

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK

### *The Factors That Influence The Willingness*

**Muhammad Iqbal Batubara**

*Dosen Fakultas Ekonomi UNIVA MEDAN*

#### ABSTRAK

Usaha ekstensifikasi dan intensifikasi pajak merupakan cara yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan penerimaan negara secara mandiri. Hal ini tidak mudah, karena dituntut peran aktif dari petugas pajak, juga kesadaran dan kemauan dari wajib pajak itu sendiri. Kurangnya kemauan masyarakat membayar pajak tidak lepas dari minimnya pengetahuan, pemahaman, persepsi maupun pelayanan wajib pajak itu sendiri terhadap pajak. Sikap wajib pajak menganggap bahwa pajak merupakan pengeluaran yang sia-sia. Hal ini merupakan salah satu faktor yang menghambat dan mengurangi kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajak. Sample terpilih sebanyak 94 responden dengan teknik *convinience random sampling* di Kecamatan Tahunan dan Kecamatan Jepara yang melaporkan SPT tahun 2009. Data diperoleh dengan membagikan kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil menunjukkan bahwa sikap wajib pajak terhadap kesadaran membayar pajak berpengaruh dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak, sikap wajib pajak terhadap pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, sikap wajib pajak terhadap pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, persepsi efektifitas sistem perpajakan juga tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, dan untuk kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Secara keseluruhan model tersebut fit.

**Kata kunci:** *Kesadaran membayar pajak, Pengetahuan peraturan perpajakan, Pemahaman peraturan perpajakan, Persepsi efektifitas sistem perpajakan, Kualitas Layanan*

✉ Email korespondensi: [batubaraiqbal79@gmail.com](mailto:batubaraiqbal79@gmail.com)

#### PENDAHULUAN

Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan satu hal yang sangat wajar, sumber penerimaan ini mempunyai umur tidak terbatas, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk yang mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah.

Fungsi pajak sebagai *Budgeter*, sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah, seperti dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri. Fungsi *Reguler*, sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi, seperti dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras dapat ditekan, demikian pula terhadap barang mewah.

Penerimaan perpajakan mengalami peningkatan yang cukup signifikan baik secara nominal maupun secara persentase terhadap seluruh pendapatan negara. Hal ini sangat rasional karena pada kenyataannya ratio antara jumlah wajib pajak dengan jumlah

penduduk serta jumlah usaha masih sangat kecil, dan di samping itu tahun yang akan datang pajak diproyeksikan sebagai salah satu pilar utama penerimaan negara secara mandiri (Soeprapto, Kedaulatan Rakyat, 4 Agustus 2001:8) dalam (Fery dwi prasetyo,2006), sehingga mengurangi ketergantungan pinjaman luar negeri.

Agenda aksi Direktorat Jenderal Pajak berupa usaha *ekstensifikasi dan intensifikasi pajak*, dimana usaha *ekstensifikasi* dilakukan dengan menggali atau memperluas obyek pajak baru melalui perubahan perundang-undangan. Sedangkan usaha *intensifikasi* ditempuh melalui perbaikan kualitas pengumpulan di lapangan tanpa harus merubah Undang-undang yang berlaku. Usaha *intensifikasi* lebih murah dan efisien dari pada *usaha ekstensifikasi*.

Masih banyak wajib pajak potensial yang belum terdaftar sebagai wajib pajak aktual. Ketidaktaatan dalam membayar pajak tidak hanya terjadi pada lapisan pengusaha saja tetapi juga terjadi pada pekerja professional. Sedangkan perkembangan usaha kecil dan menengah sangat dinamis yang barang kali jauh meninggalkan jangkauan pajak. Meskipun jaring pengaman bagi wajib pajak (berupa Nomor Pokok Wajib Pajak) agar melaksanakan kewajiban perpajakannya sudah dipasang, terutama bagi usaha kecil menengah masih lepas dari jeratan pajak.

