

---

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK  
(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta)  
FACTORS AFFECTING THE WILL TO PAY TAXES  
(Study at Service Offices Surakarta Primary Tax)**

**Christmas Frezza Pamungkas<sup>1</sup>, Yenni Khristiana<sup>2</sup>**  
S1 Akuntansi , STIE-AUB SURAKARTA  
E-mail : [christmasfrezza@gmail.com](mailto:christmasfrezza@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Efektifitas Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi ( Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta )  
Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Surakarta, yaitu sebanyak 30.657 wajib pajak. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Surakarta dengan teknik pengambilan sampel secara acak sederhana (*Simple Random Sampling*). Metode analisis penelitian ini adalah regresi linier berganda yaitu uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Berdasarkan pada jenis uji regresi yang digunakan dalam penelitian ini hasil yang diperoleh menyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan, variabel Efektifitas Sistem Perpajakan berpengaruh negatif signifikan sedangkan variabel Sanksi Perpajakan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi. Hasil uji koefisien determinasi *Adjusted R Square* menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,776. Artinya, pengaruh yang diberikan oleh variabel independen Efektifitas Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan terhadap variabel dependen Kemauan membayar pajak sebesar 77,6% sedangkan sisanya 23,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian

**Kata Kunci** : Efektifitas Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kemauan membayar Pajak Orang Pribadi

**Abstract**

This study aims to examine the Effectiveness of Taxation System Effectiveness, Service Quality, Taxpayer Awareness, and Tax Sanctions Against Willingness to Pay Personal Taxes (Study on Individual Taxpayers at Surakarta Primary Tax Service Office)  
In this study the population is all individual taxpayers registered with the Surakarta Primary Tax Office, as many as 30,657 taxpayers. The number of samples used in this study were 100 individual taxpayers who were registered at KPP Pratama Surakarta with a simple random sampling technique. The method of analysis of this study is multiple linear regression, namely the classic assumption test and hypothesis test. Based on the type of regression test used in this study the results obtained state that the variable Quality of Service and Taxpayer Awareness has a significant positive effect, the effectiveness of the Taxation System variable has a significant negative effect while the Tax Sanction variable has a significant negative effect on the Willingness to Pay Personal Taxes. Adjusted R Square determination coefficient test results show that the coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.776. That is, the influence exerted by the independent variables Effectiveness of the Taxation System, Service Quality, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions on the dependent variable Willingness to pay tax of 77.6% while the remaining 23.4% is influenced by other variables outside the study

**Keywords** : Effectiveness of the Taxation System, Service Quality, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Willingness to Pay Personal Taxes

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan penerimaan negara terbesar dan peran pajak yang begitu mendominasi sumber penerimaan negara, terlebih pada saat ini sumber daya alam tidak bisa lagi diandalkan, seperti migas. Peranan pajak memiliki catatan peningkatan angka penerimaan yang cukup baik terhadap seluruh pendapatan negara. Hal ini terbukti dengan meningkatnya APBN dari lima tahun ini yang mencapai 70 persen. Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak, dengan memperluas subjek dan objek pajak atau dengan menjaring wajib pajak baru. Akan tetapi hal ini tidak menutup kemungkinan akan permasalahan atau hal-hal yang bisa menghambat proses penerimaan pajak itu sendiri seperti, ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dan juga masih banyak wajib pajak yang mempersepsikan pajak itu sebagai pungutan wajib bukan sebagai wujud peran dalam membangun negara, dan mereka berasumsi bahwa mereka belum merasakan dampak secara nyata pajak bagi masyarakat, apalagi ditambah persepsi mereka terhadap aparat pajak. Selama ini banyak wajib pajak yang berpersepsi negatif pada aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak, apalagi saat terjadi penelitian dan pemeriksaan pajak banyak yang berpendapat bahwa aparat pajakpun yang berkuasa. Kualitas dan profesionalisme aparat pajak telah menjadi pertanyaan besar. Hal ini akan menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak (Supriyati dan Hidayati, 2008).

