

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI**

**(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Semarang)**



SKRIPSI

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

Disusun oleh :

BONA IMELDA

NIM. 12030110141029

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2014

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Bona Imelda

Nomor Induk Mahasiswa : 12030110141029

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Pada Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Semarang)**

Dosen Pembimbing : Dr. Haryanto, S.E., M.Si., Akt.

Semarang, 26 Februari 2014

Dosen Pembimbing,

(Dr. Haryanto, S.E, M.Si, Akt.)

NIP. 197412222000121001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Bona Imelda

Nomor Induk Mahasiswa : 12030110141029

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Pada Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Semarang)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 24 Maret 2014

Tim Penguji

1. Dr. Haryanto, S.E., M.si., Akt (.....)
2. Dr. Indira Januarti, S.E, M.si., Akt (.....)
3. Dul Muid, S.E., M.Si., Akt (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Bona Imelda, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : ***ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang)***, adalah 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 symbol 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 itu, 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, 20 Februari 2014

Yang membuat pernyataan,

(Bona Imelda)

NIM: 12030110141029

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di lingkungan KPP Pratama Semarang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, pelayanan fiskus, dan konflik pajak sebagai variabel independen. Penelitian ini juga menggunakan 3 (tiga) variabel kontrol, yaitu sanksi pajak, pembangunan fasilitas publik dan tingkat pendidikan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana data didapatkan dari kuesioner dengan metode *Convenience Sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 20.00 *for Windows*.

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak, (2) persepsi atas efektifitas sistem perpajakan tidak memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (4) konflik pajak tidak memberikan pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (5) sanksi pajak tidak memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (6) pembangunan fasilitas publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak, (7) tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Kata Kunci: pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, pelayanan fiskus, konflik pajak, sanksi pajak, pembangunan fasilitas publik, tingkat pendidikan dan kepatuhan wajib pajak.

ABSTRACT

This study aims to analyze factors that influence tax compliance in KPP Pratama Semarang. The variables which are used in this research is taxpayer's compliance as dependent variable, and knowledge and understanding of tax regulations, perception of the tax system's effectiveness, tax authorities' service, and tax conflict as the independent variables. This research also using 3 (three) control variables, such as tax penalties, construction of public facilities, and the level of education.

This study uses quantitative research methods, where the data obtained from questionnaires with Convenience Sampling method. Data analysis in this research uses multiple linear regression analysis with SPSS 20.00 for Windows.

The results of this research are as follows: (1) knowledge and understanding of tax regulations on taxpayer's compliance is positive and significant, (2) perception of the tax system's effectiveness did not significantly gives positive influence to taxpayer's compliance, (3) tax authorities' service on taxpayer's compliance is positive and significant, (4) tax conflict did not significantly gives negative influence to taxpayer's compliance, (5) tax penalties did not significantly gives positive influence to taxpayer's compliance, (6) construction of public facilities on taxpayer's compliance is positive and significant, (7) level of education on taxpayer's compliance is positive and significant.

Keywords: *knowledge and understanding of tax regulations, perception of the tax system's effectiveness, tax authorities' service, tax conflict, tax penalties, construction of public facilities, level of education, and taxpayer's compliance.*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Now I know that The Lord saves His anointed; He answers him from His holy heaven with the saving power of His right hand.”

(Psalm 20:7)

“Praise The Lord. Blessed is the man who fears The Lord, who finds great delight in His commands. His children will be mighty in the land; the generation of the upright will be blessed. Wealth and riches are in his house, and his righteousness endures forever. Even in darkness light dawns for the upright, for the gracious and compassionate and righteous man.”

(Psalm 112:1-4)

Skripsi ini persembahkan untuk Bapak, Mamaku tercinta :

Mangatur Simangunsong dan Roslin Aruan,

Kedua adikku tersayang :

Amelia Agata dan Dian Tama,

Serta seluruh keluarga, sahabat, dan teman-teman terbaikku

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus berkat kasih dan bimbingan serta penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang)”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program strata satu (S1) di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari kesulitan dan keterbatasan dalam penulisan skripsi ini tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kasih dan penyertaan-Nya dari awal perkuliahan sampai detik ini. Terimakasih untuk berkat yang tidak pernah berhenti sampai sekarang ini. Penyertaan-Mu sempurna.
2. Bapak Prof. Drs. Mohamad Nasir, M.Si., Akt., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro.
3. Bapak Dr. Haryanto, S.E., M.Si., Akt. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dr. Agus Purwanto, S.E., M.Si., Akt. selaku dosen wali yang telah memberi dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan pengajaran dan bekal ilmu pengetahuan serta seluruh staf tata usaha dan perpustakaan atas segala bantuan selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
6. Seluruh jajaran Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak 1 yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian skripsi ini.
7. Bapak (Mangatur Simangunsong) dan Mama (Roslin Aruan) atas segala cinta, kasih sayang, perhatian, dukungan, pengorbanan dan doa yang tulus selama ini. Semoga berkat Tuhan selalu melimpah untuk Bapak dan Mama.

8. Kedua adikku tersayang, Amelia Agata dan Dian Tama atas semangat, perhatian, dan doa yang tidak pernah putus. Kalian adik-adik terbaik yang bisa dimiliki seorang kakak.
9. Keluarga Om Muhtarom dan Tante Sarahwati yang sudah seperti orangtuaku selama di Semarang. Terimakasih Om dan Tante atas semua doa dan kasih sayang yang sudah diberikan. Rizky Tara dan Risma Tara, terimakasih atas perhatian dan dukungan kalian.
10. Muhammad Amrullah Reza Putra Tara, terimakasih sudah menjadikan waktuku selama 3,5 tahun di Semarang ini menjadi lebih indah dan berarti. Terimakasih untuk segalanya.
11. Sahabat-sahabat terbaikku, Rima Mellina, Revina Lupita, Megawati Immanela, Christine Mitradewi, Gloria Agustina, dan semua sahabat yang selalu menunggu kepulanganku ke Jakarta, aku mengasihi kalian.
12. Bella Ariviana, Vina Octriani, Rosilina Kusumadini, Devi Febina, Gea Cherlita, Kiki Anggradewi, Ariani Kusumawati, Stephani Novitasari, Cintanya Patralalita dan Hadjar Annisya untuk persahabatan yang begitu manis dari awal perkuliahan hingga saat ini, semoga persahabatan ini tidak pernah berakhir.
13. Maria Carolin, Ka Ayu Fitaria, Gusrida Juwita, dan Essy Sebayang untuk tangan yang tidak pernah berhenti merangkul dan terlipat untuk berdoa bersama. Terimakasih untuk penguatan yang luar biasa.
14. Tim KKN II UNDIP Kabupaten Batang, Kecamatan Kandeman, khususnya Desa Karanganom. Zen, Baskoro, Tito, Dwi, Yulia, Dhayana, Ratri, Uut dan Susi, terimakasih atas kegilaan dan keceriaan yang sudah kalian berikan. Bermula dari 35 hari kebersamaan, semoga tidak berakhir sampai kita tua besok.
15. Aditya Indra, terimakasih untuk nasihat, bantuan, dan waktu yang sudah diberikan. Terimakasih atas semua kebaikanmu, *Sist*.
16. Seluruh keluarga besar PMK FEB Undip, mulai dari abang dan kakak 2009 keatas, teman-teman seperjuangan 2010, adik-adikku 2011-2013 yang sudah mengisi hari-hariku dan memberiku wadah untuk merasakan kekeluargaan dan boleh bertumbuh bersama.

