

## ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang)

Bona Imelda, Haryanto <sup>1</sup>

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

### ABSTRACT

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

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

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

*Keywords: knowledge and understanding of tax regulations, perception of the tax system's effectiveness, tax authorities' service, taxpayer's compliance*

### PENDAHULUAN

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

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

Menurut Tjahyono dan Fakhri (2005), pajak adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian daripada kekayaan ke kas negara disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum.

Dalam perkembangan Indonesia dari waktu ke waktu, sejak adanya reformasi di bidang pajak tahun 1983, negara kita mulai menerapkan *self assessment system*. Dimana di dalam sistem ini wajib pajak dituntut untuk berperan aktif, mulai dari mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, mengisi SPT (Surat Pemberitahuan), menghitung besarnya pajak yang terutang dan menyetorkan

---

<sup>1</sup> Corresponding author

kewajibannya. Sistem ini memberikan peluang bagi wajib pajak untuk bertindak curang dengan cara sengaja mengisi laporan yang tidak benar dan mengelak dari kewajiban pajaknya. Disini peran fiskus atau aparat perpajakan adalah sebagai pembina, pembimbing, dan pengawas pelaksanaan kewajiban yang dilakukan oleh wajib pajak. Oleh karena itu, *self assessment system* ini akan berjalan dengan baik apabila masyarakat memiliki tingkat kepatuhan perpajakan yang tinggi.

Salah satu kendala yang menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya. Banyak wajib pajak yang dengan sengaja tidak patuh dan minimnya kesadaran wajib pajak membuat wajib pajak enggan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Nurmantu (2009) kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai sebagai suatu sikap/perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Agar target pajak tercapai, perlu ditumbuhkan secara terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Kesadaran perpajakan timbul dari dalam diri wajib pajak sendiri tanpa memperhatikan adanya sanksi perpajakan. Sedangkan kepatuhan perpajakan timbul karena mengetahui adanya sanksi perpajakan. Meskipun demikian, dalam praktiknya sulit membedakan apakah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya dimotivasi oleh kesadaran atau kepatuhan perpajakan.

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

Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya.

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

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

Tujuan pertama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tujuan kedua dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh persepsi atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tujuan ketiga dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Tujuan keempat dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh konflik pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Aksi Beralasan yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1980) menjelaskan bahwa niat perilaku seseorang tergantung pada sikap seseorang tentang perilaku dan norma subyektif. Niat perilaku mengukur kekuatan relatif seseorang untuk melakukan perilaku. Penelitian ini juga menggunakan Teori Atribusi yang dikemukakan oleh Harold Kelley (1972). Teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal (Robbins, 1996 dalam Fikriningrum, 2012).

## KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah tentang faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak delapan variabel, yaitu empat variabel independen, tiga variabel kontrol dan satu variabel dependen. Variabel independen yang digunakan yaitu pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan ( $X_1$ ), persepsi atas efektifitas sistem perpajakan ( $X_2$ ), persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus ( $X_3$ ) dan persepsi atas konflik wajib pajak ( $X_4$ ). Variabel kontrol yang digunakan yaitu sanksi pajak ( $X_5$ ), pembangunan fasilitas publik ( $X_6$ ), dan tingkat pendidikan ( $X_7$ ). Sedangkan variabel dependen yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ).

### Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan

Pendidikan formal memiliki pengaruh terhadap pengetahuan itu sendiri. Pengetahuan sangat erat hubungannya dengan pendidikan, dimana diharapkan bahwa dengan pendidikan yang tinggi maka orang tersebut akan semakin luas pula pengetahuannya. Akan tetapi perlu ditekankan, bukan berarti seseorang yang berpendidikan rendah mutlak berpengetahuan rendah pula. Pengetahuan seseorang tentang suatu objek mengandung dua aspek, yaitu aspek positif dan negatif. Kedua aspek ini yang akan menentukan sikap seseorang semakin banyak aspek positif dan objek yang diketahui, maka akan menimbulkan sikap makin positif terhadap objek tertentu. Pengetahuan adalah hasil kerja pikir (penalaran) yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara (Widayanti dan Nurlis, 2010). Dalam penelitian terdahulu (Widayati dan Nurlis, 2010), bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan dipercaya memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

