

PENGARUH KESADARAN MEMBAYAR PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN TENTANG PERATURAN PERPAJAKAN TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PURWOKERTO

Sri Hartati¹, Rosalina Anindia Sari Kartika²

^{1,2}Akuntansi

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satria Purwokerto

Email : jeng.ayu08@gmail.com¹, rosa70lien@gmail.com²

ABSTRAK

Kemauan membayar pajak salah satu kunci kesuksesan dalam meningkatkan penerimaan pajak dalam mencapai kemakmuran masyarakat. Aspek kemauan membayar pajak ini akan didorong oleh banyak faktor. Aspek faktor tersebut difokuskan pada kesadaran individu dalam melakukan pembayaran pajak, kualitas pelayanan fiskus yang diberikan, serta pengetahuan yang dimiliki mengenai aturan perpajakan. Penelitian ini akan mengevaluasi faktor-faktor tersebut dalam kemampuannya mendorong kemauan wajib pajak pribadi terutama di KPP Pratama Purwokerto untuk membayar pajak. Analisis terhadap variabel tersebut akan menggunakan analisis regresi berganda serta untuk menjawab hipotesis akan menggunakan uji t dan uji F. Hasil olah data untuk uji t mendapatkan bahwa (a) kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh tingkat kesadaran membayar pajak, (b) pelayanan yang diberikan fiskus kepada para wajib pajak secara individu mampu mempengaruhi aspek kemauan akan membayar pajak, (c) aspek pemahaman dan tingkat pengetahuan mengenai aturan yang berlaku mengenai perpajakan secara parsial mampu berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hasil olah data untuk uji F didapatkan variabel keinginan membayar pajak untuk wajib pajak pribadi secara bersama-sama dipengaruhi kesadaran, kualitas pelayanan dan pemahaman serta pengetahuan perpajakan.

Kata Kunci: kesadaran, kualitas, pemahaman, pengetahuan, pajak

ABSTRACT

Willingness to pay tax is one of the keys to success in increasing tax revenue in achieving public prosperity. Many factors will drive the aspect of willingness to pay taxes. Aspects of these factors are focused on individual awareness in making tax payments, the quality of employee services provided, as well as the knowledge they have about taxation rules. This research will evaluate these factors in their ability to encourage the willingness of private taxpayers, especially at the KPP Pratama Purwokerto, to pay taxes. Analysis of these variables will use multiple

regression analysis, and to answer the hypothesis will use the t-test and F test. The results of data processing for t-test get that (a) the willingness to pay taxes is influenced by the level of awareness of paying taxes, (b) the services provided by the tax authorities to individual taxpayers are able to influence the willingness to pay taxes, (c) the understanding and level of knowledge of the applicable regulations on taxation can partially affect the willingness to pay taxes. The results of data processing for the F test show that the variable of the desire to pay taxes for personal taxpayers influenced by awareness, service quality, and understanding as well as tax knowledge.

Keywords: awareness of paying taxes, fiscus service, knowledge and understanding of tax regulations, willingnes to pay

PENDAHULUAN

Proses pembangunan negara untuk mencapai kemakmuran masyarakat memerlukan sumber dana yang tidak sedikit dan akan semakin meningkat sejalan dengan kebutuhan pembangunan (Permadi, Nasir, & Anisma, 2013). Sumber dana ini bisa diperoleh dari berbagai sumber, namun pembayaran internal yang paling dapat diandalkan untuk membiayai pembangunan negara adalah dari pembayaran pajak.

Pemaksimalan penerimaan pajak dari warga negara ini masih mengalami kendala. Hal ini mengindikasikan bahwa penerimaan pajak ini tidak bisa bergantung pada peran Ditjen Pajak maupun petugas pajak saja namun dibutuhkan peran semua lapisan masyarakat terutama wajib pajak. Berbagai cara telah dilakukan dalam untuk menaikkan penerimaan dari pajak, upaya yang terbaru dengan merubah sistem perpajakan untuk memberi kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sistem pajak yang mengalami perubahan menjadi *Self Assessment*. Sistem ini memungkinkan wajib pajak untuk melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan kewajiban perpajakannya sendiri. Dimulai dari mendaftar, menghitung, membayar bahkan sampai melaporkan ke Ditjen Pajak. Keberhasilan sistem ini tidak terlepas dari kesadaran wajib pajak itu sendiri akan kewajiban perpajakannya (Pringandana & Suaryana, 2019).

