

Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel *Moderating* (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)

Putut Tri Aryobimo, Nur Cahyonowati¹

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

ABSTRACT

This research aims to examine the effect perception of tax service quality on taxpayer's compliance. This research also aims to examine the moderating effect of financial condition of taxpayer's and risk preference for the relationship between perception of tax service quality with taxpayer's compliance. The sampling method of this research used convenience sampling with a sample of 200 respondent from individual taxpayer's in Semarang city. The research data used are the primary data by questionnaire which have contained respondent answer's. In this research, data analysis used by Moderated Regression Analysis. The result of this study indicates that the effect perceptions of tax service quality, financial condition of taxpayer's and risk preference is positively and significantly related with taxpayer's compliance. Furthermore, both of moderating variable which the moderating effect of financial condition of taxpayer's dan risk preference is positively and significantly related with taxpayer's compliance.

Keywords: Perceptions of tax service quality, financial condition of taxpayer's, risk preference, taxpayer's compliance

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional merupakan salah satu kegiatan pemerintah yang berlangsung secara berkesinambungan. Usaha bangsa agar bisa mandiri dalam pembiayaan pembangunan adalah dengan cara menggali sumber pendapatan pemerintah. Sumber pendapatan pemerintah berasal dari pendapatan pajak dan pendapatan non pajak (Alabede, 2001; Olaofe, 2008). Pajak merupakan sumber penerimaan utama negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional. Semakin besar pengeluaran pemerintah yang digunakan untuk pembangunan nasional sehingga penerimaan negara dituntut untuk terus ditingkatkan. Selain itu, pajak merupakan sektor yang berperan besar bagi pendapatan pemerintah bahkan, Hammar, Jager dan Norddlow (2005) mengungkapkan apabila semua wajib pajak tidak mempunyai kewajiban membayar pajak maka pemerintahan tidak akan berfungsi secara baik. Tingkat rasio juga menjadi ukuran kemampuan pemerintah dalam menghimpun penerimaan pajak dari rakyat.

Oleh karena itu, jumlah penerimaan pajak yang digunakan pemerintah untuk pembangunan nasional suatu negara membutuhkan peranan dari masyarakat dimana kemauan seluruh wajib pajak baik orang pribadi maupun badan untuk mematuhi hukum pajak yang berlaku di suatu negara (Eshag, 1983). Di Indonesia, dengan jumlah penduduk Indonesia yang mencapai 241 juta penduduk dengan tingkat angkatan kerja sebesar 120 juta orang (Biro Pusat Statistik, 2012). Dari 120 juta orang tersebut diperkirakan yang mempunyai penghasilan di atas PTKP sekitar 50 juta orang. Seharusnya bahwa dengan jumlah penduduk sebesar 50 juta orang tersebut, maka potensi penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak masih sangat besar untuk diperoleh untuk negara.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang serta untuk menganalisis pengaruh moderasi dari kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi

¹ Penulis penanggung jawab

risiko terhadap hubungan antara pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini menggunakan teori prospek dan teori pembelajaran sosial. Teori prospek ini berawal dari penelitian yang dilakukan oleh Kahneman & Tversky (1979) mengenai perilaku manusia yang dianggap aneh dan kontradiktif dalam mengambil suatu keputusan. Subjek penelitian yang sama dengan beberapa pilihan yang sama namun diformulasikan dengan cara yang berbeda maka hasil keputusan seseorang akan berbeda. Kahneman & Tversky (1979) menamakan perilaku orang tersebut sebagai *risk aversion behavior* dan *risk seeking behavior*. Dalam teori prospek, Kahneman & Tversky (1979) mengungkapkan bahwa seseorang akan mencari informasi terlebih dahulu kemudian akan dibuat beberapa “*decision frame*” atau konsep keputusan. Setelah konsep keputusan dibuat maka seseorang akan mengambil keputusan dengan memilih salah satu konsep yang menghasilkan *expected utility* yang terbesar. Oleh karena itu, teori prospek menunjukkan bahwa orang yang memiliki kecenderungan irasional untuk lebih enggan mempertaruhkan keuntungan (*gain*) daripada kerugian (*loss*). Apabila seseorang dalam posisi untung maka orang tersebut cenderung untuk menghindari risiko atau disebut *risk aversion*, sedangkan apabila seseorang dalam posisi rugi maka orang tersebut cenderung untuk berani menghadapi risiko atau disebut *risk seeking*.