Wajib pajak di Indonesia menunjukkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih rendah, hal ini terlihat pada belum optimalnya penerimaan pajak (tax gap) dan tax ratio Indonesia masih terendah di Kawasan ASEAN yaitu sebesar 12,6 persen untuk tahun 2011 yang dihitung dari jumlah seluruh pajak dibandingkan dengan PDB (Media Indonesia, 2011). Sesuai ketentuan perpajakan yang ada, sistem pemungutan pajak yang dianut di Indonesia adalah *self assessment* yaitu masyarakat mendaftarkan sendiri sebagai wajib pajak selanjutnya menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak penghasilan terutang. Sedangkan salah satu fungsi Direktorat Jendral Pajak menurut ketentuan undang-undang perpajakan adalah melakukan pengawasan terhadap masyarakat terhadap masyarakat atas pelaksanaan sistem *self assessment* sehingga diberikan wewenang dibidang perpajakan antara lain; pengukuhan sebagai wajib pajak, penetapan besarnya pajak yang terutang apabila masyarakat tidak membayar pajak sesuai ketentuan undang-undang perpajakan (Waluyo, 2011).

Fenomena yang terdapat dalam penerimaan pajak dari Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Pekerja Bebas seperti dikemukakan dalam [www.koranbisnis.com](http://www.koranbisnis.com) pada tanggal 20 Oktober 2016, menurut Menteri PPN/Kepala Bappenas Bambang Brodjonegoro dapat dikatakan masih rendah karena rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak non karyawan di Indonesia. Tahun 2015, penerimaan PPh dari Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) non karyawan – dalam pos PPh pasal 25/29 Orang Pribadi (OP) senilai Rp8,3 triliun atau hanya sekitar 0,8% dari realisasi penerimaan pajak nonmigas Rp1.011,2 triliun. Padahal, penerimaan pajak dari Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) karyawan dalam pos PPh pasal 21 terus mengalami kenaikan. Tahun 2015, penerimaan dari pos ini senilai Rp114,5 triliun atau sekitar 11,3% dari total pendapatan negara yang menjadi tanggung jawab Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Konsep kemauan membayar pajak menurut Tatiana dan Priyo (2009) dikembangkan melalui dua subkonsep yaitu, konsep kemauan membayar dan konsep pajak. Kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa (Widaningrum, 2007). Sedangkan yang kedua adalah konsep pajak. Menurut Mr. Dr. NJ. Feldmann (Waluyo, 2010 : 2) pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum. Sedangkan menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. (Resmi, 2009 : 1) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang) dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Berdasarkan penjabaran dari dua subkonsep di atas, maka dapat dikembangkan suatu definisi kemauan membayar pajak (*Willingness to paytax*) yaitu, sebagai suatu nilai atau tindakan moral yang dilakukan oleh Wajib Pajak dengan mengeluarkan uang (yang sesuai dengan peraturan yang berlaku) secara sukarela yang dimana uang tersebut dipergunakan untuk keperluan umum negara dengan tidak mendapatkan suatu timbal balik secara langsung dari negara. Hal serupa diungkapkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Tatiana dan Priyo (2009) kemauan membayar pajak dapat diartikan 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.

Kemauan membayar pajak tidak bisa lepas dengan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak. Kemauan membayar pajak bisa dikatakan rendah jika kepatuhan dan kesadaran wajib pajak rendah pula. 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). Hal ini diperkuat dengan penelitian Widayati dan Nurlis (2010) yang menyimpulkan bahwa faktor kesadaran membayar pajak dan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Sedangkan faktor pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak.

Hasil penelitian Hardiningsih dan Yulianawati (2011) menunjukkan bahwa sikap Wajib Pajak terhadap kesadaran membayar pajak berpengaruh positif 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.

Hasil penelitian oleh Murdiningtyas (2016) untuk variabel persepsi efektifitas sistem perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan menunjukkan bahwa variabel tersebut berpengaruh terhadap kemauan untuk membayar pajak Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang melakukan pekerjaan bebas. Penelitian tersebut juga menghubungkan kemauan untuk membayar pajak dengan sanksi perpajakan.