*H<sub>1</sub> : Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak.*

### Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan

Dengan adanya persepsi yang baik dari wajib pajak bahwa sistem perpajakan yang ada sekarang lebih efektif dan lebih memudahkan para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, maka akan meningkat pula kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Media yang digunakan dalam membayar pajak berkaitan erat dengan persepsi wajib pajak terhadap sistem perpajakan di Indonesia. Jika wajib pajak merasa bahwa sistem perpajakan yang sudah ada terpercaya, handal dan akurat, maka wajib pajak akan memiliki pandangan yang positif untuk sadar membayar pajak. Namun jika sistem perpajakan yang ada tidak memuaskan bagi wajib pajak, maka hal itu akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

*H<sub>2</sub> : Persepsi efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak.*

### Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Luh, 2009). Persepsi kepuasan wajib pajak tentang pelayanan fiskus dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Kepuasan wajib pajak atas kualitas pelayanan yang diberikan fiskus biasanya memberikan respon positif berupa kepatuhan dalam pembayaran pajak. Jika ketentuan perpajakan dibuat sederhana dan mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan fiskus atas hak dan kewajiban kepada wajib pajak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Penelitian yang dilakukan oleh Luh ([ejournal.unud.ac.id/abstrak/ok%20supadmi](http://ejournal.unud.ac.id/abstrak/ok%20supadmi), diakses tanggal 12-11-2012) dan Rahman (2012) menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

*H<sub>3</sub>: Persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.*

### Konflik Pajak

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

kewajiban pajaknya. Terjadinya banyak kasus pajak terutama yang disebabkan oleh oknum-oknum penting pemerintahan semakin menambah kekecewaan dan ketidakpercayaan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya pada negara. Ketidakmerataan hasil pajak pun menjadi salah satu penyebab kurangnya kepatuhan wajib pajak. Konflik pajak yang ada membuat wajib pajak menjadi apatis terhadap program-program pemerintah dalam menggunakan pendapatan negara hasil pajak. Tidak sedikit wajib pajak yang mengambil kesimpulan dan memutuskan untuk tidak melapor dan membayar kewajiban pajaknya dengan alasan takut uang pajak mereka jatuh dan malah dimonopoli oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

*H<sub>4</sub>: Konflik wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan pajak.*

## METODE PENELITIAN

### Variabel Penelitian

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

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

Variabel independen yang kedua adalah persepsi atas efektifitas sistem perpajakan. Masih banyak wajib pajak yang berpersepsi negatif terhadap petugas pajak yang dapat dilihat dari rendahnya pelayanan petugas pajak. Dengan adanya persepsi yang baik dari wajib pajak bahwa sistem perpajakan yang ada sekarang sudah lebih efektif dan lebih memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Sistem perpajakan Indonesia sudah mulai membenahi diri, terbukti dari adanya *e-filling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *drop box*, dan *e-banking* yang tentu saja memberi kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak untuk membayar pajak.

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

Variabel independen keempat adalah konflik pajak. Konflik pada penelitian ini akan digerakkan oleh tingkat konflik yang dialami oleh wajib pajak, yaitu rendah dan tinggi. Tingkat konflik yang rendah akan ditunjukkan dengan dukungan wajib pajak terhadap pemerintah untuk membayar pajak, namun wajib pajak tersebut juga ingin menggunakan uang pajaknya untuk kepentingan pribadinya. Sedangkan tingkat konflik yang tinggi ditunjukkan dengan wajib pajak yang menentang untuk membayar pajak seperti fenomena kasus Gayus.