Teori pembelajaran sosial mengatakan seseorang dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman secara langsung (A. Badura, 1977 dalam Robbins, 1996). Terdapat empat proses dalam pembelajaran sosial yaitu: (1) proses perhatian (*attentional*), (2) proses penahanan (*retention*), (3) proses reproduksi motor dan (4) proses penguatan (*reinforcement*). Proses perhatian adalah proses dimana seseorang hanya akan belajar dari orang lain/ model jika mereka telah mengenal dan menaruh perhatian pada orang /model tersebut. Proses penahanan adalah proses mengingat tindakan suatu model setelah model tidak lagi mudah tersedia. Proses reproduksi motor adalah proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan. Dan yang terakhir proses penguatan adalah proses dimana individu – individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran supaya berperilaku sesuai dengan model. Teori pembelajaran sosial ini sangat relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya.

Pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak

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

H1: Persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP).

Pengaruh kondisi keuangan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Torgler (2003) berpendapat bahwa seseorang yang mengalami kesulitan keuangan akan merasa tertekan ketika mereka diwajibkan untuk melakukan kewajibannya membayar pajak. Bloomquist (2003) mengungkapkan bahwa beban keuangan yang dimiliki wajib pajak merupakan salah satu hambatan bagi wajib pajak untuk membayar pajak dan juga wajib pajak orang pribadi yang mempunyai pendapatan yang cukup kemungkinan akan melakukan penghindaran pembayaran

pajak jika kondisi keuangan wajib pajak tersebut buruk karena pengeluaran lebih besar dari penghasilannya. Penelitian yang dilakukan oleh Olabede, Affrin & idris (2011) menunjukkan bahwa kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di negara Nigeria. Oleh karena itu, apabila seorang wajib pajak berada pada posisi kondisi keuangan yang rendah maka memiliki kecenderungan lebih untuk tidak taat dalam membayar kewajiban pajaknya dibandingkan jika wajib pajak berada pada kondisi keuangan yang baik. Dari uraian di atas dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan seorang wajib pajak diduga akan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP)

Pengaruh preferensi risiko terhadap kepatuhan wajib pajak

Torgler (2003) menyampaikan bahwa keputusan seorang wajib pajak dapat dipengaruhi oleh perilakunya terhadap risiko yang dihadapi. Preferensi risiko seseorang merupakan salah satu komponen dari beberapa teori yang berhubungan dengan pengambil keputusan termasuk teori kepatuhan pajak seperti teori rasionalitas dan teori prospek. Dasar teori yang digunakan preferensi risiko dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah teori prospek. Penelitian dari Olabede (2011) menggunakan teori prospek untuk meneliti pengaruh preferensi risiko terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian Olabede (2011) menunjukkan bahwa preferensi risiko berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Selain itu, penelitian yang dilakukan Hite & McGill (1992) kemudian diperkuat oleh penelitian Alm & Torgler (2006) yang mengungkapkan bahwa perilaku wajib pajak dalam menghadapi risiko tidak dapat diartikan bahwa wajib pajak tersebut tidak akan memenuhi kewajiban pajaknya. Dari uraian di atas maka dapat dikatakan bahwa preferensi risiko yang dihadapi oleh wajib pajak diduga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

H3 : Preferensi risiko berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP)

Pengaruh kondisi keuangan wajib pajak terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak

Terdapat beberapa penelitian yang meneliti mengenai kondisi keuangan wajib pajak dapat memoderasi hubungan antara komitmen pekerjaan wajib pajak dengan kinerjanya (Brett, Cron & Slocum, 1995; Mathieu & Zajac, 1990). Hasil penelitian yang dilakukan Olabede (2011) menunjukkan bahwa variabel moderasi kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan dalam hubungan antara persepsi kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, ketika kondisi keuangan wajib pajak baik dan persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus tinggi, maka tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung akan meningkat. Sebaliknya, apabila kondisi keuangan wajib pajak dan persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus rendah maka tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung akan turun. Dari uraian di atas maka dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan wajib pajak diduga dapat berpengaruh terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

H4 : Kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif terhadap hubungan antara persepsi tentang pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP).