Masyarakat cenderung akan membayar pajak apabila sanksi pajak dipandang dapat dilaksanakan secara adil, logis, konsisten, dan dapat menjangkau para pelanggar. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian tersebut diatas telah mengetahui dan memahami peraturan perpajakan sehingga memiliki kemauan untuk membayar pajak, dikarenakan adanya sanksi yang diterapkan dalam peraturan perpajakan. Berdasarkan fenomena yang diuraikan sebelumnya serta adanya *research gap*, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan membahas masalah tersebut dengan mengambil judul “Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta)”

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta Kanwil Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah II, yang beralamat di Jl. Agus Salim No.1, Sondakan, Kec. Laweyan, Kota Surakarta, Jawa Tengah dan Obyek penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta

Definisi operasional variabel dalam penellitian ini sebagai berikut :

1. Kemauan Membayar Pajak (Y) 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).
2. Efektifitas Sistem Perpajakan (X1) Efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai. Efektifitas Sistem Perpajakan dapat diartikan sebagai pengukuran yang menyatakan kualitas, kuantitas, waktu yang tercapai mengenai segala sesuatu tentang sistem perpajakan.
3. Kualitas Pelayanan (X2) Kualitas pelayanan fiskus adalah suatu mutu dari pelayanan yang diberikan petugas pajak berkenaan dengan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Dalam hal ini pelayanan fiskus meliputi penguasaan mengenai pelayanan kepada wajib pajak, kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan prosedur yang ditentukan, serta sikap dan tanggapan atas layanan yang dibutuhkan oleh wajib pajak (Widyastuti , 2015).
4. Kesadaran Wajib Pajak (X3) Kesadaran Wajib Pajak merupakan perilaku dari wajib pajak itu sendiri berupa pandangan ataupun persepsi dimana melibatkan keyakinan, pengetahuan, penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan rangsangan atau stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2010).
5. Sanksi Pajak (X4) Menurut Agung (2006), jika kewajiban pajak tidak dipatuhi, maka akan ada konsekuensi hukum yang terjadi kepada wajib pajak. Konsekuensi hukum adalah penerapan sanksi perpajakan. Penerapan tersebut berguna untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

## Metode analisis data

Dalam penelitian ini populasinya adalah 30,657 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Surakarta (Dokumen KPP Pratama Surakarta 2018) dan menggunakan sampel sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Surakarta dengan teknik pengambilan sampel secara acak sederhana (*Simple Random Sampling*). Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin (Sedarmayanti, 2011), dengan menggunakan tingkat kekeliruan pengambilan sampel yang dapat ditolerir sebesar 10%. Jumlah sampel yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N (e)^2 + 1}$$
$$n = \frac{30,657}{30,657 (10\%) + 1}$$
$$n = \frac{30,657}{306.57 + 1}$$
$$n = 99,90$$
$$n = 100 \text{ (pembulatan)}$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e =Tingkat kekeliruan pengambilan sampel yang dapat ditolerir

Jadi, jumlah sampel yang dapat diambil adalah 99,90 yang dibulatkan menjadi 100. Melalui penentuan jumlah sampel sebagaimana tertera tersebut diharapkan sampel yang terpilih dapat memenuhi tujuan penelitian. Hasil olah data tersebut diperoleh model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 4,542 + 0,086 X1 + 0,463 X2 + 0,389 X3 - 0,056 X4$$

$$\text{Sig. (0,025) (0,335) (0,000) (0,000) (0,300)}$$

## HASIL PENELITIAN

### 1. Deskripsi Data Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memilih obyek penelitian Obyek penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juni-Juli 2019. Untuk memperoleh data mengenai gambaran obyek dari responden (orang yang mengisi kuisioner) meliputi : Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Formal. Dari diskripsi data diri tersebut selanjutnya dilakukan tabulasi, sehingga peneliti memperoleh secara rinci gambaran obyek penelitian.

Berdasarkan analisis tersebut dapat diketahui bahwa menunjukkan responden terbanyak adalah responden berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 64 responden (64%)

Berdasarkan analisis tersebut dapat diketahui bahwa responden paling banyak adalah responden yang berusia 31 – 40 tahun yaitu sebanyak 39 responden (39%)

Berdasarkan analisis tersebut dapat diketahui bahwa Responden terbanyak pada KPP Pratama Surakarta adalah pendidikan D3 (Diploma) sebanyak 45 responden (45%)

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Hasil Uji Normalitas

Hasil uji normalitas diperoleh nilai Assymp. Sig sebesar 0,599 atau lebih besar dari alphanya ( $\alpha=0,05$ ), sehingga menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai distribusi normal karena mempunyai nilai signifikansi sebesar  $0,599 > 0,05$ . Dari grafik normal probability plots terlihat titik-titik menyebar berhimpit di sekitar garis diagonal dan hal ini menunjukkan bahwa residual terdistribusi normal.

