

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI MINAT WAJIB PAJAK
TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK DI PALEMBANG**
*(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan
Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Palembang Ilir Timur)*



Skripsi Oleh:

TRI PUTRI UTAMI

01031381821029

AKUNTANSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI MINAT WAJIB PAJAK
TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK DI PALEMBANG**

*(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan
Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Palembang Ilir Timur)*

Disusun Oleh:

Nama : Tri Putri Utami
Nim : 01031381821029
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Ketua



Tanggal: _____

Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., MBA., Ak
NIP. 197405111999032001

Anggota



Tanggal: _____

Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak
NIP. 197710162015041002

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Faktor-faktor Yang Memengaruhi Minat Wajib Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak Di Palembang

*(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan
Bebas Yang Teraftar Di KPP Pratama Palembang Ilir Timur)*

Disusun Oleh:

Nama : Tri Putri Utami
Nim : 01031381821029
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada kamis, 18 Agustus 2020 dan telah
memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 18 Agustus 2020

Ketua



Dr. Luk Luk Fuadah, S.E.,MBA.,Ak
NIP. 197405111999032001

Anggota



Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak
NIP. 197710162015041002

Anggota



Dr. E. Yusnani, S.E., M.Si., Ak
NIP. 197704172010122001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak
NIP. 19730317997031002

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tri Putri Utami
NIM : 01031381821029
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi
Bidang Kajian : Perpajakan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul,

“Faktor-faktor Yang memengaruhi Minat Wajib Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak Di Palembang”

Pembimbing,

Ketua : Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak
Anggota : Anton Indra Budiman, S.E., M. Si., Ak
Tanggal : 18 Agustus 2020

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut gelar predikat dan gelar keserjanaan.



Palembang, Agustus 2020

Tri Putri Utami

NIM 01031381821029

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Moto:

“Setiap kita mempunyai waktu yang terbatas didunia. Habiskan dalam kebaikan agar tidak menyesal”.

Kupersembahkan untuk:

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara-saudaraku**
- **Calon Suamiku**
- **Teman-temanku**
- **Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor-faktor Yang memengaruhi Minat Wajib Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE** selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak **Prof. Dr. Taufiq, SE, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Bapak **Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak** selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Ibu **Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak** selaku Pengelola Akademik Jurusan Akuntansi Kampus Palembang.

5. Ibu **Dr. Yulia Saftiana, SE,M.Si.,Ak** selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Ibu **Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak** selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu **Meita Rahmawati, S.E., M.Acc., Ak., CA** selaku Dosen Pembimbing II. Terima kasih Ibu selalu bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis, menuntun penulis, memberikan saran, ajaran, masukan, motivasi, dan ilmu-ilmu baru yang penulis dapatkan selama penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan dan membagikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama penulis menjalankan perkuliahan.
8. Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Universitas Sriwijaya atas segala bantuan yang telah diberikan selama penulis menempuh perkuliahan.
9. Kedua orang tua yang tercinta, Ayahanda **Sangkut Hidayat** dan Ibunda **Solha** serta kakaku **Rachmat Saputra** dan calon suamiku **M.A Mustafa Hafizuddin** terima kasih atas segala kasih sayang, dukungan, dan doa di setiap keringat yang tak henti kepada penulis.
10. Sahabat-sahabatku, **LWM, VIKA, PT, MANDA** yang telah memberikan dukungan dan nasehat yang tak henti, membuat penulis semangat lagi mengerjakan skripsi di saat penulis berada di titik paling lemah.
11. Teman-teman Akuntansi (Ahli Madya) angkatan 2018 atas kenangan, pengalaman, bantuan, canda tawa dan kerjasama selama ini. Terima kasih telah menjadi teman seperjuangan selama menjalani perkuliahan.

12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih telah membantu dan memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu penulis harapkan sebagai masukan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi berbagai pihak.