Pengaruh preferensi risiko terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak

Penelitian dari Olabede (2011) menggunakan teori prospek untuk memprediksi pengaruh preferensi risiko memoderasi hubungan antara persepsi kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Olabede (2011) menunjukkan bahwa preferensi risiko berpengaruh negatif dan tidak signifikan dalam memoderasi hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Olabede (2011) didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Feld & Frey (2006), Kirchler (2007) dan Torgler (2007).

Dari uraian di atas maka penelitian ini untuk menguji apakah ada pengaruh signifikan dari variabel moderasi preferensi risiko terhadap hubungan antara persepsi tentang pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, juga apakah hubungan antara preferensi risiko dengan persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus positif atau negatif. Oleh karena itu, preferensi risiko yang dihadapi oleh wajib pajak diduga berpengaruh negatif terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

H5 : Preferensi Risiko berpengaruh negatif terhadap hubungan antara persepsi tentang pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP).

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Ada 3 variabel utama dalam penelitian ini yaitu variabel independen, variabel dependen dan variabel moderating. Variabel bebas / independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus, variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel moderating dalam penelitian ini adalah kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko. Variabel kepatuhan wajib pajak diukur dengan bagaimana wajib pajak dalam mematuhi hukum dan peraturan pajak yang berlaku (Chatopadhyay & DasGupta, 2002; Franzoni, 2000) dan juga didukung oleh penelitian (Kiryanto, 2000; Jatmiko, 2006) dengan indikatornya : (1) menyampaikan laporan pajak dengan benar dan tepat waktu; (2) menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar; (3) melakukan pelaporan SPT ke kantor pajak tepat waktu; (4) melakukan pembayaran pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang dan tepat waktu. Indikator – indikator tersebut diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin mulai dari sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju. Variabel persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus diukur dengan menggunakan pertanyaan dalam bentuk kuisioner dimana responden diberikan pertanyaan – pertanyaan sebanyak 24 pertanyaan. Ke-24 pertanyaan itu merupakan indikator – indikator yang digunakan sebagai dasar pengukuran persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan. Indikator pertanyaan di atas merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh James O. Olabede (2011).

Variabel kondisi keuangan wajib pajak diukur dengan menggunakan pilihan “puas” dengan nilai “1” dan “tidak puas” dengan nilai “0” dimana nilai 1 artinya wajib pajak puas terhadap kondisi keuangan wajib pajak itu sendiri, sedangkan nilai 0 artinya wajib pajak itu tidak puas terhadap kondisi keuangan wajib pajak itu sendiri. Variabel preferensi risiko diukur dengan menggunakan preferensi umum wajib pajak dengan mengambil risiko keuangan, risiko kesehatan, risiko sosial, risiko pekerjaan dan risiko keselamatan (Nicholson, Soane, Fenton-O’Creevy, & William, 2005). Risiko keuangan misalnya : main judi, risiko berinvestasi, risiko berwirausaha; risiko kesehatan misalnya : merokok, diet buruk, konsumsi alkohol berlebihan; risiko sosial misalnya : Pemilu, Perubahan Kebijakan Pemerintah; risiko pekerjaan misalnya : PHK; risiko keselamatan misalnya : tidak menggunakan sabuk keselamatan dalam mengendarai mobil, tidak menggunakan helm ketika naik motor. Pengukuran risiko – risiko di atas dijelaskan dalam penelitian Nicholson, Soane, Fenton-O’Creevy, & William (2005)

Penentuan Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi (WP OP) yang hanya mendapatkan penghasilan tetap dan tidak mempunyai usaha. Sedangkan populasi dalam penelitian ini adalah WP OP yang ada di Kota Semarang. Jumlah wajib pajak orang pribadi (WP OP) yang terdaftar sampai dengan tahun pajak 2011 di Kota Semarang adalah 232.201. Dalam menentukan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin*, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{232201}{1 + 232201 \cdot (0,05)^2} = 399,312 \text{ dibulatkan } 400 \text{ sampel.}$$

Berdasarkan rumus *Slovin*, jumlah sampel yang digunakan adalah 400 sampel. Dari 400 sampel tersebut merupakan jumlah WP OP yang memiliki usaha dan WP OP yang tidak memiliki usaha. Oleh karena itu, peneliti mengambil 200 sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini

dikarenakan penelitian ini berfokus pada WP OP yang tidak memiliki usaha. Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 200 responden wajib pajak orang pribadi (WP OP). Kriteria wajib pajak yang yang digunakan adalah wajib pajak yang terdaftar dan aktif dalam melakukan kewajiban perpajakan dan memiliki NPWP.