### Populasi dan Sampel

Populasi yang menjadi obyek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *convenience sampling* dengan metode Slovin, dimana responden yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi dalam lingkungan pengawasan KPP Pratama Semarang. Jumlah minimal sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin (Burhan Bugin, 2008) sebagai berikut:

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

$$n = \frac{251.345}{251.345(0,1)^2 + 1}$$
$$n = 99,96$$
$$n = 100$$

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Sampel Penelitian

Jumlah populasi wajib pajak pribadi tercatat terdapat 251.345 orang, dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 124 orang dari jumlah populasi yang terdaftar dalam KPP Pratama Semarang. Berikut adalah tabel 4.1 yang berisikan perincian pengembalian kuesioner.

**Tabel 1**  
**Data Pengembalian Kuesioner**

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang didistribusikan	150
Kuesioner tidak kembali	(17)
Kuesioner kembali namun tidak memiliki jawaban lengkap	(9)
Kuesioner dapat diolah	124
Respon rate	82,66%

Dari jumlah tersebut kuesioner yang kembali berjumlah 124 kuesioner atau sebesar 82,66% dari total kuesioner yang disebar, yaitu sebesar 150 kuesioner. Kuesioner yang tidak kembali berjumlah 17 kuesioner dan jumlah kuesioner yang kembali namun tidak memiliki jawaban lengkap sehingga tidak dapat diolah sebesar 9 kuesioner.

### Profil Responden

Sebelum menganalisis jawaban-jawaban responden terhadap keterkaitan beberapa faktor dalam penelitian ini, terlebih dahulu akan dibahas mengenai gambaran umum responden. Gambaran umum responden diperoleh dari identitas diri responden yang tercantum pada masing-masing jawaban terhadap kuesioner. Dari informasi demografis yang mengisi kuesioner secara penuh, terlebih dahulu akan disajikan mengenai gambaran demografis dari responden tersebut diantaranya berisi tentang informasi mengenai jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir.

Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebesar 124 orang, yakni 73 orang laki-laki dan 51 orang perempuan. Besar persentase jumlah responden laki-laki yaitu 58,87% dan responden perempuan sebesar 41,12%. Usia responden terbanyak adalah kelompok usia 31 – 40 tahun yaitu sebanyak 67 orang atau 54,03%, diikuti oleh kelompok usia kurang dari 30 tahun yaitu sebanyak 51 orang atau 41,11%. Tingkat pendidikan responden yang terbanyak adalah S1 sebanyak 97 orang atau 78,22%.

**Tabel 2**  
**Profil Responden**

Karakteristik	Jumlah	Persen
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	73	58,87%
Perempuan	51	41,12%
<b>Usia</b>		
≤ 30 tahun	51	41,11%
31 – 40 tahun	67	54,03%
41 – 50 tahun	6	4,83%
<b>Pendidikan</b>		
D3	-	-
S1	97	78,22%
S2	26	20,96%
S3	1	0,8%
Lainnya	-	-

### Statistik Deskriptif

Deskripsi jawaban responden di sini dimaksudkan untuk menganalisis data berdasarkan atas hasil yang diperoleh dari jawaban responden terhadap masing-masing indikator pengukur variabel. Bagian analisis ini akan membahas mengenai bentuk sebaran jawaban responden terhadap seluruh konsep yang diukur. Dari sebaran jawaban responden selanjutnya akan diperoleh satu kecenderungan atas jawaban responden tersebut. Tabel 4.3 menyajikan hasil statistik deskriptif variabel penelitian:

**Tabel 3**  
**Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

	Teoritis			Empiris			Std. Deviation
	Min	Max	Mean	Min	Max	Mean	
Pengetahuan	4	20	12	7,00	20,00	14,99	3,09
Efektifitas	4	20	12	7,00	20,00	15,59	2,95
Pelayanan	5	25	15	5,00	25,00	17,22	3,93
Konflik	4	20	12	4,00	20,00	14,08	3,48
Sanksi	5	25	15	8,00	25,00	19,83	3,80
Pembangunan	5	25	15	7,00	25,00	17,68	3,18
Pendidikan	3	5	4	3,00	5,00	3,28	,51
Kepatuhan	4	20	12	6,00	20,00	16,02	3,29