Pemungutan pajak bukan pekerjaan yang mudah disamping peran aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kesadaran dari wajib pajak itu sendiri. Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan hal yang penting. Penyebab kurangnya kemauan membayar pajak antara lain asas perpajakan yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak secara langsung dapat dinikmati oleh para wajib pajak. Hal ini terjadi karena masyarakat tidak pernah tau wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak.

Upaya pendidikan, penyuluhan dan sebagainya tidak banyak berarti dalam membangun kesadaran wajib pajak melaksanakan kewajiban pajak, jika masyarakat tidak merasakan manfaat dari membayar pajak. Disisi lain ancaman, hukuman, maupun sanksi dalam Undang-undang sudah cukup jelas terhadap wajib pajak yang bandel mengabaikan kewajiban pajak.

Penerapan *Self Assessment System* menyebabkan kebenaran pembayaran pajak tergantung pada kejujuran wajib pajak sendiri dalam pelaporan kewajiban perpajakannya. Informasi yang diperoleh dari KPP bahwa sumber pendapatan negara berupa penerimaan pajak dimana informasi ini bisa diperoleh dari beberapa kota seperti seperti di kota Jepara khususnya dilihat dari pekerjaan bebas dari tahun 2008-2009 terdapat penurunan jumlah pengusaha. Hal ini berdampak pada penurunan pendapatan penerimaan pajak sebesar 36,94%. Fenomena inilah yang dipandang peneliti tertarik untuk meneliti terkait dengan faktor-faktor apa sajakah yang kemungkinan menyebabkan. Hal-hal apa sajakah yang besar pengaruhnya terhadap kemauan membayar pajak untuk lebih dapat meningkatkan penerimaan pajak khususnya di kota Jepara.

Suryadi (2006), melakukan penelitian tentang model hubungan kausal kesadaran, pelayanan, kepatuhan wajib pajak dan pengaruhnya terhadap kinerja penerimaan pajak di Jawa Timur dengan responden sebanyak 800 Wajib Pajak pembayar pajak terbesar yang terdaftar di 8 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam lingkungan Kerja Kantor Wilayah Ditjen Pajak Jawa Timur. Dari 8 KPP tersebut masing-masing ditentukan 100 pembayar pajak terbesar yang diurut berdasarkan ranking, sehingga jumlahnya menjadi 800 Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan, kesadaran wajib pajak yang diukur dari persepsi

wajib pajak, pengetahuan perpajakan, karakteristik wajib pajak dan penyuluhan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak. Pelayanan perpajakan yang diukur dari ketentuan perpajakan, kualitas SDM dan system informasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak. Kepatuhan Wajib Pajak yang diukur dari pemeriksaan pajak, penegakan hukum dan kompensasi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pajak.

Penelitian dari Tarjo dan Indra Kusumawati (2006) meneliti tentang analisis perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap pelaksanaan *Self Assessment System*. Hasilnya penerapan *Self assessment system* di Bangkalan belum berjalan secara baik, meski pada fungsi membayar sudah baik. Untuk fungsi melapor WP sudah melaksanakan fungsinya, namun mereka melapor bukan karena kesadaran tapi karena adanya denda. Dari fungsi fiskus, *self assessment system* yang diterapkan di Bangkalan belum berjalan dengan baik, ini dibuktikan dengan informasi tentang penyuluhan yang tidak merata. Selain itu fungsi pengawasan yang dilakukan oleh fiskus sulit diukur dari persepsi WP. Untuk fungsi pelayanan, ternyata mereka sering datang ke KPP adalah WP yang fungsi perhitungannya dilakukan oleh fiskus.

Kiryanto (1999) secara khusus melakukan penelitian terhadap tingkat kepatuhan WP Badan di DIY. Variable bebas yang digunakan lingkungan pengendalian, sistem akuntansi, dan prosedur pengendalian Hasilnya adalah lingkungan pengendalian, sistem akuntansi dan prosedur pengendalian memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan.

