

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



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi  
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

**WINDA KURNIA FIKRININGRUM  
NIM. 12030110151206**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2012**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Nama Penyusun : WINDA KURNIA FIKRININGRUM  
Nomor Induk Mahasiswa : 12030110151206  
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN  
MEMBAYAR PAJAK (STUDI KASUS PADA  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
SEMARANG CANDISARI)**  
Dosen Pembimbing : Prof. Dr. H. Muchamad Syafruddin, M.Si., Akt.

Semarang, Agustus 2012

Dosen Pembimbing,



(Prof. Dr. H. Muchamad Syafruddin, M.Si., Akt.)

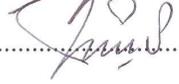
NIP. 19620416 198803 1003

## HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : WINDA KURNIA FIKRININGRUM  
Nomor Induk Mahasiswa : 12030110151206  
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN  
MEMBAYAR PAJAK (STUDI KASUS PADA  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
SEMARANG CANDISARI)**

**Telah dinyatakan lulus pada tanggal 28 Agustus 2012**

Tim Penguji :

1. Prof. Dr. H. Muchamad Syafruddin, M.Si., Akt (.....)
2. Puji Harto., S.E., M.Si., Ph.D., Akt (.....)
3. Dr. Zulaikha., M.Si., Akt (.....)

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Winda Kurnia Fikriningrum, menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari)” merupakan hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, Agustus 2012

Yang membuat pernyataan,

(Winda Kurnia Fikriningrum)  
NIM : 12030110151206

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*Impian yang disertai dengan tindakan nyata adalah awal dari sebuah tujuan hidup seseorang.*

Janganlah mudah berpuas diri dengan apa yang sudah kau dapatkan, sebelum tujuan akhirmu tercapai.

Jalan kehidupan manusia bagaikan roda yang berputar, jika kau mendapatkan kesulitan, maka teruslah berusaha dan berdoa pada Tuhan mu, niscaya kemudahan akan kau dapatkan.

### PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayah dan Ibu tercinta, yang membesarkan dan mendidik saya dengan penuh kasih sayang, dan selalu mendukung serta memotivasi saya mendoakan saya dalam setiap langkah dalam menggapai impianku.
2. Adik dan kakak tersayang, yang selalu memberikan saya semangat dalam banyak hal.
3. Sahabat-sahabat tersayang, yang selalu bersama-sama dalam suka dan maupun duka.

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Penelitian ini terdiri atas empat variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kemauan membayar pajak.

Penelitian ini menggunakan teknik *incidental sampling* dan menggunakan metode survey dengan kuesioner dan wawancara dalam pengumpulan datanya. Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari yang tergolong sebagai wajib pajak efektif. Analisis data penelitian menggunakan analisis linier berganda dengan program SPSS 16.0.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

Kata kunci: Kemauan membayar pajak, kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus.

## **ABSTRACT**

*This research aims to analyze the factors that affect individual taxpayers in meeting their to pay taxes obligation. This research consists of four independent variables and one dependent variable. Independent variables in this research is the awareness of tax paying, knowledge and understanding of taxation laws, a good perception of the effectiveness of the tax system and the service of fiscus. While the dependent variable in this research is the willingness to pay taxes.*

*This research uses incidental sampling technique and survey methods with questionnaires and interviews in data collection. Respondents of were sampled in this study is an individual taxpayer who is listed in the Tax Office Primary Semarang Candisari classified as taxpayer effectively. Analysis of research data using multiple linear analysis with SPSS 16.0 program.*

*Based on the results of the analysis has been done, this research shows that awareness of tax paying, knowledge and understanding of taxation laws, a good perception of the effectiveness of the tax system, and the service of fiscus have a positive and significant impact on willingness to pay taxes.*

*Keywords: Willingness to pay taxes, pay taxes awareness, knowledge and understanding of taxation laws, a good perception of the effectiveness of the tax system and the service of fiscus.*

## KATA PENGANTAR

**Assalammu'alaikum Wr. Wb**

Alhamdulillah robbil'alamin, segala puji syukur kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan berkah dan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penyusunan skripsi dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari)”** ini dapat terselesaikan. Dalam proses penyusunan hingga skripsi ini dapat terselesaikan, penulis menyadari bahwa hasil ini tidak akan dapat penulis selesaikan tanpa motivasi, bantuan dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. Mohamad Nasir, M.Si., Ph.D., Akt., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Muchamad Syafruddin, M.Si., Akt., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, dan selaku dosen pembimbing yang sabar dalam membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Rr. Karlina Aprillia K., S.E., M.Si., Akt., selaku dosen wali penulis.
4. Seluruh dosen pengajar, staf, serta karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu pengetahuan sebagai dasar penulis untuk dapat menyusun skripsi ini.

5. Ayah dan ibuku tersayang, terima kasih atas segala doa, dukungan, cinta, dan kasih sayang, dan semua yang telah diberikan kepada penulis selama ini.
6. Kakak dan adikku tersayang, terima kasih yang telah menyemangati penulis dalam menyusun skripsi.
7. Seluruh karyawan KPP Pratama Semarang Candisari, yang telah membantu penulis dalam pengambilan data penelitian yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman S1 Akuntansi Reguler II Angkatan 2010 kelas A, terima kasih atas kebersamaannya serta dukungannya selama ini.
9. Teman-teman KKN 2011-2012 Desa Kedawung Temanggung, terima kasih telah menyemangati penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang dengan tulus memberikan motivasi dan doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Semarang, Agustus 2012

Penulis

(Winda Kurnia Fikriningrum)