Berdasarkan Tabel 4.3, pada pengukuran yang pertama yaitu variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan kisaran empiris untuk nilai minimum adalah 7, nilai maksimum adalah 20, dengan standar deviasi 3,09 serta nilai mean sebesar 14,99. Jika dilihat dari nilai mean pada kisaran empiris lebih tinggi dibandingkan dengan nilai kisaran teoritis, yaitu sebesar 12.

Selanjutnya, pengukuran kedua pada variabel persepsi atas efektifitas sistem perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 7, nilai maksimum sebesar 20, dengan nilai standar deviasi 2,95, serta nilai mean sebesar 15,59 pada kisaran empiris. Seperti halnya variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, nilai mean variabel ini pada kisaran empirisnya lebih tinggi dibandingkan nilai mean pada kisaran teoritisnya yakni sebesar 12.

Pada variabel ketiga yakni pelayanan fiskus, dilihat dari kisaran empiris untuk nilai minimum sebesar 5, nilai maksimum sebesar 25, dengan standar deviasi sebesar 3,93, serta nilai mean sebesar 17,22 yang melebihi nilai mean pada kisaran teoritis sebesar 15.

Berikutnya, pada pengukuran variabel konflik pajak, kisaran empiris untuk nilai minimum diketahui sebesar 4, nilai maksimum 20, dengan nilai standar deviasi 3,48, serta mean sebesar 14,08. Bila dilihat dari mean pada kisaran empiris melalui hasil jawaban responden, nilainya melebihi nilai kisaran teoritis sebesar 12, ini menunjukkan bahwa adanya konflik pajak tidak mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak.

Variabel selanjutnya merupakan variabel kontrol pertama, yaitu sanksi pajak. Variabel ini memiliki nilai minimum sebesar 8, nilai maksimum sebesar 25, serta mean sebesar 19,83. Pada kisaran empiris nilai mean lebih tinggi dibandingkan nilai mean pada teoritis sebesar 15.

Variabel kontrol kedua yaitu pembangunan fasilitas publik dengan nilai empiris minimum sebesar 7, nilai maksimum sebesar 25, serta mean sebesar 17,68. Pada kisaran empiris, nilai mean lebih tinggi dibandingkan dengan nilai mean pada kisaran teoritis, yaitu sebesar 15.

Variabel kontrol ketiga merupakan tingkat pendidikan. Pada kisaran empiris, variabel ini memiliki nilai minimum sebesar 3, nilai maksimum sebesar 5, dan nilai mean sebesar 3,28. Pada kisaran teoritis, variabel ini memiliki nilai mean yang lebih tinggi dibandingkan dengan empirisnya, yaitu sebesar 4.

### Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan SPSS 20.00 for Windows hasil dari persamaan regresi linier berganda dalam sebuah model dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Uji Statistik t**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,439	2,163		,665	,507
	Pengetahuan	,186	,081	,190	2,293	,024
	Persepsi	,082	,087	,081	,939	,350
	Pelayanan	,154	,073	,192	2,108	,037
	Konflik	-,092	,069	-,107	-1,346	,181
	Sanksi	,081	,067	,105	1,203	,231
	Pembangunan	,233	,094	,248	2,481	,015
	Pendidikan	1,045	,435	,183	2,400	,018