Karsimiati (2009) meneliti tentang pengaruh pelayanan fiskus, sanksi denda dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Populasinya adalah seluruh wajib pajak di Kecamatan Gabus-Pati sebanyak 16.578, dengan teknik *propotional stratified random sampling* diperoleh 100 responden. Hasil menunjukkan bahwa sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sikap wajib pajak terhadap sanksi denda berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan sikap wajib pajak terhadap kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tatiana Vanessa Rantung dan Priyo Hari Adi (2009) meneliti dampak program Sunset Policy terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program *sunset policy* memberikan pengaruh positif terhadap ketiga faktor-faktor pemilik usaha kecil menengah dalam pelaporan kewajiban perpajakan di Daerah Jogjakarta. Hasilnya adalah semua faktor (Pengetahuan wajib pajak, Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan Perpajakan, Manfaat yang dirasakan wajib pajak dari pajak, Sikap optimis wajib pajak terhadap pajak) mempunyai pengaruh terhadap kesadaran wajib pajak, tetapi faktor pengetahuan wajib pajak tentang pajak mempunyai pengaruh negatif terhadap kesadaran wajib pajak. Tetapi faktor pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, manfaat yang dirasakan wajib pajak dari pajak dan sikap optimis wajib pajak terhadap pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kesadaran perpajakan.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, persepsi efektifitas sistem perpajakan, kualitas layanan terhadap kemauan membayar pajak.

## LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### Layanan Fiskus Terhadap Wajib Pajak

Pelayanan berkualitas yang diberikan kepada wajib pajak antara lain: **Pertama**, prosedur administrasi pajak dibuat sederhana agar mudah dipahami oleh semua wajib pajak, pendaftaran NPWP, adanya sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, sehingga sistem ini pelayanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata. **Kedua**, petugas pajak atau Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam *skill*, *knowledge*, dan *experience* dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan, pelayanan petugas bank tempat pembayaran wajib melayani dan memberikan penjelasan terhadap wajib pajak dengan ramah agar wajib pajak benar-benar paham sesuai yang diharapkan atau diinginkan. **Ketiga**, KPP memberikan kemudahan dalam pembayaran yang dilakukan melalui e-Banking yang bisa dilakukan dimana saja,

Penyampaian SPT melalui *drop box* yang dapat dilakukan dimana saja, tidak harus di KPP tempat wajib pajak terdaftar, disediakan sistem pelaporan melalui e-SPT dan e-Filling. NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui e-Register dari website pajak. **Keempat**, KPP memberikan perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), dengan perluasan ini dapat meningkatkan pelayanan wajib pajak dengan menetapkan suatu pelayanan yang terpadu untuk setiap KPP, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada wajib pajak tanpa harus mendatangi masing-masing seksi.

### Kemauan Membayar Pajak

Konsep kemauan membayar pajak (*willingness to pay tax*) diartikan suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) digunakan untuk membiayai pengeluaran umum Negara dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung (Vanessa dan Hari;2009).

Kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, dan tarif pajak. (Devano dan Rahayu 2006).

### Kesadaran membayar pajak

Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial, dan ekonomi akan dominan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Penyuluhan pajak yang dilakukan secara intensif dan kontinyu akan dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud kegotong royongan nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional (Suryadi,2006). Meskipun sistem pemungutan pajak *self assessment system* sudah dijalankan. Namun dalam prakteknya sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan disalahgunakan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya wajib pajak yang

dengan sengaja tidak patuh, kesadaran wajib pajak yang masih rendah atau kombinasi keduanya, sehingga membuat wajib pajak enggan melaksanakan kewajiban membayar pajak. Rendahnya kepatuhan dan kesadaran wajib pajak ini bisa terlihat dari sangat kecilnya jumlah mereka yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan mereka yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya. (Sadhani,2004 dalam Tarjo dan Indra Kusumawati,2005).

### **Pengetahuan Peraturan Perpajakan**

Pengetahuan pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.

Pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaksanakan kegotong royongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang. Dengan adanya sistem ini diharapkan para wajib pajak tau akan fungsi pembayaran pajak. Dan diharapkan sistem ini dapat terwujud keadilan. Yang dimaksud adil disini wajib pajak menghitung dengan sesuai ketentuan perpajakan dan pemerintah tau menggunakan semua ini sesuai kebutuhan guna untuk membangun negara.

### **Pemahaman Peraturan Perpajakan**

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Dimana wajib pajak yang benar-benar paham, mereka akan tau sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP.

### **Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan**

Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian, pengintegrasian terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktifitas integrated dalam diri individu. Sedangkan efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai. Persepsi wajib pajak terhadap kinerja penerimaan pajak dilakukan oleh Maria Karanta,et,al (2000 dalam Suryadi 2006) menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja Badan Perpajakan Nasional Swedia, ini dilihat dari: kesadaran prosedur yang bermanfaat bagi wajib pajak, kebutuhan bagi wajib pajak, perlakuan yang adil, keahlian aparat dalam mendeteksi kesalahan,serta dalam mengoreksi laporan pajak. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa persepsi wajib pajak yang positif dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam membayar pajak.

### **Kualitas Layanan terhadap Wajib Pajak**

Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana SDM melakukan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka akan cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila ketentuan perpajakan dibuat sederhana, mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan perpajakan atas hak dan kewajiban mereka dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Dengan demikian sistem informasi perpajakan dan kualitas SDM yang handal akan menghasilkan pelayanan perpajakan yang semakin baik.

### **Hubungan Kesadaran Membayar Pajak dengan Kemauan Membayar Pajak**

Kesadaran wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak. Hal paling menentukan dalam keberhasilan pemungutan pajak adalah kemauan wajib pajak untuk melakukan kewajiban. Ketidakmaunya wajib pajak melakukan kewajiban tersebut adalah asas perpajakan, yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak langsung dinikmati oleh para wajib pajak. Masyarakat tidak pernah tahu wujud kongkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak. Keinginan pemerintah untuk meningkatkan jumlah wajib pajak dengan tujuan akhir untuk meningkatkan jumlah penerimaan Negara, bukanlah pekerjaan yang ringan. Upaya pendidikan, penyuluhan dan sebagainya, tidak berarti banyak dalam membangun kesadaran wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan, jika masyarakat tidak merasakan manfaat dari kepatuhan membayar pajak.

Kesadaran wajib pajak atas perpajakan amatlah diperlukan untuk meningkatkan kemauan membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Semakin tinggi kesadaran membayar pajak, maka akan semakin tinggi kemauan membayar pajak

### **Hubungan Pengetahuan Peraturan Perpajakan dengan Kemauan Membayar Pajak**

Pengetahuan wajib pajak tentang pajak adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan.

Pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaksanakan kegotong royongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang, sehingga diharapkan akan tercipta unsur keadilan dan kebenaran mengingat bahwa wajib pajak sendirilah yang sebenarnya mengetahui besarnya pajak yang terutang.

Berdasarkan uraian tersebut diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Semakin luas pengetahuan peraturan perpajakan, maka akan semakin tinggi kemauan membayar pajak.

### **Hubungan Pemahaman Peraturan Perpajakan dengan Kemauan Membayar Pajak**

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Setiap wajib pajak yang telah memahami peraturan sangat baik, biasanya akan melakukan aturan perpajakan yang sesuai dengan apa yang tercantum di dalam peraturan yang ada.

H3: Semakin tinggi pemahaman peraturan perpajakan, maka akan semakin tinggi kemauan membayar pajak

### **Hubungan Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan dengan Kemauan Membayar Pajak**

Selama ini banyak wajib pajak yang telah terdaftar sebagai wajib pajak, dan telah memiliki NPWP belum mau melaksanakan kewajiban pajak dengan baik. Hal ini disebabkan oleh asas perpajakan bahwa hasil pemungutan pajak tidak langsung dinikmati oleh pembayar pajak. Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian, penginteprestasian terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktifitas integrated dalam diri individu. Sedangkan efektifitas merupakan ukuran seberapa jauh target kualitas, kuantitas, dan waktu telah tercapai.