Sedangkan metode pengambilan sampel dengan menggunakan metode *convenience sampling*. Dalam pengambilan sampel berdasarkan akses yang dapat dijangkau oleh peneliti dalam menyebarkan kuisioner.

Metode Analisis

Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan analisis multivariat dengan menggunakan MRA (*Moderated Regression Analysis*). Dalam penelitian ini terdapat 3 model regresi penelitian sebagai berikut :

Model Regresi I : $KWP = a + b_1PWP + b_2PR + b_3KKWP + e$ (1)

Model Regresi II : $KWP = a + b_1PWP + b_2KKWP + b_3 PWP.KKWP + e$(2)

Model Regresi III : $KWP = a + b_1PWP + b_2PR + b_3 PR.PWP + e$ (3)

Keterangan dari persamaan di atas :

- a = konstanta
- KWP = Kepatuhan Wajib Pajak,
- PWP = Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus,
- PR = Preferensi Risiko,
- KKWP = Kondisi Keuangan Wajib Pajak.
- e = kesalahan residual

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Objek Penelitian

Dari hasil penyebaran kuisioner sebanyak 200 responden maka didapat daftar distribusi kuesioner yang disebar dan yang kembali sebagai berikut :

Tabel 1
Distribusi dan Tingkat Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	200 Responden
Kuesioner yang kembali	153 Responden
Tingkat <i>responden rate</i>	76,5%

Sumber : Data primer yang diolah, 2012

Dari 153 kuesioner yang kembali dengan penyebaran kuesioner melalui penyebaran langsung dan penyebaran tidak langsung. Penyebaran langsung dilakukan dengan cara peneliti memberikan kuesioner kemudian langsung diisi oleh responden pada saat itu juga dan melalui pos. Apabila penyebaran tidak langsung peneliti membuat kuesioner secara online kemudian disebarakan melalui baik email maupun jejaring sosial.

Berikut ini adalah daftar rincian demografi responden dalam penelitian ini antara lain :

TABEL 2
Profil Responden Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang

Profil Responden	Jumlah	Proporsi (%)
Jumlah Responden	153	100
Jenis Kelamin :		
• Laki – laki	105	68,63%
• Perempuan	48	31,37%
Usia Responden :		
• 20 – 30 tahun	27	17,65%
• 31 – 40 tahun	27	17,65%
• 41 – 50 tahun	58	37,90%
• 50 tahun ke atas	41	26,80%

Profil Responden	Jumlah	Proporsi (%)
Pendidikan Terakhir :		
• SD	0	0%
• SMP	0	0%
• SMA	41	26,80%
• Diploma III	28	18,30%
• Strata 1 – 3	84	54,90%
Jenis Pekerjaan :		
• Swasta	65	42,48%
• PNS	45	29,41%
• Lainnya	43	28,11%
Sumber Pendapatan :		
• Sektor Publik	45	29,41%
• Sektor Swasta	61	39,87%
• Lainnya	47	30,72%
Pendapatan :		
• 1 – 5 juta	91	59,48%
• 5 – 10 juta	51	33,33%
• 10 juta ke atas	11	7,19%
Agama :		
• Islam	135	88,24%
• Kristen	10	6,53%
• Khatolik	5	3,27%
• Hindu	2	1,31%
• Budha	1	0,65%