a. Dependent Variable: Kepatuhan

1. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di lingkungan KPP Pratama Semarang. Hal ini dapat dilihat dari besarnya nilai t hitung = 2,293 > t tabel = 1,66 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,024 lebih kecil daripada  $\alpha = 0,05$ . Dari hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.
2. Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari besarnya nilai t hitung = 0,939 < t tabel = 1,66 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,350 lebih besar daripada  $\alpha = 0,05$ . Dari hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa variabel ini tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak apabila tidak digabung bersama variabel lainnya.
3. Pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari besarnya nilai t hitung = 2,108 > t tabel = 1,66 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,037 lebih kecil daripada  $\alpha = 0,05$ . Dari hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi atau semakin baik pelayanan yang diberikan oleh para petugas pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.
4. Konflik pajak secara parsial berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari besarnya nilai t hitung = -1,346 < t tabel = 1,66 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,181 lebih besar daripada  $\alpha = 0,05$ . Dari hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa variabel ini tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak apabila tidak digabung bersama variabel lainnya.

5. Sanksi pajak secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari besarnya nilai  $t$  hitung = 1,203 <  $t$  tabel = 1,66 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,231 lebih besar daripada  $\alpha = 0,05$ . Dari hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa variabel ini tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak apabila tidak digabung bersama variabel lainnya.
6. Pembangunan fasilitas publik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari besarnya  $t$  hitung = 2,481 >  $t$  tabel = 1,66 dengan tingkat signifikansi 0,015 lebih kecil daripada  $\alpha = 0,05$ . Dari hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi atau meratanya pembangunan fasilitas publik maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.
7. Tingkat pendidikan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari besarnya  $t$  hitung = 2,400 >  $t$  tabel = 1,66 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,018 lebih kecil daripada  $\alpha = 0,05$ . Dari hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin tinggi pula kepatuhannya dalam melaporkan dan membayar pajaknya.

## KESIMPULAN

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel independen pertama, yaitu pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi atau semakin baik pengetahuan dan pemahaman seseorang mengenai peraturan perpajakan semakin tinggi pula kepatuhan perpajakannya. Hipotesis selanjutnya menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh persepsi atas efektifitas sistem perpajakan. Hal ini terjadi karena berdasarkan hasil uji regresi linier berganda tidak ditemukan signifikansi dalam hubungan kedua variabel ini. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian hipotesis terakhir menunjukkan bahwa konflik pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini terjadi karena berdasarkan hasil uji regresi linier berganda tidak ditemukan signifikansi dalam hubungan kedua variabel ini.

Keterbatasan penelitian ini yang pertama adalah dua (2) variabel kontrol yang digunakan, yakni sanksi pajak dan pembangunan fasilitas publik kurang mendukung untuk digunakan sebagai pengontrol dalam penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak. Keterbatasan yang kedua adalah data penelitian diperoleh dari jawaban langsung responden dengan menggunakan instrumen kuesioner. Peneliti memiliki keterbatasan dalam mengontrol subyek yang diteliti sehingga dimungkinkan timbul perbedaan atas maksud dan tujuan pernyataan. Keterbatasan ketiga dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner yang kurang merata juga dimungkinkan menjadi penyebab tidak signifikansinya beberapa variabel.

## REFERENSI

- Fikriningrum, Winda. 2012. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari)". Skripsi Program Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Santoso, Wahyu. 2008. Analisis Risiko Ketidapatuhan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak: Penelitian Terhadap Wajib Pajak Badan Di Indonesia, Vol 5, Nomer 1.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, Vol. 4, No. 2.





- Suyatmin, 2004. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan: Studi Empiris di Wilayah KP PBB Surakarta*. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Syofran, Syofrin. 2003. *Penetapan Pajak (Dalam Kerangka Mencari Sistem Yang Kondusif)*. Jurnal Perpajakan Indonesia. Volume 3 No. 4, halaman 28-34.
- Tjahjono, A. dan Fakhri Husein, M. 2005. *Perpajakan*. Yogyakarta. Akademi Manajemen Perusahaan. YKPN.
- Widayanti dan Nurlis. 2010. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga)*, Simposium Nasional Akuntansi 13.