PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KONDISI KEUANGAN TERHADAP KEMAUAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN KEPATUHAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

(Studi Empiris pada KPP Pratama Rengat)

Oleh :

Mega Fatmawati Siagian

Pembimbing : Vince Ratnawati dan Sem Paulus Silalahi

Faculty of Economic and Business Riau University, Pekanbaru, Indonesia

Email : megafatmawati17@gmail.com

*Effect of Awareness, Quality of Service and Financial Condition on Personal Taxpayer Willingness with Tax Compliance as Intervening Variables
(Empirical Study on KPP Pratama Rengat)*

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of awareness , service quality and financial conditions on the willingness of taxpayers. This study also want to examine whether compliance mediates the influence of awareness , service quality and financial conditions on the willingness of taxpayers. The population in this study a taxpayers which are registered in KPP Pratama Rengat with 180 respondents were selected using the accidental sampling method. This study uses primary data by dissemination of the questionnaires. Technical analysis for hypotheting that used in this study is Structural Equation Modeling (SEM-PLS), with Partial Least Square (PLS) 6.0. The results showed that awareness, service quality and financial conditions affects the taxpayer premises unwillingness to levels significant <0.05. The study also found that compliance mediates the influence of awareness , service quality and financial conditions on the willingness of taxpayers with a significant level of <0.05.

Keywords : Awareness , Quality Services, Financial Conditions , Compliance , Willingness Obligatory Tax

PENDAHULUAN

Pembangunan pada hakikatnya adalah proses pembaruan berkesinambungan untuk mencapai suatu keadaan yang dianggap lebih baik. Pembangunan dilaksanakan melalui rangkaian investasi yang hanya dapat dilaksanakan dengan dukungan dana yang besar. Dana

pembangunan itu dapat diperoleh dari berbagai sumber, pemerintah dan swasta, baik dari dalam negeri maupun dari manca negara. Salah satu sumber dana tersebut adalah pajak.

Pajak secara bebas dapat dikatakan sebagai suatu kewajiban warga negara berupa pengabdian serta peran aktif warga negara dan

anggota masyarakat untuk membiayai berbagai keperluan negara dalam Pembangunan Nasional.

Peranan penerimaan pajak dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang cukup signifikan baik secara nominal maupun persentase terhadap seluruh pendapatan Negara. Hal ini diiringi dengan meningkatnya APBN dari tahun ke tahun. Namun kenyataannya perihal mengenai jumlah penerimaan pajak tidak sesuai dengan target yang seharusnya dicapai.

Hal ini berbanding terbalik dengan target dan realisasi pajak di Indonesia, berdasarkan data pajak pada tahun 2013-2016 penerimaan pajak mengalami penurunan setiap tahunnya sehingga tidak mencapai target yang telah ditetapkan. Pada tahun 2013 target penerimaan pajak mencapai 92,57% kemudian pada tahun 2014 target penerimaan pajak mencapai 91,65%, lalu pada tahun 2015 penerimaan pajak menurun dan hanya mencapai 81,96%, dan ditahun 2016 pajak diterima 81,60%. Hal ini menunjukkan adanya penurunan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak karena berkurangnya kemauan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Salah satu kota yang kepatuhannya akan pajak masih rendah adalah Kota Rengat, setiap tahunnya tunggakan pajak di kota Rengat selalu meningkat. Hal ini tentu merugikan negara karena terjadinya penunggakan akan pajak, padahal pajak merupakan sumber dana yang paling besar untuk keperluan negara dalam hal pembangunan nasional. Untuk meningkatkan pendapatan negara,

pemerintah harus memaksimalkan penerimaan pajak dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Hingga kini kepatuhan wajib pajak akan kewajibannya dalam membayar pajak sangat rendah dikarenakan kurangnya kemauan masyarakat untuk melakukan kewajibannya.

Dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak ada beberapa hal yang menyebabkan wajib pajak berlaku tidak patuh dalam melaporkan kewajiban perpajakannya yaitu kurangnya kesadaran. Agar penerimaan pendapatan pajak dapat berlangsung secara maksimal tentunya membutuhkan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku. Menurut Suyatmin (2004) kesadaran adalah keadaan dimana wajib pajak mengetahui atau mengerti perihal pajak. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006). Kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kemauan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Utami (2012), menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan pajak. Konsumen akan cenderung meningkatkan kepatuhan perpajakannya apabila konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam melayani kebutuhannya selama mengurus pajak. Menurut Ratnawati,

Sari, Silalahi dan Abduh (2018) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dalam penelitian tersebut mereka juga mengemukakan bahwa kesadaran juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Selain kualitas pelayanan, kondisi keuangan wajib juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah . Wajib pajak yang mempunyai penghasilan cukup maka cenderung tidak akan menemukan kesulitan dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak apabila nilai pajak yang harus dibayar masih dibawah penghasilan yang diperolehnya secara rutin. Namun wajib pajak yang mempunyai penghasilan pas-pasan akan menemukan kesulitan dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak. Untuk itu peneliti tertarik untuk membahas penelitian dengan judul **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayan, Kondisi Keuangan Terhadap Kemauan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Kantor pelayanan Pajak Pratama Rengat).**

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah kesadaran, kualitas pelayanan, kondisi keuangan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak? 2) Apakah kesadaran, kualitas pelayanan, kondisi keuangan, dan kepatuhan pajak mempengaruhi kemauan wajib pajak? 3) Apakah kepatuhan pajak yang memediasi kesadaran, kualitas pelayanan, kondisi keuangan mempengaruhi kemauan wajib pajak?

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan, kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak. 2) Untuk mengetahui pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan, kondisi keuangan, dan kepatuhan terhadap kemauan wajib pajak. 3) Untuk mengetahui pengaruh kepatuhan yang memediasi kesadaran, kualitas keuangan, kondisi keuangan terhadap kemauan wajib pajak

TINJAUAN PUSTAKA

Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dan kepatuhan merupakan motivasi dari diri seseorang, suatu kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak adalah perbuatan atau perilaku wajib pajak dalam pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kesadaran Wajib Pajak

Dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia (2005) disebutkan bahwa kesadaran merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara untuk bertindak maupun menyikapi terhadap realitas. Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak.

Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goest dan David dalam Tjiptono (2006:51)). Pelayanan adalah cara melayani (membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang).

Kondisi Keuangan

Kondisi keuangan adalah kemampuan keuangan individu dalam memenuhi segala kebutuhannya

Kerangka Pemikiran Dan Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk menaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada wajib pajak. Menurut Zulaikha (2012) kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak mempunyai pengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Apabila kesadaran wajib pajak meningkat yang muncul dari motivasi untuk membayar pajak, maka kemauan untuk membayar pajak atas kewajiban perpajakannya pun akan meningkat juga. Dari penjelasan dan penelitian terdahulu diatas dapat diambil hipotesis penelitian yaitu:

H1: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, yang dapat dilihat dari bagaimana sikap petugas pajak memberikan suatu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan di kantor pajak menjadi salah satu indikator penilaian WP OP dalam kesediannya membayar pajak

Menurut Andriana (2011) dan Farid (2013) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Arabella dan Yenni (2013) menyatakan bahwa, salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak adalah para pegawai yang berada di kantor pajak seringkali tidak memberikan pelayanan secara maksimal kepada wajib pajak. Konsumen atau wajib pajak akan cenderung meningkatkan kepatuhan pajak apabila wajib pajak merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak dalam melayani kebutuhannya selama mengurus pajak dan melakukan kewajiban perpajakannya.

Dari penjelasan dan penelitian terdahulu diatas dapat diambil hipotesis penelitian yaitu:

H2: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Kondisi Keuangan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Apabila wajib pajak mempunyai pendapatan yang cukup, maka individu tersebut mampu untuk

memenuhi kebutuhan hidup dan kewajibannya sebagai warga negara yang baik yaitu dengan membayar pajak tepat pada waktunya. Dengan demikian, semakin baik tingkat ekonomi wajib pajak maka niat untuk berperilaku patuh. Laksono (2011) menemukan bahwa kondisi keuangan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Seseorang yang mengalami kesulitan keuangan akan merasa tertekan ketika mereka diwajibkan untuk melakukan kewajibannya membayar pajak (Torgler, 2003).

