

PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN APARAT PAJAK DAN PEMAHAMAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PREFERENSI RISIKO SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Heliani
Universitas Nusa Putra
heliani@nusaputra.ac.id

Risma Yulianti
Universitas Nusa Putra
Risma.yulianti_ak18@nusaputra.ac.id

Nanan Sunandar
Universitas Nusa Putra
Nanan.sunandar@nusaputra.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji: pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan aparat pajak, pemahaman wajib pajak, dan preferensi risiko wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian ini juga bertujuan untuk menguji pengaruh preferensi risiko yang berperan sebagai variabel moderasi pada hubungan antara sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh preferensi risiko yang berperan sebagai variabel moderasi pada hubungan antara pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dan pengaruh preferensi risiko yang berperan sebagai variabel moderasi pada hubungan antara pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan dengan metode *convenience sampling* dengan sampel 155 responden dari wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukabumi. Data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner yang berisi jawaban-jawaban responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Moderated Regression Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, pelayanan aparat pajak, pemahaman wajib pajak dan preferensi risiko berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu variabel moderasi yaitu preferensi risiko tidak memperkuat pengaruh positif terhadap hubungan antara sosialisasi perpajakan, pelayanan aparat pajak dan pemahaman wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : sosialisasi perpajakan, pelayanan aparat pajak, pemahaman wajib pajak, kepatuhan wajib pajak dan preferensi risiko

ABSTRACT

This research aims to examine :the influence of socialization of taxation, service tax officers, understanding of taxpayer, and risk preferences on tax compliance, this research

also aims to examine the moderating influence of risk preferences for the relationship between socialization of taxation with taxpayer's compliance, this research also aims to examine the moderating influence of risk preference for the relationship between service tax officer with taxpayer's compliance, this research also aims to examine the moderating influence of risk preference for the relationship between understanding of taxpayer with taxpayer's compliance. The sampling method of this research used convenience sampling with a sample of 155 respondent from individual taxpayer's at the Sukabumi tax office. The research data used are the primary data by questionnaire which have contained respondent answer's. In this research, data analysis used by Moderated Regression Analysis. The results showed that the socialization of taxation, service tax officers, understanding of taxpayer and risk preferences have a positive effect on taxpayer compliance. Besides the moderating variable that risk preferences is not strengthen the positive influence on the relationship between socialization of taxation, service tax officer and understanding of taxpayer with taxpayer's compliance.

Keywords: *socialization of taxation, service tax officer, understanding of taxpayer, taxpayer compliance and risk preference*

PENDAHULUAN

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak harus lebih mengarah pada upaya meningkatkan penerimaan dengan berbagai macam program. Upaya memaksimalkan penerimaan pajak juga tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Direktorat Jendral Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Reformasi sistem perpajakan sudah dilakukan pemerintah, sistem perpajakan dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment*. *Self Assessment System* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Hal ini menjadi dasar kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dan menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak. Menganut *Self Assessment System* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*).

Menurut Kogler dan Kirchler (2013) menyatakan bahwa “kepatuhan wajib pajak dibagi menjadi dua, yaitu *enforced compliance* dan *voluntary compliance*. *Enforced compliance* adalah kepatuhan yang timbul karena adanya unsur pemaksaan. Sedangkan *voluntary compliance* adalah kepatuhan yang muncul karena kesadaran dari wajib pajak sendiri. *Voluntary compliance* dapat terjadi apabila wajib pajak memiliki sifat langsung menuruti tanpa perlu menunggu adanya tindakan pemaksaan dalam hal melakukan kewajibannya. Ada dua macam kepatuhan, yakni: 1) *Kepatuhan Formal*, adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. 2) *Kepatuhan Material*, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara substansif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.”