NIM: 12030110151206

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKIRPSI .....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2. Kegunaan Penelitian.....	7
1.4. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Teori Atribusi.....	9
2.1.2. Kemauan Membayar Pajak.....	11
2.2. Penelitian Terdahulu.....	21
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	23
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	24
2.4.1. Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak .....	24
2.4.2. Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak .....	25
2.4.3. Pengaruh Persepsi yang Baik Atas Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar pajak .....	26
2.4.4. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Membayar Pajak .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	28
3.1.1. Variabel Penelitian.....	28
3.1.2. Definisi Operasional .....	28
3.1.2.1. Variabel Independen.....	28
3.1.2.2. Variabel Dependen.....	31
3.2. Populasi dan sampel .....	31
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	32

3.4. Metode Pengumpulan Data.....	32
3.5. Metode Analisis .....	33
3.5.1. Statistik Deskriptif.....	33
3.5.2. Uji Reliabilitas dan Validitas.....	33
3.5.2.1. Uji Reliabilitas.....	33
3.5.2.2. Uji Validitas .....	34
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	34
3.5.3.1. Uji Normalitas.....	34
3.5.3.2. Uji Multikolonieritas .....	35
3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas .....	36
3.5.4. Model Regresi.....	37
3.5.5. Pengujian Hipotesis.....	38
3.5.5.1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	38
3.5.5.2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) .....	39
3.5.5.3. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t).....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari.....	40
4.2. Gambaran Umum Responden .....	41
4.3. Statistik Deskriptif.....	47
4.4. Analisis Data.....	50
4.4.1. Uji Reliabilitas dann Validitas .....	50
4.4.1.1. Uji Reliabilitas .....	50
4.4.1.2. Uji Validitas .....	51
4.4.2. Uji Asumsi Klasik .....	52
4.4.2.1. Uji Normalitas.....	52
4.4.2.2. Uji Multikolonieritas .....	54
4.4.2.3. Uji Heterokedastisitas.....	55
4.4.3. Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis .....	56
4.4.3.1. Analisis Regresi .....	56
4.4.3.2. Pengujian Hipotesis.....	57
4.4.3.2.1. Koefisien Determinasi( $R^2$ ).....	57
4.4.3.2.2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) .....	58
4.4.3.2.3. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	59
4.5. Pembahasan .....	61
4.5.1. Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak.....	61
4.5.2. Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak .....	63
4.5.3. Pengaruh Persepsi yang Baik Atas Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak .....	64
4.5.4. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Membayar Pajak.....	65

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
5.1. Kesimpulan .....	70
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	71
5.3. Saran .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN .....	75

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Perkembangan Penerimaan Dalam Negeri, 2006-2011 .....	2
Tabel 1.2 Jumlah dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari .....	4
Tabel 2.1 Tarif Pajak.....	17
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner Penelitian.....	45
Tabel 4.2 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4.3 Demografi Responden Berdasarkan Usia .....	46
Tabel 4.4 Demografi Responden Berdasarkan Pendapatan Per Tahun.....	47
Tabel 4.5 Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
Tabel 4.6 Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	48
Tabel 4.7 Demografi Responden Berdasarkan Domisili.....	48
Tabel 4.8 Demografi Responden Berdasarkan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan .....	50
Tabel 4.9 Diskriptif Variabel.....	51
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	53
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas.....	54
Tabel 4.12 Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov.....	56
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Multikolonieritas.....	57
Tabel 4.14 Uji Heterokedastisitas .....	58
Tabel 4.15 Regresi Linier Berganda .....	59
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi .....	60
Tabel 4.17 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	61
Tabel 4.18 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) .....	62

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 4.1 Kerangka Pemikiran .....	26
Gambar 4.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Semarang Candisari .....	44
Gambar 4.3 Uji Normalitas Residual .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran A Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran B Data Penelitian .....	83
Lampiran C Output Reliabilitas dan Validitas .....	88
Lampiran D Analisis Data.....	93
Lampiran E Surat Ijin Penelitian.....	103

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Pendahuluan dalam penelitian ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan. Masing-masing akan dijelaskan sebagai berikut:

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional salah satunya adalah pajak. Penerimaan pajak secara tidak langsung bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Menurut Prof. Dr. P. J. A. Adriani (dalam Kangtoshi, 2010), pajak adalah iuran masyarakat kepada 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 pemerintahan.

Peranan penerimaan pajak dari tahun ke tahun mengalami peningkatan terhadap keseluruhan pendapatan negara, hal ini dapat dilihat dalam tabel 1.1. Peranan penerimaan pajak sangat penting bagi negara, oleh karena itu Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak yang merupakan instansi pemerintahan di bawah Departemen Keuangan yang bertindak sebagai pengelola sistem perpajakan di Indonesia berusaha meningkatkan penerimaan pajak dengan melakukan reformasi pajak yang bertujuan agar sistem perpajakan dapat mengalami penyederhanaan yang mencakup tarif pajak, penghasilan tidak kena pajak, dan sistem pemungutan

pajak. Hal ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 yang merupakan perubahan keempat dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 disahkan pada tanggal 23 September 2008 dan mulai berlaku tanggal 1 Januari 2009. Pengesahan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 menimbulkan reaksi beragam dari wajib pajak. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang “Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan”, menyebutkan bahwa wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Salah satu bentuk reaksi masyarakat dapat dilihat dari kemauan wajib pajak untuk membayar pajaknya. Kemauan membayar pajak merupakan suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang telah ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat kontribusi secara langsung (Rantum dan Priyono, 2009). Hal ini menjadi sesuatu yang sangat penting karena berdampak pada besarnya penerimaan negara dari pajak.