Sumber : Data primer yang diolah, 2012

Berdasarkan Tabel 2 di atas maka dapat diketahui bahwa jumlah responden yang mengembalikan kuesioner dari total 180 kuesioner yang disebar adalah 153 orang yang terdiri dari 105 orang atau sekitar 68,63% berjenis kelamin laki – laki, sedangkan 48 orang atau sekitar 31,37% berjenis kelamin perempuan. Usia responden yang terdapat pada Tabel 2 antara lain responden yang berusia 20 – 30 tahun berjumlah 27 orang atau sekitar 17,65%, responden yang berusia 31 – 40 tahun berjumlah 27 orang atau sekitar 17,65%, responden yang berusia 41 – 50 tahun berjumlah 58 orang atau sekitar 37,90%, sedangkan responden yang berusia 51 tahun ke atas berjumlah 41 orang atau sekitar 26,80%. Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui mengenai latar belakang pendidikan yang dimiliki responden. Responden yang memiliki latar belakang pendidikan terakhir SD dan SMP berjumlah 0 atau tidak ada responden yang berlatar belakang pendidikan SD dan SMP, sedangkan responden yang memiliki latar belakang pendidikan terakhir SMA berjumlah 41 orang atau sekitar 26,80%, responden yang memiliki latar belakang pendidikan terakhir Diploma III berjumlah 28 orang atau sekitar 18,30%, responden yang memiliki latar belakang pendidikan terakhir Strata 1 – Strata 3 berjumlah 84 orang atau sekitar 54,90%.

Apabila dilihat jenis pekerjaan dari responden yang terdapat pada tabel 2 maka responden yang bekerja sebagai swasta berjumlah 65 orang atau sekitar 42,48%, sedangkan responden yang bekerja sebagai PNS berjumlah 45 orang atau sekitar 29,41%, dan terakhir responden yang bekerja selain swasta dan PNS berjumlah 43 orang atau sekitar 28,11%.

Berdasarkan pada tabel 2 apabila dilihat dari sumber pendapatan responden, sumber pendapatan responden yang hanya berasal dari sektor publik berjumlah 45 orang atau sekitar 29,41%, responden yang sumber pendapatannya hanya berasal dari sektor swasta berjumlah 61 orang atau sekitar 39,87%, sedangkan responden yang sumber pendapatannya berasal dari sektor publik dan sektor swasta berjumlah 47 orang atau sekitar 30,72%. Apabila dilihat dari tingkat pendapatan responden pada tabel 2 antara lain responden yang mempunyai pendapatan antara 1 – 5 juta per bulan berjumlah 91 orang atau sekitar 59,48%, responden yang mempunyai pendapatan

antara 5 – 10 juta per bulan berjumlah 51 orang atau sekitar 33,33%, sedangkan responden yang mempunyai pendapatan 10 juta keatas per bulan berjumlah 11 orang atau sekitar 7,19%.

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui responden yang memiliki agama Islam berjumlah 135 orang atau sekitar 88,24%, responden yang memiliki agama kristen berjumlah 10 orang atau sekitar 6,53%, responden yang memiliki agama khatolik berjumlah 5 orang atau sekitar 3,27%, responden yang memiliki agama hindu berjumlah 2 orang atau sekitar 1,31%, sedangkan responden yang memiliki agama budha berjumlah 1 orang atau sekitar 0,65%.

Analisis Deskriptif

Untuk mengetahui tingkat tanggapan dari responden atas item – item pertanyaan yang diajukan dapat ditentukan dengan mencari nilai rata – rata jawaban dari responden berdasarkan rumus berikut ini :

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

TABEL 3
Kategori Mean Variabel Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus, Preferensi Risiko dan Kepatuhan Wajib Pajak

Interval	Kategori
4.20 < a ≤ 5.00	Sangat setuju
3.40 < a ≤ 4.20	Setuju
2.60 < a ≤ 3.40	Netral
1.80 < a ≤ 2.60	Tidak setuju
1.00 < a ≤ 1.80	Sangat tidak setuju

Sumber : Lampiran

Berikut ini hasil statistik deskriptif setiap item pertanyaan dari masing - masing variabel penelitian yang digunakan :

TABEL 4
Jawaban Responden terhadap Variabel Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus

Indikator	Frekuensi Skor Jawaban Responden					Mean	Kategori
	1	2	3	4	5		
PWP1	14	48	31	56	4	2,92	Netral
PWP2	3	49	44	56	1	3,01	Netral
PWP3	0	20	39	83	11	3,55	Setuju
PWP4	0	36	70	46	1	3,08	Netral
PWP5	4	39	59	49	2	3,01	Netral
PWP6	2	18	31	89	13	3,61	Setuju
PWP7	1	13	34	81	24	3,74	Setuju
PWP8	3	36	36	57	21	3,35	Netral
PWP9	2	14	30	86	21	3,73	Setuju
PWP10	1	15	41	76	20	3,65	Setuju
PWP11	1	9	41	69	33	3,86	Setuju
PWP12	1	7	40	77	28	3,80	Setuju
PWP13	1	24	32	77	19	3,59	Setuju
PWP14	0	14	41	85	13	3,64	Setuju

Indikator	Frekuensi Skor Jawaban Responden					Mean	Kategori
	1	2	3	4	5		
PWP15	8	45	53	34	13	2,99	Netral
PWP16	3	27	56	56	11	3,31	Netral
PWP17	3	26	50	58	16	3,37	Netral
PWP18	2	15	54	68	14	3,51	Setuju
PWP19	0	16	54	72	11	3,51	Setuju
PWP20	1	18	62	59	13	3,43	Setuju
PWP21	1	8	41	91	12	3,67	Setuju
PWP22	2	15	41	73	22	3,64	Setuju
PWP23	0	12	26	93	22	3,81	Setuju
PWP24	0	21	43	67	22	3,59	Setuju

Sumber : Data primer yang diolah, 2012

Dari hasil statistik deskriptif pada Tabel 4 dapat diketahui bahwa rata – rata penilaian sebagian besar responden menjawab setuju terhadap masing-masing indikator pertanyaan, sedangkan sebagian lainnya responden menjawab netral terhadap masing-masing indikator pertanyaan.

TABEL 5
Jawaban Responden terhadap Variabel Preferensi Risiko

Indikator	Frekuensi Skor Jawaban Responden					Mean	Kategori
	1	2	3	4	5		
PR1	3	20	28	75	27	3,67	Setuju
PR2	3	18	32	83	17	3,67	Setuju
PR3	1	25	31	79	17	3,56	Setuju
PR4	1	14	20	90	28	3,84	Setuju
PR5	4	22	19	88	20	3,63	Setuju

Sumber : Data primer yang diolah, 2012

Berdasarkan hasil statistik deskriptif pada Tabel 5 dapat diketahui bahwa rata – rata penilaian sebagian besar responden menjawab setuju terhadap masing-masing indikator pertanyaan, sedangkan sebagian lainnya responden menjawab netral terhadap masing-masing indikator pertanyaan.

TABEL 6
Jawaban Responden terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator	Frekuensi Skor Jawaban Responden					Mean	Kategori
	1	2	3	4	5		
KWP1	0	1	17	85	50	4,21	Sangat Setuju
KWP2	1	5	27	74	46	4,04	Setuju
KWP3	0	3	19	77	54	4,19	Setuju
KWP4	0	0	14	89	50	4,25	Sangat Setuju

Berdasarkan hasil statistik deskriptif pada Tabel 6 dapat diketahui bahwa rata – rata penilaian sebagian besar responden menjawab sangat setuju terhadap masing-masing indikator pertanyaan, sedangkan sebagian besar lainnya responden menjawab setuju terhadap masing-masing indikator pertanyaan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan 3 model regresi linear berganda dimana model regresi I menjelaskan hipotesis 1 sampai hipotesis 3, model regresi II menjelaskan hipotesis 4, sedangkan model regresi III menjelaskan hipotesis 5. Berikut ini adalah hasil uji hipotesis pada 3 model regresi linear berganda :

Tabel 7
Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Model Regresi I	Model Regresi II	Model Regresi III
Konstanta (a)	6,796(5.271)**	16,603(96.468)**	16,594(93.596)**
Persepsi Wajib Pajak (PWP)	0,064(4.489)**	0,902(5.181)**	0,723(3.790)**
Kondisi Keuangan Wajib Pajak (KKWP)	0,183(3.866)**	0,685(3.773)**	-
PWP*KKWP	-	0,685(3.356)**	-
Preferensi Risiko (PR)	1,360(2,812)**	-	0,656(3.662)**
PWP*PR	-	-	0,345(2.000)**
Adjusted R Square	0,281	0,265	0,263
F	20,831	19,255	19,080

Keterangan : (1) nilai dalam kurung merupakan nilai t statistik, (2) * signifikansi pada 10%, ** signifikansi pada 5%, *** signifikansi pada 1%.