Permasalahan yang muncul adalah rendahnya wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya yaitu pembayaran pajak. Menurut Istiqomah, Nurlela,

& Wijayanti (2017) alasan yang muncul adalah tidak merasakan imbalan yang kongkret atas pembayaran pajak padahal Direktorat Jenderal Pajak sudah melakukan sosialisasi mengenai manfaat pajak dan peraturan yang mengatur perpajakan. Fenomena ini bisa terjadi dikarenakan beberapa faktor. Faktor ini pernah diteliti oleh Hardiningsih (2011). Kesiediaan untuk membayar pajak dikarenakan munculnya kesadaran akan pentingnya membayar pajak dan tingkat kualitas yang diberikan aparat pajak dalam aspek pelayanan menjadi faktor penting dalam mendorong kemauan membayar pajak. Tetapi satu faktor yang tidak memiliki pengaruh yaitu tingkat penafsiran akan peraturan pajak yang berlaku dari wajib pajak.

Rahmawaty, Ningsih, & Fadhlia (2011) mengganti satu variabel dari penelitian Hardiningsih (2011) yaitu kualitas pelayanan yang diberikan dari fiskus dengan persepsi baik yang dimiliki oleh wajib pajak akan efektifitas sistem perpajakan. Hasil olah data menemukan bahwa kemauan membayar pajak tepat waktu secara individu maupun bersama-sama tercatat secara signifikan mampu dipengaruhi oleh ketiga variabel tersebut. Hasil ini didukung Ilkham & Haryanto (2017) dengan diterapkan di KPP Kabupaten Batang.

Penelitian ini menarik untuk diteliti kembali di KPP Pratama Purwokerto dengan menggunakan variabel yang pernah diteliti oleh Hardiningsih (2011). Maka dari itu, penelitian ini akan berusaha mengevaluasi variabel yang mampu menjelaskan pengaruh keinginan atau kemauan melakukan pembayaran pajak dengan menggunakan pendekatan variabel bebas yaitu kesadaran untuk patuh dalam melakukan pembayaran pajak, pelayanan yang diberikan serta pemahaman aturan pajak.

METODE PENELITIAN

WPOP (Wajib Pajak Orang Pribadi) di KPP Pratama Purwokerto akan menjadi respon penelitian dengan menjawab kuesioner yang disebar oleh peneliti. Kuesioner akan berfokus pada pertanyaan untuk menjawab hipotesis penelitian yang telah disusun. Pertanyaan akan ditekankan pada variabel-variabel yang

mampu memberikan pengaruh kepada kemauan membayar pajak seperti kesadaran diri dalam membayar pajak tepat waktu, kualitas yang diberikan oleh aparat pajak (fiskus) terutama pelayanan, serta pengetahuan peraturan pajak yang dipahami oleh wajib pajak. Keterkaitan variabel dependen dengan independen menggunakan regresi berganda. Pembuktian hipotesis penelitian akan menggunakan bantuan uji t dan uji F. Hipotesis akan dinyatakan memiliki pengaruh secara signifikan jika nilai signifikan baik uji t maupun uji F lebih kecil dari $< \alpha (0,05)$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil terhadap data yang diperoleh peneliti di KPP Pratama Purwokerto dapat terlihat pada hasil regresi berganda sebagai berikut :

Tabel 1. Output Regresi

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,175	2,943		2,438	,017
1 X1	,184	,087	,189	2,123	,036
X2	,288	,086	,313	3,336	,001
X3	,191	,086	,208	2,220	,029