### b. Hasil Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas diketahui besarnya VIF masing-masing variabel lebih kecil dari 10 sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas.

### c. Hasil Uji Autokorelasi

Hasil uji autokorelasi diatas dapat diketahui bahwa nilai Durbin-Watson (DW) yang diperoleh sebesar 1,999. Angka tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak ada autokorelasi antar variabel.

### d. Hasil Uji Heterokedastisitas

Model regresi terbebas dari heterokedastisitas karena mempunyai nilai signifikan diatas 0,05.

## 3. Pengujian Hipotesis

### a. Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil olah data tersebut diperoleh model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 4,542 + 0,086 X_1 + 0,463 X_2 + 0,389 X_3 - 0,056 X_4$$

$$\text{Sig. } (0,025) \quad (0,335) \quad (0,000) \quad (0,000) \quad (0,300)$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut maka dapat di interprestasikan sebagai berikut :

Nilai konstanta ( $\alpha$ ) = 4,542 menunjukkan bahwa variabel efektifitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan tetap atau konstan, maka kemauan membayar pajak positif.

$\beta_1$  Nilai koefisien regresi untuk variabel Efektifitas Sistem Perpajakan sebesar 0,086 sehingga Efektifitas Sistem Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi, hal ini berarti apabila efektifitas sistem perpajakan ditingkatkan dengan baik di KPP Pratama Surakarta, maka Kemauan Membayar Pajak akan meningkat, dengan asumsi variabel lain tetap.

$\beta_2$  Nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,463 sehingga Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi, hal ini berarti apabila Kualitas Pelayanan semakin diterapkan di KPP Pratama Surakarta, maka Kemauan Membayar Pajak akan meningkat, dengan asumsi variabel lain tetap.

$\beta_3$  Nilai koefisien untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,389 sehingga variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi, hal ini berarti apabila Kesadaran Wajib Pajak di KPP Pratama Surakarta ditingkatkan, maka Kemauan Membayar Pajak akan meningkat, dengan asumsi variabel lain tetap.

$\beta_4$  Nilai koefisien untuk variabel Sanksi Perpajakan sebesar -0,056 sehingga variabel Sanksi Perpajakan berpengaruh negatif terhadap Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi, hal ini berarti apabila variabel variabel Sanksi Perpajakan di KPP Pratama Surakarta diturunkan, maka Kemauan Membayar Pajak akan meningkat, dengan asumsi variabel lain tetap.

#### **b. Hasil Uji t**

1) Nilai signifikansi variabel Efektifitas Sistem Perpajakan sebesar  $0,335 > 0,05$  maka Efektifitas Sistem Perpajakan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak.

2) Nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan sebesar  $0,000 < 0,05$  maka Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak.

3) Nilai signifikansi variabel Kesadaran Wajib Pajak sebesar  $0,000 < 0,05$  maka Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak.

4) Nilai signifikansi variabel Sanksi Perpajakan sebesar  $0,300 > 0,05$  maka Sanksi Perpajakan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak.

#### **c. Hasil Uji Koefesien Determinasi ( $R^2$ )**

Hasil uji *Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,776, hal ini menunjukkan bahwa variabel Efektifitas Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan sebesar 77,6 %, sedangkan sisanya sebesar 22,4 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

### **PEMBAHASAN**

#### **a. Pengaruh Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak**

Efektifitas Sistem Perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi. Hasil Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Pancawati dan Nila (2011) yang menunjukkan bahwa Efektifitas Sistem Perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi. Hasil ini menunjukkan dengan meningkatnya Efektifitas Sistem Perpajakan, maka kemauan membayar pajak juga meningkat. Usaha yang dilakukan oleh KPP Pratama Surakarta dalam rangka meningkatkan kemauan membayar pajak, antara lain : sistem *e-banking* yang ditingkatkan supaya lebih memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak, meningkatkan sistem penyampaian SPT melalui *dropbox* supaya dapat dapat dilakukan dimana saja dan memudahkan wajib pajak, *update* peraturan perpajakan terbaru secara *online* melalui internet supaya memudahkan wajib pajak mendapatkan informasi.