Dari sisi lain, wajib pajak harus dihadapkan oleh risiko yang harus dipertimbangkan ketika wajib pajak akan melakukan kewajibannya dalam membayar pajak. Risiko yang

dipertimbangkan antara lain risiko kesehatan, risiko sosial, risiko keuangan, risiko karir wajib pajak dan risiko keselamatan. “Apabila seorang wajib pajak mempunyai tingkat preferensi risiko yang tinggi baik risiko kesehatan, risiko keselamatan, risiko pekerjaan maka wajib pajak tersebut cenderung untuk lebih taat dalam membayar pajak, sedangkan apabila seorang wajib pajak memiliki tingkat risiko yang rendah dalam kehidupan wajib pajak itu sendiri maka wajib pajak tersebut justru cenderung untuk lebih tidak taat dalam membayar pajak (Alabede, 2011).” Berdasarkan penelitian Torgler (2003) dalam Aryobimo dan Cahyonowati (2012) menyampaikan bahwa keputusan seorang wajib pajak dapat dipengaruhi oleh perilakunya terhadap risiko yang dihadapi. Preferensi risiko seseorang merupakan salah satu komponen dari beberapa teori yang berhubungan dengan pengambil keputusan termasuk teori kepatuhan pajak seperti teori rasionalitas dan teori prospek. Dasar teori yang digunakan preferensi risiko dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah teori prospek. Penelitian yang dilakukan Alabede (2011) menggunakan teori prospek untuk meneliti pengaruh preferensi risiko terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian Alabede (2011) menunjukkan bahwa preferensi risiko berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan penjelasan dan penelitian terdahulu yang telah disebutkan di atas dapat maka peneliti akan meneliti mengenai pengaruh dari sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, preferensi risiko terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu peneliti juga akan meneliti mengenai apakah preferensi risiko dapat memoderasi pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, apakah preferensi risiko dapat memoderasi pengaruh pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, apakah preferensi risiko dapat memoderasi pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

KAJIAN LITERATUR

“Kepatuhan wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut di atas. Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi (Robbins, 2015).”

Teori prospek merupakan salah satu teori yang mencoba menjelaskan pengaruh framing. Teori prospek memiliki spesifikasi yaitu ekonomi berbasis perilaku dengan bahwa pelaku ekonomi tidaklah selamanya rasional. Dengan kata lain, dalam memandang pelaku ekonomi tidak hanya dilakukan pada sisi rasional atau tidak rasional saja melainkan pada aspek-aspek yang lebih luas. Teori prospek (*prospect theory*) menjelaskan terjadinya bias kognitif yang mempengaruhi pengambilan keputusan dalam kondisi ketidakpastian dan

berisiko. Individu akan bersifat menghindari risiko atau menyukai risiko tergantung pada masalah yang dihadapi Kahneman dan Tversky (1979). Dalam teori prospek, seseorang mencari informasi terlebih dahulu kemudian akan dibuat beberapa “*decision frame*” atau konsep keputusan. Setelah konsep keputusan dibuat maka seseorang akan mengambil keputusan dengan memilih salah satu konsep yang menghasilkan utility yang terbesar Kahneman dan Tversky (1979). Teori prospek menunjukkan bahwa orang yang memiliki kecenderungan irasional untuk lebih enggan mempertaruhkan keuntungan (*gain*) dari pada kerugian (*loss*). Teori prospek dapat menjelaskan mengenai preferensi risiko dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Apabila seseorang wajib pajak memiliki risiko yang tinggi maka wajib pajak tersebut belum tentu akan tidak membayar kewajiban pajaknya, sedangkan wajib pajak yang memiliki sifat *risk aversion* apabila wajib pajak memiliki risiko yang rendah maka wajib pajak justru akan menghindari kewajiban pajaknya.

Teori pembelajaran sosial merupakan perluasan dari teori belajar perilaku yang tradisional (behavioristik). Teori pembelajaran sosial ini dikembangkan oleh Bandura (1986). Teori ini menerima sebagian besar dari prinsip-prinsip 16 teori-teori belajar perilaku, tetapi memberi lebih banyak penekanan pada efek-efek dari isyarat-isyarat pada perilaku, dan pada proses-proses mental internal. Jadi dalam teori pembelajaran sosial kita akan menggunakan penjelasan-penjelasan reinforcement eksternal dan penjelasan-penjelasan kognitif internal untuk memahami bagaimana kita belajar dari orang lain. Dalam pandangan belajar sosial “manusia” itu tidak didorong oleh kekuatan-kekuatan dari dalam dan juga tidak “dipukul” oleh stimulus-stimulus lingkungan. “Dalam artian, teori pembelajaran sosial mengatakan bahwa seseorang dapat belajar lewat pengamatan dan pengalaman langsung (Adiasa, 2013).”

Sosialisasi adalah suatu kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi tertentu yang memberitahukan suatu informasi untuk diketahui oleh umum atau kalangan tertentu. Menurut Rohmawati dan Rasmini (2012) mengemukakan bahwa “sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak khususnya KPP untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan perpajakan.” Direktorat Jenderal Pajak melakukan sosialisasi dalam bentuk penyuluhan, melakukan diskusi dengan Wajib Pajak dan tokoh masyarakat, informasi langsung dari petugas ke Wajib Pajak, pemasangan billboard dan website Direktorat Jenderal Pajak. Kegiatan penyuluhan mempunyai pengaruh yang tinggi terhadap sosialisasi. “Kegiatan sosialisasi dilakukan kepada masyarakat untuk memberikan pengertian kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak (Winerungan, 2013).” Sosialisasi pajak merupakan upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pemahaman, informasi dan pedoman bagi Wajib Pajak. “Kegiatan sosialisasi memberikan pengetahuan manfaat membayar pajak serta sanksi jika tidak membayar pajak, sehingga sosialisasi perpajakan dapat berpengaruh untuk menambah jumlah Wajib Pajak dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak serta meningkatkan penerimaan pajak (Andreas dan Savitri, 2015).”

“Pelayanan aparat pajak merupakan bentuk jasa di bidang perpajakan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui satuan kerja yang ada dibawahnya dalam rangka memenuhi ketentuan perpajakan yang telah ditetapkan dan dapat menjadi sumbangan terbesar penerimaan Negara (Suntono dan Kartika, 2015).”

“Pengetahuan dan pemahaman perpajakan adalah mengenai konsep ketentuan umum dibidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyekpajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak (Ilhamsyah, Endang dan Dewantara, 2016).” Menurut Widayanti dan Nurlis dalam Nurlaela (2013:92) mengemukakan bahwa “hal-hal yang mencakup wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan dan pemahaman tentang hak dan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak. Dengan kata lain, wajib pajak akan melakukan dan melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya jika mereka sudah mengetahui dan memahami kewajiban sebagai seorang wajib pajak.
2. Kepemilikan NPWP, sebagai salah satu sarana untuk mengefisiensikan administrasi perpajakan, wajib pajak yang sudah memiliki penghasilan, wajib untuk mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajaknya.
3. Pengetahuan dan pemahaman tentang sanksi perpajakan Wajib pajak yang sudah memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi pajak, wajib pajak akan lebih patuh dan taat dalam melakukan kewajiban perpajakannya, karena mereka tahu dan paham jika melalaikan kewajibannya akan terkena sanksi. Hal ini otomatis akan mendorong setiap wajib pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik.
4. Pengetahuan dan pemahaman tentang PKP, PTKP, dan tarif pajak. Wajib Pajak yang mengetahui dan memahami tarif-tarif pajak yang berlaku, wajib pajak tersebut akan mampu untuk menghitung pajak terhutangnya sendiri dengan baik dan benar.
5. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang di dapat melalui sosialisasi-sosialisasi yang dilakukan dan dilaksanakan oleh KPP.”

Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Nurmantu yang dikutip dalam Rahayu (2010:138), menyatakan bahwa “kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Rahayu (2010:39) menyatakan bahwa: “kepatuhan material wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri;
2. Kepatuhan untuk menyetor kembali Surat Pemberitahuan (SPT)
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, dan
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan”.

Preferensi risiko merupakan salah satu karakteristik seseorang dimana akan mempengaruhi perilakunya (Sitkin dan Pablo, 1992). Dalam konseptual preferensi risiko terdapat tiga cakupan yaitu menghindari risiko, netral dalam menghadapi risiko, dan suka mencari risiko. Sebuah penelitian mengungkapkan bahwa perilaku wajib pajak dalam menghadapi risiko tidak dapat dianggap remeh dalam kaitannya dengan kepatuhan (Alm dan Torgler, 2006; Torgler, 2003). Torgler (2003) menyampaikan bahwa keputusan seorang wajib pajak dapat dipengaruhi oleh perilakunya terhadap risiko yang dihadapi. Indikator preferensi risiko menurut Nicholson et all (2005) adalah:

1. Risiko Keuangan

Risiko keuangan dikaitkan pada kondisi keuangan pada seseorang yang memiliki investasi tidak dapat terhindar dari risiko, seperti tidak mendapat dividend an mengalami kerugian atau Capital loss. Adapun juga seseorang yang berwirausaha tidak

dapat terhindar dari risiko keuangan. Hal tersebut akan mempengaruhi seseorang sebagai wajib pajak dalam melaporkan pajak. Risiko Kesehatan

Kesehatan seseorang tentu mempengaruhi dalam menjalankan berbagai aktifitas. Salah satunya aktifitas sebagai wajib pajak. Orang yang memiliki penyakit kronis tentu mempengaruhi aktifitasnya sebagai wajib pajak. Adapun juga orang yang memiliki gangguan jiwa maupun cacat bawaan akan berpengaruh terhadap aktifitas perpajakan. Tentu kegiatan memenuhi kewajiban pajak tidak dapat berjalan secara maksimal sesuai harapan.

2. Risiko Sosial

Risiko sosial menyangkut pada keadaan lingkungan pada masyarakat. Pada penelitian ini risiko sosial lebih menekankan pada hubungan antara wajib pajak dengan petugas pajak. Hubungan tersebut akan mempengaruhi kepatuhan dalam perpajakan. Selain itu terdapat risiko sosial yang terjadi bilamana terjadi perubahan kebijakan perpajakan oleh pemerintah tentu berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Risiko Pekerjaan

Pekerjaan berperan besar terhadap kehidupan seseorang dan tentunya berperan bagi seorang wajib pajak. Perbedaan jenis maupun jabatan pekerjaan seseorang dapat memberikan perbedaan kepatuhan wajib pajak. Orang yang memiliki pekerjaan tidak tetap cenderung memiliki kepatuhan wajib pajak yang rendah. Adapun juga orang yang terkena pemutusan hubungan kerja (PHK) tidak menyadari bahwa orang tersebut masih memiliki tanggungan pajak.

4. Risiko Keselamatan

Risiko keselamatan pada penelitian ini terkait dengan risiko pekerjaan. Orang dalam pekerjaan terdapat risiko dalam keselamatan kerja. Penyebab seseorang dikenakan sanksi ataupun penyebab seseorang mengalami kecelakaan dalam bekerja dikarenakan tidak menjaga keselamatan dalam bekerja.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif. Dalam menguji hipotesis yang telah ditetapkan, metode yang digunakan adalah metode verifikatif. Metode verifikatif adalah metode yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan-perhitungan statistik. Dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dikarenakan metode *purposive* mengambil sampel tidak secara acak dan pengambilan sampel berdasarkan kriteria yang ditentukan oleh penulis sendiri. Adapun kriteria sampel yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi yang telah memiliki NPWP yang terdaftar di KPP Pratama Sukabumi, sehingga mereka dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan tujuan penelitian. Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan rumus Slovin.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan kuesioner. Dari hasil perhitungan sampel dengan menggunakan rumus slovin, diperoleh sampel minimal 100 orang. Kuesioner yang dibagikan berjumlah 160 buah. Akan tetapi jumlah tersebut tidak kembali secara utuh. Hanya ada 158 kuesioner yang kembali dan 3 kuesioner yang tidak dapat digunakan karena data yang diisi tidak lengkap dan banyak yang kosong. Sehingga jumlah kuesioner yang diolah sebanyak 155 buah. Pengolahan data dalam penelitian ini

menggunakan software SPSS. Dari kuesioner yang sudah didapat dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk melihat tingkat kebenaran data serta kualitas data. Serta dilakukan uji normalitas untuk menguji apakah data terdistribusi normal atau tidak dan uji kelayakan model untuk melihat seberapa besar tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial digunakan koefisien determinasi (Kd). Sedangkan pengujian hipotesis dengan menggunakan *moderated regression analysis*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Masing-masing indikator yang digunakan baik dalam variabel independen (Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Aparat Pajak dan Pemahaman Wajib Pajak), variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak) dan variabel moderasi (Preferensi Risiko) mempunyai nilai signifikansi r hitung yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti indikator-indikator yang digunakan dalam variabel penelitian ini layak atau valid digunakan sebagai pengumpul data.

Uji Reliabilitas

Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	N of Items	Cronbach's Alpha	Keputusan
1	Kepatuhan Wajib Pajak	4	0.820	Reliabel
2	Sosialisasi Perpajakan	9	0.894	Reliabel
3	Pelayanan Aparat Pajak	6	0.883	Reliabel
4	Pemahaman Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan	12	0.900	Reliabel
5	Preferensi Risiko	12	0.787	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan semua variabel yang dijadikan instrumen dalam penelitian ini menunjukkan tingkat reliabilitas yang bisa dipercaya dan dinyatakan telah handal dibuktikan dengan nilai cronbach's alpha semua variabel yang lebih dari 0.60.

Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Hasil uji normalitas dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 2
Hasil Uji Normalitas

		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		155
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	0.0000000
	<i>Std.</i>	0.27741810
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Deviation Absolute</i>	0.079
	<i>Positive</i>	0.070
	<i>Negative</i>	-0.079
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0.980
		0.146

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data

Sumber: Pengolahan data SPSS 21

Berdasarkan hasil pengujian normalitas pada tabel bahwa nilai asymp. sig. > alpha 0,05 dimana nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yang lebih besar dari 0.05, yaitu sebesar 0.146.. Hal ini menunjukkan bahwa sebaran nilai residual dalam model regresi penelitian ini terdistribusi dengan normal.

Koefisien Determinasi

Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3
Hasil Uji R dan R-Square (Koefisien Determinasi)

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std.Error of the Estimate</i>
1	0.759 ^a	0.576	0.556	0.28395

a. Predictors: (Constant), PWP*PR, PWP, PR, PAP, PAP*PR, SP, SP*PR

b. Dependent Variable: KWP

Sumber: Pengolahan data SPSS 21

Tabel menunjukkan nilai Adjusted R-Square sebesar 0.556 yang berarti variabel independen sosialisasi perpajakan, pelayanan aparat pajak dan pemahaman wajib pajak terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar 55.6%, sedangkan sisanya 44.4% dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya yang tidak terdapat dalam model penelitian.

Uji t

Setelah melakukan uji t, didapat hasil sebagai berikut: Pengaruh variabel sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0.05 dan $\beta = 0,270$. Hal ini berarti variabel sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh variabel pelayanan aparat pajak terhadap

kepatuhan wajib pajak menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,0015 < 0.05$ dan $\beta = 0,169$. Hal ini berarti variabel pelayanan aparat pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh variabel pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0.05$ dan $\beta = 0,382$. Hal ini berarti variabel pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh variabel preferensi risiko terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,0285 < 0.05$ dan $\beta = -0,068$. Hal ini berarti variabel preferensi risiko tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh preferensi risiko terhadap hubungan antara sosialisasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,167 > 0.05$ dan $\beta = -0,036$. Hal ini berarti preferensi risiko tidak memperkuat pengaruh positif terhadap hubungan antara sosialisasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Pengaruh variabel preferensi risiko terhadap hubungan antara pelayanan aparat pajak dengan kepatuhan wajib pajak menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,2695 > 0.05$ dan $\beta = 0,022$. Hal ini berarti preferensi risiko tidak memperkuat pengaruh positif terhadap hubungan antara pelayanan aparat pajak dengan kepatuhan wajib pajak dan Pengaruh variabel preferensi risiko terhadap hubungan antara pemahaman wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,052 > 0.05$ dan $\beta = 0,058$. Hal ini berarti variabel preferensi risiko tidak memperkuat pengaruh positif terhadap hubungan antara pemahaman wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Hasil penelitian yang pertama menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori atribusi, dimana kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak terkait dengan persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai pajak itu sendiri dimana sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal dari orang tersebut. Dimana faktor eksternalnya adalah sosialisasi perpajakan.