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan output regresi pada Tabel 1, persamaan regresi yang didapatkan sebagai berikut :

$$Y = 7,175 + 0,184X_1 + 0,288X_2 + 0,191X_3$$

Aspek yang diteliti disimbolkan dengan X_1 yang merupakan kesediaan dalam bayar kewajiban pajak, X_2 adalah keunggulan pelayanan yang diberikan fiskus, serta X_3 mewakili pengetahuan yang dipahami tentang peraturan perpajakan. Aspek tersebut tercatat memiliki nilai positif berdasarkan hasil analisis. Arti dari perhitungan regresi dapat dijabarkan sebagai berikut nilai konstanta sebesar 7,175 mengindikasikan jika X_1 , X_2 , X_3 diasumsikan tetap maka variabel wajib pajak mau membayar pajak (Y) akan meningkat sebesar nilai konstanta yaitu 7,175. Hasil regresi pada X_1 sebesar 0,184 dan bernilai positif sehingga jika terdapat kenaikan tingkat kesadaran maka akan meningkatkan pula kemauan membayar sebesar

0,184 satuan. Nilai konstanta X_2 sebesar 0,288 yang berdampak jika peningkatan pada X_2 maka variabel Y juga akan meningkat sebesar nilai konstanta X_2 . Variabel X_3 berdasarkan hasil regresi memiliki nilai 0,191 yang berdampak pada variabel Y mengalami peningkatan sebesar 0,191 satuan.

Tabel 2. Output Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,610 ^a	,373	,346	2,471

a. Predictors: (Constant): X_1 , X_2 , X_3

b. Dependent Variable: Y

Variabel bebas yang diteliti berdasarkan Tabel 2 menunjukkan nilai 0,373 untuk R square. Nilai 0,373 memiliki makna bahwa variabel bebas yang dipilih dalam penelitian ini mampu menerangkan terdapat pengaruh sebesar 37,3 persen kepada variabel tidak bebas yaitu kemauan membayar pajak. Namun, kemauan membayar pajak ini dapat dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti sebesar 62,7 persen. Untuk membuktikan hipotesis penelitian, maka dilakukan analisis uji t dan uji F. Uji t dapat dilihat pada Tabel 1 dan dapat dijabarkan sebagai berikut:

- Kesadaran membayar pajak (X_1) memiliki nilai sig. sebesar 0,036. Jika membandingkan nilai sig. X_1 dengan 0,05 maka sig. $X_1 < 0,05$ maka X_1 tercatat memiliki pengaruh signifikan atau H_1 diterima. Artinya tingkat kesadaran untuk membayar pajak dapat memberi pengaruh untuk mendorong keinginan membayar.
- Pelayanan yang berkualitas dari fiksus kepada wajib pajak (X_2) berdasarkan hasil olah data memiliki nilai sig. 0,001 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hipotesis H_2 berarti diterima dengan indikasi keinginan melakukan pembayaran pajak mampu dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan.
- Variabel peraturan perpajakan yang dipahami dan pengetahuan yang dimiliki wajib pajak (X_3) memiliki nilai sig 0,029 sehingga H_3 diterima sehingga terdapat pengaruh antara X_3 dengan kemauan akan membayar pajak.

Ketiga variabel bebas ini mampu mempengaruhi secara individu terhadap variabel tidak bebas. Ketika wajib pajak sadar untuk membayar pajak sehingga mendorong kemauan membayar pajak tidak terlepas dari pemikiran bahwa membayar pajak tepat waktu tidak merugikan dan sadar bahwa pajak digunakan untuk mendorong kesejahteraan masyarakat sehingga wajib pajak dengan senang hati untuk membayar pajak tepat waktu karenan merasakan manfaat dari pembayaran pajak tersebut. Hasil ini sesuai dengan temuan penelitian Hardiningsih (2011) dan Pradnyana & Astakoni (2018).

Aspek kualitas pelayanan yang diberikan berefek pada keinginan untuk bayar pajak tepat waktu. Pelayanan yang diberikan akan berkorelasi terhadap rasa puas dari wajib pajak yang akhirnya wajib pajak akan memenuhi kewajibanya dengan baik. Namun, buruknya pelayanan berdampak pada menurunnya tingkat wajib pajak untuk membayar pajak. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh penelitian Fikriningrum & Syafruddin (2012) dan Ramadiansyah, Sudjana, & Dwiatmanto (2014).