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Penerimaan Dalam Negeri, 2006-2011**  
**(triliun rupiah)**

<b>Tahun</b>	<b>Penerimaan Perpajakan</b>	<b>Penerimaan Negara Bukan Pajak</b>	<b>Total</b>
2006	409,2	227	636,2
2007	491	215,1	706,1
2008	658,7	320,6	979,3
2009	619,9	227,2	847,1
2010	723,3	268,9	992,2
2011	878,7	286,6	1.165,3

Sumber: [www.anggaran.depkeu.go.id](http://www.anggaran.depkeu.go.id), 2011

Pemungutan pajak memang bukan suatu pekerjaan yang mudah, disamping peran serta aktif dari aparat pajak, juga dituntut kemauan dari para wajib pajak itu sendiri. Dimana menurut undang-undang perpajakan, Indonesia menganut sistem *self assessment* yang memberi kepercayaan terhadap wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang. Pajak terutang merupakan pajak yang harus dibayar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kemauan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak. Namun, masyarakat sendiri dalam kenyataannya tidak suka membayar pajak.

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 Candisari merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak di kota Semarang.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari mengalami peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan wajib pajak efektif pada tiga tahun terakhir, dari tahun 2009 sampai tahun 2011. Wajib pajak efektif adalah wajib pajak yang masih aktif dalam membayar pajaknya. Data mengenai jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar dan efektif di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari dapat dilihat dalam tabel 1.2 berikut ini:

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar dan Efektif di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari**

<b>Tahun</b>	<b>Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar</b>	<b>Wajib Pajak Orang Pribadi Efektif</b>	<b>Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menyampaikan SPT Tahunan</b>	<b>Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi</b>
2009	60951	58378	41426	71%
2010	71213	68303	41987	61%
2011	79271	76217	*	*

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Semarang Candisari  
 \*Belum diketahui jumlah wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan tahun 2011

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa 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. Tingkat kepatuhan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari pada tahun 2009 sebesar 71% dan pada tahun 2010 tingkat kepatuhan menurun menjadi 61%. Pada tahun 2011 belum dapat diketahui jumlah wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan karena pengambilan data dilakukan pada saat pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan masih berlangsung. Agar hal tersebut tidak terjadi secara terus menerus, maka perlu dilakukan kajian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya, guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari. Alasan lain pemilihan KPP Pratama Semarang Candisari sebagai objek penelitian adalah karena letak

geografis KPP Pratama Semarang Candisari yang strategis sehingga mempermudah proses penelitian.

Beberapa faktor-faktor seperti kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus dalam melayani kebutuhan wajib pajak, memiliki kemungkinan mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Faktor-faktor tersebut telah diteliti oleh beberapa peneliti terdahulu, dan terdapat persamaan dan perbedaan hasil penelitian.

Beberapa penelitian mengenai kewajiban perpajakan telah dilakukan oleh para peneliti, seperti penelitian yang dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010), menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan antara faktor kesadaran membayar pajak dengan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Jatmiko (2006), Santi (2012), dan Arum (2012) yang dapat menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara ke dua variabel tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010), menunjukkan bahwa faktor pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Supriyati dan Nur Hayati (2008).

Penelitian yang dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010), juga menunjukkan bahwa persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Kemudian

Penelitian yang dilakukan oleh Lewa (2009), menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan aparat perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi memiliki NPWP. Dengan adanya kepemilikan NPWP, maka wajib pajak berkewajiban untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Santi (2012) dan Arum (2012).

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 Widayati dan Nurlis (2010). 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 CANDISARI)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Masalah yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari adalah menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari dari tahun 2009 sebesar 71% menurun menjadi 61% pada tahun 2010. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak bukan hanya diperlukan peran aktif dari aparat pajak, namun juga dituntut kemauan dari para wajib pajak itu sendiri. Hal ini didasarkan pada *Self Assessment System* yaitu, sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan terhadap wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri pajak

terutang serta mempertanggungjawabkan pajak terutang (Resmi, 2008). Pajak terutang merupakan pajak yang harus dibayar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan hal penting dalam penarikan pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka perlu dilakukan kajian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam membayar pajak dengan perumusan masalah yang dinyatakan dalam pertanyaan sebagai berikut:

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

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Tujuan dan kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kemauan membayar pajak.
2. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak.

3. Untuk menganalisis pengaruh persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak.
4. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kemauan membayar pajak.

### **1.3.2. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa: Dapat menambah pengetahuan mahasiswa mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari: Dapat memberikan masukan mengenai tindakan yang dapat diambil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari guna mengetahui penyebab ketersediaan wajib pajak orang pribadi yang dilayaninya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
3. Bagi Universitas Diponegoro: Sebagai tambahan literatur dan bukti penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

### **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Menjelaskan tentang landasan teori penelitian, pembahasan penelitian sebelumnya yang sejenis, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

**BAB III: METODE PENELITIAN**

Menjelaskan tentang variabel penelitian dan definisi operasional, pemilihan populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan dari hasil analisis data penelitian.

**BAB V : PENUTUP**

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

Pada bagian telaah pustaka berisi landasan teori dan penelitian-penelitian terdahulu yang sejenis. Pada bagian ini juga dikemukakan kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis penelitian.

#### **2.1. Landasan Teori**

Landasan teori berisi penjelasan mengenai teori dan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

##### **2.1.1. Teori Atribusi (*Atribution Theory*)**

Atribusi merupakan salah satu proses pembentukan kesan. Atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Atribusi adalah proses di mana orang menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain.

Teori Atribusi memandang individu sebagai psikologi amatir yang mencoba memahami sebab-sebab yang terjadi pada berbagai peristiwa yang dihadapinya. Teori atribusi mencoba menemukan apa yang menyebabkan apa, atau apa yang mendorong siapa melakukan apa. Respon yang kita berikan pada suatu peristiwa bergantung pada interpretasi kita tentang peristiwa itu (Harold Kelley, 1972-1973 dalam Bana, 2010).

Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins, 1996). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali

pribadi individu itu sendiri atau berasal dari faktor internal seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Hal ini merupakan atribusi internal. Sedangkan, perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar atau dari faktor eksternal seperti peralatan atau pengaruh sosial dari orang lain, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi, ini merupakan atribusi eksternal. Penentuan internal atau eksternal menurut Robbins (1996), tergantung pada tiga faktor, yaitu pertama kekhususan, artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap suatu hal yang luar biasa, maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal terhadap perilaku tersebut. Sebaliknya jika hal itu dianggap hal yang biasa, maka akan dinilai sebagai atribusi internal. Kedua, konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi internal. Sebaliknya jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi eksternal. Faktor terakhir adalah konsistensi, yaitu jika seorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal.

Alasan pemilihan teori ini adalah kemauan wajib pajak untuk membayar pajak terkait dengan persepsi wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai sesuatu

sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal dari orang tersebut. Jadi teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut.

## **2.2. Kemauan Membayar Pajak**

Kemauan adalah dorongan dari dalam diri seseorang, berdasarkan pertimbangan pemikiran dan perasaan yang menimbulkan suatu kegiatan untuk tercapainya tujuan tertentu. Sedangkan, 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).

Berdasarkan definisi di atas, kemauan membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) secara langsung (Rantum dan Priyono, 2009). Dalam penelitian ini kemauan membayar pajak ditujukan pada wajib pajak orang pribadi dalam negeri. Wajib pajak orang pribadi adalah orang pribadi yang memenuhi persyaratan subjektif dan objektif pajak. Syarat subjektif pajak dalam negeri adalah orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia. Sedangkan syarat objektif pajak untuk diri wajib pajak orang pribadi adalah memiliki penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), yaitu Rp.15.840.000.000,00 per tahun.

Sistem pemungutan pajak di Indonesia adalah *Self Assessment System*, sistem ini memudahkan seseorang untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, di mana *Self Assessment System* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dalam sistem ini mengandung pengertian bahwa wajib pajak mempunyai kewajiban untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak terutangnya.

Beberapa faktor yang digunakan dalam penelitian ini, yang kemungkinan mempengaruhi kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi, yaitu:

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

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi realitas tersebut. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia meliputi kesadaran dalam diri, kesadaran akan sesama, masa silam, dan kemungkinan masa depannya. Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan” menyebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Kesadaran membayar pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pembayaran pajak yang dilakukannya. Irianto (2005) dalam Rantum dan Priyono (2009) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk

membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Kesadaran masyarakat rendah dapat dikarenakan ketidaktahuan mereka tentang wujud konkrit imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak. Hal ini, seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangat diperlukan guna meningkatkan kemauan membayar pajak.

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

Pengetahuan adalah hasil kerja pikir yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara (Widayati dan Nurlis, 2010). Sedangkan Pemahaman merupakan kemampuan untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan merupakan penalaran dan penangkapan makna tentang peraturan perpajakan.

Dalam penelitian Widayati dan Nurlis (2010) untuk mengetahui pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, dapat dilihat dari beberapa hal, yaitu pertama, kepemilikan NPWP. Pasal 1 ayat 6 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang “Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan”, menyatakan bahwa Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak. Pendaftaran NPWP dapat dilakukan secara langsung, untuk orang pribadi yaitu wajib pajak orang pribadi berdasarkan domisili, mengisi formulir pendaftaran dengan melampirkan persyaratan tertentu (foto copy KTP, foto copy Kartu Keluarga, dan surat keterangan domisili dan untuk orang pribadi karyawan ditambah dengan surat rekomendasi dari instansi yang bersangkutan). Setelah itu, wajib pajak akan memperoleh NPWP dan Surat Keterangan Terdaftar (SKT). Pendaftaran NPWP juga dapat dilakukan melalui internet yaitu dengan membuka situs [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) pilih menu e-reg, kemudian isi formulirnya. Kemudian wajib pajak akan memperoleh NPWP dan SKTS (jangka waktu 30 hari). Sebelum jatuh tempo wajib pajak harus ke KPP terdaftar untuk meminta SKT.

Kedua, pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Apabila wajib pajak telah mengetahui dan memahami hak wajib pajak seperti penggunaan fasilitas umum, pemakaian jalan raya yang halus,

pembangunan sekolah-sekolah negeri dan lain-lain, dan mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak seperti membayar pajak dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, maka mereka akan melakukan kewajiban perpajakannya.

Ketiga, pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, sanksi keterlambatan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan wajib pajak orang pribadi adalah Rp.100.000,00, Sedangkan sanksi untuk keterlambatan pembayaran pajak adalah berupa bunga 2% per bulan yang dihitung dari berakhirnya batas waktu penyampaian surat pemberitahuan tahunan sampai tanggal pembayaran, sanksi untuk wajib pajak yang tidak memiliki NPWP adalah sanksi administrasi berupa denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 4 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar. Sanksi pidana berupa penjara paling singkat 6 bulan dan paling lama 6 tahun. Batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan wajib pajak orang pribadi, paling lambat tiga bulan setelah akhir tahun pajak. Sedangkan batas waktu pembayaran, paling lambat sebelum Surat Pemberitahuan Tahunan disampaikan (30 Maret). SPT harus diisi dengan benar, lengkap, dan jelas. Semakin tahu dan paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini tentu akan mendorong setiap wajib pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik.