17. Seluruh keluarga besar Akuntansi FEB Undip 2010 yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, untuk kebersamaannya dan teman berbagi ilmu serta pengalaman dari awal perkuliahan sampai saat ini. Sukses untuk kita semua.
18. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan skripsi. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila banyak terdapat kekurangan dan kesalahan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amin

Semarang, 28 Februari 2014

Bona Imelda

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Negara Republik Indonesia memiliki misi nasional, yaitu mewujudkan Indonesia yang aman, damai, adil, demokratis, dan sejahtera. Dalam melaksanakan pembangunan nasional, pemerintah membutuhkan dana yang relatif besar untuk mewujudkannya. Pembiayaan pembangunan ini direalisasikan ke dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Dalam APBN pemerintah memenuhi kebutuhan dana dengan mengandalkan dua sumber pokok, yaitu sumber dana luar negeri dan sumber dana dalam negeri. Contoh dari sumber dana eksternal adalah pinjaman luar negeri dan hibah, sedangkan contoh dari sumber dana internal adalah penjualan migas dan non migas serta pajak. Dalam upaya mengurangi ketergantungan sumber eksternal, Pemerintah Indonesia secara terus menerus berusaha meningkatkan sumber pembiayaan pembangunan internal, salah satu pembangunan internal adalah pajak. Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan pemerintah dan pembangunan.

Menurut Tjahyono dan Fakhri (2005), pajak adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian daripada kekayaan ke kas negara disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan,

tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum. Sedangkan menurut pasal 1 UUD No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Salah satu kendala yang menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya. Banyak wajib pajak yang dengan sengaja tidak patuh dan minimnya kesadaran wajib pajak membuat wajib pajak enggan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Rendahnya kepatuhan dan kesadaran wajib pajak ini bisa terlihat dari kecilnya jumlah masyarakat yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan masyarakat yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) (Tarjo dan Kusumawati, 2006). Menurut Nurmantu (2009) kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai sebagai suatu sikap/perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Agar target pajak tercapai, perlu ditumbuhkan secara terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Kesadaran perpajakan timbul dari dalam diri wajib pajak sendiri tanpa memperhatikan adanya sanksi perpajakan. Sedangkan kepatuhan perpajakan timbul karena mengetahui adanya sanksi perpajakan. Meskipun demikian,

dalam praktiknya sulit membedakan apakah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya dimotivasi oleh kesadaran atau kepatuhan perpajakan.

Fungsi utama pajak adalah sebagai sumber keuangan negara (*budgeter*) yang berarti sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Pajak juga memiliki fungsi mengatur (*reguler*) yang memiliki arti bahwa pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur dan melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi (Waluyo, 2008). Untuk mengoptimalkan dan mengefektifkan penerimaan dari sektor pajak tergantung pada kedua belah pihak, yaitu pemerintah sebagai aparat perpajakan (fiskus) dan masyarakat sebagai wajib pajak atau yang dikenai pajak.

Pemerintah sebagai aparat perpajakan mempercayakan tugas administrasi perpajakan kepada Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan. Direktorat Jenderal Pajak memiliki visi menjadi Institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi. Misi dari instansi ini adalah menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

Ada dua sasaran administrasi perpajakan dalam penilaian terhadap keberhasilan penerimaan pajak (Amachi, 1992, dan Suyatmin, 2004) mengemukakan bahwa faktor-faktor keberhasilan perpajakan adalah faktor administrasi negara dan

pajak, faktor Undang-Undang dan peraturan pelaksanaan perpajakan serta faktor masyarakat yaitu wajib pajak dan kondisi lingkungan. Atas dasar tersebut, penelitian ini akan mengkaji faktor masyarakat, yaitu wajib pajak sebagai *tax payer factors*.

Tax payer factors merupakan faktor yang melekat pada wajib pajak. Direktur Jenderal Pajak menganggap *tax payer factors* merupakan faktor yang bersifat *uncontrollable*, sedangkan faktor *tax law*, *tax policy*, dan *tax administration* bersifat *controllable* (Suyatmin, 2004). Wajib pajak tidak boleh diperlakukan sebagai obyek tetapi sebagai subyek yang harus dibina agar bersedia, mampu, dan sadar melaksanakan kewajiban perpajakan (Syofyan, 2003). Hal ini perlu dilakukan karena faktor yang melekat pada wajib pajak dan diduga berpengaruh kuat terhadap kepatuhan wajib pajak yang sulit dipengaruhi dan dikendalikan.

Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia 2003 disebutkan bahwa pengetahuan adalah sesuatu yang diketahui berkaitan dengan proses pembelajaran. Dengan adanya pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan yang cukup maka tentu saja akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan mereka dalam membayar pajak.

McGee (2009) mengaitkan sistem perpajakan dengan tarif pajak dan kemungkinan korupsi dalam sistem apapun. Gambaran mengenai sistem pajak yaitu mengenai tinggi rendahnya tarif pajak dan kemanakah iuran pajak yang terkumpul, apakah benar-benar digunakan untuk pengeluaran umum, ataukah justru dikorupsi oleh pemerintah maupun oleh para petugas pajak memiliki peran penting bagi wajib pajak dalam mengambil keputusan akan membayar atau tidak membayar pajak mereka

Direktorat Jenderal Pajak membuat sistem pendukung yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya yaitu adanya *e-filling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *drop box*, dan *e-banking*. Wajib pajak mempunyai persepsi sendiri tentang sistem-sistem yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sebelum adanya pembaharuan sistem pengisian SPT dan pembayaran pajak melalui internet, wajib pajak harus datang ke KPP untuk melakukan semua proses. Dengan adanya *e-filling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *drop box*, dan *e-banking*, persepsi wajib pajak atas sistem perpajakan meningkat karena semua sistem tersebut mempermudah wajib pajak untuk membayar pajaknya.

Persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak akan terpenuhi apabila sumber daya manusia melaksanakan tugasnya secara profesional, bertanggung jawab, disiplin dan transparan. Apabila ketentuan perpajakan dibuat sederhana dan dapat dengan mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan

fiskus atas hak dan kewajiban kepada wajib pajak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Fiskus yang berkualitas adalah fiskus yang memberikan informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak dan tata cara penghitungannya serta tidak melakukan penggelapan pajak atau tindakan lain yang tidak sesuai dengan peraturan dan SOP yang berlaku. Seorang wajib pajak yang puas atas pelayanan yang diberikan fiskus cenderung akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku.

Persepsi wajib pajak tentang konflik yang ada dalam perpajakan juga sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Visi dari Direktorat Jenderal Pajak untuk menjadi institusi pemerintah yang dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi masih dipandang sebelah mata oleh masyarakat terutama dengan munculnya kasus penggelapan pajak pada awal tahun 2010 oleh salah satu fiskusnya yang diduga sebagai Makelar Kasus Pajak, Gayus Tambunan. Peristiwa ini memicu reaksi masyarakat yang menjadi apatis terhadap pembayaran pajak. Reaksi ini timbul sebagai bentuk dari perlawanan sosial melawan rasa ketidakadilan dan ketidakpercayaan publik terhadap pengelola negara untuk memboikot bayar pajak.