Hasil pengujian hipotesis pada model regresi 1 diketahui bahwa pengaruh langsung Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan angka signifikansi sebesar 0,000 berarti dikatakan signifikan karena angka signifikansinya jauh dibawah 0,05. Korelasi antara Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan korelasi positif artinya apabila persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus tinggi maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan tinggi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan hasil penelitian ini adalah persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian **H1 diterima**. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Olabede, Affrin & Idris (2011) yang mengungkapkan bahwa pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian hipotesis pada model regresi 1 juga diketahui bahwa pengaruh langsung Kondisi Keuangan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan angka signifikansi sebesar 0,006 berarti dapat dikatakan signifikan karena angka signifikansinya jauh dibawah 0,05. Korelasi antara Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan korelasi positif artinya apabila wajib pajak memiliki kondisi keuangan yang baik maka tingkat kepatuhan wajib pajak tinggi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan hasil penelitian ini adalah Kondisi Keuangan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian **H2 diterima**. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Olabede, Affrin & Idris (2011) yang mengungkapkan bahwa kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian hipotesis pada model regresi 1 juga diketahui bahwa pengaruh langsung Preferensi Risiko terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan angka signifikansi sebesar 0,000 berarti dapat dikatakan signifikan karena angka signifikansinya dibawah 0,05. Korelasi antara Preferensi Risiko dan Kepatuhan Wajib Pajak memiliki korelasi positif yang berarti apabila wajib pajak memiliki risiko tinggi maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan tinggi pula. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini adalah Preferensi Risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian **H3 diterima**. Teori yang mendasari pendapat tersebut adalah teori prospek. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Hite & McGill (1992) kemudian diperkuat oleh penelitian Alm & Torgler (2006) yang mengungkapkan bahwa perilaku wajib pajak dalam menghadapi risiko tidak dapat diartikan bahwa wajib pajak tersebut tidak akan memenuhi kewajiban pajaknya.

Hasil pengujian hipotesis pada model regresi 2 diketahui bahwa Kondisi Keuangan Wajib Pajak dinyatakan sebagai variabel moderating karena angka signifikansi variabel moderat sebesar 0,001 berarti bahwa dapat dikatakan signifikan karena angka signifikansinya jauh dibawah 0,05. Moderasi dari Kondisi Keuangan Wajib Pajak terhadap hubungan antara Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak adalah positif yang berarti apabila wajib pajak mempunyai kondisi keuangan yang baik maka persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus akan baik dan kepatuhan wajib pajak akan tinggi pula. Oleh karena itu, hasil penelitian ini adalah Kondisi Keuangan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap hubungan antara Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian **H4 diterima**. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Olabede, Affrin & Idris (2011) yang mengatakan bahwa pengaruh moderasi dari kondisi keuangan wajib pajak dalam hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak adalah positif.

Hasil pengujian hipotesis pada model regresi 3 diketahui bahwa Preferensi Risiko dinyatakan sebagai variabel moderating karena angka signifikansi variabel moderat sebesar 0,047 berarti dapat dikatakan signifikan karena angka signifikansinya jauh dibawah 0,05. Moderasi dari Preferensi Risiko terhadap hubungan antara Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak adalah positif yang berarti apabila wajib pajak memiliki tingkat risiko yang tinggi maka persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus akan baik dan kepatuhan wajib pajak akan tinggi pula. Oleh karena itu, dapat disimpulkan hasil penelitian ini adalah Preferensi Risiko berpengaruh positif terhadap hubungan antara Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian **H5 ditolak**. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Hite & McGill (1992) kemudian diperkuat oleh penelitian Alm & Torgler (2006) yang mengungkapkan bahwa perilaku wajib pajak dalam menghadapi risiko tidak dapat diartikan bahwa wajib pajak tersebut tidak akan memenuhi kewajiban pajaknya.

KESIMPULAN DAN KETERBATASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dari tiga variabel independen maka dapat diketahui bahwa persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus, kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti persepsi wajib pajak yang baik tentang kualitas pelayanan fiskus, kondisi keuangan wajib pajak yang tinggi dan tingkat risiko yang dimiliki wajib pajak tinggi maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, variabel kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko juga sebagai variabel moderasi dimana kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa apabila kondisi keuangan wajib pajak tinggi dan persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus baik maka kepatuhan wajib pajak akan tinggi pula. Variabel preferensi risiko juga berpengaruh positif terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa apabila risiko yang dimiliki oleh wajib pajak tinggi dan persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus baik maka akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. *Pertama*, penelitian ini menggunakan metode survey sehingga jawaban responden kemungkinan terjadi bias atau ketidaksesuaian dengan keadaan yang sebenarnya karena berada di luar kontrol peneliti. *Kedua*, penelitian ini hanya menggunakan satu variabel independen sehingga memungkinkan adanya variabel independen lainnya yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. *Ketiga*, wilayah penyebaran kuesioner yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini hanya di Kota Semarang.

Atas dasar keterbatasan tersebut, untuk penelitian selanjutnya dapat menambah variabel independen lainnya yang diduga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (SPN) dan persepsi wajib pajak tentang sanksi pajak. *Kedua*, pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas wilayah penyebaran kuesioner.

REFERENSI

1. Alabede, J. O., Affrin, Z. Z., Idris, K. M. 2011. The Moderating Effect of Financial Condition on the Factors Influencing Taxpayer's Compliance Behaviour in Nigeria.
2. Alabede, J. O., Affrin, Z. Z., Idris, K. M. 2011. *Tax Service Quality and Tax Compliance in Nigeria : Do Taxpayer's Financial Condition and Risk Preference Play Any Moderating Role.* European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences, (35), 90 – 108.
3. Alm, J. & Torgler, B. 2006. Culture differences and Tax Morale in United States and Europe. *Journal of Economic Psychology*, 27, 224 – 246.
4. Bloomquist, K. M. 2003. Income inequality and tax evasion : A synthesis. *Tax Notes International*, 31(4), 347 – 367.
5. Brett, J. F., Cron, W. L., & Slocum Jr. J. W. 1995. Economic dependency on work : A moderator of the relationship between organizational commitment and performance. *Academy of Management Journal*, 38(1), 261 – 271.
6. Caro, L. M., & Garcia, J. A. M. 2007. Measuring perceive service quality in urgent transport service. *Journal of Retailing and Costumer Service*, 14(1), 60 – 72.
7. Chaltopadhyay, S., & Das-Gupta, A. 2002. *The personel income tax in India : Compliance cost and compliance behavior of taxpayer's.* New Delhi : National Institute of Public Finance and Policy.
8. Franzon, L. 2000. Tax Evasion and tax compliance, In B. Bouchaert & G. Degeest, *Encyclopedia of Law and Economics.* Cheltenham : Edward Elgar.
- 9.
10. Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS edisi III.* Semarang : Badan Penerbit UNDIP.
11. Eshag, E. 1983. *Fiscal and monetary policies and problems in development countries.* Cambridge: Cambridge University Press.
12. Hammar, H., Jagers, S. C., & Nordblom, K. 2005. *Tax evasion and the importance of trust.* Working paper, Goteborg University, Goteborg.
13. Hitte, P. A., & McGill, G. A. 1992. An examination of taxpayer preference for aggressive tax advice. *National Tax Journal*, 45(4), 389 – 403.
14. Olaofe, E. O. 2008. Overview of tax administration dan three tiers of government in Nigeria. *ICAN Students Journal*, 12(2), 7 – 15.
15. Nicholson, N., Soane, E., Fenton-O'Creedy, M., & William, P. 2005. Personality and domain-specific risk taking. *Journal of Risk Research*, 8(2), 157 – 176.
16. Soweca, I Ketut. 2010. "Tinjauan Sekilas Tentang Mental Accounting dan Prospect Theory". <http://www.economist-suweca.blogspot.com> diakses 26 Juni 2010.



17. Torgler, B. 2003. Tax Morale : Theory and Analysis of Tax Compliance. Unpublished doctoral dissertation, University of Zurich, Switzerland.
18. Tversky, A. and D. Kahneman. 1981. The Framing of Decisions and The Psychology of Choice. *Science*. 211 (30). pp. 453 – 458.