Keempat, pengetahuan dan pemahaman mengenai Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), Penghasilan Kena Pajak (PKP), dan tarif pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan pada pasal 7 ayat 1, PTKP per tahun paling sedikit sebesar:

- a. Rp. 15.840.000,00 untuk diri wajib pajak orang pribadi.
- b. Rp. 1.320.000,00 untuk wajib pajak yang kawin.
- c. Rp.15.840.000,00 untuk tambahan untuk seorang istri yang penghasilannya digabung oleh suami.
- d. Rp.1.320.000,00 untuk anggota keluarga wajib pajak yang menjadi tanggungan wajib pajak, maksimal tanggungan tiga orang.

Penghasilan Kena Pajak (PKP) adalah penghasilan yang melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak dan tarif pajak. Tarif pajak orang pribadi berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan pada pasal 17 ayat 1(a):

**Tabel 2.1**  
**Tarif Pajak**

Lapisan Penghasilan Kena Pajak	Tarif Pajak
Sampai dengan Rp. 50.000.000,00	5%
Di atas Rp. 50.000.000,00 – Rp. 250.000.000,00	15%
Di atas Rp. 250.000.000,00 - Rp. 500.000.000,00	25%
Di atas Rp. 500.000.000,00	30%

Sumber: Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan pada pasal 17 ayat 1(a).

Dengan mengetahui dan memahami mengenai tarif pajak yang berlaku, maka akan dapat mendorong wajib pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak sendiri secara benar.

Kelima adalah wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak dan yang keenam adalah bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti. Masyarakat hendaknya memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, karena untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, pembayar pajak harus mengetahui tentang pajak terlebih dahulu. Adanya pemahaman tentang perpajakan diharapkan dapat mendorong kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

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

Persepsi merupakan proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, memahami, mengorganisir, menafsirkan yang memungkinkan situasi, peristiwa yang dapat memberikan kesan perilaku yang positif atau negatif (Robbins,1996). Sedangkan efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu ) telah tercapai (Widayati dan Nurlis, 2010).

Dalam penelitiannya Widayati dan Nurlis (2010), hal-hal yang mengindikasikan efektifitas sistem perpajakan yang saat ini dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain yaitu pertama, pembayaran melalui *e-banking* lebih memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak, Pembayaran pajak

menggunakan fasilitas alat transaksi bank (misalnya ATM dan Internet Banking) dapat dilakukan dengan cara:

1. Wajib pajak mendatangi alat transaksi bank dengan membawa data yang lengkap dan benar sesuai SSP.
2. Wajib pajak membuka menu pembayaran pajak.
3. Wajib pajak mengisi elemen dalam tampilan dengan data yang sesuai SSP secara tepat, lengkap dan benar.
4. Wajib pajak meneliti identitas wajib pajak yang terdiri dari nama dan alamat wajib pajak yang muncul pada tampilan. Apabila identitas wajib pajak yang terdiri dari nama dan alamat wajib pajak pada tampilan tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya, maka proses berikutnya harus dibatalkan dan kembali kepada menu sebelumnya untuk mengulang pemasukan data yang diperlukan.
5. Wajib pajak mengisi elemen data lainnya yang diperlukan dalam tampilan berikutnya secara tepat.
6. Wajib pajak mengambil SSP hasil keluaran fasilitas alat transaksi bank.
7. Wajib pajak memeriksa kebenaran SSP yang diperoleh.
8. Wajib pajak melaporkan SSP ke KPP.

Selain pembayaran melalui e-banking, hal-hal yang mengindikasikan efektifitas sistem perpajakan yang saat ini dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain yaitu yang kedua, adanya sistem pengisian SPT melalui e-SPT dan pelaporan pajak melalui *e-filling*. Pasal 1 ayat 11 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang “Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan”, menyebutkan bahwa

Surat pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai ketentuan perundang-undangan perpajakan. *e-SPT* adalah aplikasi (*software*) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan. Sedangkan, *e-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan secara sistem online real time melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal. *Application Service Provider* (ASP) adalah Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik ke DJP. Layanan *e-filing* bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya. Hal ini akan dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu. Ini berarti juga akan memberikan dukungan kepada Kantor Pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT. Dengan begitu, wajib pajak dapat melaporkan pajak secara lebih mudah dan cepat.

Selain kedua hal tersebut, penyampaian SPT melalui drop box yang dapat dilakukan di berbagai tempat, tidak harus di KPP tempat wajib pajak terdaftar

juga mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajibannya. Keempat, Peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet, tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP tempat wajib pajak terdatar. Kelima, Pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui e-register dari website pajak. Hal ini akan memudahkan wajib pajak untuk memperoleh NPWP secara lebih cepat. Dengan adanya kemudahan sistem perpajakan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kemauan membayar pajak.

#### **4. Pelayanan Fiskus**

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Jatmiko, 2006). Dalam penelitian Rina (2009), untuk mengetahui baik tidaknya pelayanan fiskus yang diberikan oleh wajib pajak, dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada wajib pajak yaitu, pertama apakah fiskus (aparatur pajak) bekerja secara transparan. Kedua, apakah fiskus sukarela membantu kesulitan wajib pajak (bersedia memberikan penyuluhan). Ketiga, apakah fiskus senantiasa menjaga kerapian dalam berpenampilan. Keempat, apakah menjaga tutur katanya dengan baik dan bersikap sopan. Kelima, apakah fiskus memberikan pelayanan dengan cepat dan tangkas untuk membantu kesulitan wajib pajak.

Pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam membayar pajaknya, Oleh karena itu, fiskus dituntut untuk memberikan

pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Pemberian jasa oleh aparat pajak kepada wajib pajak besar manfaatnya sehingga dapat menimbulkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kemampuan fiskus dalam berinteraksi yang baik dengan wajib pajak adalah dasar yang harus dimiliki fiskus dalam melayani wajib pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Beberapa peneliti terdahulu yang melakukan penelitian mengenai pemenuhan kewajiban pajak dapat dilihat dalam tabel 2.2 sebagai berikut:

**Tabel 2.2**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Metode Analisis	Hasil Analisis
1	Jatmiko, Agus Nugroho (2006)	Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.	Variabel bebas yang digunakan adalah sikap wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus, dan sikap wajib pajak terhadap kesadaran perpajakan. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak.	Regresi berganda	Sikap wajib pajak terhadap pelayanan sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak.
2	Supriyati dan Nur	Pengaruh pengetahuan	Variabel bebas yang digunakan	Regresi linier	Pengetahuan tentang pajak

	Hayati (2008)	pajak dan persepsi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.	adalah pengetahuan tentang pajak, persepsi terhadap petugas pajak, persepsi terhadap kriteria wajib pajak patuh. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak.	berganda	berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. sedangkan persepsi tentang petugas pajak dan persepsi kriteria kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3	Lewa, Rina Hakim (2009)	Faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi memiliki NPWP di Makassar Barat	Variabel bebas yang digunakan adalah persepsi wajib pajak terhadap manfaat pajak, persrpsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan aparat perpajakan, dan pengetahuan teknis perpajakan. Variabel terikat yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak orang pribadi memiliki NPWP.	Regresi berganda	Persepsi wajib pajak terhadap manfaat pajak, pesepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan aparat perpajakan, dan pengetahuan teknis perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi memiliki NPWP.
4	Rantung, Tatiana Vanessa dan Priyono Hari Adi (2009)	Dampak Program sunset policy terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak	Variabel bebas yang digunakan adalah sunset policy. Variabel terikat yang digunakan adalah kesadaran membayar pajak, Pengetahuan dan pemahaman	Regresi sederhana	Program sunset policy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan

			terhadap peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan.		pemahaman terhadap peraturan perpajakan, dan persepsi yang baik atas sistem perpajakan
5	Miladia, Novita (2010)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi <i>tax compliance</i> wajib pajak badan pada perusahaan industri manufaktur di Semarang	Variabel bebas yang digunakan adalah sikap, niat, keuangan, fasilitas, iklim organisasi.	Regresi linier berganda	Sikap, niat, keuangan, fasilitas, iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak badan
6	Widayati dan Nurlis (2010)	Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.	Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, dan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan. Variabel terikat yang digunakan adalah kemauan membayar pajak.	Regresi berganda	Kesadaran membayar pajak dan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. sedangkan pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak.
7	Santi, Anisa Nirmala. (2012).	Analisis pengaruh kesadaran perpajakan, sikap rasional,	Variabel bebas yang digunakan yaitu, kesadaran perpajakan, sikap	Regresi linier berganda	Kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan,

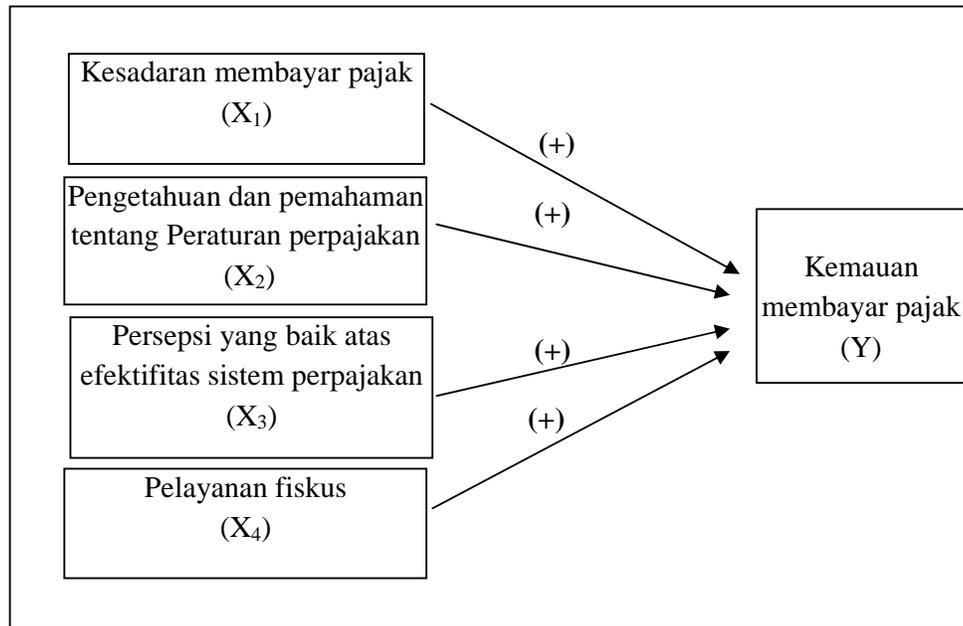
		lingkungan, sanksi denda dan sikap fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi empiris Pada WPOP di wilayah KPP Pratama Semarang)	rasional, lingkungan, sanksi denda dan sikap fiskus. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak.		sanksi denda dan sikap fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak
8	Arum, Harjanti puspa (2012)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas (Studi di wilayah KPP Pratama Cilacap)	variabel bebas yang digunakan yaitu, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak	Regresi berganda	Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sumber: Penelitian Terdahulu

### 2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah tentang faktor-faktor mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak lima variabel yaitu empat variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen yang digunakan yaitu, kesadaran membayar pajak (X1), pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan (X2), persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan (X3), dan pelayan fiskus (X4). Sedangkan variabel dependen yang digunakan yaitu kemauan membayar pajak (Y). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut ini:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



#### **2.4. Pengembangan Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis yang dapat dikembangkan adalah sebagai berikut.