Sikap masyarakat Indonesia dalam memboikot bayar pajak tidak hanya dikarenakan munculnya kasus besar yang dilakukan Gayus, tetapi juga dikarenakan pengelolaan dan pengalokasian uang hasil pajak oleh pemerintah yang dirasa tidak tepat. Salah satu contoh mengenai penggunaan uang pajak yang tidak tepat adalah pembelian mobil mewah bagi para Menteri dan biaya renovasi gedung DPR yang

dirasa tidak perlu. Topik tentang mobil mewah para menteri dan biaya renovasi gedung DPR yang tinggi ini sempat menjadi berita hangat di media dan menjadi perdebatan masyarakat sehingga menambah alasan untuk melakukan aksi pemboikotan untuk bayar pajak. Pemboikotan ini merupakan konflik yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk tidak melaporkan kewajibannya.

Sistem pemungutan pajak merupakan salah satu elemen penting yang menunjang keberhasilan pemungutan pajak suatu negara. Secara umum terdapat tiga sistem pemungutan pajak, yaitu *official assessment system*, *self assessment system*, dan *withholding system*. Dalam perkembangan Indonesia dari waktu ke waktu, sejak adanya reformasi di bidang pajak tahun 1983, negara kita mulai menerapkan *self assessment system*. Dimana di dalam sistem ini wajib pajak dituntut untuk berperan aktif, mulai dari mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, mengisi SPT (Surat Pemberitahuan), menghitung besarnya pajak yang terutang dan menyetorkan kewajibannya. Sistem ini memberikan peluang bagi wajib pajak untuk bertindak curang dengan cara sengaja mengisi laporan yang tidak benar dan mengelak dari kewajiban pajaknya. Disini peran fiskus atau aparat perpajakan adalah sebagai pembina, pembimbing, dan pengawas pelaksanaan kewajiban yang dilakukan oleh wajib pajak. Oleh karena itu, *self assessment system* ini akan berjalan dengan baik apabila masyarakat memiliki tingkat kepatuhan perpajakan yang tinggi.

Willingness to pay tax atau kemauan membayar pajak dapat dibagi menjadi 2 subkonsep, yaitu konsep kemauan membayar dan konsep pajak. Konsep kemauan membayar adalah suatu keadaan dimana seseorang rela untuk mengeluarkan dan

mengorbankan uangnya untuk memperoleh suatu barang atau jasa. Sedangkan konsep pajak menurut NJ. Taylor (Waluyo, 2007) adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh negara dan terhutang kepada pengusaha tanpa adanya suatu kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran umum. Alm, McClelland, dan Schulze (1992), Andreoni *et al.* (1998), dan Feld dan Frei (2002, 2006) berpendapat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak hanya bisa dijelaskan dari aspek psikologi dan budaya seperti, norma sosial, moral, patriotik, rasa bersalah dan malu. Dengan kata lain, walaupun wajib pajak dapat berbuat curang, tetapi mereka tidak akan mau melakukan kecurangan untuk aspek non ekonomi. Maka dari itu, penelitian ini akan menggunakan konflik wajib pajak sebagai aspek non ekonomi untuk menguji keputusan pengelakan pajak karena baru sedikit penelitian yang mengulas tentang konflik wajib pajak.

Dalam sejarah dunia, sudah ada konflik perihal pajak seperti pada peristiwa *Boston Tea Party* yang terjadi pada tahun 1773 dimana kolonialis Amerika melakukan protes atas kebijakan sistem perpajakan negara induknya, Britania Raya. Peristiwa serupa masih berlanjut sampai sekarang dimana warga Amerika menyerukan aksi boikot pajak dalam *War Tax Boycott* untuk menentang penggunaan uang hasil pembayaran pajak mereka untuk membiayai perang. Namun, Alm, Jackson dan McKee (1992) berpendapat bahwa secara teoritis dan praktikal, kepatuhan pajak tidak dipengaruhi oleh penggunaan uang hasil pembayaran pajak, tetapi ada faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Dari uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan adanya sikap untuk mematuhi peraturan dan kebijakan perpajakan yang berlaku. Selain itu membuat program dan kegiatan yang dapat menyadarkan serta meningkatkan kepatuhan sukarela, khususnya wajib pajak yang belum patuh dan peningkatan pelayanan terhadap wajib pajak yang sudah patuh agar kepatuhan pajaknya tetap dipertahankan.

1.2.Rumusan Masalah

Dalam UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan tertuang ketentuan yang menjunjung tinggi hak warga negara dan menempatkan kewajiban perpajakan sebagai kewajiban kenegaraan. Masalah yang terjadi dalam penelitian ini adalah tentang tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh sebab itu penelitian menggenapi faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dari segi persepsi wajib pajak perlu untuk dikaji.

Penelitian ini menggunakan variabel terikat (*dependent variable*) kepatuhan wajib pajak dan variabel bebas (*independent variable*) yang digunakan adalah pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan persepsi atas konflik pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Apakah pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak?

- b. Apakah persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
- c. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
- d. Apakah persepsi atas konflik pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan pajak.
- b. Untuk menganalisis pengaruh persepsi atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan pajak.
- c. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pajak.
- d. Untuk menganalisis pengaruh konflik pajak terhadap kepatuhan pajak.

1.3.2 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan umpan balik agar peningkatan pelayan dapat dilakukan secara maksimal.

- b. Bagi Wajib Pajak, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi cerminan, sehingga perilaku ketidakpatuhan yang seringkali terjadi dapat dihindari untuk kemudian menjadi seorang wajib pajak yang patuh terhadap aturan perpajakan Indonesia.
- c. Bagi penelitian selanjutnya, hasil dalam penelitian ini dapat dijadikan literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

1.4.Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan, penelitian ini akan dibagi dalam 5 bagian sistematika penulisan sebagai berikut

BAB I : Pendahuluan

Pendahuluan ini akan memuat atau menguraikan tentang gambaran singkat dari isi penelitian yang mencakup latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : Telaah Pustaka

Dalam bab ini akan dibahas mengenai konsep-konsep maupun teori-teori yang mendasari penelitian ini, serta penelitian terdahulu.

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan secara mendetail mengenai metode-metode dan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian, seperti penjelasan mengenai variabel penelitian, definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis.

BAB IV : Hasil dan Analisis

Bab ini membahas deskripsi obyek penelitian, analisis data, interpretasi hasil dan pembahasan.

BAB V : Penutup

Bab ini memuat tentang kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan sebelumnya serta saran kepada pihak yang berkepentingan.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Teori Aksi Beralasan (*Theory of Reasoned Action*)

Dalam penelitian ini digunakan Teori Aksi Beralasan atau yang dikenal juga sebagai *Theory of Reasoned Action*. *Theory of Reasoned Action* adalah suatu teori yang menjelaskan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan kegiatan. Teori ini dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1980) yang mendasari pada psikologi sosial. Fishbein dan Ajzen (1980) berpendapat bahwa *Theory of Reasoned Action* berasal dari kegagalan penelitian-penelitian sebelumnya mengenai teori sikap-perilaku tradisional.