Dari penjelasan dan penelitian terdahulu diatas dapat diambil hipotesis penelitian yaitu:

H3: kondisi keuangan WP berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak

Pengaruh Kesadaran Terhadap Kemauan Wajib Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Kesadaran yang tinggi itu sendiri muncul tidak lain berasal dari adanya motivasi wajib pajak. Apabila kesadaran wajib pajak tinggi yang datang dari motivasi untuk membayar pajak, maka kemauan untuk membayar pajak pun akan tinggi dan pendapatan Negara dari pajak akan meningkat. Menurut Sulastri (2016), kesadaran mempunyai pengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Sedangkan menurut Widayanti dan Nurlis (2010), kesadaran membayar pajak mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kemauan Wajib Pajak dalam membayar pajaknya. Konsumen atau wajib

pajak akan cenderung meningkatkan kemauan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya apabila wajib pajak sudah memiliki kesadaran.

Dari penjelasan dan penelitian terdahulu diatas dapat diambil hipotesis penelitian yaitu:

H4: kesadaran berpengaruh pada kemauan wajib pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan Wajib Pajak

Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Penelitian yang dilakukan Lovihan (2012) menyimpulkan bahwa kualitas memiliki pengaruh positif terhadap kemauan wajib pajak. Dari penjelasan dan penelitian terdahulu diatas dapat diambil hipotesis penelitian yaitu:

H5: kualitas layanan berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak

Pengaruh Kondisi Keuangan Terhadap Kemauan Wajib Pajak

Kondisi keuangan merupakan salah satu pengaruh internal dari wajib pajak. Apabila wajib pajak mempunyai kondisi keuangan yang baik, akan menimbulkan kemauan dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya

Sulastri (2016) juga menyimpulkan bahwa kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kemauan wajib pajak.

Dari penjelasan dan penelitian terdahulu diatas dapat diambil hipotesis penelitian yaitu:

H6: kondisi keuangan berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak

Pengaruh Kepatuhan Pajak Terhadap Kemauan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat dikaitkan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh faktor eksternal orang lain tersebut (Imelda, 2014). Apabila wajib pajak memiliki kepatuhan yang tinggi, maka kemauan untuk membayar pajak pun akan dilakukan oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dari penjelasan dan penelitian terdahulu di atas dapat diambil hipotesis penelitian yaitu:

H7: kepatuhan berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak

Pengaruh kesadaran terhadap kemauan wajib pajak melalui kepatuhan wajib pajak sebagai variabel intervening

Dibalik Kepatuhan Pajak wajib pajak, terdapat kesadaran wajib pajak merupakan salah satu hal yang dapat mendorong tingkat kepatuhan dari wajib pajak. Apabila wajib pajak telah memiliki suatu kesadaran akan pajak, maka wajib pajak tersebut akan memiliki kepatuhan yang baik.

Widayanti dan Nurlis (2010), Utami dan Kardinal (2013) menemukan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh negatif terhadap kemauan membayar pajak wajib Pajak orang pribadi pekerja bebas. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Siska Lovina (2014) menemukan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Hal tersebut terjadi karena kesadaran merupakan unsur dalam manusia memahami realita dan bagaimana bertindak. Sehingga kesadaran wajib pajak yang tinggi akan mendatangkan motivasi untuk patuh dan membayar pajak. Dalam penelitian Santi (2012) bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran membayar pajak berbanding lurus dengan kemauan membayar pajak. Semakin tinggi kesadaran membayar pajak, maka semakin tinggi pula kemauan dari wajib pajak dalam membayar pajak. Karena itu kesadaran wajib pajak atas perpajakan amatlah diperlukan untuk meningkatkan kemauan dalam membayar pajak. Dari penjelasan dan penelitian terdahulu di atas dapat diambil hipotesis penelitian yaitu:

H8: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan melalui kepatuhan pajak

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kemauan wajib pajak melalui kepatuhan wajib pajak sebagai variabel intervening

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Handayani, 2011).

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pelayanan terbaik yang diterima oleh wajib pajak dari petugas pajak akan membuat wajib pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban

perpajakannya. Kemauan dari wajib pajak akan timbul apabila seorang wajib pajak memiliki rasa patuh atas kewajibannya. Kemauan pun dapat timbul apabila wajib pajak menerima kualitas pelayanan baik yang diberikan oleh fiskus saat melakukan kewajiban perpajakannya. Para wajib pajak akan memiliki kemauan dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung dari bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Tetapi, meskipun kualitas atas pelayanan pajak yang diterima oleh wajib pajak itu baik, tetapi wajib pajak tidak memiliki tingkat kepatuhan yang baik tidak akan mempengaruhi kemauannya sebagai wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dari penjelasan dan penelitian terdahulu diatas dapat diambil hipotesis penelitian yaitu:

H9: kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kemauan melalui kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh kondisi keuangan terhadap kemauan wajib pajak melalui kepatuhan wajib pajak sebagai variabel intervening

Kondisi keuangan yang baik dapat meningkatkan kepatuhannya sebagai wajib pajak. Kondisi keuangan seseorang mungkin secara positif mempengaruhi kemauannya untuk memenuhi ketentuan pajaknya terlepas dari hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Torgler (2003) berpendapat bahwa seseorang yang mengalami kesulitan keuangan akan merasa tertekan ketika mereka diharuskan membayar kewajibannya termasuk pajak. Penelitian yang

dilakukan oleh Alabede, Affrin dan Idris (2011) menunjukkan bahwa kondisi keuangan wajib pajak secara langsung berpengaruh negatif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di negara Nigeria.

Kepatuhan pajak dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara kondisi keuangan dengan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak. Apabila kondisi keuangan wajib pajak baik, dan wajib pajak yang memiliki kepatuhan akan pajak maka kemauan wajib pajak dalam membayar pajak akan meningkat.

Dari penjelasan dan penelitian terdahulu diatas dapat diambil hipotesis penelitian yaitu:

H10: kondisi keuangan berpengaruh terhadap kemauan melalui kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Perpajakan Pratama Rengat, yang berlokasi di Jalan Bupati Tulus No.9, Kampung Besar Kota, Rengat, Sekip Hulu, Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu, Riau 29319. Waktu penelitian dilakukan penulis yakni dimulai pada bulan April 2018.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat dan Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat. Teknik yang digunakan dalam

pengambilan sampel ini adalah *sampling incidental*.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, data yang diperoleh langsung dari sampel melalui penelitian lapangan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan secara langsung kepada responden yang dijadikan objek penelitian.

Metode Analisis Data

Analisis data dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Model - Partial Least Square* (SEM-PLS).

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Convergent Validity

Convergent Validity dapat dievaluasi melalui indikator validitas, reliabilitas konstruk, dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE). indikator validitas dapat dilihat dari nilai *loading factor*. Bila nilai *outer loading* suatu indikator kurang dari 0,4 maka akan dihapus, nilai *outer loading* diatas 0,4 dan dibawah 0,7 maka dianalisis dampak hapus indikator pada AVE dan *composite reliability* akan dihapus jika ukuran meningkat diambang batas dan tidak dihapus jika ukuran tidak meningkat diambang batas, dan nilai *outer loading* diatas 0,7 maka diterima

Discriminant Validity

Evaluasi *discriminant validity* dilakukan dengan dua tahap, yaitu melihat nilai *loading* untuk setiap variabel harus tinggi dari nilai *cross*

loading dan membandingkan antara nilai kuadrat korelasi antara konstruk dengan nilai AVE atau korelasi antara konstruk dengan akar AVE, kriteria dalam *cross loadings* adalah bahwa setiap indikator yang mengukur konstraknya haruslah berkolerasi lebih tinggi dengan konstraknya dibandingkan dengan konstruk lainnya.

Composite Reliability

Dalam evaluasi *composite reliability* dilakukan uji reliabilitas konstruk yang diukur dengan dua kriteria yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Konstruk dinyatakan *reliable* jika nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* di atas 0,70.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi model struktural meliputi uji kecocokan model (*model fit*), *path coefficient* dan R^2 untuk menilai sesuatu model dikatakan *fit* dalam program WarpPLS 6.0 dapat dilihat dari output *general result*. Terlihat pada model *fit indices* dan *p-value* menampilkan hasil sepuluh indikator *fit*, yaitu:

1. *Average path coefficient (APC)* = $PValue \leq 0,001$
2. *Average R-squared (ARS)* = $PValue \leq 0,001$
3. *Average adjusted R-squared (AARS)* = $PValue \leq 0,001$
4. *Average block VIF (AVIF)* = *acceptable if* ≤ 5 , *ideally* ≤ 3.3
5. *Average full collinearity VIF (AFVIF)* = *acceptable if* ≤ 5 , *ideally* ≤ 3.3
6. *cTenenhaus GoF (GoF)* = *small* ≥ 0.1 , *medium* ≥ 0.25 , *large* ≥ 0.36
7. *Sympson's paradox ratio (SPR)* = *acceptable if* ≥ 0.7 , *ideally* = 1