##### **2.4.1. Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak**

Kesadaran merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia meliputi kesadaran dalam diri, akan diri sesama, masa silam, dan kemungkinan masa depannya.

Masyarakat yang memiliki kesadaran perpajakan berarti wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan dan merasa adanya paksaan. 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. Dalam penelitian Santi 2012, menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Santi (2012) didukung oleh hasil penelitian, Arum (2012) dan Jatmiko (2006). Namun, dalam penelitian Widayati dan Nurlis (2010), menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangatlah diperlukan agar dapat meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajaknya. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak maka semakin tinggi pula kemauan wajib pajak dalam membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

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

#### **2.4.2. Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak**

Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan merupakan penalaran dan penangkapan makna tentang peraturan perpajakan. 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), menunjukkan 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. Penelitian Rantum dan Priyono (2009), menunjukkan *sunset policy* berpengaruh terhadap pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan. 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.**

#### **2.4.3. Pengaruh Persepsi yang Baik Atas Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak**

Persepsi merupakan proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, memahami, mengorganisir, menafsirkan yang memungkinkan situasi, peristiwa yang dapat memberikan kesan perilaku yang positif atau negatif (Robbins,1996). Sedangkan efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai. Dalam penelitian Widayati dan Nurlis (2010), menunjukkan bahwa persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh

terhadap kemauan membayar pajak. Persepsi yang baik akan memberikan pengaruh positif terhadap suatu peristiwa yang amatinya. 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.**

#### **2.4.4. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Membayar Pajak**

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam membayar pajaknya, pelayanan fiskus yang baik, dapat mendorong seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakannya salah satunya adalah membayar pajaknya, begitu juga sebaliknya pelayanan fiskus yang buruk dapat membuat wajib pajak malas memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian Jatmiko (2006), menunjukkan bukti bahwa sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Lewa (2009) dan Arum (2012). Sedangkan, penelitian Supriyati dan Nur Hayati (2008), menunjukkan bahwa persepsi tentang petugas pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan 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.**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

Variabel-variabel penelitian dan definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **3.1.1 Variabel Penelitian**

Penelitian ini terdiri atas empat variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kemauan membayar pajak.

##### **3.1.2 Definisi Operasional**

Definisi operasional variabel didasarkan pada beberapa sumber atau referensi yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel penelitian ini menggunakan skala likert lima poin.

###### **3.1.2.1 Variabel Independen**

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

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

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku dengan benar, sukarela, dan bersungguhan-sungguh untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Kesadaran membayar pajak dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator yang merupakan replikasi dari kuesioner penelitian Widayati dan Nurlis (2010) yang mengacu pada indikator yang digunakan (Irianto, 2005 dalam Rantum dan Priyono, 2010) yaitu, pajak merupakan penerimaan negara terbesar, pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara, penundaan pembayaran pajak sangat merugikan negara, dan 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. Indikator ini dalam peneliti ini merupakan replikasi dari kuesioner penelitian Widayati dan Nurlis (2010), yaitu pendaftaran NPWP bagi setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan, pengetahuan dan pemahaman tentang hak dan kewajiban wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang sanksi jika melakukan pelanggaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak melalui sosialisasi, dan pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak melalui training. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin untuk 6 pertanyaan.

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

Persepsi merupakan proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, memahami, mengorganisir, menafsirkan yang

memungkinkan situasi, peristiwa yang dapat memberikan kesan perilaku yang positif atau negatif (Stephen,1996). Sedangkan efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai. Dalam penelitian Widayati dan Nurlis (2010), menunjukkan bahwa persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Indikator ini dalam peneliti ini merupakan replikasi dari kuesioner penelitian Widayati dan Nurlis (2010), yaitu proses pembayaran pajak, pengisian SPT melalui *e-SPT* dan pelaporan SPT melalui *e-Filling*, penyampaian SPT melalui drop box, *Update* peraturan pajak terbaru secara online lewat internet, dan pendaftaran NPWP melalui *e-register*. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin untuk 5 pertanyaan.

#### **4. Pelayanan Fiskus**

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Indikator ini dalam peneliti ini merupakan replikasi dari kuesioner penelitian Lewa (2009), yaitu fiskus (aparatur pajak) bekerja secara transparan, fiskus sukarela membantu kesulitan wajib pajak (bersedia memberikan penyuluhan), fiskus senantiasa menjaga kerapian dalam berpenampilan, menjaga tutur katanya dengan baik dan bersikap sopan, fiskus memberikan pelayanan dengan cepat dan tangkas untuk membantu kesulitan wajib pajak. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin untuk 5 pertanyaan.

### **3.1.2.2 Variabel Dependen**

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kemauan membayar pajak. Kemauan membayar pajak adalah suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) secara langsung (Rantum dan Priyono, 2009). Indikator ini dalam peneliti ini merupakan replikasi dari kuesioner penelitian Widayati dan Nurlis (2010), 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, merelakan sejumlah nilai untuk membayar pajak. Variabel dependen ini diukur dengan skala likert 5 poin untuk 5 pertanyaan.

### **3.2 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 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari dan masih tergolong wajib pajak efektif. Berdasarkan data yang didapat tercatat sebanyak 76217 orang yang merupakan wajib pajak orang pribadi efektif, alasan pemilihan populasi ini karena wajib pajak orang pribadi efektif merupakan wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya, dan penelitian ini berfokus terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *incidental sampling*. Teknik *incidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Amirin, 2009). Alasan pemilihan teknik pengambilan sampel ini adalah untuk mempermudah proses pengambilan sampel. Penentuan jumlah sampel penelitian berdasarkan pada pernyataan Roscoe (1975) dalam Sekaran (2006) yang menyatakan bahwa jumlah sampel yang memadai untuk penelitian adalah berkisar antara 30 hingga 500.