Berdasarkan model *Theory of Reasoned Action*, perilaku seseorang ditentukan oleh tujuan perilaku untuk melakukannya. Terdapat tiga komponen *Theory of Reasoned Action*, yaitu: niat berperilaku, sikap, dan norma subyektif. *Theory of Reasoned Action* menunjukkan bahwa niat perilaku seseorang tergantung pada sikap seseorang tentang perilaku dan norma subyektif. Niat perilaku mengukur kekuatan relatif seseorang untuk melakukan perilaku.

Tujuan dari perilaku, menurut Fishbein dan Ajzen (1980), merupakan kekuatan seseorang untuk melakukan tindakan yang ditentukan. Tujuan perilaku tersebut didefinisikan sebagai perasaan positif dan negatif mengenai suatu tindakan. Norma subjektif diartikan sebagai persepsi seseorang bahwa kebanyakan orang

adalah penting baginya untuk memperkirakan perlu atau tidaknya melakukan suatu tindakan.

Relevansi dari Teori Aksi Beralasan dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh rasionalitas dalam mempertimbangkan manfaat dari pajak dan juga pengaruh lingkungan yang berhubungan dengan pembentukan norma subjektif yang mempengaruhi keputusan perilaku.

2.1.2. Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Untuk menguatkan Teori Aksi Beralasan, dalam penelitian ini digunakan juga Teori Atribusi atau *Attribution Theory*. Teori ini dikemukakan oleh Harold Kelley (1972) yang merupakan perkembangan dari Teori Atribusi yang dicetuskan oleh Fritz Heider (1958). Teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal (Robbins, 1996 dalam Fikriningrum, 2012). 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. 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.

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam model penelitian ini. Kepatuhan wajib

pajak dapat dikaitkan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal orang lain tersebut (Jatmiko, 2006).

2.1.3. Kepatuhan Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan menurut Gibson (dalam Jatmiko, 2006), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan.

Kepatuhan adalah motivasi seseorang atau kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Perilaku kepatuhan seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok dan organisasi menurut Robbins (2001). *Internal Revenue Service (IRS)* (dalam Mustikasari, 2007) mendefinisikan tax compliance sebagai “*accurate, timely and fully paid return without IRS enforcement effort*”. Dengan demikian, *tax compliance* dapat didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan; mengisi secara benar jumlah pajak terutang dan membayar pajak pada waktunya tanpa ada tindakan pemaksaan. Menurut Norman D.

Nowak, kepatuhan merupakan “suatu iklim” kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi (Devano, 2006 dalam Supadmi, 2010) sebagai berikut.

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Permasalahan tentang *tax compliance* merupakan permasalahan lama dalam bidang perpajakan. E. Eliyani (dalam Kiryanto, 2002) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya, tanpa ada tindakan pemaksaan. Pendapat lain tentang kepatuhan perpajakan dikemukakan oleh Norman (1989, dalam Kiryanto, 2000) yaitu “suatu iklim” kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi sebagai berikut:

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.

d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Nurmantu (2009), terdapat dua macam kepatuhan, yaitu: kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Sedangkan kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan ini dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai dengan ketentuan dan menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebelum batas waktu berakhir. Menurut Nasucha (2004, dalam Halida, 2010) kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2003 tentang Tata Cara Penerapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak dalam pasal 1 disebutkan bahwa wajib pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin menganggur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Laporan Keuangan diaudit oleh lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama tiga tahun berturut-turut.
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir.

Jadi, semakin tinggi tingkat kebenaran menghitung dan memperhitungkan, ketepatan menyetor, serta mengisi dan memasukkan Surat Pemberitahuan (SPT) wajib pajak, maka diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya (Jatmiko, 2006).

2.1.4. Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan

Hukum pajak berkaitan dengan sistem yang dirancang oleh pemerintah. Menurut Friedman (1984, dalam Halida, 2010), suatu sistem berunsur *structure*, *substance*, dan *legal culture*. *Structure* adalah aparatur yang menghasilkan peraturan perundang-undangan dan keputusan-keputusan tersebut, yaitu badan legislatif, eksekutif, dan yudikatif. *Substance* adalah apa yang dihasilkan oleh suatu sistem hukum dalam bentuk Undang-Undang Dasar, Undang-Undang dan peraturan serta keputusan pengadilan. *Legal culture* adalah pandangan orang-orang atau masyarakat

terhadap hukum tersebut dan bagaimana fungsi hukum itu dalam kehidupan sehari-hari.

Jika sistem hukum diumpamakan sebagai suatu pabrik, maka Friedman (1984, dalam Halida, 2010) mengatakan bahwa *structure* adalah mesin yang menghasilkan, *substance* sebagai produk yang dihasilkan, sedangkan *legal culture* sebagai orang-orang yang mengoperasikan mesin dan yang mengetahui kapan mesin perlu dihidupkan atau dimatikan. *Legal culture* ini memegang peranan penting untuk dapat mengarahkan berkembangnya sistem hukum, karena ia berkenaan dengan hal bagaimana persepsi, nilai-nilai, ide, dan pengharapan masyarakat terhadap hukum. Suatu *substance* hukum termasuk hukum pajak, berutilitas karena ia berkarakteristik:

- a. Adanya kepastian hukum (*rechssicherheit*)
- b. Kemanfaatan (*zweekassigkeit*)
- c. Keadilan (*gerechtigheit*)

Hukum pajak mengatur hubungan antara pemerintah (fiskus) selaku pemungut pajak dengan wajib pajak. Oleh sebab itu, hukum pajak dibagi menjadi dua, yaitu: hukum pajak materiil dan hukum pajak formal (Waluyo, 2008). Hukum pajak materiil memuat norma-norma yang menerangkan keadaan, perbuatan, peristiwa hukum yang dikenakan pajak (obyek-obyek), siapa yang dikenakan pajak, seberapa besar pajak yang dikenakan, segala sesuatu tentang timbul dan hapusnya utang pajak, dan hubungan hukum antara pemerintah dan wajib pajak. Sedangkan hukum pajak formal memuat bentuk/tata cara untuk mewujudkan hukum pajak materiil menjadi kenyataan.

Brotodihardjo (1991) menyatakan bahwa hukum pajak juga disebut hukum fiskal yang berarti keseluruhan peraturan-peraturan yang meliputi wewenang pemerintah untuk mengambil kekayaan seseorang dan menyerahkannya kembali kepada rakyat melalui kas negara. Dengan demikian, hukum pajak merupakan bagian dari hukum publik yang mengatur hubungan-hubungan hukum antara negara dan orang-orang atau badan-badan (hukum) yang berkewajiban membayar pajak yaitu wajib pajak. Hukum publik adalah hukum yang mengatur hubungan hukum antara pemerintah dan warganya (Waluyo, 2008). Pemerintah berperan sebagai pemungut pajak (fiskus) dan rakyat sebagai subjek pajak (wajib pajak). Karena adanya hubungan semacam itu maka hukum pajak dikategorikan sebagai hukum publik.