Tingkat pengetahuan yang dimiliki akan peraturan pajak yang ada akan mempengaruhi dan mendorong wajib pajak untuk menjadi taat pajak. Hal ini disebabkan karena mereka paham akan hak dan kewajibannya dan dipermudah karena dapat mengkalkulasi sendiri pajak yang akan dibayarkan dan menjadi lebih patuh pajak. Hasil ini selaras dengan hasil yang didapatkan oleh Pradnyana & Astakoni (2018) dan Rahayu (2017).

Hipotesis terakhir akan dapat dianalisis dengan menggunakan bantuan pada Tabel 3. Nilai sig. F yang didapatkan sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$) sehingga terdapat pengaruh yang signifikan. Artinya variabel yang diteliti seperti sadar membayar pajak, pelayan yang diberikan dan mengerti akan aturan mampu secara simultan berpengaruh terhadap kemauan untuk membayar pajak.

Tabel 3. Output ANOVA

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	344,626	3	86,156	14,109	,000 ^b
	Residual	580,124	96	6,107		
	Total	924,750	99			

- a. Dependent Variable: Y
- b. Predictors: (Constant) X1, X2, X3

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil olah data yang dilakukan menunjukkan variabel penelitian seperti sadar bayar pajak, kualitas pelayanan serta wajib pajak mengerti akan peraturan pajak mampu mempengaruhi kemauan akan bayar pajak. Pembuktian hipotesis dengan menggunakan uji t menemukan kemauan membayar pajak bagi orang pribadi di KPP Pratama Purwokerto secara individu mampu dipengaruhi oleh ketiga variabel bebas yang diwakili dengan kesadaran dari diri wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak, kualitas yang diberikan oleh aparat pajak (fiskus) terutama dalam aspek pelayanan, serta pemahaman dan pengetahuan dari wajib pajak terutama orang pribadi terhadap peraturan perpajakan yang ada. Penelitian ini dapat dikembangkan kembali dengan menggunakan variabel-variabel bebas lainnya yang mampu memberikan pengaruh terhadap kemauan membayar pajak dan bisa juga responden difokuskan pada wajib pajak selain orang pribadi misalnya wajib pajak badan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fikriningrum, W. K., & Syafruddin, M. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah). *Diponegoro Journal of Accounting*, 1(2), 1–15.
- Hardiningsih, P. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 126–143. <https://doi.org/ISSN: 1979-4878>
- Ilkham, M., & Haryanto. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Diponegoro Journal of Accounting*, 6(2), 1–9.
- Istiqomah, Nurlela, S., & Wijayanti, A. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Di KPP Sukoharjo. *Jurnal Ekonomi Paradigma*, 19(02), 92–98.
- Permadi, T., Nasir, A., & Anisma, Y. (2013). Studi Kemauan Membayar Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Kasus Pada

- KPP Pratama Tampan Pekanbaru). *Jurnal Ekonomi*, 21(2), 1–18. <https://doi.org/10.1073/pnas.0703993104>
- Pradnyana, I. G. G. O., & Astakoni, I. M. P. (2018). Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Serta Persepsi Wajib Pajak Sebagai Determinan Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Krisna : Kumpulan Riset Akuntansi*, 10(1), 1–10.
- Pringgandana, K. A., & Suaryana, I. G. N. A. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak WPOP Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 26(1), 340–369.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15–30.
- Rahmawaty, Ningsih, E. S., & Fadhlia, W. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Telaah & Riset Akuntansi*, 4(2), 202–215. [https://doi.org/ISSN: 1979-4878](https://doi.org/ISSN:1979-4878)
- Ramadiansyah, D., Sudjana, N., & Dwiatmanto. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pajak Pratama Singosari). *Jurnal E-Perpajakan*, 1(1), 1–12.