

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI”  
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Surakarta)**

**Endah Wulandari<sup>1\*</sup>, Kartika Hendra Ts<sup>2</sup>, Yuli Chomsatu<sup>3</sup>**

Program Studi Akuntansi S1, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Batik Surakarta  
Jln. H. Agus Salim No.10 Surakarta

\*Email: endahw23@gmail.com

**Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan tentang peraturan perpajakan, pelayanan fiskus dan tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap sitem pemerintahan, terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Surakarta. Responden dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi. Metode penelitian sampel menggunakan metode convenience sampling, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 100 dari total kuesioner yang disebar berjumlah 100. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda untuk pengujian hipotesis. Hasil penelitian ini adalah kesadaran membayar pajak, pengetahuan tentang peraturan perpajakan, pelayanan fiskus dan tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap sitem pemerintahan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak..*

**Kata Kunci :** kepatuhan, perpajakan, wajib pajak

## 1. PENDAHULUAN

Dalam undang-undang No. 28 tahun 2007 tentang Undang Undang Ketentuan Umum dan tata cara Perpajakan (KUP) yang baru, menyatakan bahwa Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Seorang Wajib Pajak diberi kepercayaan dan tanggungjawab dalam menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak terutangnya. Hal ini dikenal dengan istilah Self Assessment System, dimana dengan sistem perpajakan diharapkan adanya suatu sistem pembukuan yang benar dan lengkap, serta itikad baik dari Wajib Pajak yang merupakan syarat utamanya.

Di Indonesia pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara terbesar, 2/3 dana APBN berasal dari penerimaan Pajak. Didalam penggunaannya, penerimaan pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran negara diantaranya untuk pelayanan publik dan pembangunan nasional. Penerimaan pajak diharapkan dapat terus meningkat untuk memenuhi segala kebutuhan negara sehingga dapat berjalan lancar.

Dalam penerimaan pajak terdapat beberapa kendala antara lain kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah. Ketidapatuhan wajib pajak bisa disebabkan kurangnya kesadaran membayar pajak, pengetahuan mengenai pajak, pelayanan fiskus dan kepercayaan wajib pajak.

## 2. METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dikuantitatifkan, yaitu penelitian yang berdasar pada data kualitatif berupa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dan dihitung secara numerikal menggunakan perhitungan skala linkert.

Variabel adalah suatu atribut atau sifat dari objek yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada dua (2) variabel, yaitu variabel terikat (dependen) dan variabel bebas (independen).

Penyelesaian penelitian ini dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif adalah pengolahan data dengan kaidah-kaidah matematik terhadap data angka atau numerik.

Dalam penelitian ini, karena data yang digunakan adalah data kualitatif, maka analisis kuantitatif dilakukan dengan cara mengkuantitatifkan data-data penelitian ke dalam bentuk angka-

angka dengan menggunakan skala Likert 5 poin (poin Likert Scale). Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta.

Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Dalam menentukan ukuran sampel, penelitian ini menggunakan rumus Slovin agar bisa diketahui berapa jumlah sampel yang akan diambil.

Teknik sampling yang digunakan untuk menentukan sampel adalah convenience sampling. Dalam pemilihan sampel peneliti tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan, seseorang diambil sebagai sampel karena kebetulan orang tersebut berada di lokasi pengambilan sampel atau kebetulan mengenal orang tersebut. Alasan pemilihan teknik pengambilan sampel ini adalah untuk mempermudah proses pengambilan sampel.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Uji Statistik Deskriptif

**Tabel 1. Uji Statistik Deskriptif**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	100	4	20	15.84	2.654
X2	100	4	20	15.00	3.032
X3	100	5	20	15.69	2.135
X4	100	8	20	15.53	2.496
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Primer di olah, 2016.

Tabel 4 menunjukkan jumlah responden (N) sebanyak 100. Nilai minimum variabel kesadaran membayar pajak sebesar 4 dan nilai maksimumnya sebesar 20. Rata-rata nilai untuk variabel kesadaran membayar pajak sebesar 15,84. Nilai minimum variabel pengetahuan tentang peraturan perpajakan sebesar 4 dan nilai maksimumnya sebesar 20. Rata-rata nilai untuk variabel pengetahuan tentang peraturan perpajakan sebesar 15,00.

#### 3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

##### Uji Validitas

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak**

No	Butir Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
1	KWP1	0,726	0,195	Valid
2	KWP2	0,818	0,195	Valid
3	KWP3	0,740	0,195	Valid
4	KWP4	0,509	0,195	Valid

Sumber: data diolah, 2016.

Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa semua butir pernyataan variabel kesadaran wajib pajak dinyatakan valid (lebih besar dari  $r_{tabel}$ ), hal ini dibuktikan dengan diperolehnya nilai koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) > 0,195. Nilai 0,195 diperoleh dari nilai  $r_{tabel}$  dengan  $N = 100$ .

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Pengetahuan Tentang Peraturan Perpajakan**

No	Butir Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
1	PPP1	0,797	0,195	Valid
2	PPP2	0,787	0,195	Valid
3	PPP3	0,724	0,195	Valid
4	PPP4	0,689	0,195	Valid

Sumber: data diolah, 2016.

Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa semua butir pernyataan variabel pengetahuan tentang peraturan perpajakan dinyatakan valid (lebih besar dari  $r_{tabel}$ ), hal ini dibuktikan dengan diperolehnya nilai koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) > 0,195. Nilai 0,195 diperoleh dari nilai  $r_{tabel}$  dengan  $N = 100$ .

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus**

No	Butir Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
1	PF1	0,682	0,195	Valid
2	PF2	0,696	0,195	Valid
3	PF3	0,716	0,195	Valid
4	PF4	0,685	0,195	Valid

Sumber: data diolah, 2016.

Tabel 7 di atas menunjukkan bahwa semua butir pernyataan variabel pelayanan fiskus dinyatakan valid (lebih besar dari  $r_{tabel}$ ), hal ini dibuktikan dengan diperolehnya nilai koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) > 0,195. Nilai 0,195 diperoleh dari nilai  $r_{tabel}$  dengan  $N = 100$ .

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kepercayaan Wajib Pajak**

No	Butir Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
1	KW1	0,747	0,195	Valid
2	KW2	0,595	0,195	Valid
3	KW3	0,779	0,195	Valid
4	KW4	0,625	0,195	Valid

Sumber: data diolah, 2016.

Tabel 8 pajak dinyatakan valid (lebih besar dari  $r_{tabel}$ ), hal ini dibuktikan dengan diperolehnya nilai koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) > 0,195. Nilai 0,195 diperoleh dari nilai  $r_{tabel}$  dengan  $N = 100$ .

**Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak**

No	Butir Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
1	PWP1	0,540	0,195	Valid
2	PWP2	0,776	0,195	Valid
3	PWP3	0,640	0,195	Valid
4	PWP4	0,751	0,195	Valid

Sumber: data diolah, 2016.

Tabel 9 di atas menunjukkan bahwa semua butir pernyataan variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi dinyatakan valid (lebih besar dari  $r_{tabel}$ ), hal ini dibuktikan dengan diperolehnya nilai koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) > 0,195. Nilai 0,195 diperoleh dari nilai  $r_{tabel}$  dengan  $N = 100$ .

## Uji Reliabilitas

**Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kesadaran Wajib Pajak	0,635	Diterima
2	Pengetahuan Peraturan Perpajakan	0,726	Diterima
3	Pelayanan Fiskus	0,637	Diterima
4	Kepercayaan Wajib Pajak	0,631	Diterima
5	Kepatuhan Wajib Pajak	0,612	Diterima

Sumber: data diolah, 2016.

Berdasarkan tabel 10 di atas dapat ditunjukkan bahwa semua nilai variabel kesadaran membayar pajak, pengetahuan tentang peraturan perpajakan, pelayanan fiskus, kepercayaan wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dinyatakan reliabel.

### 3.3 Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

**Tabel 8. Hasil Uji Normalitas**

	Unstandardized Residual	Keterangan
N	100	
Kolmogorov-Smirnov Z	1,124	Data Terdistribusi Normal
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,160	

Pada hasil uji normalitas dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Hasil nilai *Asym. Sig* diperoleh sebesar 0,160, hasil ini bila dibandingkan dengan probabilitas 0,05 maka lebih besar, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

#### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) (Ghozali, 2006: 92). Cara mendeteksinya dengan melihat nilai *tolerance value* (TOL) dan *variance inflation factor* (VIF). Hasil perhitungan data diperoleh nilai TOL dan VIF sebagai berikut :

**Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	TOL	VIF	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	0,714	1,401	
Pengetahuan Peraturan Perpajakan	0,676	1,479	Tidak terjadi gejala
Pelayanan Fiskus	0,712	1,405	multikolinearitas
Kepercayaan Wajib Pajak	0,526	1,902	

Sumber: data diolah, 2016.

Tabel 11 di atas menunjukkan bahwa semua nilai TOL variabel bebas  $> 0,10$  dan semua nilai VIF  $< 10$ , sehingga dapat disimpulkan dalam model regresi ini tidak terjadi gejala multikolinearitas yaitu korelasi antar variabel bebas.

#### Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi linear terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Untuk menentukan adanya *autokorelasi* atau tidak, dapat diketahui dari nilai *Durbin-Watson* sebagai berikut :

**Tabel 10. Hasil Uji Autokorelasi**

Model	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	1.618	1.879

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan hasil pengujian tabel 12 di atas menunjukkan bahwa nilai *Durbin-Watson* sebesar 1,879 dan angka D-W berada di antara -2 sampai +2. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada atau tidak terjadi *autokorelasi* dalam penelitian ini.

#### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2009). Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat nilai signifikansi setelah diadakan regresi dengan *absolut residual* pada variabel dependen sebagai berikut :

**Tabel 11. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Sig	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	0,739	Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas
Pengetahuan Peraturan Perpajakan	0,847	
Pelayanan Fiskus	0,242	
Kepercayaan Wajib Pajak	0,936	

Sumber: data diolah, 2016.

Tabel 13 di atas menunjukkan semua nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05, sehingga variabel kesadaran membayar pajak, pengetahuan tentang peraturan perpajakan, pelayanan fiskus dan kepercayaan wajib pajaktidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

#### 4. KESIMPULAN

1. Kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta
2. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta.
3. Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta.
4. Kepercayaan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta.
5. Kesadaran membayar pajak, pengetahuan tentang peraturan perpajakan, pelayanan fiskus dan kepercayaan wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Fibria dan Waluyo. 2014. faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi. e-Journal. Magister Akuntansi Trisakti.
- Ancok, Djamaludin, 1994, Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kegairahan Membayar Pajak, Prospektif, Vol. 6 No.1
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu. Jakarta: Kencana.
- Duwi Priyatno. 2009. 5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17. Yogyakarta. ANDI
- Fitriyani, Diniyah N. (2014) yang berjudul Pengaruh Kesadaran, Pemahaman, Persepsi, Tingkat Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak, Universitas Pembangunan Nasional Veteran, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2009. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan ke IV, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hikmah, Nur. 2014. pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha. Jurnal. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro.
- Jatmiko, Agus N. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Tesis. Program Studi Magister Akuntansi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Jotopurnomo, Cindy dan Mangoting, Yenni. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. Tax & Accounting Review, Vol.1, No.1. Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra.
- Luarn, Pin. and Hsin-Hui Lin. 2003. *A customer Loyalty Model for E- Service Context*.
- Masruroh, Siti dan Zulaikha. (2013). Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Diponegoro Journal Of Accounting, Volume 2, Nomor 4. Semarang
- Muliari, N. K. dan Setiawan, P. E. 2010. Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

- Najib, D. F. 2013. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pengasilan. Jurnal. Program Studi Akuntansi Universitas Brawijaya, Malang.
- Nurmiati (2014) yang berjudul Pengaruh Denda, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Makassar Utara, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Pancawati, H. dan Yulianawati N. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. Jurnal Keuangan dan Perbankan. Vol. 3.No.1 November 2011. ISSN:1979-4878. Universitas Stikubank.
- Rahman, A.N. dan Zulaikha. 2012. Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak dengan kesadaran membayar pajak sebagai variabel intervening. Jurnal. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Sanusi, Anwar. 2011, Metodologi Penelitian Bisnis, Erlangga, Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Edisi Empat. Salemba Empat, Jakarta.
- Siat, Christian C. dan Toly, Agus A. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak di Surabaya. Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra.
- Sugiyono. 1999. Metode Penelitian Bisnis. CV. Alfabeta. Bandung.
- Surliani dan Kardinal (2012) dengan judul pengaruh pemahaman, kualitas pelayanan, Ketegasan sanksi pajak, dan pemeriksaan Perpajakan terhadap kepatuhan wajib Pajak pada KPP ilir barat. STIE MDP.
- Utami, Dwi T. dan Kardinal. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. Jurnal. STIE MDP
- Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kemauan untuk membayar pajak Wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. Universitas Mercu Buana, Jakarta.
- Witono, Banu. 2008. Peranan pengetahuan pajak pada Kepatuhan wajib pajak. Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Volume 7, Nomor 2, September 2008, hlm.196-208. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Yogatama, Arya. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Wilayah KPP Pratama Semarang Candisari). Skripsi. Fakultas ekonomika dan bisnis Universitas diponegoro, Semarang.
- Yulianto, Gatot dan Purwanto Waluyo. 2004. Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Tekhnikal, Kualitas Fungsional dan Nilai pelanggan pada Komitmen Keterhubungan Pada Bandara Ahmad Yani Semarang. Telaah Manajemen Vol 1, Edisi 3 Magister STIE Stikubank, Semarang.
- [www.pajak.go.id/content/seri-kup-istilah-istilah-perpajakan](http://www.pajak.go.id/content/seri-kup-istilah-istilah-perpajakan). diakses pada 14.37 WIB 19 oktober 2015