2.1.5. Persepsi

Pengertian persepsi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1999) adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera. Menurut Ikhsan dan Ishak (2005), persepsi adalah bagaimana orang-orang melihat atau menginterpretasikan peristiwa, objek, serta manusia. Sedangkan definisi persepsi yang formal adalah proses dengan mana seseorang memilih, berusaha, dan menginterpretasikan rangsangan ke dalam suatu gambaran terpadu dan penuh arti. Persepsi merupakan salah satu konsep keperilakuan dari psikologi sosial. Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan atau pemotongan pajak tertentu (Waluyo, 2008).

Persepsi setiap individu mengenai suatu objek atau peristiwa sangat tergantung pada kerangka ruang dan waktu. Perbedaan tersebut disebabkan oleh dua faktor, yaitu faktor dalam diri seseorang (kognitif) dan faktor dunia luar (stimulus visual). Selain itu, persepsi juga bergantung pada rangsangan fisik dan kecenderungan individu tersebut. Rangsangan fisik adalah input yang berhubungan dengan perasaan seperti penglihatan dan sentuhan. Sedangkan kecenderungan individu meliputi alasan, kebutuhan, sikap, pelajaran dari masa lalu, harapan, keakraban, arti penting dan emosi.

2.1.5. Efektifitas Sistem Perpajakan

Efektifitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Efektifitas disebut juga efektif, apabila tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditemukan sebelumnya. Efektifitas adalah tercapainya sasaran yang telah disepakati bersama (Bernard, 1992).

Pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah :

1. Keberhasilan program
2. Keberhasilan sasaran
3. Kepuasan terhadap program
4. Tingkat input dan output
5. Pencapaian tujuan menyeluruh (Cambel, 1989)

Sementara itu, menurut Richard M. Steers, efektifitas merupakan suatu tingkatan kemampuan organisasi untuk dapat melaksanakan seluruh tugas-tugas pokoknya atau pencapaian sasarannya. Dalam hal penelitian ini, keefektifan sistem

perpajakan dinilai memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Dari beberapa uraian di atas, dapat dijelaskan bahwa efektifitas merupakan kemampuan untuk melaksanakan aktifitas-aktifitas suatu lembaga secara fisik dan non fisik untuk mencapai tujuan serta meraih keberhasilan maksimal.

2.1.6. Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan berbagai upaya, salah satunya melalui peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003, dalam Luh). Karena fiskus merupakan petugas pajak, maka maka kepuasan wajib pajak atas kualitas pelayanan fiskus merupakan salah satu faktor yang akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006). Dalam penelitian Rina (2009), untuk mengetahui baik tidaknya pelayanan fiskus yang diberikan kepada wajib pajak dapat 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 fiskus menjaga tutur katanya dengan baik dan bersikap sopan. Kelima apakah fiskus memberikan pelayanan dengan cepat dan tangkas untuk membantu kesulitan wajib pajak

Apabila jasa dari suatu instansi tidak memenuhi harapan wajib pajak, berarti jasa pelayanan tidak berkualitas. Jika proses pelayanan tidak memenuhi harapan wajib pajak, seperti berbelit-belit (tidak sederhana), berarti mutu pelayanannya kurang. Pelayanan kepada wajib pajak dikatakan bermutu apabila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak. Pelayanan yang bermutu dapat juga diukur dari semakin kecilnya kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan 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. 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.

2.1.6. Konflik Pajak

Konflik berasal dari kata kerja Latin “*configere*” yang berarti saling memukul. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) dimana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya. Pada penelitian ini,

konflik wajib pajak yang terjadi adalah ketidakpercayaan para wajib pajak terhadap fiskus pajak sehingga wajib pajak menentang untuk membayar pajak.

2.2. Penelitian Terdahulu

Sebelumnya sudah banyak penelitian mengenai kepatuhan pajak. Beberapa di antaranya yakni penelitian yang dilakukan oleh Agus Nugroho Jatmiko (2006) melakukan penelitian mengenai pengaruh wajib pajak pada pelaksanaan denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel bebas yang digunakan, baik secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Nur Imaniah (2008) melakukan penelitian tentang kepatuhan wajib pajak menggunakan variabel bebas persepsi wajib pajak tentang penghasilan dan persepsi wajib pajak tentang pengetahuan pajak PBB. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa variabel bebas yang digunakan, baik secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wahyu Suminarsasi (2011) melakukan penelitian tentang pengaruh keadilan, sistem perpajakan, dan diskriminasi terhadap persepsi wajib pajak mengenai etika penggelapan pajak. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa seluruh variabel bebas yang digunakan berpengaruh signifikan terhadap persepsi wajib pajak mengenai etika penggelapan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Sri Rizki Utami, Andi, Ayu Noorida Soerono (2012) menggunakan variabel bebas kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan,

dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa variabel bebas yang digunakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, kecuali variabel bebas persepsi atas efektifitas sistem perpajakan. Variabel persepsi atas efektifitas sistem perpajakan tersebut tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Secara ringkas hasil penelitian terdahulu dapat dilihat dalam tabel 2.1 di bawah ini:

| NO | PENELITIAN DAN TAHUN | JUDUL | VARIABEL YANG DITELITI | HASIL PENELITIAN |
|----|-----------------------------|--|---|--|
| 1 | Agus Nugroho Jatmiko (2006) | Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | Sikap wajib pajak pada pelaksanaan denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan | Variabel bebas yang digunakan, baik secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak |
| 2 | Nur Imaniah (2008) | Pengaruh Penghasilan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB di Kelurahan Tegalrejo Kota Pekalongan | Persepsi wajib pajak tentang penghasilan dan persepsi wajib pajak tentang pengetahuan pajak PBB | Variabel bebas yang digunakan baik secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak |

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| 3 | Rantung, Tatiana Vanessa dan Priyono Hari Adi (2009) | Dampak Program <i>Sunset Policy</i> Terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak | Variabel bebas yang digunakan adalah <i>sunset policy</i> . Variabel terikat yang digunakan adalah kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan | Program <i>sunset policy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, dan persepsi yang baik atas sistem perpajakan |
| 4 | Wahyu Suminarsasi (2011) | Pengaruh Keadilan, Sistem Perpajakan, dan Diskriminasi Terhadap Persepsi Wsjib Pajak Mengenai Etika Penggelapan Pajak (Tax Evasion) | Variabel bebas yang digunakan adalah keadilan, sistem perpajakan, dan diskriminasi. Variabel terikat yang digunakan adalah persepsi wajib pajak mengenai etika penggelapan pajak | Ketiga variabel bebas yang diteliti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi wajib pajak mengenai etika penggelapan pajak |
| 5 | Sri Rizki Utami, Andi, | Pengaruh Faktor-Faktor | Kesadaran membayar | Variabel bebas yang digunakan |

| | | | | |
|--|-------------------------------|--|---|--|
| | Ayu Noorida Soerono (2012) | Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang | pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan | berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, kecuali variabel bebas persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, hasilnya variabel tersebut tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak |
|--|-------------------------------|--|---|--|

Berbagai penelitian tentang kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan seperti yang diuraikan pada tabel 2.1 di atas. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penambahan variabel independen, yakni persepsi atas konflik pajak dan penggunaan beberapa variabel kontrol, seperti tingkat pendidikan, sanksi pajak, dan pembangunan fasilitas publik untuk mengontrol hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Perbedaan juga terdapat pada lingkup sumber data penelitian.

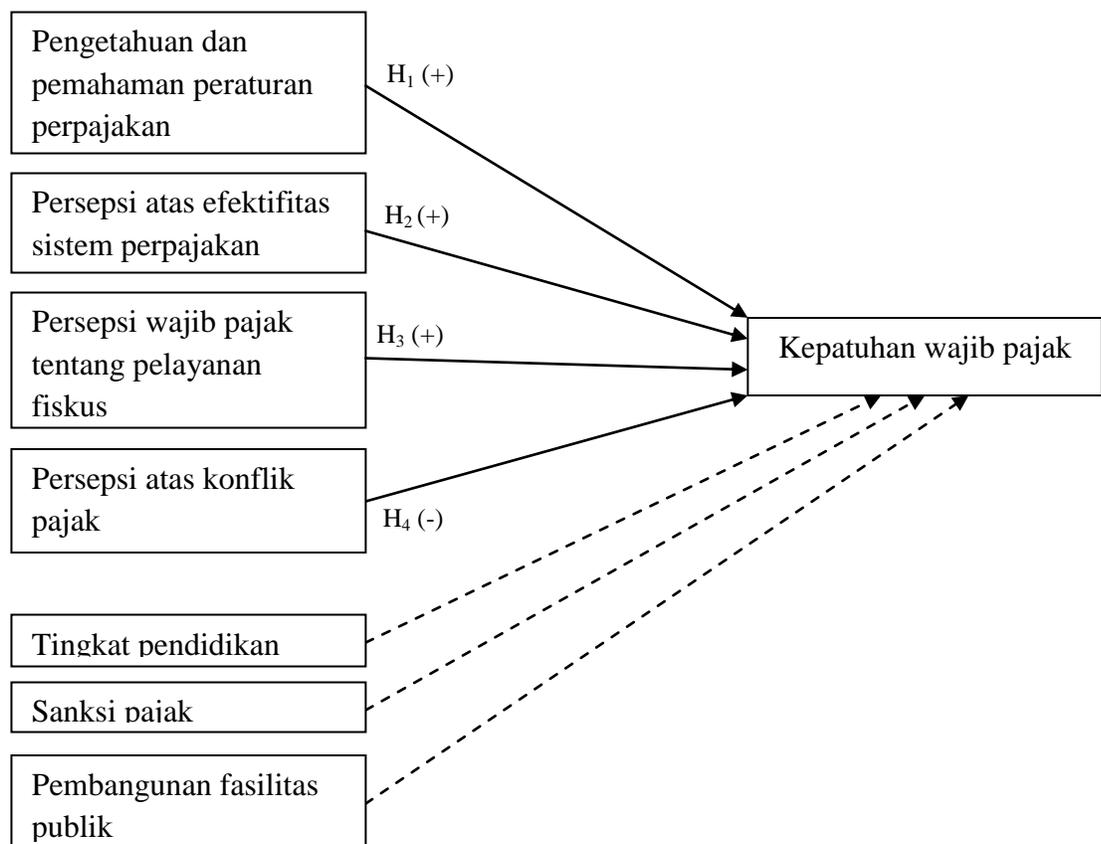
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah tentang faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Variabel yang

digunakan dalam penelitian ini sebanyak delapan variabel, yaitu empat variabel independen, tiga variabel kontrol dan satu variabel dependen. Variabel independen yang digunakan yaitu pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan (X_1), persepsi atas efektifitas sistem perpajakan (X_2), persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus (X_3) dan persepsi atas konflik wajib pajak (X_4). Variabel kontrol yang digunakan yaitu sanksi pajak (X_5), pembangunan fasilitas publik (X_6), dan tingkat pendidikan (X_7). Sedangkan variabel dependen yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak (Y). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 2.2 berikut ini:

Gambar 2.2

Kerangka Pemikiran



2.4. Perumusan Hipotesis

2.4.1. Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan

Berdasarkan Teori Atribusi, pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya (mata, hidung, telinga, dan sebagainya). Dengan sendirinya, pada waktu penginderaan sampai menghasilkan pengetahuan tersebut sangat dipengaruhi intensitas perhatian dan persepsi terhadap objek.

Pendidikan formal memiliki pengaruh terhadap pengetahuan itu sendiri. Pengetahuan sangat erat hubungannya dengan pendidikan, dimana diharapkan bahwa dengan pendidikan yang tinggi maka orang tersebut akan semakin luas pula pengetahuannya. Akan tetapi perlu ditekankan, bukan berarti seseorang yang berpendidikan rendah mutlak berpengetahuan rendah pula. Pengetahuan seseorang tentang suatu objek mengandung dua aspek, yaitu aspek positif dan negatif. Kedua aspek ini yang akan menentukan sikap seseorang semakin banyak aspek positif dan objek yang diketahui, maka akan menimbulkan sikap makin positif terhadap objek tertentu.

Menurut W.J.S Poerwodarminto (1994) dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pemahaman berasal dari kata “Paham” yang artinya mengerti benar tentang sesuatu hal. Definisi di atas, tidak bersifat operasional, sebab tidak memperlihatkan perbuatan psikologis yang diambil seseorang jika ia memahami. Maka arti pemahaman yang bersifat operasional adalah diartikan sebagai melihat suatu hubungan ide tentang suatu persoalan. Sesuatu itu dipahami selagi fakta-fakta mengenai persoalan itu dikumpulkan.

Pengetahuan adalah hasil kerja fikir (penalaran) yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara (Widayanti dan Nurlis, 2010). Dalam penelitian terdahulu (Widayati dan Nurlis, 2010), bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan dipercaya memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak.

2.4.2. Pengaruh Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan

Menurut Teori Atribusi, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan merupakan penyebab eksternal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Selama ini wajib pajak memiliki persepsi bahwa pajak adalah

pungutan wajib dan bukan sebagai wujud peran serta dalam pembangunan karena wajib pajak belum merasakan bentuk nyata pajak bagi negara dan masyarakat. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak, maka diperlukan perubahan atau penyempurnaan dan perbaikan dalam sistem administrasi modern yang berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak mengenai peningkatan ketertiban administrasi, efektifitas, dan kinerja organisasi instansi vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang mencakup semua lini operasi organisasi secara nasional.

Dengan adanya persepsi yang baik dari wajib pajak bahwa sistem perpajakan yang ada sekarang lebih efektif dan lebih memudahkan para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, maka akan meningkat pula kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Hal-hal yang mengindikasikan efektifitas sistem perpajakan yang saat ini dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain, pertama, adanya sistem pelaporan melalui *e-SPT* dan *e-filling* memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajak dengan lebih cepat. Kedua, pembayaran melalui *e-banking* yang memudahkan wajib pajak agar dapat melakukan pembayaran di mana saja dan kapan saja. Ketiga, penyampaian SPT melalui *drop box* yang dapat dilakukan di berbagai tempat, tidak harus di KPP tempat wajib pajak terdaftar. Keempat, peraturan perpajakan sudah dapat diakses lebih cepat melalui internet tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP tempat wajib pajak terdaftar. Dan yang kelima

adalah pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui *e-register* dari *website* pajak.

Media yang digunakan dalam membayar pajak berkaitan erat dengan persepsi wajib pajak terhadap sistem perpajakan di Indonesia. Jika wajib pajak merasa bahwa sistem perpajakan yang sudah ada terpercaya, handal dan akurat, maka wajib pajak akan memiliki pandangan yang positif untuk sadar membayar pajak. Namun jika sistem perpajakan yang ada tidak memuaskan bagi wajib pajak, maka hal itu akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Persepsi efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak.

2.4.3. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Luh, 2009). Persepsi kepuasan wajib pajak tentang pelayanan fiskus dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan.

Kepuasan wajib pajak atas kualitas pelayanan yang diberikan fiskus biasanya memberikan respon positif berupa kepatuhan dalam pembayaran pajak. Jika

ketentuan perpajakan dibuat sederhana dan mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan fiskus atas hak dan kewajiban kepada wajib pajak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Penelitian yang dilakukan oleh Luh (ejournal.unud.ac.id/abstrak/ok%20supadmi, diakses tanggal 12-11-2012) dan Rahman (2012) menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan Teori Aksi Beralasan, persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus merupakan alasan dari aksi yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu yang telah disampaikan di atas, bahwa pelayanan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak dipercaya mampu memotivasi wajib pajak dengan tujuan untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh sebab itu diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

2.4.2. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Konflik Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Maraknya kasus atau konflik mengenai pajak yang terjadi di Indonesia diperkirakan mampu mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam

melaporkan dan membayarkan kewajibannya. Terjadinya banyak kasus pajak terutama yang disebabkan oleh oknum-oknum penting pemerintahan semakin menambah kekecewaan dan ketidakpercayaan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya pada negara. Ketidakmerataan hasil pajak pun menjadi salah satu penyebab kurangnya kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan Teori Aksi Beralasan, persepsi wajib pajak tentang adanya konflik pajak merupakan alasan dari aksi yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Konflik pajak yang ada membuat wajib pajak menjadi apatis terhadap program-program pemerintah dalam menggunakan pendapatan negara hasil pajak. Tidak sedikit wajib pajak yang mengambil kesimpulan dan memutuskan untuk tidak melapor dan membayar kewajiban pajaknya dengan alasan takut uang pajak mereka jatuh dan malah dimonopoli oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Berdasarkan hal tersebut disusun sebuah hipotesis untuk menguji pengaruh tingkat konflik wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak sebagai berikut:

H₄: Konflik wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan pajak.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Menurut Uma Sekaran (2006), variabel adalah apa pun yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai. Nilai bisa berbeda pada berbagai waktu untuk obyek atau orang yang sama. Sedangkan definisi operasional adalah penentuan pengukuran sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Berdasarkan hipotesis penelitian yang telah diajukan, maka dalam penelitian ini terdapat tiga variabel, yaitu dua variabel independen (bebas) dan satu variabel dependen (terikat). Variabel-variabel independen (bebas) meliputi: persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus (X_1) dan konflik wajib pajak (X_2). Sedangkan variabel dependen (terikat) adalah kepatuhan wajib pajak (Y).

Cara pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala Likert 1 sampai dengan 5. Skala 1 menunjukkan bahwa responden sangat tidak setuju dengan pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Skala 2 menunjukkan bahwa responden tidak setuju dengan pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Skala 3 menunjukkan bahwa responden ragu-ragu dengan pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Skala 4 menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Skala 5 menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan yang terdapat dalam kuesioner.

3.1.1. Variabel Independen

Variabel bebas (*independent variable*) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain, baik secara positif maupun secara negatif (Sekaran, 2006). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan (X_1), persepsi atas efektifitas sistem perpajakan (X_2), persepsi atas kualitas pelayanan (X_3), dan persepsi atas konflik pajak (X_4).

3.1.1.1 Pengetahuan dan Pemahaman Terhadap Peraturan Perpajakan

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikannya untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan berkaitan dengan persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya (*perceived control behavior*) dalam kesadaran membayar pajak. Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Namun jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat.

3.1.1.2 Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan

Masih banyak wajib pajak yang berpersepsi negatif terhadap petugas pajak yang dapat dilihat dari rendahnya pelayanan petugas pajak. Dengan adanya persepsi yang baik yang baik dari wajib pajak bahwa sistem perpajakan yang ada sekarang sudah lebih efektif dan lebih memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban

perpajakannya. Sistem perpajakan Indonesia sudah mulai membenahi diri, terbukti dari adanya *e-filling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *drop box*, dan *e-banking* yang tentu saja memberi kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak untuk membayar pajak.

3.1.1.3 Persepsi atas Pelayanan Fiskus

Persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus adalah ketika fiskus secara maksimal melayani wajib pajak. Ketika wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan fiskus, maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku. Apabila ketentuan perpajakan dibuat sederhana dan mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan fiskus atas hak dan kewajiban kepada wajib pajak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

3.1.1.4 Persepsi atas Konflik Pajak

Menurut Taquiri dalam Newstorm dan Davis, konflik merupakan warisan kehidupan sosial yang boleh berlaku dalam berbagai keadaan akibat daripada bangkitnya keadaan ketidaksetujuan, kontroversi dan pertentangan di antara dua pihak atau lebih pihak secara berterusan. Konflik yang terjadi dalam penelitian ini adalah ketidakpercayaan wajib pajak terhadap fiskus sehingga wajib pajak menentang untuk untuk membayar pajak.

Konflik pada penelitian ini akan digerakkan oleh tingkat konflik yang dialami oleh wajib pajak, yaitu rendah dan tinggi. Tingkat konflik yang rendah akan ditunjukkan dengan dukungan wajib pajak terhadap pemerintah untuk membayar pajak, namun wajib pajak tersebut juga ingin menggunakan uang pajaknya untuk

kepentingan pribadinya. Sedangkan tingkat konflik yang tinggi ditunjukkan dengan wajib pajak yang menentang untuk membayar pajak seperti fenomena kasus Gayus.

3.1.2 Variabel Dependen

Variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang menjadi perhatian utama peneliti (Sekaran, 2006). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y).

3.1.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Wahyu (2008) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

3.1.3 Variabel Kontrol

Penelitian ini menggunakan tiga variabel kontrol untuk mengontrol faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Variabel kontrol adalah variabel yang mengontrol hubungan variabel dependen dan variabel independen dan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Tujuannya adalah untuk mengendalikan hubungan yang terjadi pada variabel dependen adalah murni dipengaruhi oleh variabel independen, bukan dari faktor lain. Variabel kontrol yang digunakan dalam penelitian ini adalah tingkat pendidikan (X_5), sanksi pajak (X_6), dan pembangunan fasilitas publik (X_7).

3.1.3.1 Sanksi Pajak

Pada hakikatnya, pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi Wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati dipatuhi (Mardiasmo, 2002: 85-87). Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana (Achmad Tjahjono, 1997: 85-87).

3.1.3.2 Pembangunan Fasilitas Publik

Timbal balik dari pemerintah sebagai kompensasi atas sejumlah beban pajak yang dibayar oleh Wajib Pajak juga menjadi faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak. Wajib Pajak berharap bahwa pajak yang mereka bayar akan serta merta diikuti oleh penyediaan pelayanan fasilitas publik yang memadai dan tatanan birokrasi yang baik, yang dapat meningkatkan kualitas hidup mereka. Penilaian positif Wajib Pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak (Soemarso S.R., 1998).