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer berupa kuesioner yang diberikan kepada responden dan data mengenai gambaran umum instansi yang didapat dari nara sumber. Sumber data primer kuesioner berasal dari para wajib pajak orang pribadi.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survey melalui angket (kuesioner) guna mendapatkan data primer, dan untuk mendapatkan data berupa gambaran umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari dilakukan melalui wawancara langsung kepada nara sumber. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diisi oleh responden. Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala likert yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

Angka 1 = Sangat Tidak setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Netral (N)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

### **3.5 Metode Analisis**

Analisis dalam penelitian ini menggunakan persamaan regresi linier berganda, yaitu analisis untuk lebih dari satu variabel independen.

#### **3.5.1. Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, maksimum, dan minimum.

#### **3.5.2. Uji Reliabilitas dan Validitas**

Untuk menguji apakah konstruk (variabel yang tidak dapat diukur secara langsung, tetapi dibentuk melalui dimensi-dimensi atau indikator-indikator yang diamati) yang telah dirumuskan reliabel dan valid, maka perlu dilakukan pengujian reliabilitas dan validitas.

##### **3.5.2.1. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya dan dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda apabila dilakukan kembali kepada subyek yang sama. Suatu konstruk atau

variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Nunnally, 1960 dalam Ghozali 2006).

#### **3.5.2.2. Uji Validitas**

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Untuk mengetahui apakah suatu item valid atau tidak maka dilakukan perbandingan antara koefisien *r* hitung dengan koefisien *r* tabel. Jika *r* hitung lebih besar dari *r* tabel berarti item valid. Sebaliknya jika *r* hitung lebih kecil dari *r* tabel berarti item tidak valid.

#### **3.5.3. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik yang digunakan meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

##### **3.5.3.1. Uji Normalitas**

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2006). Model regresi yang baik adalah memiliki data yang terdistribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik atau uji statistik. (Ghozali, 2006).

Apabila menggunakan grafik, normalitas umumnya dideteksi dengan melihat tabel histogram. Namun demikian, dengan hanya melihat tabel histogram bisa menyesatkan, khususnya untuk jumlah sampel yang kecil. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari

distribusi normal. Dasar pengambilan dengan menggunakan *normal probability plot* adalah sebagai berikut: (Ghozali, 2005).

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau garis histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan kalau tidak hati-hati secara visual kelihatan normal, padahal secara statistik bisa sebaliknya. Oleh sebab itu dianjurkan disamping uji grafik dilengkapi dengan uji statistik. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik Kolgomorov-Smirnov (K-S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

$H_0$  : Data residual terdistribusi normal

$H_A$ : Data residual tidak terdistribusi normal

### **3.5.3.2. Uji Multikolonieritas**

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama

variabel independen sama dengan nol. Model regresi yang baik adalah yang bebas dari multikolonieritas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari pertama, nilai tolerance dan lawannya, kedua dilihat dari *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel independen menjadi variabel dependen (terikat) dan diregres terhadap variabel independen lainnya. Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan VIF yang tinggi (karena  $VIF = 1/tolerance$ ). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai tolerance  $< 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF > 10$ . Setiap peneliti harus menentukan tingkat kolinieritas yang masih dapat ditolerir. Sebagai misal nilai tolerance = 0,10 sama dengan tingkat kolinieritas 0,95. Walaupun multikolonieritas dapat dideteksi dengan nilai tolerance dan VIF, tetapi kita masih tetap tidak mengetahui variabel-variabel independen mana sajakah yang paling berkolerasi.

### **3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas di

dalam model regresi dapat menggunakan beberapa cara, salah satunya dengan uji glejser. Dalam hasil pengujian dengan uji glajser ini, jika tidak ada satupun variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen nilai Absolut Ut (AbsUt), yang dapat dilihat dari probabilitas signifikannya di atas tingkat kepercayaan 5%, maka model regresi yang digunakan tidak mengandung heteroskedastisitas.

#### **3.5.4. Model Regresi**

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda yaitu model regresi untuk menganalisis lebih dari satu variabel independen. Persamaan regresi yang dirumuskan berdasarkan hipotesis yang dikembangkan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Kemauan membayar pajak

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien regresi variabel kesadaran membayar pajak

$\beta_2$  = Koefisien regresi variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan

$\beta_3$  = Koefisien regresi variabel persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan

$\beta_4$  = Koefisien regresi variabel pelayanan fiskus

X1 = Kesadaran membayar pajak

X2 = Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan

X3 = Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan

X4 = Pelayanan fiskus

$\varepsilon$  = Error

### **3.5.5. Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen.

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual secara statistik, dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F, dan nilai statistik t. Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis ( $H_0$  ditolak). Sebaliknya disebut tidak signifikan apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana  $H_0$  diterima.

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

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka  $R^2$  pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh

karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *adjusted R<sup>2</sup>* pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik (Ghozali, 2006).

#### **3.5.5.2. Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji Statistik F)**

Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji F dapat dilakukan dengan melihat nilai F lebih besar dari 4 maka  $H_0$  dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5%, dengan kata lain menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.

#### **3.5.5.3. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)**

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini secara parsial. Pada uji t, nilai t hitung akan dibandingkan dengan nilai t tabel, apabila nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Namun, jika nilai t hitung lebih kecil dari t tabel maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima.