

**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
(Studi di Wilayah KPP Pratama Semarang
Candisari)**



SKRIPSI

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

Disusun oleh:

**ARYA YOGATAMA
NIM. 12030110120054**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2014**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Arya Yogatama
Nomor Induk Mahasiswa : 12030110120054
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Akuntansi
Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus di
Wilayah KPP Pratama Semarang
Candisari)**
Dosen Pembimbing : Wahyu Meiranto, S.E., M.Si., Akt.

Semarang, 14 Agustus 2014

Dosen Pembimbing,

Wahyu Meiranto, S.E., M.Si., Akt.

NIP.197605222003121001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Arya Yogatama
Nomor Induk Mahasiswa : 12030110120054
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Akuntansi
Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus di
Wilayah KPP Pratama Semarang
Candisari)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 27 Agustus 2014.

Tim Penguji :

1. Wahyu Meiranto, S.E., M.Si., Akt. (.....)
2. Drs. Dul Mu'id, M.Si, Akt. (.....)
3. Dr. Endang Kiswara, SE, M.Si, Akt. (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Arya Yogatama, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di Wilayah KPP Pratama Semarang Candisari), 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 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 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, 7 Juli 2014
Yang membuat pernyataan,

Arya Yogatama
NIM: 12030110120054

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors that affect tax compliance, especially compliance of individual taxpayers. Factors that are expected to have an influence on an individual taxpayer compliance is the service tax authorities, tax socialization, perceptions on the use of tax money in a transparent and accountable, and the perceptions of the effectiveness of the tax system.

The population in this study is the individual taxpayer in the region of KPP Pratama Semarang Candisari. Sampling was done by convenience sampling technique. The number of samples was determined as many as 100 people from the number of individual taxpayers who are on territory of Candisari. Primary data collection method used is the method of questionnaire survey using the media. Data analysis techniques used in this research is the technique of multiple regression analysis.

Based on the results of the analysis carried out it could be concluded that the service tax authorities, the perception of the use of tax money in a transparent and accountable, and perceptions of the effectiveness of the tax system has a positive and significant effect on tax compliance. While socialization taxation no significant effect on an individual taxpayer compliance.

The factors that influence taxpayer compliance is expected to be considered in policy making. To improve taxpayer compliance on KPP Pratama Semarang Candisari, a policy that can be taken such as improving service quality, maximizing the modern tax system, further transparency in the use of tax money. Taking into account the factors that affect the compliance of the taxpayer, is expected to increase an individual taxpayer compliance in the area of KPP Pratama Semarang Candisari.

Keywords : Compliance taxpayers, service tax authorities, tax socialization, perceptions of the use of tax money in a transparent and accountable, and perceptions of the effectiveness of the tax system.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Faktor-faktor yang diperkirakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, persepsi atas penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan.

Populasi dalam penelitian ini adalah para wajib pajak orang pribadi yang ada di wilayah KPP Pratama Semarang Candisari. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *convenience sampling*. Jumlah sampel ditentukan sebanyak 100 orang dari jumlah wajib pajak orang pribadi yang ada di wilayah Candisari. Metode pengumpulan data primer yang dipakai adalah dengan metode survei dengan menggunakan media kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan fiskus, persepsi atas penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Semarang Candisari, kebijakan yang bisa diambil misalnya peningkatan kualitas pelayanan, memaksimalkan sistem perpajakan yang modern, selanjutnya transparansi dalam penggunaan uang pajak. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak tersebut, diharapkan bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Semarang Candisari.

Kata kunci : Kepatuhan wajib pajak, pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, persepsi atas penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Reach for The Sky but Keep Your Feet on The Ground

“Man Jadda Wa Jada”

**“Hanya kepada Engkaulah kami beribadah dan hanya kepada Engkaulah kami
memohon pertolongan”**

(QS. Al-Fatihah : 5)

**Seyakin doa, seoptimal ikhtiar, dan sepesrah tawakal..tidak ada orang stress
jika dekat denganNya**

Dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan skripsi ini kepada
Rabbi & Panutanku

Allah SWT Nabi Muhammmad SAW

Ridhai dan rahmati segala usaha hambamu ini..

Ayahanda dan Ibundaku

Edi Prayitno dan Darini

Terima kasih atas segenap cinta, doa, pengorbanan, dan perjuangan untuk ananda

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Wilayah KPP Pratama Semarang Candisari)”** dengan baik.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Prof. H.M. Nasir, M.si., Akt., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.
2. Prof. Dr. H. M. Syafruddin, M.Si., Akt selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
3. Wahyu Meiranto, S.E., M.Si., Akt., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Andri Prastiwi, S.E., M.Si., Akt., selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan yang begitu bermanfaat.

5. Seluruh dosen dan segenap staf Akuntansi Reguler 1 atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan.
6. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari, yang telah memberikan ijin penelitian serta banyak membantu saya.
7. Kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi, Bpk. Edi Prayitno dan Ibu FX Darini, yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta doa yang tak pernah putus. Terimakasih telah memberikan segala yang terbaik untuk saya.
8. Desi Setiani, yang telah memberikan dukungan, berbagi keceriaan, dan semangat di hari-hari saya.
9. Bapak Seno, Mbah Lemi, Niko, Lais, Vito, Iskandar, Deko, Evan, Haris, Randy, Tomi, Bahana, Jodi, Murni dan teman-teman satu angkatan yang telah memberikan banyak bantuan, menghibur ketika susah, dan telah berbagi canda tawa di hari-hari saya.
10. Habib, Bazis, Aan, Kendo, Siwak atas bantuan, doa, dan dukungannya
11. Teman-teman satu bimbingan Nabela, Dinar, Rani, Acil, Haniatun yang telah bersedia mendengarkan dan berbagi beban saya.
12. Teman-teman tim KKN Desa Kedawung Maul, Ardi, Mas Riyan, Fikri, Wisnu, Mas Agus, Bayu, Rio, Ferlyn, Riri, Indri, Mas Burhan, Shasha yang telah memberikan banyak pelajaran hidup, berbagi keceriaan, dan telah mengajarkan biliard pelepas stress.
13. Adik-adikku Ratih dan Tika atas doa dan dukungannya.

14. Seluruh rekan yang turut serta dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Dalam bagian akhir kata pengantar ini, penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan atau kekurangan. Oleh karena itu segala kritik dan saran penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaan skripsi ini. Namun demikian, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Semarang, 7 Juli 2014

Penyusun

Arya Yogatama

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	8
1.3.Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Kegunaan Penelitian	
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2. Manfaat Praktis.....	12
1.5. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1. Theory of Reasoned Action (TRA).....	14
2.1.2. <i>Social Learning Theory</i> (Teori Pembelajaran Sosial)....	15
2.1.3. Pengertian Pajak.....	17
2.1.4. Sistem Pemungutan Pajak.....	18
2.1.5. Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan.....	19
2.1.6. Kepatuhan Pajak.....	20
2.1.6.1. Pelayanan Fiskus.....	22
2.1.6.2. Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan.....	24
2.1.6.3. Sosialisasi Perpajakan.....	26
2.1.6.4. Persepsi Penggunaan Uang Pajak secara Transparan dan akuntabilitas.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	36
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	37

2.4.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	37
2.4.2 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	38
2.4.3 Pengaruh Persepsi Penggunaan Uang Pajak secara Transparan dan Akuntabilitas.....	39
2.4.4 Pengaruh Persepsi atas Efektivitas Sitem Perpajakan.....	40
2.4.5 Pengaruh Bersama-Sama Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan, dan Persepsi atas Penggunaan Uang Pajak secara Transparan.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	44
3.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	46
3.1.2 Pelayanan Fiskus.....	47
3.1.3 Sosialisasi Perpajakan.....	47
3.1.4 Persepsi Penggunaan Uang Pajak secara Transparan dan Akuntabilitas.....	48
3.1.5 Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan.....	49
3.2 Populasi dan Sampel.....	50
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	51
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	51
3.5 Metode Analisis.....	52
3.5.1 Statistik Deskriptif.....	53
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	54
3.5.3 Uji Validitas.....	54
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	54
3.5.4.1 Uji Normalitas Data.....	55
3.5.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	55
3.5.4.3 Uji Multikolinieritas.....	56
3.5.5 Pengujian Hipotesis.....	57
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	58
4.2 Analisis Data.....	60
4.2.1 Uji Kualitas Data.....	60
4.2.2 Statistika Deskriptif.....	63
4.2.3 Hasil Analisis.....	65
4.2.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	65
4.2.3.1.1 Uji Normalitas Data.....	65
4.2.3.1.2 Uji Multikolinieritas.....	67
4.2.3.1.3 Uji Heteroskedastisitas.....	68
4.2.3.2 Analisis Regresi Berganda.....	69
4.2.3.2.1 Koefisien Determinasi.....	69

4.2.3.2.2 Uji F.....	70
4.2.3.2.3 Uji t.....	71
4.2.3.3 Pengujian Hipotesis.....	72
4.3 Pembahasan.....	66
4.3.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	74
4.3.2 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	75
4.3.3 Pengaruh Persepsi atas Penggunaan Uang Pajak Secara Transparan dan Akuntabilitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	76
4.3.4 Pengaruh Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	77
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Keterbatasan.....	81
5.3 Saran.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	32
3.1	Ringkasan Variabel, Dimensi, Indikator, dan Skala Pengukuran.....	44
4.1	Profil Responden.....	59
4.2	Hasil Pengujian Validitas Dan Reliabilitas.....	61
4.3	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	62
4.4	Diskripsi Variabel.....	63
4.5	Uji Normalitas Residual.....	66
4.6	Hasil Pengujian Multikolinieritas.....	67
4.7	Uji Heteroskedastisitas.....	69
4.8	Koefisien Determinasi.....	69
4.9	Uji Model.....	70
4.10	Model Regresi.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	36
4.1	Normal PP Plot of <i>Regression Standardized Residual</i>	66
4.2	Scatterplot.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Realisasi Penerimaan Negara
Lampiran B	Rasio Kepatuhan Wajib Pajak
Lampiran C	Kuesioner Penelitian
Lampiran D	Output SPSS
Lampiran E	Surat Izin Penelitian
Lampiran F	Surat Pernyataan Telah Melakukan Penelitian

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional, di antaranya berasal dari penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak. Penerimaan-penerimaan negara digunakan untuk pembangunan fasilitas umum, belanja negara, pembayaran gaji pegawai, dsb. Penerimaan ini secara tidak langsung akan meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

Penerimaan pajak merupakan kontribusi wajib dari orang atau badan kepada negara yang terutang dan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sumber penerimaan pajak dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, pajak ini dipungut oleh pemerintah pusat. Pajak pusat di antaranya adalah pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah (PPN; PPn-BM), pajak bumi dan bangunan (PBB), bea materai, bea masuk, cukai dan pajak ekspor. Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah, pajak ini dipungut oleh pemerintah daerah. Pajak daerah di

antaranya adalah pajak kendaraan bermotor (PKB), pajak hotel dan restoran (PHR), pajak reklame, pajak hiburan dan pajak bahan bakar, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB). Penerimaan-penerimaan ini digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional

Kemudian penerimaan negara lainnya adalah penerimaan bukan pajak. Penerimaan-penerimaan yang termasuk dalam penerimaan bukan pajak adalah retribusi, keuntungan perusahaan negara, denda dan sita, pencetakan uang, pinjaman dari negara lain, sumbangan, hadiah, hibah, penyelenggaraan undian berhadiah, penerimaan pemerintah pusat, dan penerimaan pemerintah daerah.

Agar proses pembangunan dapat dilakukan dengan lancar dan berkesinambungan diperlukan adanya hubungan yang seimbang antara anggaran pendapatan dan belanja negara secara dinamis dan proporsional. Berdasarkan data dari BPS mengenai realisasi penerimaan negara tahun 2007-2013, total penerimaan APBN dari sektor pajak memegang peranan yang dominan dibanding sumber penerimaan bukan pajak. Hal ini dapat dilihat dari persentase penerimaan pajak tahun 2007 hingga 2013 yang selalu di atas 67%, sedangkan penerimaan bukan pajak tidak selalu lebih dari 33% dari total penerimaan negara. Ini menunjukkan bahwa penerimaan dari sektor pajak menjadi andalan utama dalam pembiayaan pembangunan di Indonesia.

Karena penerimaan pajak menjadi perhatian utama, banyak upaya yang telah dilakukan pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan penerimaan negara. Seperti meningkatkan jumlah wajib pajak aktif, memperluas

objek yang dikenakan pajak, meningkatkan tarif pajak tertentu, meningkatkan pengawasan dan pemeriksaan terhadap wajib pajak, dan lain-lain.

Upaya lain seperti reformasi sistem perpajakan juga telah dilakukan pemerintah. Setelah reformasi perpajakan tahun 1983 *Official-assessment system* sudah tidak berlaku lagi dan diberlakukan *self-assessment system*. Dalam *Official-assessment system*, fiskus diberi wewenang untuk menetapkan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak (WP). Sedangkan untuk *self-assessment*, sistem ini memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak (WP) untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan seluruh pajak yang menjadi kewajibannya (Tarjo dan Kusumawati, 2006). Dengan kata lain, wajib pajak menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang dan menjadikan kepatuhan wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak. Di samping menganut *self-assessment system*, Indonesia juga menganut *Withholding System*, sistem pemungutan pajak ini memberikan wewenang kepada pihak lain atau pihak ketiga untuk memotong dan memungut besarnya pajak yang terhutang oleh wajib pajak. Pihak ketiga disini adalah pihak lain selain pemerintah dan wajib pajak.

Namun dalam praktiknya, sistem pemungutan pajak di Indonesia sulit dijalankan sesuai harapan. Sadhani (dikutip oleh Tarjo dan Kusumawati, 2006) menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan perpajakan masih tergolong rendah yang ditunjukkan dengan masih sedikitnya jumlah individu yang mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan melaporkan SPT.

Dari data mengenai rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi tahun 2012 dan 2013 di tujuh wilayah Kantor Pelayanan Pajak di Kota Semarang, jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT belum pernah mencapai target yang diharapkan untuk masing-masing wilayah Kantor Pelayanan Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat indikasi perilaku ketidakpatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kajian mengenai hal tersebut penting dilakukan untuk terus meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Beberapa faktor-faktor seperti pelayanan fiskus dalam melayani kebutuhan wajib pajak, sosialisasi mengenai perpajakan, persepsi atas penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan memiliki kemungkinan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara.

Dalam penelitian Supadmi (2010) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Oleh karena itu kualitas pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberikan kenyamanan dan pandangan yang baik dari wajib pajak. Pelayanan petugas pajak yang kooperatif, jujur, menegakkan aturan perpajakan, tidak mempersulit, dan tidak mengecewakan wajib pajak diharapkan mampu mengatasi masalah kepatuhan wajib pajak.

Keramah-tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Pemerintah terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan

membuat sistem pendukung. Hal ini diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya. Sistem pendukung yang telah dibuat pemerintah dalam rangka modernisasi seperti e-registration, e-banking, e-filling, e-SPT, dan drop box.

Wajib pajak mempunyai persepsi sendiri tentang sistem-sistem yang dimiliki oleh pemerintah. Sebelum adanya pembaharuan sistem pendaftaran NPWP dan pengisian SPT melalui internet, wajib pajak harus datang ke KPP untuk melakukan semua proses perpajakan. Dengan adanya e-registration, e-banking, e-filling, e-SPT, dan drop box menyebabkan persepsi yang baik atas sistem perpajakan meningkat karena semua sistem tersebut membuat wajib pajak dapat melakukan semua proses pajak tepat waktu dan dapat dilakukan di mana saja sehingga meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak.

Agar kemudahan dari sistem perpajakan dapat berjalan dengan baik dan dimengerti masyarakat, sosialisasi mengenai perpajakan diperlukan. Dengan sosialisasi tersebut masyarakat akan lebih memahami masalah-masalah seputar perpajakan, kemudahan yang bisa didapat, dan memahami peraturannya yang sering berubah-ubah. Dengan pemahaman yang baik diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kemudian masalah transparansi administrasi perpajakan juga merupakan hal penting diperhatikan. Beberapa kasus yang terungkap seperti Gayus Tambunan dan Dhana Widyatmika sebenarnya adalah kasus suap, akan tetapi sebagian besar masyarakat melihatnya sebagai kasus korupsi. Hal tersebut membuat masyarakat

menjadi enggan untuk taat pajak karena mereka tidak ingin uang yang mereka setorkan dikorupsi oleh oknum-oknum pajak. Oleh karena itu transparansi dan akuntabilitas perlu dilakukan untuk menunjukkan bahwa pajak yang dibayar oleh masyarakat memang disalurkan untuk pembangunan dan kepentingan masyarakat.

Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sudah banyak dilakukan dan saat ini semakin berkembang. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak sangatlah penting dalam mendukung program pemerintah meningkatkan penerimaan pajaknya. Namun pada penelitian-penelitian terdahulu terdapat banyak perbedaan hasil penelitian sehingga menimbulkan adanya *research gap*.

Sri Rizki Utami, Andi, dan Ayu Noorida Soerono (2012) dalam penelitiannya mengenai kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Serang, menemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun hasil yang tidak sama ditunjukkan pada penelitian Tryana A.M. Tiraada (2013). Pada penelitiannya di Kabupaten Minahasa Selatan, menemukan bahwa pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Tatiek Adiyati (2009) menemukan bahwa sosialisasi peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda pada penelitian Oktaviane Lidya Winerungan (2013), dalam penelitiannya yang dilakukan pada KPP Manado dan KPP Bitung menemukan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Selanjutnya Winda Kurnia Fikriningrum (2012) dalam penelitiannya pada KPP Pratama Candisari menemukan bahwa faktor persepsi atas efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kewajiban membayar pajak. Berbeda dengan hal itu, Sri Rizki Utami, Andi, dan Ayu Noorida Soerono dalam penelitiannya pada KPP Pratama Serang, menemukan bahwa faktor persepsi atas efektivitas sistem perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian dalam penelitiannya yang relatif sama, Sutari dan Dewi Kusuma Wardani (2013) juga memberikan hasil yang sama dengan Sri Rizki Utami, Andi, dan Ayu Noorida Soerono. Faktor persepsi atas efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan seorang wajib pajak.

Berbeda dengan penelitian Harjanti P. Arum (2012), yang menjadi acuan pada penelitian kali ini, variabel sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak tidak dimasukkan dalam penelitian. Hal tersebut dikarenakan telah banyak penelitian yang meneliti variabel tersebut dan hasilnya adalah berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian pada penelitian kali ini ditambahkan satu variabel yaitu persepsi penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas. Karena banyak artikel perpajakan yang membahas faktor transparansi penggunaan uang pajak untuk meningkatkan kepatuhan, namun masih jarang diteliti.

Melihat kondisi tersebut dan adanya *research gap* dari penelitian-penelitian terdahulu, penelitian kali ini ingin menguji kembali variabel-variabel tersebut. Kemudian Cahyonowati, Dwi Ratmono, dan Faisal (2012) dalam penelitiannya menyatakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan pajak WP orang pribadi, otoritas

pajak perlu memahami faktor-faktor keperilakuan sehingga dapat menyusun suatu kebijakan perpajakan yang efektif. Meskipun ada aspek keperilakuan, namun WP badan merupakan organisasi yang terdiri atas sekumpulan individu sehingga analisis perilakunya menjadi lebih sulit dilakukan. Oleh karena itu sasaran dalam penelitian ini difokuskan pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di wilayah KPP Pratama Semarang Candisari. Wilayah KPP Pratama Semarang Candisari meliputi Kecamatan Gajah Mungkur, Candisari, Tembalang, dan Banyumanik dengan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terbesar di Kota Semarang dengan jumlah 70304 wajib pajak orang pribadi.

Dengan menambah satu variabel penelitian yaitu persepsi penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas, serta berdasarkan uraian mengenai kondisi dan hasil dari penelitian-penelitian terdahulu, memberikan motivasi untuk dilakukannya penelitian kembali mengenai beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam bentuk skripsi dengan judul “**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Wilayah KPP Pratama Semarang Candisari)**”

1.2 Rumusan Masalah

Masalah yang terjadi pada saat ini adalah bahwa tingkat ketidakpatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang masih tinggi. Oleh sebab itu penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang sangat diperlukan. Penelitian kali ini akan dilakukan pada wilayah

KPP Pratama Semarang Candisari, karena KPP ini memiliki jumlah wajib pajak orang pribadi yang terbesar di Kota Semarang.

Seperti yang sudah di uraikan pada latar belakang, beberapa penelitian terdahulu telah banyak dilakukan, namun masih banyak perbedaan dalam hasil penelitian. Sri Rizki Utami, Andi, dan Ayu Noorida Soerono (2012) dalam penelitiannya menemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun hasil yang tidak sama ditunjukkan pada penelitian Tryana A.M. Tiraada (2013). Penelitian yang dilakukan oleh Tatiek Adiyati (2009) menemukan bahwa sosialisasi peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda pada penelitian Oktaviane Lidya Winerungan (2013), dalam penelitiannya menemukan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Selanjutnya Winda Kurnia Fikriningrum (2012) dalam penelitiannya pada menemukan bahwa faktor persepsi atas efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kewajiban membayar pajak. Berbeda dengan hal itu, Sri Rizki Utami, Andi, dan Ayu Noorida Soerono dalam penelitiannya menemukan faktor persepsi atas efektivitas sistem perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Oleh sebab itu, dalam penelitian kali ini ingin meneliti kembali faktor-faktor tersebut dan menambahkan satu variabel penelitian yaitu persepsi penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas. Yang kemudian dirumuskan masalah “faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota

Semarang?”. Variabel-variabel yang diperkirakan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, dan persepsi penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas. Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Semarang Candisari?
2. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang pada KPP Pratama Semarang Candisari?
3. Apakah persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Semarang Candisari?
4. Apakah persepsi atas penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Semarang Candisari?
5. Apakah pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, dan persepsi atas penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Semarang Candisari?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Semarang Candisari.
- b. Menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Semarang Candisari.
- c. Menganalisis pengaruh persepsi atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Semarang Candisari.
- d. Menganalisis pengaruh persepsi penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Semarang Candisari.

1.4 Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung terkait di dalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan juga dengan kepatuhan wajib pajak. Selain itu juga menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hal tersebut.

1.4.2 Manfaat Praktis

Sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran mengenai penelitian yang dilakukan, dalam sistematika penulisan ini berisi informasi yang akan dibahas pada tiap-tiap bab.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mencakup latar belakang masalah yang akan diteliti, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini berisi dasar untuk berpijak dalam menganalisis permasalahan yang ada. Pada bagian ini berisi landasan teori dan penjelasan mengenai penelitian-penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis yang disajikan dalam penelitian kali ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini mencakup variabel-variabel yang ada dalam penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi hasil analisis penelitian mengenai pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, dan persepsi penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Hasil penelitian disampaikan secara verbal dengan kata-kata dan secara matematis dalam bentuk angka-angka.

BAB V PENUTUP

Pada bagian ini berisi kesimpulan berdasarkan hasil penelitian, dan saran yang diberikan pada pihak yang memerlukan.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Reasoned Action (TRA)*

Teori yang mendasari psikologi sosial ini dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975). Ajzen (1980) menyatakan bahwa niat menentukan seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku. Ajzen (1980) mengemukakan bahwa niat seseorang dipengaruhi oleh dua penentu utama yaitu:

- a. Sikap, merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
- b. Norma subjektif, merupakan kepercayaan-kepercayaan mengenai harapan-harapan normatif yang muncul karena pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut.

Relevansinya dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi rasionalitas dalam mempertimbangkan manfaat dari pajak dan juga pengaruh orang lain yang mempengaruhi keputusan dalam patuh pajak.

Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak

melakukannya (*sikap*). Hal ini dapat dikatakan relevan dengan persepsi penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas. Persepsi yang baik dari wajib pajak mengenai penggunaan uang pajak akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan dirasakan setelah membayar pajak, yaitu kontribusi nyata dalam pembangunan di wilayahnya.

Kemudian ketika individu akan melakukan sesuatu, dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang (orang lain) akan mempengaruhi perilaku seseorang tersebut (norma subjektif). Hal tersebut relevan dengan pelayanan fiskus, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, dan sosialisasi dalam perpajakan. Dengan pelayanan yang baik dari petugas pajak, kemudahan yang didapat dalam menjalankan kewajiban perpajakan melalui sistem yang modern, dan pemahaman yang didapat dari sosialisasi seputar perpajakan, akan memberikan persepsi yang baik dari para wajib pajak. Hal tersebut akan mempengaruhi dan memotivasi seorang wajib pajak untuk berperilaku taat pajak.

2.1.2 *Social Learning Theory* (Teori Pembelajaran Sosial)

Menurut Bandura (1977) dalam Jatmiko (2006), proses dalam pembelajaran sosial meliputi:

1. Proses perhatian (*attentional*)

Dalam proses perhatian, orang hanya akan belajar dari seseorang atau model, jika mereka telah mengenal dan menaruh perhatian pada orang atau model tersebut.

2. Proses penahanan (*retention*)

Proses penahanan adalah proses mengingat tindakan suatu model setelah model tidak lagi mudah tersedia.

3. Proses reproduksi motorik

Proses reproduksi motorik adalah proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan.

4. Proses penguatan (*reinforcement*)

Sedangkan proses penguatan adalah proses yang mana individu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran supaya berperilaku sesuai dengan model.

Teori pembelajaran sosial ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Seorang wajib pajak akan patuh, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, sistem perpajakan yang modern dapat memberikan kemudahan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, pelayanan yang diberikan petugas pajak memuaskan, pajak yang dibayarkan memberikan kontribusi nyata dalam pembangunan di wilayahnya. Ini semua akan menimbulkan perhatian dari wajib pajak. Dari proses perhatian tersebut akan menimbulkan proses selanjutnya yaitu mengingat dan bertindak.

Kemudian pada proses penguatan, individu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran untuk berperilaku sesuai dengan model. Tampaknya cukup relevan apabila dihubungkan dengan sosialisasi perpajakan. Karena melalui sosialisasi seorang wajib pajak akan memahami prosedur, peraturan dan sanksi

perpajakan. Hal ini akan memberikan rangsangan kepada wajib pajak untuk berperilaku patuh.

2.1.3 Pengertian Pajak

Salah satu bentuk dari penerimaan negara adalah penerimaan pajak. Penerimaan pajak merupakan kontribusi wajib dari orang atau badan kepada negara yang terutang dan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Sumber penerimaan pajak dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, pajak ini dipungut oleh pemerintah pusat. Pajak pusat di antaranya seperti pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah (PPN; PPn-BM), pajak bumi dan bangunan (PBB), bea materai, bea masuk, cukai dan pajak ekspor.

Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah, pajak ini dipungut oleh pemerintah daerah. Dari segi kewenangan, pajak daerah dibagi menjadi pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Berdasarkan Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang No.28 Tahun 2009, pajak provinsi terdiri atas Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, Pajak Rokok. Sedangkan Pasal 2 ayat (2), jenis pajak kabupaten/kota terdiri atas pajak hotel dan

restoran (PHR), pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB).

2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

a. Official-Assessment System

Dalam sistem pemungutan ini fiskus diberi wewenang untuk menetapkan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak (WP).

b. Self-Assessment

Sistem ini memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak (WP) untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan seluruh pajak yang menjadi kewajibannya (Tarjo dan Kusumawati, 2006). Dengan kata lain, wajib pajak menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang dan menjadikan kepatuhan wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak.

c. Withholding System,

Sistem pemungutan pajak ini memberikan wewenang kepada pihak lain atau pihak ketiga untuk memotong dan memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Pihak ketiga disini adalah pihak lain selain pemerintah dan wajib pajak.

2.1.5 Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan

Menurut Pasal 1 UU No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah 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. Jadi dapat disimpulkan bahwa wajib pajak dapat dibagi menjadi dua, yaitu wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan.

Namun sasaran dalam penelitian ini ditujukan pada wajib pajak orang pribadi dalam negeri. Wajib pajak orang pribadi adalah wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan wajib mendaftarkan diri pada KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kegiatan usaha wajib pajak, kemudian wajib pajak diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Tempat tinggal atau tempat kedudukan merupakan tempat tinggal atau tempat kedudukan menurut keadaan yang sebenarnya.

(Winda Kurnia, 2012:12) 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.15.840.000,00 per tahun. Namun kini Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) dinaikkan menjadi Rp 24.300.000,00 per tahun sejak 1 Januari 2013.

2.1.6 Kepatuhan Pajak

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kemudian menurut Simon James *et al* (n.d.) yang dikutip oleh Gunadi (2005), kepatuhan pajak adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Kemudian kepatuhan yang dikatakan oleh Norman D. Nowak 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.

Kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan meliputi kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal dapat diidentifikasi dari kepatuhan dalam penyampaian surat pemberitahuan. Apabila wajib pajak telah melaporkan surat pemberitahuan maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, namun isinya

belum tentu memenuhi ketentuan material. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar surat pemberitahuan sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu akhir. Batas akhir pelaporan SPT masa adalah tanggal 20 bulan berikutnya, sedangkan untuk pelaporan SPT Tahunan paling lambat Bulan Maret tahun berikutnya untuk orang pribadi dan Bulan April tahun berikutnya untuk wajib pajak badan.

Kepatuhan formal dan material ini lebih jelasnya diidentifikasi kembali dalam Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000. Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000. kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir; dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%
- d. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan, seorang wajib pajak dapat dikatakan patuh apabila telah menyelesaikan kewajibannya. Dan dapat dikatakan telah menyelesaikan kewajibannya, apabila telah selesai melaporkan SPT dan prosedurnya benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Prosedur yang harus dijalankan seorang wajib pajak meliputi membuat NPWP, menghitung pajak yang terutang, membuat SSP dan membayar pajak di Bank Persepsi (bank yang ditunjuk) atau kantor pos, kemudian melaporkan SPT.

Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek yang penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment*. Dalam sistem *self assessment* wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri kewajibannya. Beberapa faktor dalam penelitian ini yang kemungkinan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, yaitu:

2.1.6.1 Pelayanan Fiskus

Pelayanan merupakan cara dari seseorang dalam membantu, mengurus, menyediakan, atau menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang. Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara dari petugas pajak dalam memenuhi apa yang dibutuhkan atau diinginkan oleh wajib pajak seputar masalah perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tergantung pada bagaimana petugas pajak dalam memberikan suatu pelayanan kepada wajib pajak. Ilyas dan Burton (2010) menjelaskan bahwa cara yang dirasa paling baik untuk bisa

mengubah sikap masyarakat yang masih kontra dan belum memahami pentingnya membayar pajak adalah melalui pelayanan. Pelayanan fiskus yang baik harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, sehingga wajib pajak bersemangat dalam membayar pajak.

Adapun ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang mengatur petugas pajak (Supramono dan Damayanti, 2009:18), antara lain:

1. Pegawai pajak yang karena kelalaiannya, dengan sengaja menghitung, atau menetapkan pajak tidak sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan akan dikenai sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Pegawai pajak yang dalam melakukan tugasnya dengan sengaja bertidak di luar kewenangannya yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dapat diajukan ke unit internal Departemen Keuangan yang berwenang melakukan pemeriksaan dan investigasi. Apabila terbukti melakukannya maka pegawai pajak tersebut akan dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Pegawai pajak yang dalam tugasnya terbukti melakukan pemerasan dan pengancaman kepada Wajib Pajak agar menguntungkan diri sendiri secara melawan hukum akan diancam dengan pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 368 KUH Pidana.
4. Pegawai pajak yang dengan maksud menguntungkan diri sendiri secara melawan hokum dengan menyalahgunakan kekuasaannya memaksa seseorang untuk memberikan sesuatu, membayar, dan menerima pembayaran, atau mengerjakan

sesuatu bagi dirinya sendiri akan diancam dengan pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 UU No. 31 tahun 1999 tentang tindak Pidana Korupsi dan Perubahannya.

1. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi
2. Hak melakukan penyidikan
3. Hak melakukan pencegahan
4. Hak melakukan penyanderaan

Kemampuan fiskus dalam berinteraksi dengan baik, ramah, adil, dan tegas dengan wajib pajak adalah dasar yang harus dimiliki fiskus dalam melayani wajib pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

2.1.6.2 Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan

Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan merupakan proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, memahami, mengorganisir, menafsirkan suatu situasi, peristiwa yang dapat memberikan kesan perilaku yang positif atau negatif mengenai seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) sistem perpajakan telah tercapai (Sutari, 2013). Hal-hal yang mengindikasikan efektivitas sistem perpajakan yang dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain yaitu e-filling, e-SPT, e-NPWP, drop box, e-banking, dsb.

Berbagai macam fasilitas yang dibuat Dirjen pajak tersebut sangat memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban dan tanggung jawabnya

sebagai warga negara. Melalui fasilitas e-banking wajib pajak dapat lebih mudah dalam membayar pajak. Pembayaran pajak menggunakan fasilitas alat transaksi bank (misalnya ATM dan Internet Banking). Kemudian sistem pengisian SPT melalui e-SPT dan pelaporan pajak melalui e-filing.

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 penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan secara sistem online melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak. 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 tentu akan membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak.

Selanjutnya penyampaian SPT melalui drop box, fasilitas ini juga mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajibannya. Penyampaian ini dapat dilakukan di berbagai tempat, tidak harus di KPP tempat wajib pajak terdaftar.

Selain hal di atas, hal lain yang mengindikasikan efektivitas sistem perpajakan yang dapat dirasakan yaitu peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet. Tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP tempat wajib pajak terdaftar, wajib pajak dapat memperoleh informasi mengenai peraturan perpajakan melalui internet. Pendaftaran NPWP juga 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 akan menimbulkan persepsi yang baik dari masyarakat khususnya wajib pajak. Dan diharapkan persepsi yang baik ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.1.6.3 Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya yang dilakukan Dirjen Pajak untuk memberikan informasi, pengertian, dan pembinaan kepada masyarakat khususnya wajib pajak mengenai perpajakan dan perundang-undangannya. Setelah masyarakat memperoleh pemahaman diharapkan akan memotivasi dan kemudian dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Indikator sosialisasi oleh Dirjen Pajak antara lain penyuluhan, diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat,

penyampaian informasi dari petugas pajak, pemasangan *billboard*, dan pembuatan website.

Penyuluhan merupakan bentuk sosialisasi yang dilakukan melalui berbagai media baik elektronik maupun cetak. Terkadang dilakukan langsung ke daerah-daerah yang potensi pajaknya besar dan membutuhkan banyak informasi mengenai perpajakan.

Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat merupakan salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan Dirjen Pajak, yang lebih menekankan komunikasi dua arah dengan wajib pajak atau tokoh yang berpengaruh di masyarakat, dengan tujuan tokoh tersebut akan memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat sekitarnya.

Informasi langsung dari petugas pajak ke wajib pajak merupakan bentuk penyampaian informasi langsung yang diterima wajib pajak dari petugas pajak mengenai perpajakan. Selanjutnya sosialisasi dengan pemasangan *billboard*, dilakukan dengan memasang spanduk di pinggir jalan atau di tempat-tempat strategis yang berisi pesan singkat, pernyataan, kutipan perkataan, maupun slogan yang menarik sehingga mampu untuk menyampaikan tujuan dengan baik.

Website Dirjen Pajak dibuat untuk menyampaikan informasi yang dapat diakses setiap saat, lengkap, dan terkini mengenai perpajakan dan perundangannya. Dengan adanya informasi dari sosialisasi ini, akan memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai perpajakan, kemudahan apa saja yang bisa didapat, manfaat apa yang akan dirasakan, dan bagaimana sanksi serta peraturan yang ada di

perpajakan. Pengetahuan yang diperoleh akan memberikan kesadaran dan meningkatkan kepatuhan dari masyarakat.

2.1.3.4 Persepsi Penggunaan Uang Pajak Secara Transparan dan Akuntabilitas

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 transparansi memiliki pengertian sebagai prinsip untuk menciptakan kepercayaan dari masyarakat melalui pengungkapan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh informasi tersebut.

Masalah transparansi keuangan publik adalah faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Masyarakat akan merasa puas apabila mengetahui kemana larinya uang pajak yang mereka setorkan. Ada berapa uang pajak, penggunaannya untuk apa dan apa dampak yang dirasakan masyarakat.

Direktorat Jenderal Pajak hanyalah bagian kecil dari pemerintah yang tugasnya menghimpun uang pajak. Sedangkan penggunaan uang pajak, transparansi dan akuntabilitas anggaran dibawah kendali pemerintahan secara keseluruhan. Selama pemerintah mampu meyakinkan warganya bahwa uang pajak yang mereka bayarkan digunakan untuk kesejahteraan negara, maka akan menciptakan persepsi yang baik dari masyarakat. Persepsi yang baik itu kemudian akan menimbulkan kepatuhan dari masyarakat.

2.2 Penelitian Terdahulu

Banyaknya penelitian serupa yang meneliti tentang kepatuhan wajib pajak, menunjukkan bahwa faktor kepatuhan menjadi faktor yang sangat penting dalam meningkatkan penerimaan pemerintah di sektor pajak. Namun beberapa dari hasil penelitian terdahulu masih belum memuaskan, terdapat perbedaan dari hasil-hasil penelitian tersebut sehingga menimbulkan adanya *research gap*.

Tiraada (2013) dalam penelitiannya menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan. Dengan menggunakan alat analisis regresi berganda, variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran perpajakan, sanksi pajak, dan sikap fiskus. Kemudian variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini adalah kesadaran perpajakan dan sanksi pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan sikap fiskus tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sutari (2013) dalam penelitiannya, meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak di KPP Pratama Sleman Yogyakarta. Dengan alat analisis linear berganda, variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran pembayaran pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, persepsi atas pelayanan fiskus, dan sanksi denda. Kemudian variabel terikat yang digunakan adalah kemauan membayar pajak. Hasil dari penelitian ini adalah kesadaran pembayaran pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak, persepsi atas pelayanan fiskus, dan sanksi denda berpengaruh positif terhadap

kemauan membayar pajak. Namun pada persepsi atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Kemudian Oktaviane (2013) meneliti tentang kepatuhan wajib pajak di KPP Manado dan KPP Bitung. Variabel bebas yang digunakan adalah sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Dengan menggunakan alat analisis regresi linear berganda, hasil dari penelitian ini adalah sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Ade Saepudin (2013) meneliti mengenai pengaruh pemahaman akuntansi dan ketentuan perpajakan serta transparansi dalam pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Dengan menggunakan alat analisis regresi linear berganda, hasil penelitian ini adalah pemahaman akuntansi dan ketentuan perpajakan serta transparansi dalam pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada wajib pajak badan PPh berbentuk CV dan PT di Kota Tasikmalaya.

Rizki Utami, dkk (2012) meneliti mengenai pengaruh faktor-faktor eksternal terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di lingkungan KPP Pratama Serang. Dengan menggunakan alat analisis regresi linear berganda, variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran pembayaran pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, dan kualitas pelayanan. Kemudian variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan membayar pajak. Hasil penelitian ini adalah kesadaran pembayaran pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan

pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. Namun pada persepsi atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

Winda Kurnia (2012) meneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Semarang Candisari, dengan menggunakan alat analisis linear berganda, variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik tentang efektifitas sistem perpajakan, dan pelayanan fiskus. Sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kemauan membayar pajak. Memberikan hasil kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik tentang efektifitas sistem perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

Harjanti (2012) meneliti mengenai kepatuhan wajib pajak yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Pratama Cilacap. Dengan menggunakan alat analisis regresi linear berganda, variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak. Dan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas.

Tatiek (2009) meneliti pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama. Variabel bebas yang

digunakan adalah sosialisasi perpajakan. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Dengan menggunakan alat analisis regresi linear sederhana, hasil dari penelitian ini adalah sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variabel yang Digunakan	Alat Analisis	Data	Hasil Penelitian
1.	Tiraada (2013)	Variabel bebas: - kesadaran perpajakan - sanksi pajak - sikap fiskus Variabel terikat: Kepatuhan wajib pajak	Regresi Berganda	Data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada responden terpilih.	Kesadaran perpajakan dan sanksi pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan sikap fiskus tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2.	Ade (2013)	Variabel bebas: - akuntansi dan ketentuan perpajakan - transparansi dalam pajak. Variabel terikat: kepatuhan wajib pajak badan	Regresi Linear Berganda	Data diperoleh dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh wajib pajak badan	Pemahaman akuntansi dan ketentuan perpajakan serta transparansi dalam pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada wajib pajak badan PPh berbentuk CV dan PT.

3.	Sutari (2013)	<p>Variabel bebas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -kesadaran pembayaran pajak -pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak -persepsi atas efektifitas sistem perpajakan -persepsi atas pelayanan fiskus -sanksi denda. <p>Variabel terikat: Kemauan membayar pajak</p>	Linear Berganda	Data primer berupa kuesioner yang diberikan kepada responden	Kesadaran pembayaran pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak, persepsi atas pelayanan fiskus, dan sanksi denda berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Namun pada persepsi atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.
4.	Oktaviane (2013)	<p>Variabel bebas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sosialisasi perpajakan - pelayanan fiskus - sanksi perpajakan <p>Variabel terikat: kepatuhan wajib pajak</p>	Regresi Linear Berganda	Data primer yang dipakai yaitu metode survei dengan menggunakan kuesioner	sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

5.	Sri Rizki, dkk (2012)	<p>Variabel bebas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kesadaran pembayaran pajak - pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak - persepsi atas efektifitas sistem perpajakan - kualitas pelayanan. <p>Variabel terikat: kepatuhan membayar pajak</p>	Regresi Linear Berganda	Data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada responden terpilih	Kesadaran pembayaran pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. Namun pada persepsi atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.
6.	Winda Kurnia (2012)	<p>Variabel bebas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Kesadaran membayar pajak -pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan -persepsi yang baik tentang efektifitas sistem perpajakan - pelayanan fiskus. 	Linear Berganda	Data dari survey dengan kuesioner dan wawancara	Kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi yang baik tentang efektifitas sistem perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

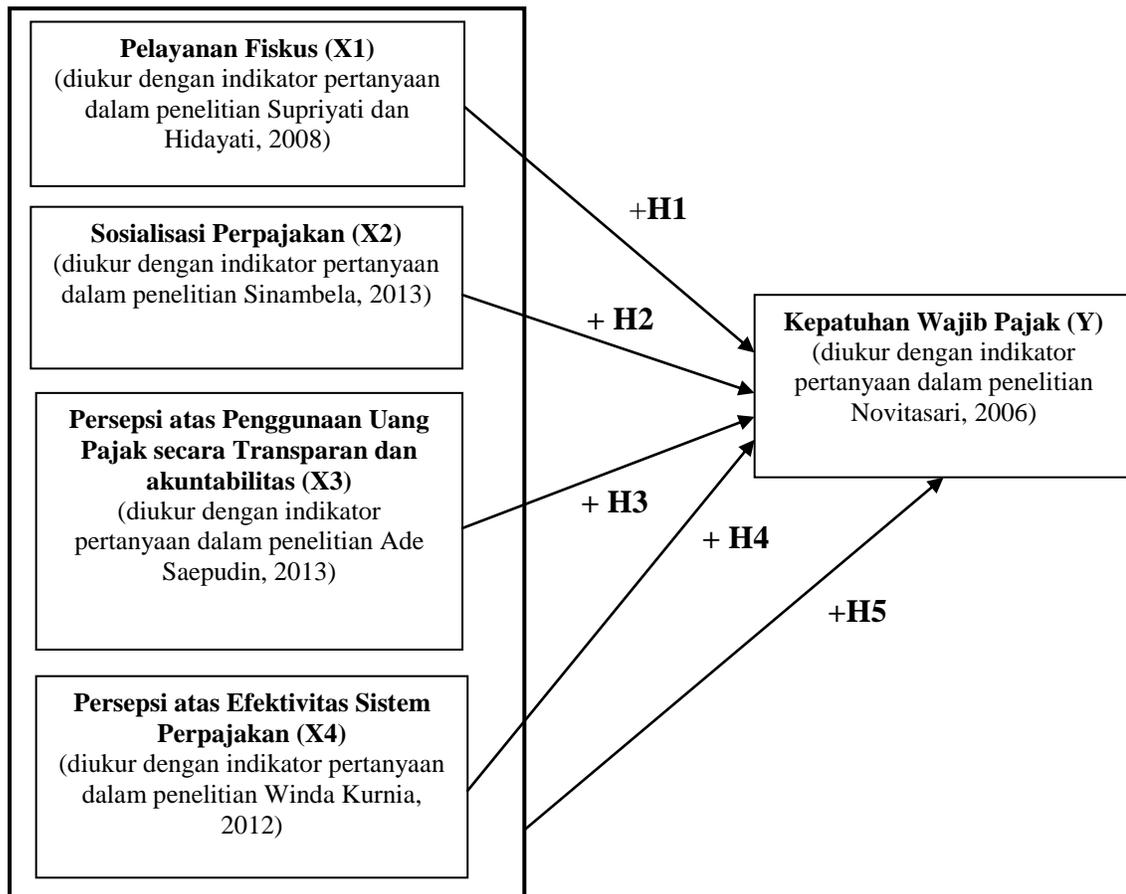
		Variabel terikat yang digunakan adalah kemauan membayar pajak			
7.	Harjanti (2012)	Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak.	Regresi Linear Berganda	Data primer berupa kuesioner yang diberikan kepada responden	kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas.
8.	Tatiek (2009)	Variabel bebas yang digunakan adalah sosialisasi perpajakan. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak	Regresi Linear Berganda	Data primer berupa kuesioner yang diberikan kepada responden	Sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sumber: Penelitian Terdahulu

2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak lima variabel yaitu empat variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen yang digunakan yaitu, pelayanan fiskus (X1), sosialisasi perpajakan (X2), persepsi atas penggunaan pajak secara transparan dan akuntabilitas (X3), dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan (X4). Sedangkan variabel dependen yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak (Y).

Gambar 2.1.
Kerangka Pemikiran Teoritis



2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tergantung pada bagaimana petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Dalam Theory of Reasoned Action (TRA) dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang (orang lain) akan mempengaruhi perilaku seseorang tersebut (norma subjektif). Pelayanan yang baik dari petugas pajak akan memberikan pengaruh dan memotivasi seorang wajib pajak untuk berperilaku taat pajak.

Kemudian dalam teori pembelajaran sosial, seorang wajib pajak akan patuh jika pelayanan yang diberikan petugas pajak memuaskan, lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya ini akan membuat seorang wajib pajak menaruh perhatian terhadap pelayanan yang diberikan. Dari proses perhatian tersebut akan menimbulkan proses selanjutnya yaitu mengingat dan bertindak.

Oleh karena itu sikap petugas pajak yang kooperatif, adil, jujur, memberikan informasi dan kemudahan, serta tidak mengecewakan wajib pajak, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas aparat perpajakan juga penting ditekankan. fiskus diharapkan memiliki motivasi yang tinggi dan kompetensi berupa keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan.

Hasil penelitian Sutari (2012), Winda (2013), dan Sri Rizki Utami (2012) mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan perpajakan. Semakin baik pelayanan fiskus semakin tinggi pula kepatuhan

pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis pertama sebagai berikut:

H1: Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.4.2 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi yang diberikan dimaksudkan untuk memberikan pengertian kepada masyarakat mengenai perpajakan, manfaat dari membayar pajak, dan perundang-undangannya. Dalam *theory of reasoned action (TRA)* individu akan melakukan sesuatu jika ada dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang (norma subjektif). Sosialisasi seputar perpajakan, akan memberikan persepsi yang baik dari para wajib pajak. Hal tersebut akan mempengaruhi dan memotivasi seorang wajib pajak untuk berperilaku taat pajak

Kemudian dalam teori pembelajaran sosial, pada proses penguatan individu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran untuk berperilaku sesuai dengan model. Sosialisasi perpajakan akan memberikan pemahaman wajib pajak mengenai prosedur, peraturan, dan sanksi perpajakan. Hal ini akan memberikan rangsangan kepada wajib pajak untuk berperilaku patuh.

Tatiek (2009) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jadi dapat disimpulkan bahwa sosialisasi akan meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai perpajakan, dan selanjutnya secara otomatis akan meningkatkan kepatuhan masyarakat untuk

menjalankan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis kedua sebagai berikut:

H2: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.4.3 Pengaruh Persepsi atas Penggunaan Uang Pajak secara Transparan dan Akuntabilitas

Direktorat Jenderal Pajak hanyalah bagian kecil dari pemerintah yang tugasnya menghimpun uang pajak. Sedangkan penggunaan uang pajak, transparansi dan akuntabilitas anggaran dibawah kendali pemerintahan secara keseluruhan. Masyarakat akan merasa puas apabila mengetahui ada berapa uang pajak, kemana larinya uang pajak yang mereka setorkan, dan apa dampak yang dirasakan masyarakat.

Dalam Theory of *reasoned action (TRA)*, sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya (*sikap*). Persepsi yang baik dari wajib pajak mengenai penggunaan uang pajak akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan dirasakan setelah membayar pajak, yaitu kontribusi nyata dalam pembangunan di wilayahnya.

Selanjutnya dalam teori pembelajaran sosial, seorang wajib pajak akan patuh, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, pajak yang dibayarkan

memberikan kontribusi nyata dalam pembangunan. Ini semua akan menimbulkan perhatian dari wajib pajak. Dari proses perhatian tersebut akan menimbulkan proses selanjutnya yaitu mengingat dan bertindak.

Ade Saepudin (2013) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa transparansi dalam pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jadi dapat disimpulkan transparansi dalam penggunaan uang publik, akan menimbulkan persepsi yang baik dari masyarakat. Dari persepsi yang baik ini akan meningkatkan kepatuhan dari masyarakat. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis ketiga sebagai berikut:

H3: Persepsi atas penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.4.4 Pengaruh Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan merupakan proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, memahami, mengorganisir, menafsirkan suatu situasi, peristiwa yang dapat memberikan kesan perilaku yang positif atau negatif mengenai seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) sistem perpajakan telah tercapai (Sutari, 2013).

Berbagai macam fasilitas yang dibuat Dirjen pajak dimaksudkan untuk memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban dan tanggung jawabnya sebagai wajib pajak. Dalam *Theory of reasoned action (TRA)*, ketika individu akan

melakukan sesuatu, dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang akan mempengaruhi perilaku seseorang tersebut (norma subjektif). Efektivitas dalam sistem perpajakan akan memberikan kemudahan dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Hal tersebut akan memberikan persepsi yang baik yang kemudian akan mempengaruhi dan memotivasi seorang wajib pajak untuk berperilaku taat pajak.

Dalam teori pembelajaran sosial, sistem perpajakan yang modern dapat memberikan kemudahan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, melalui pengamatan dan pengalaman langsung, hal ini akan menimbulkan perhatian dari wajib pajak. Dari proses perhatian tersebut akan menimbulkan proses selanjutnya yaitu mengingat dan bertindak.

Winda Kurnia (2012) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa berbagai kemudahan dari sistem perpajakan dan persepsi yang baik yang ditimbulkan, akan meningkatkan kepatuhan masyarakat khususnya wajib pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, diajukan hipotesis keempat sebagai berikut:

H4: Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.4.5 Pengaruh Bersama-Sama Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan, dan Persepsi atas Penggunaan Uang Pajak secara Transparan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Faktor-faktor yang diperkirakan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, dan persepsi penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas. Dalam *Theory of reasoned action (TRA)*, sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Hal ini dapat dikatakan relevan dengan persepsi penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas. Persepsi yang baik dari wajib pajak mengenai penggunaan uang pajak akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan dirasakan setelah membayar pajak, yaitu kontribusi nyata dalam pembangunan di wilayahnya.

Kemudian ketika individu akan melakukan sesuatu, dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang (orang lain) akan mempengaruhi perilaku seseorang tersebut (norma subjektif). Dengan pelayanan yang baik dari petugas pajak, kemudahan yang didapat dalam menjalankan kewajiban perpajakan melalui sistem yang modern, dan pemahaman yang didapat dari sosialisasi seputar perpajakan, akan memberikan persepsi yang baik dari para wajib pajak. Hal tersebut akan mempengaruhi dan memotivasi seorang wajib pajak untuk berperilaku taat pajak.

Selanjutnya dalam teori pembelajaran sosial, seorang wajib pajak akan patuh, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, sistem perpajakan yang modern dapat memberikan kemudahan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, pelayanan yang diberikan petugas pajak memuaskan, pajak yang dibayarkan memberikan kontribusi nyata dalam pembangunan di wilayahnya. Ini semua akan menimbulkan perhatian dari wajib pajak. Dari proses perhatian tersebut akan menimbulkan proses selanjutnya yaitu mengingat dan bertindak.

Kemudian pada proses penguatan, individu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran untuk berperilaku sesuai dengan model. Melalui sosialisasi seorang wajib pajak akan memahami prosedur, peraturan dan sanksi perpajakan. Hal ini akan memberikan rangsangan kepada wajib pajak untuk berperilaku patuh.

Dalam penelitian Sri Rizki Utami, Andi, dan Ayu Noorida Soerono (2012), Tatiek Adiyati (2009), Winda Kurnia Fikriningrum (2012), dan Ade Saepudin (2013) menemukan bahwa pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, dan persepsi penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, diajukan hipotesis kelima sebagai berikut:

H5: Pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, dan persepsi atas penggunaan uang pajak secara transparan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini terdiri atas empat variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel bebas dalam penelitian ini yaitu pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, persepsi atas penggunaan pajak secara transparan dan akuntabilitas, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan. Kelima variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala ordinal. Untuk memenuhi asumsi dalam penggunaan regresi berganda, data diubah ke skala interval dengan menggunakan bantuan Microsoft Excel, yaitu dengan penghitungan *successive interval*. Ringkasan variabel penelitian, dimensi, indikator, dan skala pengukuran ditunjukkan dalam Tabel 3.1 berikut ini:

**Tabel 3.1
Ringkasan Variabel, Dimensi, Indikator, dan Skala Pengukuran**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran Data
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Bagaimana Wajib Pajak Mematuhi Hukum dan Peraturan	<ul style="list-style-type: none">• Mengetahui dan Berusaha Memahami UU• Selalu Mengisi Formulir Pajak dengan Benar• Menghitung pajak dengan jumlah benar• Membayar Pajak Tepat Waktu.	Skala Interval

Pelayanan Fiskus (X1)	Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan yang Diberikan	<ul style="list-style-type: none"> • Sikap Fiskus Kooperatif • Fiskus Menegakkan Aturan Perpajakan • Bekerja secara jujur • Fiskus Mempersulit Wajib Pajak • Fiskus Mengecewakan Wajib Pajak • Fiskus Memberikan Informasi dengan Jelas. 	Skala Interval
Sosialisasi Perpajakan (X2)	Penilaian Wajib Pajak Seputar Sosialisasi yang diberikan	<ul style="list-style-type: none"> • Pandangan Mengenai Pengisian SPT • Sosialisasi Sebagai Sarana Penyampaian Informasi • Sosialisasi Sebagai Sarana Motivasi • Sosialisasi Sesuai dengan Masalah • Frekuensi • Seringnya Wajib Pajak Mengikuti Sosialisasi. 	Skala Interval
Persepsi Wajib Pajak terhadap Transparansi (X3)	Pandangan Wajib Pajak Terhadap Transparansi Penggunaan Uang Pajak	<ul style="list-style-type: none"> • Baiknya Pelaksanaan Penyuluhan • Pelaksanaan Sensus Pajak dan Sosialisasi 	Skala Interval

		<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah Penerimaan Pajak • Pemberitahuan Mengenai Jumlah Penerimaan Pajak • Alokasi Penerimaan Pajak • Ketepatan Pihak yang Mendistribusikan Penerimaan Pajak. 	
Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan (X4)	Pandangan Wajib Pajak tentang Sistem Pajak yang Modern	<ul style="list-style-type: none"> • Pembayaran e-banking • Pelaporan Melalui e-SPT dan e-Filling • Penyampaian SPT Melalui drop box • Update Peraturan di Internet • Pendaftaran NPWP Melalui e-registration. 	Skala Interval

3.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Simon James *et al* (n.d.) yang dikutip oleh Gunadi (2005), kepatuhan pajak adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Variabel kepatuhan wajib pajak diukur dengan menggunakan skala ordinal dengan teknik pengukuran skala likert. Responden diminta mengisi pertanyaan dalam skala ordinal berbentuk verbal dalam jumlah tertentu, yakni skala 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju). Dalam penelitian Novitasari (2006), variabel ini menggunakan indikator antara lain, mengetahui dan berusaha memahami UU, selalu mengisi formulir pajak dengan benar, menghitung pajak dengan jumlah benar, dan selalu membayar pajak tepat waktu.

3.1.2 Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus adalah cara dari petugas pajak dalam memenuhi apa yang dibutuhkan atau diinginkan oleh wajib pajak seputar masalah perpajakannya. Variabel pelayanan fiskus diukur dengan menggunakan skala ordinal dengan teknik pengukuran skala likert. Responden diminta mengisi pertanyaan dalam skala ordinal berbentuk verbal dalam jumlah tertentu, yakni skala 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju). Dalam penelitian Supriyati dan Hidayati (2008), variabel ini menggunakan indikator pandangan masyarakat mengenai sikap fiskus yang kooperatif, menegakkan aturan perpajakan, bekerja secara jujur, mempersulit wajib pajak, mengecewakan wajib pajak, dan memberikan informasi dengan jelas.

3.1.3 Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya yang dilakukan Dirjen Pajak untuk memberikan informasi, pengertian, dan pembinaan kepada masyarakat khususnya

wajib pajak mengenai perpajakan dan perundang-undangannya. Dengan adanya sosialisasi diharapkan wajib pajak akan memperoleh pemahaman.

Variabel sosialisasi perpajakan diukur dengan menggunakan skala ordinal dengan teknik pengukuran skala likert. Responden diminta mengisi pertanyaan dalam skala ordinal berbentuk verbal dalam jumlah tertentu, yakni skala 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju). Dalam penelitian Sinambela (2013), variabel ini menggunakan indikator pandangan masyarakat mengenai: pengisian SPT, sosialisasi sebagai sarana penyampaian informasi, sosialisasi sebagai sarana memberikan motivasi, sosialisasi sesuai dengan masalah, dan seringnya wajib pajak mengikuti sosialisasi.

3.1.4 Persepsi atas Penggunaan Uang Pajak secara Transparan dan Akuntabilitas

Persepsi merupakan proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, memahami, mengorganisir, menafsirkan yang memungkinkan situasi, peristiwa yang memberikan kesan perilaku yang positif atau negatif (Robbins,1996). Sedangkan transparansi memiliki pengertian sebagai prinsip untuk menciptakan kepercayaan dari masyarakat melalui pengungkapan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh informasi tersebut.

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala ordinal dengan teknik pengukuran skala likert. Responden diminta mengisi pertanyaan dalam skala ordinal berbentuk verbal dalam jumlah tertentu, yakni skala 1 (sangat tidak setuju) sampai

dengan 5 (sangat setuju). Dalam penelitian Ade Saepudin (2013), variabel ini menggunakan indikator pandangan dan pengetahuan masyarakat mengenai: baiknya pelaksanaan penyuluhan, pelaksanaan sensus pajak dan sosialisasi, jumlah penerimaan pajak, pemberitahuan mengenai jumlah penerimaan pajak, alokasi penerimaan pajak, ketepatan pihak yang mendistribusikan penerimaan pajak.

3.1.5 Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan

Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan merupakan proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, memahami, mengorganisir, menafsirkan suatu situasi, peristiwa yang dapat memberikan kesan perilaku yang positif atau negatif mengenai seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) sistem perpajakan telah tercapai (Sutari, 2013).

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala ordinal dengan teknik pengukuran skala likert. Responden diminta mengisi pertanyaan dalam skala ordinal berbentuk verbal dalam jumlah tertentu, yakni skala 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju). Dalam penelitian Handayani (dikutip oleh Winda Kurnia, 2012), variabel ini menggunakan indikator pandangan masyarakat mengenai pembayaran e-banking, pelaporan melalui e-SPT dan e-Filling, penyampaian SPT melalui drop box, update peraturan di internet dan pendaftaran NPWP melalui e-registration.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin diinvestigasi (Sekaran, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Candisari, yaitu sebanyak 70304 wajib pajak.

KPP Pratama Candisari merupakan KPP yang memiliki jumlah wajib pajak orang pribadi terbesar di Kota Semarang. Dari sekian ribu jumlah wajib pajak yang terdaftar, tidak semua wajib pajak tersebut menjadi obyek dalam penelitian ini. Oleh karena itu dilakukanlah pengambilan sampel. Penentuan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus berikut (Muliari dan Setiawan, 2010):

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

n = jumlah sampel

N = populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, dalam penelitian ini adalah 0,1

Berdasarkan data dari KPP Pratama Candisari hingga tahun 2013, tercatat sebanyak 70304 wajib pajak orang pribadi yang efektif. Oleh karena itu jumlah sampel untuk penelitian dengan *margin of error* sebesar 10% adalah:

$$n = \frac{70304}{1 + 70304 (0,1)^2}$$

$$n = 99,8$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *convenience sampling*. Teknik *convenience sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu unit atau subjek tersedia bagi peneliti saat pengumpulan data dilakukan. Alasan pemilihan teknik pengambilan sampel ini adalah untuk mempermudah proses pengambilan sampel.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah jenis data primer. Data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti (Cooper dan Emory, 1996 dalam Jatmiko, 2006). Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari para responden yang terpilih. Responden tersebut yaitu wajib pajak orang pribadi yang berada di wilayah KPP Pratama Candisari.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode survei menggunakan media angket (kuesioner). Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diisi oleh

responden. Sejumlah pernyataan diajukan kepada responden dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka.

Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala Likert lima angka yaitu mulai angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS). Perinciannya adalah sebagai berikut:

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Kurang Setuju (KS)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

3.5 Metode Analisis

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Analisis ini digunakan untuk penelitian yang memiliki lebih dari satu variabel independen, digunakan juga untuk mengolah dan membahas data yang telah diperoleh, serta untuk menguji hipotesis yang diajukan.

Teknik analisis regresi berganda dipilih karena dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan secara parsial ataupun secara bersama-sama. Hair *et al.* (1998) menyatakan bahwa regresi berganda merupakan teknik statistik untuk menjelaskan keterkaitan antara variabel terikat dengan beberapa variabel bebas. Fleksibilitas dan adaptifitas dari metode ini mempermudah peneliti untuk melihat suatu keterkaitan dari beberapa variabel

sekaligus. Regresi berganda juga dapat memperkirakan kemampuan prediksi dari serangkaian variabel bebas terhadap variabel terikat (Hair *et al.*, 1998).

Sementara itu, model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\text{Patuh} = \beta_1 \text{Fiskus} + \beta_2 \text{Sosialisasi} + \beta_3 \text{Transparan} + \beta_4 \text{Efektif} + e$$

Dimana :

Patuh : Kepatuhan Wajib Pajak

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$: Koefisien regresi

Fiskus : Pelayanan Fiskus

Sosialisasi : Sosialisasi Perpajakan

Transparan : Persepsi Penggunaan Uang Pajak secara Transparan dan Akuntabilitas

Efektif : Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan

e : Tingkat kesalahan

3.5.1 Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai variabel yang diteliti, yang mencakup nilai rata-rata (mean), nilai minimum, nilai maksimum, dan nilai standar deviasi dari data penelitian.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. 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 kostruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,70$ (Ghozali 2011).

3.5.3 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.

3.5.4 Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini terdiri dari uji normalitas data, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas. Namun karena data yang digunakan adalah data *cross section* maka uji autokorelasi tidak dilakukan.

3.5.4.1 Uji Normalitas Data

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2011). Model regresi yang baik adalah memiliki data yang terdistribusi normal. Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov dan PP plot *standardized residual*. Uji normalitas data dilihat dari kedua hal tersebut, nilai Kolmogorov Smirnov lebih besar dari 0,05 dan PP plot *standardized residual* mendekati garis diagonal, maka data terdistribusi normal.

3.5.4.2 Uji 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 gejala heteroskedastisitas akan menimbulkan akibat varian koefisien regresi menjadi minimum dan *confidence interval* melebar sehingga hasil uji signifikansi statistik tidak valid lagi.

Heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan beberapa macam cara, antara lain adalah dengan menggunakan uji glejser dan uji scatterplot. Dalam uji glejser, model regresi linear yang digunakan dalam penelitian ini diregresikan untuk mendapatkan nilai residualnya. Kemudian nilai residual tersebut diabsolutkan dan dilakukan regresi dengan semua variabel bebas. Apabila terdapat variabel bebas yang berpengaruh secara signifikan pada tingkat signifikansi 5% terhadap residual absolut, maka terjadi heteroskedastisitas (Gunawan, 1996 dalam Jatmiko, 2006).

Uji scatterplot yaitu melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual yang telah di-*studentized*. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

3.5.4.3 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 terjadi gejala multikolonieritas yang tinggi, *standard error* koefisien regresi akan semakin besar dan mengakibatkan *confidence interval* untuk pendugaan parameter semakin lebar, dengan demikian terbuka kemungkinan terjadi kekeliruan, menerima hipotesis yang salah.

Uji asumsi klasik seperti multikolonieritas dapat dilaksanakan dengan jalan meregresikan model analisis dan melakukan uji korelasi antar independent variable dengan menggunakan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Batas dari *VIF* adalah 10 dan nilai *tolerance value* adalah 0,1. Jika nilai *VIF* lebih besar dari 10 dan nilai *tolerance value* kurang dari 0,1 maka terjadi multikolonieritas.

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. Pengujian hipotesis merupakan suatu prosedur yang didasarkan kepada bukti sampel dan teori probabilitas yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis yang bersangkutan merupakan pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karena itu harus ditolak (Mason dan Lind, 1996). Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji adanya pengaruh pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, persepsi atas penggunaan pajak secara transparan dan akuntabilitas, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Candisari.

Untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini secara parsial digunakan uji t dengan tingkat signifikansi 5%. Pada penelitian ini hipotesis 1 sampai dengan hipotesis 4 diuji dengan menggunakan uji t. Pada uji t, nilai t hitung akan dibandingkan dengan nilai t tabel, apabila nilai t hitung lebih besar daripada t tabel maka H_a diterima dan H_o ditolak, demikian pula sebaliknya. Sementara itu pengujian model penelitian akan dilakukan dengan uji F dengan tingkat signifikansi 5%. Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel, apabila nilai F hitung lebih besar daripada F tabel maka model yang digunakan layak, demikian pula sebaliknya. Analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 16.