8. *R-squared contribution ratio (RSCR) = acceptable if ≥ 0.9 , ideally = 1*
9. *Statistical suppression ratio (SSR) = acceptable if ≥ 0.7*
10. *Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR) = acceptable if ≥ 0.7*

Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk menjelaskan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependennya. Dalam penelitian ini ada kemungkinan mengambil keputusan yang salah sebesar 5% dan kemungkinan mengambil keputusan yang benar sebesar 95%. Berikut yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan: 1. *p-value* $\geq 0,05$, maka H_0 diterima H_a ditolak, 2. *p-value* $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Metode yang digunakan untuk pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada wajib pajak. Jumlah kuesioner yang disebarkan sejumlah 250 kuesioner.

Hasil Penelitian

Menilai *Outer Model* atau *Measurement Model Convergent Validity*

Convergent validity dari model pengukuran dapat dilihat dari korelasi antara skor indikator dengan skor konstraknya (*loading factor*) dengan kriteria nilai *loading factor* dari setiap indikator lebih besar dari 0,70 dapat dikatakan valid dan nilai *p-value* $< 0,50$ dianggap signifikan.

Loading factor antara 0,40-0,70 harus tetap dipertimbangkan untuk tetap dipertahankan.

Tabel 1
Output Combined Loading And Cross-Loading

Variabel	Indikator	Nilai Loading
Kesadaran	Kes1	0,536
	Kes2	0,683
	Kes3	0,755
	Kes4	0,652
	Kes5	0,554
Kualitas Pelayanan	KP1	0,410
	KP2	0,557
	KP3	0,714
	KP4	0,800
	KP5	0,579
	KP6	0,754
	KP7	0,512
Kondisi Keuangan	KK2	0,481
	KK3	0,712
	KK4	0,791
	KK5	0,738
Kepatuhan	Patuh1	0,612
	Patuh2	0,810
	Patuh3	0,695
	Patuh4	0,484
Kemauan	Kemauan1	0,626
	Kemauan2	0,770
	Kemauan3	0,754
	Kemauan4	0,616
	Kemauan5	0,470

Sumber : Data Olahan, 2018

Dalam penelitian ini Kelima variabel tersebut telah memenuhi kriteria *convergent validity*

Discriminant Validity

Dengan melihat *loading* dengan konstruk lainnya.

- Variabel kesadaran memiliki 5 indikator yang dilambangkan dengan kes1 sampai dengan kes5. Kes1 memiliki nilai *loading* 0.536 yang nilai *loading*nya lebih besar dari *loading* ke konstruk lain yaitu 0.054, 0.393, -0.105, dan -

0.144. Indikator pendidikan lainnya juga memiliki nilai *loading* yang lebih besar dari nilai *loading* ke konstruk lain.

- Variabel kualitas memiliki 7 indikator yang dilambangkan dengan KP1 sampai dengan KP7. KP1 memiliki nilai *loading* (0.410) yang nilai *loading*nya lebih besar dari *loading* ke konstruk lain yaitu 0.196, -0.320, -0.011 dan 0.188. Indikator lainnya juga memiliki nilai *loading* yang lebih besar dari nilai *loading* ke konstruk lain.
- Variabel kondisi keuangan memiliki 4 indikator yang dilambangkan dengan KK2 sampai dengan KK5. KK2 memiliki nilai *loading* (0.481) yang nilai *loading*nya lebih besar dari *loading* ke konstruk lain yaitu 0.044, 0.000, 0.061, dan 0.26. Indikator lainnya juga memiliki nilai *loading* yang lebih besar dari nilai *loading* ke konstruk lain.
- Variabel kepatuhan memiliki 4 indikator yang dilambangkan dengan patuh1 sampai dengan patuh4. Patuh1 memiliki nilai *loading* (0.612) yang nilai *loading*nya lebih besar dari *loading* ke konstruk lain yaitu 0.142, 0.021, -0.177, dan -0.105. Indikator lainnya juga memiliki nilai *loading* yang lebih besar dari nilai *loading* ke konstruk lain.
- Variabel kemauan memiliki 4 indikator yang dilambangkan dengan Kemauan1 sampai Kemauan4. Kemauan1 memiliki nilai *loading* (0.626) yang nilai *loading*nya lebih besar dari *loading* ke konstruk lain yaitu -0.025, 0.026, -0.021, dan -0.264.

Composite Reliability

Dalam evaluasi *composite reliability* dilakukan uji reliabilitas konstruk yang diukur dengan dua kriteria yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Konstruk dinyatakan *reliable* jika nilai *composite reliability* di atas 0,70 dan *cronbach alpha* di atas 0,60. Masing-masing konstruk yaitu kesadaran (0.774), kualitas pelayanan (0.816), kondisi keuangan (0.780), kepatuhan wajib pajak (0.750) dan kemauan wajib pajak (0.786). Hasil dari *cronbach's alpha* juga menunjukkan bahwa kesadaran (0.635), kualitas pelayanan (0.735), kondisi keuangan (0.623), kepatuhan wajib pajak (0.557) dan kemauan wajib pajak (0.660). Berdasarkan hasil *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel telah memenuhi kriteria *composite reliability*.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

1. *Average path coefficient (APC)* = $PValue \leq 0,001$ (0,227 **Diterima**)
2. *Average R-squared (ARS)* = $PValue \leq 0,001$ (0,451 **Diterima**)
3. *Average adjusted R-squared (AARS)* = $PValue \leq 0,001$ (0,440 **Diterima**)
4. *Average block VIF (AVIF)* = *acceptable if* ≤ 5 , *ideally* ≤ 3.3 (1,887 **Diterima**)
5. *Average full collinearity VIF (AFVIF)* = *acceptable if* ≤ 5 , *ideally* ≤ 3.3 (1,653 **Diterima**)
6. *cTenenhaus GoF (GoF)* = *small* ≥ 0.1 , *medium* ≥ 0.25 , *large* ≥ 0.36 (0,441 **Diterima**)
7. *Sympson's paradox ratio (SPR)* = *acceptable if* ≥ 0.7 , *ideally* = 1 (1,000 **Diterima**)

8. *R-squared contribution ratio (RSCR) = acceptable if ≥ 0.9 , ideally = 1 (1,000 Diterima)*
9. *Statistical suppression ratio (SSR) = acceptable if ≥ 0.7 (1,000 Diterima)*
10. *Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR) = acceptable if ≥ 0.7 (1,000 Diterima)*

Berdasarkan penjelasan diatas nilai yang diperoleh dari sepuluh kriteria yang sudah terpenuhi, sehingga model tersebut telah memenuhi syarat model fit.

Pembahasan

Pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel diatas menunjukkan nilai p-value adalah sebesar 0,001 dengan nilai (β) 0,222, sehingga dapat dikatakan bahwa kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Rengat.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel diatas menunjukkan nilai p-value adalah sebesar $<0,001$ dengan nilai (β) 0,421, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Rengat.

Pengaruh kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel diatas

menunjukkan nilai p-value adalah sebesar 0,006 dengan nilai (β) 0,110, sehingga dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Rengat.

Pengaruh kesadaran terhadap kemauan wajib pajak

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel diatas menunjukkan nilai p-value adalah sebesar 0,003 dengan nilai (β) 0,201, sehingga dapat dikatakan bahwa kesadaran berpengaruh signifikan terhadap kemauan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Rengat.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kemauan wajib pajak

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel diatas menunjukkan nilai p-value adalah sebesar 0,013 dengan nilai (β) 0,161, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kemauan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Rengat.

Pengaruh kondisi keuangan terhadap kemauan wajib pajak

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel diatas menunjukkan nilai p-value adalah sebesar 0,006 dengan nilai (β) 0,184, sehingga dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan berpengaruh signifikan terhadap kemauan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Rengat.

Pengaruh kepatuhan wajib pajak terhadap kemauan wajib pajak

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel diatas menunjukkan nilai p-value adalah sebesar $<0,001$ dengan nilai (β) 0,290, sehingga dapat dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Rengat.

Pengaruh kesadaran terhadap kemauan wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel intervening

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel diatas menunjukkan nilai p-value adalah sebesar 0,109 dengan nilai (β) 0,064, sehingga dapat dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak memediasi kesadaran terhadap kemauan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,064 atau 6,4% .sehingga dapat dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak memediasi kesadaran terhadap kemauan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kemauan wajib pajak dengan kepatuhan sebagai variabel intervening

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel diatas menunjukkan nilai p-value adalah sebesar 0,009 dengan nilai (β) 0,122, sehingga dapat dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak memediasi kualitas pelayanan terhadap kemauan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,122 atau 12,2%.

Pengaruh kondisi keuangan terhadap kemauan wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel intervening

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel diatas menunjukkan nilai p-value adalah sebesar 0,271 dengan nilai (β) 0,032, sehingga dapat dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak memediasi kondisi keuangan terhadap kemauan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,032 atau 3,2%.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Simpulan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kesadaran, kualitas pelayanan, dan kondisi keuangan berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Variabel kepatuhan wajib pajak memediasi pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan, dan kondisi keuangan terhadap kemauan wajib pajak.

Keterbatasan

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki beberapa kelemahan dan keterbatasan, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menggunakan objek penelitian wajib pajak orang pribadi melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat
2. Penelitian ini menerapkan metode survey melalui kuesioner, peneliti tidak melakukan wawancara sehingga kesimpulan yang dikemukakan hanya berdasarkan data yang

terkumpul melalui instrument tertulis.

Saran

Saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti bagi kesempurnaan penelitian selanjutnya yaitu:

1. Sebaiknya untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah ukuran sampel yang lebih besar sehingga hasil penelitiannya memiliki daya generalisasi yang lebih kuat.
2. Peneliti selanjutnya hendaknya dapat memperluas ruang lingkup penelitian, sehingga sampel yang diperoleh lebih banyak dan beragam.
3. Sebaiknya peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel selain kepatuhan wajib pajak untuk variabel interveningnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia Resi, Yuskar 2014. Analisis Kinerja Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: E-Jurnal Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas 14.1, Sumatera Utara.
- Arum, Harjanti Puspa, 2012, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas", Semarang, Skripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Chairil, Anwar Pohan.2014. Perpajakan Komprehensif Perpajakan Indonesia Teori dan Kasus.Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Dharma & Suardana (2014). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak, E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana; 2014 : 340-353.
- Esra Aprilia Sormin. 2016. Pengaruh Persepsi Baik atas Sistem Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak, Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak: Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas yang Terdaftar di KPP Pratama Dumai. JOM Fekon Vol. 3 No. 1 (Februari) 2016.
- Handayani, Sapti Wuri dan Agus Faturokhman dan Umi Pratiwi, 2012, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas", Makalah Simposium Nasional Akuntansi XV.
- Hardiningsih, Pancawati dan Yulianawati, 2011, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak", Dinamika Keuangan Dan Perbankan, Nopember 2011, Hal: 126-142; Vol. 3, No. 1.

- Harjanti Puspa Arum, Zulaikha. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Jotopurnomo, Cindy dan Yenni Mangoting, 2013, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Surabaya", Surabaya, Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra, Tax & Accounting Review, Vol.1, No.1.
- Khasanah, Septiyani Nur. 2014. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Yogyakarta.
- Mardiasmo, 2009, Perpajakan. Edisi Revisi 2009. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Mardiasmo.(2016). Perpajakan- Edisi Terbaru 2016. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Muliari, N.K., Setiawan P.E. (2010). Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
- Mir'atusholihah, Kumadji dan Ismono, 2014, "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Umkm di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)", Malang, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Nugroho, Y. 2014. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak WPOP yang Melakukan Pekerjaan Bebas. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Surabaya.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Pengaduan Pelayanan Perpajakan
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib

- Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Prihartanto, C. D., dan Pusposari, D. (2014). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (Studi Kasus pada Wajib Pajak PBB P2 Kecamatan Pesantren Kota Kediri). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 2(1).
- Rasul, Syahrudin. 2002. *Pengintegrasian Sistem Akuntabilitas Kinerja dan Anggaran*. Jakarta: Detail Rekod.
- Ratnawati, J. Dan R. Indah Hernawati. 2015. *Dasar-Dasar Perpajakan*. Deepublish, Yogyakarta.
- Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siahaan, M.P 2010. *Pajak Daerah & Retribusi Daerah*. Edisi Revisi. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Sumarsan, Thomas. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Edisi 3. Jakarta: PT Indeks.
- 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 ISSN: 2302-8556. Hal. 345-357.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan (KUP).
- Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga. *Simposium Nasional Akuntansi XIII Purwokerto*.
- Wulandari. Tuti. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan) *Jom FEKON* Vol. 2
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6th ed. Mc.Graw-Hill. Boston