Dalam konsep pembangunan ekonomi, pajak adalah alat yang sangat signifikan untuk meraih pertumbuhan ekonomi. Pajak inilah yang seharusnya mampu melahirkan pemerataan diantara sesama warga bangsa. Mereka yang

diuntungkan oleh proses pembangunan diminta untuk rela dan ikhlas membayar pajak, sedangkan mereka yang belum diuntungkan oleh pembangunan, diharapkan mampu merasakan hasil pembayaran pajak para "penikmat pembangunan" itu sendiri.

3.1.3.3 Tingkat Pendidikan

Peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan demikian merupakan suatu prasyarat keharusan (*necessary condition*) yang perlu diwujudkan. Peningkatan kualitas SDM dilakukan melalui pendidikan, bukan hanya pendidikan dalam arti sempit sekolah, tetapi juga dalam arti yang luas mencakup pendidikan dalam keluarga dan masyarakat. Melalui pendidikan sebagai proses budaya akan tumbuh dan berkembang nilai-nilai dasar yang harus dimiliki oleh setiap manusia seperti kelakuan, keimanan, disiplin, akhlak, dan etos kerja serta nilai-nilai instrumen seperti penguasaan iptek dan kemampuan berkomunikasi yang merupakan unsur pembentuk kemajuan dan kemandirian bangsa.

Oleh karena itu masyarakat dapat mengambil langkah-langkah yang lebih bijaksana dalam bertindak dan mengambil keputusan serta menjadikan pendidikan sebagai investasi yang penting dan produktif bagi kemajuan dalam segala kehidupan. Diharapkan melalui proses pendidikan setiap peserta didik (siswa) sebagai anggota suatu masyarakat dan negara, dapat menyadari hak dan kewajiban sebagai masyarakat maupun sebagai warga negara (Soemitro, 1993).

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu diterapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 1999). Populasi yang menjadi obyek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *convenience sampling* dengan metode Slovin, dimana responden yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi dalam lingkungan pengawasan KPP Pratama Semarang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 1999). Penentuan jumlah sampel penelitian berdasarkan pada pernyataan Roscoe (1975, dalam Sekaran, 2006) dinyatakan bahwa jumlah sampel yang memadai untuk penelitian adalah berkisar antara 30 hingga 500. Jumlah minimal sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin (Burhan Bugin, 2008) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{251.345}{251.345(0,1)^2 + 1}$$

$$n = 99,96$$

$$n = 100$$

3.3. Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian ini digunakan jenis data primer berupa kuesioner yang diberikan kepada responden. Sumber data primer kuesioner berasal dari para wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode survey dengan instrumen kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 1999).

Kuesioner dalam penelitian ini adalah kuesioner personal (*Personal Administrated Questionnaires*), yaitu proses pengumpulan data dengan menggunakan pernyataan tertulis yang ditujukan pada responden yang berada di dalam unit observasi (Indrianto dan Supomo, 1999). Dalam proses pendistribusian kuesioner ini peneliti memberikan penjelasan singkat mengenai tata cara pengisian dan memberikan waktu kepada responden untuk mengisi kuesioner tersebut.

3.5. Metode Analisis Data

3.5.1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, kurtosis dan *skewness* (kemencengan distribusi) (Ghozali, 2006). Sedangkan untuk memberikan deskripsi tentang karakter variabel-variabel penelitian (pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, pelayanan fiskus, konflik wajib pajak, sanksi pajak, pembangunan fasilitas publik, dan tingkat pendidikan) digunakan tabel statistik deskriptif yang menunjukkan rentang teoritis, rentang aktual, angka rata-rata teoritis, rata-rata aktual, dan standar deviasi.

3.5.2. Uji Asumsi Klasik

Untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan, maka harus terlebih dahulu memenuhi uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari Uji Validitas Data, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan Uji Heteroskedastisitas.

3.5.2.1 Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2006). Maksud pengujian ini adalah untuk mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang telah dibuat dapat mengukur apa yang hendak kita analisis. Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor masing-masing item dan skor totalnya. Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah salah satu alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2006). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan adalah konsisten dan stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2006). Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS, dengan cara menghitung item to total correlation masing-masing indikator dan koefisien *cronbach'alpha* dari tiap indikator. Aturan

umum yang dipakai *Cronbach'Alpha* $\geq 0,60$ sudah mencerminkan bahwa suatu indikator dikatakan reliabel (Ghozali, 2006).

3.5.2.3 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Cara untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal (Ghozali, 2006). Metode yang lebih handal adalah dengan melihat normal probability plot (P-Plot) yang membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Pengambilan keputusan dalam uji normalitas didasarkan pada:

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan adanya pola distribusi normal. Oleh karena itu, model regresinya memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Menurut Ghozali (2006) selain analisis grafik, untuk menguji normalitas residual adalah dengan menggunakan analisis statistik. Uji statistik yang digunakan adalah Kolmogorov-Smirnov (K-S). Data terdistribusi normal apabila Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikan diatas 0,05.

3.5.2.4 Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2006) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dari *tolerance value* dan *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi. Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah dengan nilai *tolerance* $\leq 0,1$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 .

3.5.2.5 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians 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. Heteroskedastisitas terjadi apabila tidak adanya kesamaan deviasi standar nilai variabel dependen pada setiap variabel independen. Bila terjadi heteroskedastisitas akan menimbulkan akibat varians koefisien regresi menjadi minimum dan *confidence interval* melebar sehingga hasil uji signifikan statistik tidak valid lagi (Ghozali, 2006).

3.5.3. Pengujian Hipotesis

3.5.3.1 Pengujian Regresi

Analisis regresi merupakan suatu alat ukur yang dapat digunakan untuk mengukur ada tidaknya korelasi antar variabel dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Analisis regresi mempelajari hubungan yang diperoleh dinyatakan dalam persamaan matematika yang menyatakan hubungan fungsional antar variabel. Hubungan fungsional antara variabel independen dengan variabel dependen disebut analisis regresi linear sederhana. Persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + (\text{variabel kontrol}) + e$$

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + e$$

Y = kepatuhan wajib pajak

α = konstanta

β = koefisien regresi

X_1 = pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan

X_2 = persepsi atas efektifitas sistem perpajakan

X_3 = persepsi atas kualitas pelayanan

X_4 = persepsi atas konflik pajak

X_5 = sanksi pajak

X_6 = pembangunan fasilitas publik

X_7 = tingkat pendidikan

$e = error$

Secara statistik, setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F dan nilai statistik t (Ghozali, 2006).

3.5.3.2 Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien Determinan (R^2) digunakan untuk menguji goodness-fit dari model regresi (Ghozali, 2006). Pada intinya, koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil memiliki arti bahwa variabel-variabel independen dalam menjelaskan variansi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-variabel iindependen (Ghozali, 2006).

3.5.3.3 Uji signifikansi simultan (Uji statistik F)

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2006). Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 atau 5% untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau ditolak, dilakukan dengan cara menguji nilai F. Kriteria suatu hipotesis diterima adalah jika $F_{hitung} > F_{tabel}$.

3.5.3.4 Uji signifikansi parameter individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2006). Kriteria yang digunakan untuk uji t berdasarkan probabilitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika probabilitas (signifikansi) lebih besar dari 0,05 maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05 maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.