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan suatu hipotesis sebagai berikut:

H4: Semakin tinggi persepsi efektifitas sistem perpajakan, maka akan semakin tinggi kemauan membayar pajak.

### **Hubungan Kualitas Layanan Wajib Pajak dengan Kemauan Membayar Pajak**

Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Apabila jasa dari suatu instansi tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti jasa pelayanan tidak berkualitas. Jika proses pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti mutu pelayanannya kurang. Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu apabila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuh janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu.

Kemauan WP dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Fiskus yang bertanggung jawab dan mendayagunakan SDM sangat dibutuhkan guna meningkatkan kemauan dalam membayar pajak. Para wajib pajak akan mau dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak tersebut memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan pengalaman dibidang perpajakan serta dalam hal perundang-undangan. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan suatu hipotesis sebagai berikut:

H5: Semakin baik kualitas layanan, maka akan semakin tinggi kemauan membayar pajak.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam peneliti ini Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas yang berada di KPP Pratama Jepara khususnya di dua kecamatan yaitu Kecamatan Tahunan dan Kecamatan Jepara. Karena di dua kecamatan inilah yang sebagian besar melakukan pekerjaan bebas seperti: furniture atau meubel, dokter maupun bidan yang membuka praktek kerja sendiri, notaris, jasa travel, rental komputer dan internet, tempat khursus mengemudi dll. Adapun sampel terpilih dengan teknik *Convinience Random Sampling* diperoleh sebanyak 94 responden.

### **Kualitas Layanan Terhadap Wajib Pajak**

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Indikator kualitas layanan antara lain:

1. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi *Skill, Knowledge, Experience* dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan perundang-undangan.
2. Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik.

Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata.

### **Kemauan Membayar Pajak**

Kemauan membayar pajak sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum Negara dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung (Vanessa dan Hari; 2009). Indikator kemauan membayar pajak:

1. Konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak.
2. Dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak.
3. Informasi mengenai cara dan tempat pembayaran pajak.
4. Informasi mengenai batas waktu pembayaran pajak.
5. Membuat alokasi dana untuk membayar pajak.

### **Deskripsi Responden**

Dari tingkat pendidikan hampir 50% responden hanya pendidikan SD hingga SLTA, hal ini memberikan indikasi bahwa tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pemahaman tentang pajak. Mengingat dengan memiliki pendidikan yang lebih tinggi, maka akan mempengaruhi cara pandang, cara berpikir dan cara bersikap.

Dari lama usahanya, responden yang kurang dari 5 tahun sebanyak 51 %, sedangkan yang mempunyai lama usaha antara 5 – 10 tahun sebanyak 23%, dan yang mempunyai lama usaha 10 tahun lebih sebanyak 26%. Fenomena ini menunjukkan banyak pengusaha-pengusaha muda bermunculan di Jepara.

Dari pendapatan yang diperoleh per tahun menunjukkan responden dominan berpenghasilan yang kurang dari 250 juta karena mereka adalah pengusaha-pengusaha

baru, dan belum lama berpengalaman. Dari sekian responden yang memiliki usaha perdagangan sebanyak 51%, sedangkan yang mempunyai usaha jasa sebanyak 49%.

### **Uji Validitas**

Semua instrumen kuesioner memiliki factor loading  $> 0,40$ , maka semua item pertanyaan tersebut dapat dinyatakan valid mengukur suatu variabel.

### **Uji Reliabilitas**

Untuk mengukur konsistensi interval penggunaan instrument digunakan *cronbach's alpha coefficient* diketahui bahwa semua variable diperoleh rata-rata nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6, maka secara keseluruhan variabel dikatakan reliabel.

### **Pengujian Normalitas**

Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan sebesar 0,200, maka disimpulkan bahwa data berdistribusi normal, karena nilai  $p$  (sig.)  $> 0,05$ .