Hasil yang kedua menunjukkan bahwa pelayanan aparat pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti jika pelayanan aparat pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak maka hal tersebut akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam perpajakan. Teori yang relevan untuk variabel ini adalah teori pembelajaran sosial dimana dapat menjelaskan hubungan antara pelayanan aparat pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Seorang wajib pajak akan taat dan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya ketika seorang wajib pajak tersebut merasakan langsung/mempunyai pengalaman langsung mengenai pelayanan aparat pajak

Hasil yang ketiga menunjukkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin tinggi pemahaman peraturan perpajakan seorang wajib pajak terhadap peraturan perpajakan akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut di atas. Dalam kepatuhan wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seorang wajib

pajak untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Artinya seorang wajib pajak akan patuh apabila kondisi internal dari seorang wajib pajak tersebut dalam keadaan baik. Dalam keadaan baik disini dimaksudkan dengan tingkat kesadaran yang tinggi sebagai wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakan dengan baik. Pada kondisi eksternal maka seseorang akan melihat pada perilaku orang lain untuk dijadikan pengalaman.

Hasil yang keempat menunjukkan bahwa variabel preferensi risiko tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dimana tinggi/rendahnya preferensi risiko wajib pajak tidak dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori prospek. Dimana dalam teori prospek memandang pelaku ekonomi tidak hanya dilakukan pada sisi rasional atau tidak rasional saja melainkan pada aspek-aspek yang lebih luas. Teori prospek menjelaskan terjadinya bias kognitif yang mempengaruhi pengambilan keputusan dalam kondisi ketidakpastian dan berisiko. Individu akan bersifat menghindari risiko atau menyukai risiko tergantung pada masalah yang dihadapi Kahneman dan Tversky (1979). Orang yang memiliki kecenderungan irasional untuk lebih enggan mempertaruhkan keuntungan (gain) dari pada kerugian (loss). Apabila seseorang dalam posisi untung maka orang tersebut cenderung untuk menghindari risiko atau disebut risk aversion, sedangkan apabila seseorang dalam posisi rugi maka orang tersebut cenderung untuk berani menghadapi risiko atau disebut risk seeking. Teori prospek dapat menjelaskan mengenai preferensi risiko dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Apabila seseorang wajib pajak memiliki risiko yang tinggi maka wajib pajak tersebut belum tentu akan tidak membayar kewajiban pajaknya, sedangkan wajib pajak yang memiliki sifat *risk aversion* apabila wajib pajak memiliki risiko yang rendah maka wajib pajak justru akan menghindari kewajiban pajaknya. Dari pernyataan tersebut dapat diartikan hubungan antara penelitian ini dengan teori prospek dimana teori prospek menjelaskan mengenai preferensi risiko dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Apabila seorang wajib pajak memiliki risiko yang tinggi maka wajib pajak tersebut belum tentu akan tidak membayar kewajiban pajaknya. Karena apabila wajib pajak itu memiliki sifat *risk seeking* artinya walaupun wajib pajak memiliki risiko tinggi maka tidak akan mempengaruhi wajib pajak untuk tetap membayar pajak, sedangkan wajib pajak yang memiliki sifat risk aversion apabila wajib pajak memiliki risiko yang rendah maka wajib pajak justru akan menghindari kewajiban pajaknya. Namun kenyataan yang cenderung terjadi adalah risiko yang tinggi menyebabkan wajib pajak tidak patuh dalam kewajibannya sebagai wajib pajak dan sebaliknya jika tingkat risiko rendah akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil yang kelima ini menunjukkan bahwa variabel preferensi risiko tidak memperkuat berpengaruh positif terhadap hubungan sosialisasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa preferensi risiko tidak dapat memoderasi hubungan antara sosialisasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Tinggi rendahnya preferensi risiko tidak dapat digunakan untuk memprediksi kuat lemahnya hubungan sosialisasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut disebabkan para wajib pajak yang ada di Kota Sukabumi rata-rata cenderung mengabaikan risiko yang ada sehingga mereka tidak memikirkan risiko yang akan muncul pada seorang wajib pajak didalam kegiatan perpajakan. Wajib pajak cenderung mengabaikan risiko yang akan dihadapi baik dari segi risiko keuangan, kesehatan, sosial, pekerjaan dan keselamatan.