Palembang, Agustus 2020

Tri Putri Utami
01031381821029

ABSTRAK

Faktor-faktor Yang Memengaruhi Minat Wajib Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak Di Palembang

Oleh:

Tri Putri Utami

Pajak merupakan salah satu dari sumber pendapatan utama pemerintah Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris mengenai Pengaruh kesadaran membayar pajak, Pengaruh kualitas layanan, Pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, serta Pengaruh persepsi atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Sampel terpilih sebanyak 100 responden dengan sampling incidental. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda, dan untuk menentukan hipotesis digunakan uji t, dan uji F. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa kesadaran membayar pajak dan kualitas layanan kepada wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas sedangkan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak dan persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.

Kata kunci : Kesadaran membayar pajak, Kualitas layanan kepada wajib pajak, Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan dan kemauan membayar pajak

Ketua



Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak
NIP. 197405111999032001

Anggota



Anton Indra Budiman, S.E., M. Si., Ak
NIP. 197710162015041002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., CA
NIP 197303171997031002

ABSTRACT

Factors that Affect Taxpayer Interests Against Will to Pay Taxes in Palembang

By:

Tri Putri Utami

Taxes are one of the primary sources of income for the Indonesian government. The purpose of this study is to provide empirical evidence regarding the effect of awareness of paying taxes, the effect of service quality, the effect of knowledge and understanding of tax regulations, and the effect of perceptions on the effectiveness of the taxation system on the willingness to pay taxes. The population of this study is individual taxpayers who do free work registered at Palembang Ilir Timur KPP Pratama. The selected sample of 100 respondents with incidental sampling. Data collection techniques using a questionnaire. Data analysis techniques used multiple linear regression, and to determine the hypothesis used t test, and F test. Based on the results of the analysis conducted, it was concluded that awareness of paying taxes and quality of service to taxpayers does not affect the willingness to pay taxes on individual taxpayers who do free work while knowledge and understanding of tax regulations and a good perception of the effectiveness of the tax system have a positive and significant effect on the willingness to pay taxes on taxpayers of individuals who do free work

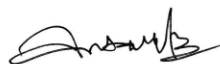
Keyword: Awareness of paying taxes, Quality of service to taxpayers, Knowledge and understanding of tax regulations, Perceptions of the effectiveness of the taxation system and willingness to pay taxes.

Ketua



Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak
NIP. 197405111999032001

Anggota



Anton Indra Budiman, S.E., M. Si., Ak
NIP. 197710162015041002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc, CA
NIP 197303171997031002

x

x

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami Dosen Pembimbing Skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dari mahasiswa:

Nama : Tri Putri Utami
NIM : 01031381821029
Jurusan : Akuntansi
Mata Kuliah : Perpajakan
Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Wajib Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak Di Palembang (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Palembang Ilir Timur)

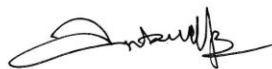
Telah kami periksa cara penulisan *grammer*, maupun susunan *tenses*-nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Ketua

Anggota



Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak
NIP. 197405111999032001



Anton Indra Budiman, S.E., M. Si., Ak
NIP. 197710162015041002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E. M.Acc. CA
NIP 19730317199703100

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Tri Putri Utami
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 27 November 1997
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Jalan Pegayut 3 No. 227
RT.30 RW.11 Kelurahan Sialang
Kecamatan Sako Palembang, 30163
Alamat Email : Triputri1@gmail.com



PENDIDIKAN FORMAL

Tahun 2003-2004 : TK Sumbangsih Palembang
Tahun 2004-2010 : SDN 119 Palembang
Tahun 2010-2013 : SMP YSP Puri Palembang
Tahun 2013-2015 : SMAN 5 Palembang
Tahun 2015-2018 : D3 Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Sriwijaya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....	xi
RIWAYAT HIDUP	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II	
STUDI KEPUSTAKAAN	11
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1 Teori Perilaku Yang Direncanakan (<i>Theory Of Planned Behavior</i>).....	11
2.1.2 Definisi Pajak.....	12
2.1.3 Fungsi Pajak.....	12
2.1.4 Jenis Pajak.....	14
2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak.....	16
2.1.6 Definisi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas	17
2.1.7 Definisi Kemauan Membayar Pajak.....	20

2.2. Penelitian Terdahulu	21
2.3. Kerangka Pemikiran	26
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	27
2.4.1. Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak	27
2.4.2. Kualitas Layanan Kepada Wajib Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak	28
2.4.3. Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak	29
2.4.4. Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak.....	30

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian	32
3.2. Jenis Dan Sumber Data	32
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4. Populasi dan Sampel.....	33
3.4.1. Populasi	33
3.4.2. Sampel.....	34
3.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
3.6. Metode Analisis Data	39
3.6.1. Uji Validitas.....	39
3.6.2. Uji Reliabilitas	39
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	40
1. Uji Normalitas	49
2. Uji Multikolinearitas.....	40
3. Uji Heteroskedastisitas	41
3.6.4. Uji Kelayakan Model	41
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	41
2. Uji Statistik F	42
3. Uji Statistik T	42
3.6.5. Analisis Regresi Berganda	43

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Data Sampel.....	44
4.2. Karakteristik Responden.....	45
4.3. Hasil Penelitian	49
4.3.1. Hasil Statistik Deskriptif.....	49
4.3.2. Hasil Uji Validitas	50
4.3.3. Hasil Uji Reliabilitas	54
4.3.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	57
4.3.4.1. Hasil Uji Normalitas.....	57

4.3.4.2. Hasil Uji Multikolinearitas	58
4.3.4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
4.3.5. Hasil Uji Kelayakan Model	60
4.3.5.1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60
4.3.5.2. Hasil Uji Statistik F	61
4.3.5.3. Hasil Uji Statistik T	62
4.3.6. Analisis Regresi Berganda.....	65

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	35
Tabel 4.1.	Ringkasan Pengiriman dan Pengambilan Kuisioner	44
Tabel 4.2.	Data Statistik Responden	45
Tabel 4.3.	Statistik Deskriptif	49
Tabel 4.4.	Hasil Uji Validitas Kesadaran Membayar Pajak (X1)	51
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Kepada Wajib Pajak (X2)	51
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan (X3)	52
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan (X4)	53
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Kemauan Membayar Pajak (Y).....	53
Tabel 4.9.	Hasil Uji Realibilitas Kesadaran Membayar Pajak (X1).....	54
Tabel 4.10.	Hasil Uji Realibilitas Kualitas Layanan Kepada Wajib Pajak (X2)	55
Tabel 4.11.	Hasil Uji Realibilitas Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan (X3)	56
Tabel 4.12.	Hasil Uji Realibilitas Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan (X4)	56
Tabel 4.13.	Hasil Uji Realibilitas Kemauan Membayar Pajak (Y)	57
Tabel 4.14.	Hasil Uji Normalitas (<i>Kolmogorov-Smirnov</i>).....	58
Tabel 4.15.	Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4.16.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
Tabel 4.17.	Hasil Uji Determinasi(R^2)	61
Tabel 4.18.	Hasil Uji Statistik F.....	62
Tabel 4.19.	Hasil Uji t	63
Tabel 4.20.	Hasil Analisis Regresi Berganda	65

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu dari sumber pendapatan utama pemerintah Indonesia. Pajak memiliki peran yang sangat besar untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Kemauan wajib pajak dalam membayar perpajakannya merupakan hal yang penting dalam penarikan pajak tersebut. Penyebab kurangnya kemauan yaitu masyarakat saat ini belum tahu wujud nyata yang dikeluarkan apabila mereka membayar pajak. Apabila fasilitas-fasilitas publik yang tadinya rusak dan mampu diperbaiki kembali oleh pemerintah, itu disebabkan pajak yang dibayarkan mampu terealisasi, maka diperlukannya pengetahuan wajib pajak mengenai peraturan pajak agar dapat meningkatkan rasa kemauan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pemerintah menggunakan penerimaan pajak untuk pelayanan publik dan pembangunan infrastruktur, berupa jalan raya, jembatan, fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan, dan berbagai kepentingan umum lainnya guna memberikan kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia. Pemungutan pajak juga bukan pekerjaan yang mudah disamping peran aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kesadaran dari wajib pajak itu sendiri. Terlebih Indonesia menganut *sistem self assesment* yang mana sistem ini

memberikan kepercayaan terhadap wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajaknya (Kisniati, 2019).

Dalam mendukung pelaksanaan *self assessment system*, pelayanan informasi perpajakan diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam memperoleh kejelasan informasi perpajakan agar masyarakat bisa menyelesaikan pajaknya dengan benar, lengkap dan jelas. Usaha untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak mempunyai banyak kendala antara lain tingkat kesadaran wajib pajak yang masih rendah sehingga wajib pajak telah berusaha untuk memperkecil kewajiban perpajakannya dari yang semestinya (Kisniati, 2019).

Konsep kemauan membayar pajak dikembangkan melalui dua subkonsep yaitu, konsep kemauan membayar dan konsep pajak. Pertama, konsep kemauan membayar menurut Widaningrum dalam (Kisniati, 2019) merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa . Kedua, konsep pajak menurut Mr. Dr. NJ. Feldmann dalam buku Perpajakan Indonesia yang ditulis oleh (Waluyo, 2018) pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Berdasarkan definisi dari dua subkonsep di atas, maka dapat dikembangkan suatu definisi untuk kemauan membayar pajak (*willingness to pay tax*). 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 balik (kontraprestasi) secara langsung menurut Tatiana dan Priyono dalam (Kisniati, 2019). Dengan tidak merasa imbalan secara langsung tersebut membuat masyarakat tidak pernah tahu wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak, oleh sebab itu dilakukan upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak dengan memberikan suatu pelayanan yang bermutu terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kota Palembang adalah ibu kota provinsi Sumatra Selatan. Palembang adalah kota terbesar kedua di Sumatra setelah Medan. Kota dengan luas wilayah 400,61 km ini dihuni oleh lebih dari 1,6 juta penduduk pada tahun 2018. Dimana di Kota Palembang banyak sekali orang yang memiliki berbagai bentuk pekerjaan salah satunya pekerjaan bebas yang meliputi pengacara, akuntan, arsitek, dokter, konsultan, notaris, pemain musik, pembawa acara, penyanyi, pelawak, olahragawan, penasihat, pengajar, pelatih, dan lain-lain. Dalam kesadaran membayar pajak dikota Palembang masih sangat rendah pada tahun 2018 dari 2,68 juta wajib pajak yang terdaftar baru 421 ribu WP yang bayar pajak, ungkap Rendi dalam swarnanews.co.id.

Fenomena inilah yang dipandang menarik untuk diteliti terkait apakah penyebab rendahnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak . Dengan faktor-faktor apa saja yang kemungkinan menyebabkan orang mau membayar pajak

khususnya bagi Wajib Pajak Orang Pribadi agar dapat meningkatkan penerimaan pajak khususnya di Kota Palembang.

Menurut (Munawaroh, Wibisono, & Immanuela, 2014), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan Wajib Pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya, yaitu Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan, dan Kualitas Layanan terhadap Wajib Pajak. Selain itu, menurut penelitian (Kisniati, 2019) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan Wajib Pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya, yaitu Kesadaran Membayar, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan, Persepsi Yang Baik Atas Efektivitas Sistem Perpajakan dan Sanksi Pajak.

Tumbuhnya kesadaran menurut Men Rongers dalam (Nugroho & Isroah 2014) ada lima tahapan, yaitu tahapan *awarnes* atau kesadaran adanya sesuatu, tahapan *interest* atau tumbuhnya minat untuk mengetahui lebih lanjut, tahapan evaluasi atau melakukan penilaian pengukuran mengenai inovasi yang disampaikan, tahap *trial* atau mencoba inovasi baru dan tahap *adaptation* atau adopsi atau menerima, menerapkan dan melaksanakan inovasi berdasarkan keberhasilan yang dicapai dalam percobaan yang dilaksanakan. sangat diperlukan adanya kesadaran dan kedisiplinan masyarakat untuk memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan sebagai warga negara Indonesia.

Salah satu unsur yang bisa ditekankan oleh aparat dalam meningkatkan kesadaran pajak adalah dengan cara mensosialisasikan peraturan pajak baik itu melalui penyuluhan, seruan moral baik dengan media billboard, baliho, maupun membuka situs peraturan pajak yang setiap saat bisa diakses Wajib Pajak. Adanya sosialisasi tersebut pengetahuan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya bertambah tinggi serta meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak.

Kualitas layanan yang baik diharapkan mampu meningkatkan tingkat kemauan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Pelayanan fisis merupakan salah satu cara dari aparat pajak untuk melayani dan mempersiapkan berbagai kebutuhan yang diperlukan masyarakat dalam pelaksanaan pajak. Pelayanan yang diharapkan dari wajib pajak yaitu adanya kenyamanan yang diciptakan oleh para petugas pajak yang diharapkan mampu menumbuhkan rasa mau membayar pajak khususnya wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin meningkat pelayanan yang diberikan oleh para aparat pajak kepada wajib pajak, maka semakin meningkat pula rasa kepuasan wajib pajak sehingga numbuhkan rasa kemauan yang besar untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh sebab itu, pelayanan dari aparat pajak sangat berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak (Manuaba, 2017).

Pengetahuan tentang peraturan perpajakan penting untuk menumbuhkan kemauan membayar pajak, karena pemerintah Indonesia memilih menerapkan *Self Assessment System* dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Berdasarkan sistem ini, Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung memperhitungkan,

menyetor, dan melaporkan pajaknya sendiri, selain itu Wajib Pajak juga mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Tahunan (SPT) dengan benar, Lengkap, dan Jelas. Penerapan *Self Assesment System* mewajibkan Wajib Pajak harus mengetahui tentang peraturan perpajakan. Kebanyakan Wajib Pajak belum mengetahui dan memahami tentang peraturan perpajakan yang ada. Bagaimana Wajib Pajak disuruh untuk mengisi dan menyerahkan SPT tepat waktu jika mereka tidak tahu kapan waktu jatuh tempo penyerahan SPT.

Peningkatan jumlah pajak dapat tercapai jika adanya peningkatan jumlah Wajib Pajak terjadi. Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) baru berguna untuk meningkatkan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar. Masih banyaknya Wajib Pajak yang potensial yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak aktual dan tidak taat untuk membayar pajak. ketidaktaatan dalam membayar pajak tidak hanya terjadi pada pengusaha saja tetapi terjadi pada pekerjaan professional lainnya. Setelah diberikan NPWP oleh Ditjen Pajak, diharapkan Wajib Pajak dapat mematuhi hak dan kewajibannya menurut Widayati dan Nurli dalam (Kisniati, 2019).

Wajib Pajak yang memiliki penghasilan yang melebihi PTKP diwajibkan dalam membayar pajak. Bila setiap Wajib Pajak mengetahui dengan jelas peraturan tersebut, maka Wajib Pajak akan memiliki kesadaran untuk membayarkan pajak penghasilannya. DJP juga sudah membuatkan sistem pendukung yang diharapkan dapat memudahkan Wajib Pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya yaitu adanya *e-Filling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *drop box* dan *e-banking*. Wajib Pajak

mempunyai persepsi sendiri tentang sistem-sistem yang dimiliki oleh DJP. Sebelum adanya pembaharuan sistem pengisian SPT dan pembayaran pajak melalui internet, Wajib Pajak harus datang ke KPP untuk melakukan semua proses.

Dengan adanya *e-Filling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *drop box* dan *ebanking*, persepsi Wajib Pajak atas sistem perpajakan meningkat karena semua sistem tersebut membuat Wajib Pajak dapat melakukan semua proses pajak menurut Nugroho dalam (Kisniati, 2019). Perkembangan teknologi sebenarnya telah memudahkan Wajib Pajak untuk melakukan pelaporan pajaknya. Masih banyak Wajib Pajak Orang Pribadi yang mengalami kebingungan dalam mengakses sistem DJP yang menggunakan internet, dikarenakan banyaknya Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum paham dalam menggunakan komputer.

Teori yang mendasari penelitian ini adalah TPB (*Theory of Planned Behaviour*). *Theory of planned behavior* (TPB) menjelaskan perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Individu yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak. Beberapa faktor yang memengaruhi kemauan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak yaitu adanya kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan pajak, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan dan memiliki pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak.

Berdasarkan *Theory of planned behavior* (TPB), munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor, yang pertama yakni *behaviorial beliefs* yaitu

keyakinan individu terhadap hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut, hal ini berkaitan dengan niat atau kemauan wajib pajak orang pribadi untuk membayar pajak karena adanya kesadaran membayar pajak. Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak.

Faktor kedua munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh *Normative beliefs* yang merupakan keyakinan terhadap harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut, hal ini berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh seluruh wajib pajak dapat memberikan pelayanan yang terpercaya, handal, dan akurat, sehingga wajib pajak akan memiliki pandangan yang positif untuk membayar pajak.

Faktor ketiga munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh *Control beliefs* yang merupakan keyakinan pada keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku serta persepsinya terhadap seberapa kuat hal-hal tersebut mendukung dan menghambat perilakunya (*perceived power*). Hal ini berkaitan dengan efektifitas sistem perpajakan serta pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam melaporkan kewajibannya. Menurut Pringgandana (2019).

Responden pada penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas, yaitu pekerjaan yang dilakukan oleh orang pribadi yang

mempunyai keahlian khusus sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan yang tidak terkait oleh suatu hubungan kerja (Pasal 1 angka 24 UU KUP No.28 tahun 2007). Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas melakukan pelaporan perpajakannya dengan mengisi SPT Tahunan Form 1770. Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha seperti usaha dagang, jasa, industri, dan lain-lain. Sedangkan yang dimaksud dengan pekerjaan bebas yaitu pekerjaan yang dilakukan oleh orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus sebagai usaha guna memperoleh penghasilan dan tidak terikat dengan pemberi kerja. Contoh dari pekerjaan bebas yaitu, praktek pribadi sebagai dokter, konsultan, pengacara, notaris, dan lain-lain.

Beberapa penelitian yang mendasari penelitian ini adalah penelitian (Pradnyana dan Astakoni, 2018) dan (Ilkham, 2017) yang menggunakan tiga variabel dalam penelitian mereka, yaitu Kesadaran Membayar, Pengetahuan & Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Persepsi Tentang Efektifitas Sistem Perpajakan. Sedangkan dalam penelitian ini dilakukan penambahan satu variabel independen yaitu kualitas layanan.

Berdasarkan penelitian diatas, maka peneliti termotivasi melakukan penelitian dan ini untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor yang memengaruhi minat wajib pajak terhadap kemauan membayar pajak di Palembang. Untuk itu penulis memberi judul: **“Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Wajib Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak Di Palembang”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

- a. Apakah kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak?
- b. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak?
- c. Apakah pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak?
- d. Apakah persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris mengenai:

- a. Pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kemauan membayar pajak
- b. Pengaruh kualitas layanan terhadap kemauan membayar pajak.
- c. Pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak.
- d. Pengaruh persepsi atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak.

1.4. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi wajib pajak dalam pengembangan sistem perpajakan yang lebih baik dan memperluas ilmu pengetahuan perpajakan, khususnya tentang faktor-faktor yang memengaruhi minat wajib pajak terhadap kemauan membayar pajak di Palembang.

b. Manfaat Praktis

Untuk menambah pengetahuan, pemahaman dan wawasan ilmu di bidang perpajakan, khususnya tentang faktor-faktor yang memengaruhi minat wajib pajak terhadap kemauan membayar pajak di Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, Devi, 2018. Kesadaran wajib pajak rendah, 5 tahun direktorat jenderal pajak gagal capai target. Swarnanews. Diakses pada 7 Maret 2020.
- Fahluzy, Septian Fahmi dan Linda Agustina. 2014. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Umkm Di Kabupaten Kendal. *Accounting Analysis Journal* 3 (3).
- Fikriningrum, Winda Kurnia, dan Muchamad Syafruddin. 2012. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari). *Diponegoro Journal Of Accounting* 1 (2): 1–15.
- Ghozali, I. 2016. Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 19. Semarang: UNDIP.
- Handayani, Luh Indah. 2015. Penerapan PP Nomor 46 Tahun 2013 Pada Perhitungan Pph Terhutang. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. e-Jurnal.
- https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Palembang.
- I Gusti Gde Oka Pradnyana Dan I Made Purba Astakoni. 2018. Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Serta Persepsi Wajib Pajak Sebagai Determinan Kemauan Membayar Pajak. *Kumpulan Riset Akuntansi*; Vol. 10, No. 1.
- Ilkham, M. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan, 6, 1–9.
- Istiqomah , Siti Nurlela, Anita Wijayanti. 2017. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Di Kpp Sukoharjo. *Jurnal Ekonomi Pradigma* Vol. 19 No. 02 ISSN: 1693-0827.
- Kisniati. 2019. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Di KPP Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen*. *Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen* Vol. 1, No. 1: Januari, 2019.
- Lubis, Rahmat Hidayat. 2018. *Pajak Penghasilan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Manuaba, Ida Ayu Candra Apsari dan Gayatri. 2017. Pengaruh Pengetahuan Pemahaman Peraturan Pajak, Pelayanan Fiskus, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol.19.2: 1259-1289.
- Munawaroh, S., Wibisono, H., & Immanuela, I. (2014). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang

- Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Pada Kpp Pratama Kota Madiun) 35–44.
- Nugroho, E Dan Isroah. 2014. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Di KPP Pratama Yogyakarta" dalam E-Journal Student UNY Vol 4 No 2.
- Pringgandana, Kadek Aswin dan I Gst Ngrh Agung Suaryana. 2019. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak WPOP Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.26.1: 340-369.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2018.
- Pradnyana, I Gusti Gde Oka dan I Made Purba Astakoni. 2018. Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Serta Persepsi Wajib Pajak Sebagai Determinan Kemauan Membayar Pajak. Jurnal KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi; Vol. 10, No. 1.
- Ramadhan, Rachmad Putra, Syaikhul Fallah dan Mariolin Sanggenafa. 2019. "Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Pelayanan Fiskus, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jayapura)". Jurnal Akuntansi & Keuangan Daerah Volume 14, Nomor 1: 36–53.
- Salman, Kautsar Riza dan Heru Tjaraka. 2019. Pengantar Perpajakan: Cara Meningkatkan Kepatuhan Pajak. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Siti Munawaroh, Haris Wibisono, Intan Immanuela. 2014. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Pada Kpp Pratama Kota Madiun). Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi Vol. 02 No. 01.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metode Kualitatif dan Kuantitatif . Cetakan ke-23 .Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, V Wiratna . 2019. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Ulviana, Rima, Jeni Susyanti dan Afi Rahmat Slamet. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada Tenaga Ahli (Dokter) di Banyuwangi). Jurnal Ilmiah Bidang Akuntansi dan Manajemen Vol. 13 No. 1.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2000 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- UU KUP No.28 tahun 2007 Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Utami, Rahayu dan Muzakir. 2016. Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Untuk Membayar Pajak. Jurnal Akuntansi Trisakti (e-Journal) Volume. 3 Nomor. 2: 97-112.
- Violita, Popy Putri. 2015. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wpop Di Lingkungan Universitas Negeri Surabaya. Jurnal Akuntansi Akunesa Vol 3, No 3.
- Waluyo. (2018). Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.
- Yunita, Ria. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Melaksanakan Kewajiban Perpajakan Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas UMKM Di Kota Pekanbaru (Studi Empiris Pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan). JOM Fekon Vol.4 No.1.
- Zainuddin. 2018. Pengetahuan Dan Pemahaman Aturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif Volume 1 Nomor 1.