### **Uji Multikolinieritas**

Uji *multikolinieritas* menunjukkan bahwa semua nilai tolerance lebih besar dari nilai default yang ditentukan sebesar 0,10. Sedangkan untuk nilai VIF juga menunjukkan di bawah angka 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel telah memenuhi persyaratan ambang toleransi dan nilai VIF, artinya bahwa tidak terjadi problem multikolinieritas.

### **Uji Heterokedastisitas**

Uji Heterokedastisitas dengan uji *Glejser* diperoleh hasil nilai koefisien masing-masing variable independen tidak signifikan ( $p > 0,05$ ) terhadap residual, sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada model tersebut tidak terdapat problem heterokedastisitas.

### **Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi yang ditunjukkan dengan nilai *adjustment R-square* yaitu sebesar 0,621, hal ini menunjukkan sebesar 62,1% kemauan membayar pajak dapat dijelaskan oleh kesadaran membayar pajak, pemahaman peraturan pajak, pengetahuan pajak, efektivitas sistem pajak, dan layanan berkualitas, sedangkan sisanya sebesar 37,9% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.

### **Uji F**

Uji hipotesis F digunakan untuk mengetahui baik tidaknya suatu model diperoleh nilai F signifikasinya sebesar 0,000, hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan model tersebut adalah fit.

## **KESIMPULAN**

1. Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak maka semakin meningkatkan kemauan membayar kewajiban perpajakan.
2. Pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.
3. Pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.
4. Persepsi efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

5. Kualitas layanan signifikan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah mendapatkan pelayanan yang memadai sehingga meningkatkan kemauan membayar pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwi Indah Widaningrum (2007) . *Identifikasi kemampuan dan kemauan membayar masyarakat berpenghasilan menengah rendah*.<http://kk.pl.itb.ac.id/ppk>.
- Fery Dwi Prasetyo (2006) . *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pemilik usaha kecil menengah dalam pelaporan kewajiban perpajakan di Daerah Jogjakarta*. Skripsi Strata-1,Fakultas Ekonomi,Universitas Islam Indonesia,Jogjakarta.
- Imam Ghozali (2001) . *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*.Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.Cetakan IV.
- Indriantoro Nur dan Bambang Supomo (1999) . *Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*’.Yogyakarta :BPFE Edisi Pertama.
- Jatmiko Nugroho Agus ( 2006) . *Pelaksanaan sanksi denda, Pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak studi empiris terhadap wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang*.Strata-2,Fakultas Ekonomi,Universitas Diponegoro,Semarang.
- Karsimiati (2009). *Pengaruh pelayanan fiscus, sanksi denda dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar PBB*. Makalah Simposium Nasional Akuntansi X Padang. *wajib pajak badan dalam memenuhi pajak penghasilannya*.Simposium Nasional Akuntansi II IAI-KAPd.
- Kiswanto,M wahyudin. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda propinsi Jateng Kabupaten Sragen*.
- Kusumawati (2006). *Analisis perilaku wajib pajak orang pribadi terhadap pelaksanaan Self Assessment System*.Tesis Fak.Ekonomi Brawijaya. Malang
- Sarwono Jonathan (2006). *Analisis data penelitian menggunakan SPSS*.Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Suryadi(2006) . *Model kausal kesadaran,pelayanan,kepatuhan wajib pajak,dan pengaruhnya terhadap kinerja penerimaan pajak:Suatu survey diwilayah Jatim* .Jurnal Keuangan Publik.Volume 4.No.1:105-121.
- Tarjo dan Indra Kusumawati (2006) . *Analisis perilaku wajib pajak orang pribadi terhadap pelaksanaan self assessment system:Suatu studi di Bangkalan*.JAAI 10 No.1.101-120.
- Umar Husein (1999) . *Metode Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran*.Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.

Vanessa Tatiana, Priyo Hari (2009) . *Dampak sunset policy terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak*. Makalah Simposium Nasional Indonesia Perpajakan II.

Waluyo (2008) .*Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba empat Edisi 8. [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)