#### **b. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kemauan Mambayar Pajak**

Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi. Hasil Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Pancawati dan Nila (2011) yang menunjukkan

bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi. Hal ini menunjukkan dengan semakin meningkatnya Kualitas Pelayanan, maka kemauan membayar pajak juga meningkat. Usaha yang dilakukan oleh KPP Pratama Surakarta dalam rangka meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak, antara lain : kualitas pelayanan yang memuaskan agar membuat wajib pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan, sikap petugas pajak yang ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak, pelayanan petugas pajak dengan senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan.

#### **c. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak**

Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Yuniastuti (2016) yang menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi. Hal ini menunjukkan semakin meningkatnya kesadaran wajib pajak, maka kemauan membayar pajak juga meningkat. Usaha yang dilakukan wajib pajak dalam rangka meningkatkan Kemauan Membayar Pajak, antara lain: paham akan fungsi pajak dalam meningkatkan bantuk partisipasi untuk menunjang pembangunan, rasa kepedulian wajib pajak yang tinggi akan kepentingan negara atas fungsi pajak sebagai pendapatan utama bagi negara.

#### **d. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak**

Sanksi Perpajakan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Amanda dan Jati (2012), Febrianti dan Budi (2018), dan peneliti lainnya. Pada penelitian ini menunjukkan terjadinya anomali pada variabel sanksi perpajakan. Hal ini menunjukkan semakin ditingkatkannya sanksi perpajakan, maka kemauan membayar pajak justru menurun. Ada beberapa faktor yang membuat terjadinya anomali pada penelitian ini, salah satunya yang terjadi di lapangan saat ini, antara lain : Semakin banyak aturan-aturan dan sanksi-sanksi yang di terapkan oleh Dirjen Pajak justru cenderung membuat kemauan wajib pajak dalam membayar pajak semakin menurun, Kurangnya pemberitahuan yang jelas akan denda yang diberikan kepada wajib pajak yang telat membayar pajak membuat kemauan wajib pajak dalam wajib pajak menurun, Sanksi pajak yang masih kurang tegas penerapannya pada kalangan pejabat dan pegawai kantor pajak yang melakukan korupsi membuat kemauan wajib pajak dalam membayar pajak menurun. Fenomena yang memperkuat kurang tegasnya sanksi pajak pada kasus korupsi yang dilakukan oleh kalangan pejabat dan pegawai kantor pajak yaitu lemahnya penegakan hukum yang terjadi pada aparat pajak yang melakukan korupsi, salah satunya kasus Gayus Tambunan dan Dhana Widyatmika. (detik.com 2018).

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu, Efektifitas Sistem Perpajakan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak, Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kemauan

Membayar Pajak, Sanksi Perpajakan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak, Efektifitas Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan menjelaskan sebesar 77,6 % terhadap Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi, sedangkan sisanya sebesar 22,4 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

### Saran

Saran untuk menentukan kebijakan khususnya di KPP Pratama Surakarta, yaitu:

1. Bagi Instansi
  - a. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi maka Kualitas Pelayanan perlu ditingkatkan perannya dalam rangka meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak. Usaha yang dilakukan antara lain : Meningkatkan kualitas pelayanan yang memuaskan agar membuat wajib pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan, Meningkatkan sikap petugas pajak yang ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak.
  - b. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi maka Kesadaran Wajib Pajak perlu ditingkatkan perannya dalam rangka meningkatkan Kemauan Membayar Pajak. Usaha yang dilakukan antara lain: Meningkatkan fungsi pajak dalam meningkatkan bantu partisipasi untuk menunjang pembangunan, Meningkatkan rasa kepedulian akan kepentingan negara atas fungsi pajak sebagai pendapatan utama bagi negara, Meningkatkan pembayaran pajak supaya terbentuk rencana untuk kemajuan dan kesejahteraan rakyat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan menambah variabel independen yang akan diteliti seperti sosialisasi perpajakan, dan tingkat pemahaman wajib pajak tentang pembayaran pajak, serta memperluas populasi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi, 2011, Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik, Sinar Grafika: Jakarta
- Afifudi, Yusuf Chusaeri & Nur Diana. 2017. "Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batu". Jurnal Akuntansi, Universitas Islam Malang.
- Akib, M., Sari, I.M., & Asnia. 2016. "Pengaruh Tanggung Jawab Moral dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari)." *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 1, 1–13.
- Amanda R. Siswanto Putri, I Ketut Jati (2011) 'Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Denpasar'.
- Carolina, Veronica. (2009). Pengetahuan Pajak. Jakarta: Salemba Empat.

- Diah Ayu Wijayanti, Noer Sasongko (2017) “ Pengaruh Pemahaman,Sanksi Perpajakan, Kepercayaan Pada Pemerintah Dan Hukum Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Wajib Pajak (Studi Wajib Pajak pada Masyarakat di Kelurahan Pujang Kecamatan Laweyan Surakarta).
- Endaryanti, Ratih Novi. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan e-filing dan pengetahuan pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak (Studi Pada KPP Pratama Surakarta)”. Jurnal Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Fuadi,Oentara Arabella dan Yenni Mangoting.2013.Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.Tax and Accounting Review,Vol 1.No 1.2013
- Kartika Candra Kusuma (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo)
- Kotawa, P. G. 2015. "Analisis Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Peredaran Bruto Tertentu Studi Kasus Di Pasar Tanah Abang (Blok A, B, dan F)." Skripsi, Sekolah Tinggi Akuntansi Negara.
- Luh Putu Santi Krisna Dewi, Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati. 2018. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak KPP Pratama Denpasar Timur’. Jurnal Akuntansi, Universitas Udayana
- Mardiasmo. 2011. “Perpajakan Edisi Revisi”. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo.(2016). Perpajakan-Edisi Terbaru 2016. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Nurlaela, Siti. 2013. Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman, Kesadaran, Persepsi terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang ribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas.
- Pancawati Hardiningsih, Nila Yulianawati (2011) “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak”.
- Purwono, Herry. 2010. Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak. Jakarta: Erlangga.
- Rahayu Nurulita, 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.Akuntansi Dewantara Vol.1 No.1 p-ISSN: 2550-0376 e-ISSN: 2549-9637.
- Rahayu, N. 2017. "Pengaruh Tax Amnesty dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal ilmiah Indonesia*, 2(3), 124–133. Retrieved from <http://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/90/147>
- Resmi, Siti. 2009. Perpajakan: Teori dan Kasus. Edisi Revisi. Jakarta: Salemba Empat.
- Rita, Rahmadian. 2012. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi.”. Jurnal Akuntansi.
- Saad, N. 2014. "Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance: Taxpayers’ View." *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109(1), 1069–1075. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.590>.
- Safri Nurmantu. (2008). *Dasar-dasar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.

- Sari, V. A. P. & Fidiana. 2017. "Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 6, 745–760.
- Siti Kurnia Rahayu, 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Susilawati, Ketut Evi dan Ketut Budiarta. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 4.2 (2013):345-357
- Supriyati dan Hidayati 2008. *Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. *Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi*, Vol. 7 No. 1, Mei 2008, Hal41-50.
- Susmita, Putu Rara dan Supadmi, Ni Luh. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.14.2 Februari (2016).
- Syafiiyah, N. R. 2017. "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kabupaten Purworejo." Skripsi, Universitas Islam Indonesia.
- Tatiana Vanessa dan Priyo Hari Adi.2009. "Dampak Program Sunset Policy Terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar". Makalah Simposium Nasional Perpajakan II.
- Utomo, Banyu. 2011. Pengaruh Kesadaran, Penerapan Self Assesment System dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan. Strta-1.Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Waluyo.(2014). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yahya, Rudi. 2016. "Pengaruh Biaya Kepatuhan dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Bandung Tegallega)". *Jurnal Akuntansi, Universitas Komputer Indonesia*.