Artinya jika seorang wajib pajak mengetahui risiko yang muncul dan menghadapi risiko tersebut maka tingkat preferensi tinggi. Jika wajib pajak menerima dan membiarkan risiko terjadi maka tingkat preferensi akan rendah. Risiko yang muncul hanya menjadi persoalan bagi wajib pajak sendiri, dimana pihak pemerintah (Dirjen Pajak beserta jajarannya) tidak peduli dengan risiko apa yang akan dihadapi oleh para wajib pajak. Dimana pihak pemerintah tersebut hanya memperdulikan tugas mereka bahwa telah menyampaikan sosialisasi dan telah menjalankannya sesuai dengan prosedur yang ada. Jadi semakin tinggi preferensi wajib pajak maka tingkat risiko menjadi rendah dan sebaliknya jika tingkat preferensi rendah maka tingkat risiko menjadi tinggi.

Hasil yang keenam menunjukkan bahwa variabel preferensi risiko tidak memperkuat pengaruh positif terhadap hubungan pelayanan aparat pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa preferensi risiko tidak dapat memoderasi hubungan antara pelayanan aparat pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Tinggi rendahnya preferensi risiko tidak dapat digunakan untuk memprediksi kuat lemahnya hubungan pelayanan aparat pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Risiko yang muncul hanya menjadi persoalan bagi wajib pajak sendiri, dimana pihak pemerintah (Dirjen Pajak beserta jajarannya) tidak peduli dengan risiko apa yang akan dihadapi oleh para wajib pajak. Dimana pihak pemerintah tersebut hanya memperdulikan tugas mereka bahwa telah memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak. Jadi semakin tinggi preferensi wajib pajak maka tingkat risiko menjadi rendah dan sebaliknya jika tingkat preferensi rendah maka tingkat risiko menjadi tinggi.

Hasil yang ketujuh menunjukkan bahwa variabel preferensi risiko tidak memperkuat pengaruh positif terhadap hubungan pemahaman wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa preferensi risiko tidak dapat memoderasi hubungan antara pemahaman wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Tinggi rendahnya preferensi risiko tidak dapat digunakan untuk memprediksi kuat lemahnya hubungan pemahaman wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan karena wajib pajak cenderung mengabaikan risiko yang akan timbul dan tidak memikirkan efek yang akan mereka terima. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori prospek. Teori prospek dapat menjelaskan mengenai preferensi risiko dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Apabila seseorang wajib pajak memiliki risiko yang tinggi maka wajib pajak tersebut belum tentu akan tidak membayar kewajiban pajaknya, sedangkan wajib pajak yang memiliki sifat risk evasion apabila wajib pajak memiliki risiko yang rendah maka wajib pajak justru akan menghindari kewajiban pajaknya. Namun kenyataannya dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa risiko yang tinggi menyebabkan wajib pajak tidak patuh dalam memenuhi kewajibannya begitupun sebaliknya dengan tingkat risiko yang cenderung rendah maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

PENUTUP

SIMPULAN

Berdasarkan pada data yang telah dikumpulkan, hasil pengujian, hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan,

pelayanan aparat pajak dan pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya preferensi risiko tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Serta preferensi risiko tidak memperkuat pengaruh positif terhadap hubungan antara sosialisasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Preferensi risiko tidak memperkuat pengaruh positif terhadap hubungan antara pelayanan aparat pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Preferensi risiko tidak memperkuat pengaruh positif terhadap hubungan antara pemahaman wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang diberikan atas hasil penelitian. Diantaranya adalah Kantor pelayanan pajak sebaiknya meningkatkan sosialisasi perpajakan yang lebih menarik, mudah dipahami oleh wajib pajak dan dilakukan secara rutin sehingga dapat menambah pengetahuan dan pemahaman wajib pajak. Kantor pelayanan pajak diharapkan dapat semakin meningkatkan pelayanan prima yang melibatkan semua unsur pegawai pajak termasuk pimpinan agar memberikan pelayanan yang lebih baik. Wajib pajak diharapkan dapat lebih memahami tentang peraturan perpajakan dan juga dapat mengambil keputusan yang tepat dalam menghadapi risiko yang terjadi pada wajib pajak sendiri sehingga mendorong wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan pajaknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiasa, Nirawan. 2013. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Moderating Preferensi Risiko*. Accounting Analysis Journal Vol.3, No.4. Agustus. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Alabede, James O. Ariffin, Zaimah Bt Zainol. Idris dan Kamil Md. 2011. *Determinants of Tax Compliance Behaviour: A Proposed Model For Nigeria*. International Research Journal of Finance and Economics ISSN 1450-2887 Issue 78.
- Andreas dan Savitri, Enni. 2015. *The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance With Taxpayers Awareness as Mediating Variables*. Procedia - Social and Behavioral Sciences 211 (2015) 163 – 169; 2nd Global Conference on Business and Social Science-2015, GCBSS-2015.
- Aryobimo dan Cahyonowati, 2012. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Diponegoro Journal Of Accounting, Vol 1, Nomor 2, Hal:1-12.
- Bandura, A. 1977. *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Ilhamsyah, Endang, Dewantara. 2016. *Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas*

- Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)*. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol. 8 No. 1.
- Kahneman, D dan A. Tversky. 1979. *Prospect Theory: An Analysis of Decision Under Risk*. *Econometrica*, 47: 263-291.
- Kogler C., Muehlbacher S., dan Kirchler, 2013. *Trust, Power, and tax Compliance : Testing the Slippery Slope Framework among Self-Employed Taxpayer*. Wu International Taxation Research Paper Series 2013-5.
- Nicholson, N., Soane, E., Fenton-O’Ocreevy, M., & William, P. 2005. *Personality and domain-specific risk taking*. *Journal of Risk Research*, 8(2), 157 – 176.
- Nurlaela, Siti. 2013. *Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman, Kesadaran, Persepsi terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas*. *Jurnal Paradigma* Vol. 11 No. 02 Agustus 2013 – Januari 2014: 89-101.
- Rahayu, Siti Kurnia, 2010. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Robbins, S.P dan Timothy A. Judge. (2015). *Perilaku Organisasi*, Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat.
- Rohmawati, Prasetyono, Rimawati. 2013. *Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dengan Perilaku Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas pada KPP Pratama Gresik Utara)*. *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4*.
- Sitkin, S. B., dan Pablo, A. L. 1992. *Reconceptualizing the Determinants of Risk Behavior*. *Academy of Management Review*, 17, 9-38.
- Suntono, Andi Kartika, 2015. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak dan Pelayanan Aparat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi*. *Dinamika Akuntansi, Keuangan dan Perbankan*, Vol. 4, No. 1: 29-38.
- Torgler, B, 2003. *Tax Morale : Theory and Analysis of Tax Compliance*. *Unpublished doctoral dissertation*. Switzerland: University of Zurich.
- Winerungan, Oltaviane Lidya, 2013. *Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Manado Dan KPP Bitung*. *Jurnal Emba* Vol. 1 No. 3: 960-970.