

PENGARUH KEMANFAAATAN NPWP, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal)

Siti Masruroh, Zulaikha¹

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50239, Phone: +622476486851

ABSTRACT

The level of tax compliance in Tegal Regency is still low, especially individual taxpayers who do business. It can be seen from comparison between the number of registered taxpayers with the number of taxpayers who report tax return. This research aimed to analyze the effect of the benefits of TIN, taxpayer understanding, quality of services, and tax penalties on tax compliance. Primary data collection method used is a survey method using questionnaires media. Sampling was done by convenience sampling method. The number of questionnaires that can be analyzed is 70 questionnaires. Data analysis techniques used in this research is logistic regression analysis. The results of this research showed that taxpayer understanding had positive and significant effect on tax compliance. Benefits of TIN, quality of services and tax penalties had no significant effect on tax compliance.

Keywords : benefits of TIN, taxpayer understanding, quality of services, tax penalties

PENDAHULUAN

Salah satu tujuan pemerintah Negara Indonesia yang tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Kesejahteraan bagi seluruh bangsa Indonesia dapat diwujudkan dengan menjalankan pemerintahan yang baik dan melaksanakan pembangunan di segala bidang, tentunya dengan didukung oleh sumber pembiayaan yang memadai. Salah satu sumber pembiayaan negara adalah pajak. Salah satu fungsi pajak adalah fungsi penerimaan (budgetair). Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah (Waluyo, 2008). Kontribusi pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tiap tahun semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa peranan pajak semakin besar dalam APBN. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Pemungutan pajak di Indonesia didasarkan atas Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 23A yang menyebutkan bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur oleh undang-undang. Sistem pemungutan pajak di Indonesia telah mengalami perubahan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983. *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 (Waluyo, 2008).

Supadmi (2009) menyatakan bahwa sistem *self assessment* menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting dari pelaksanaan sistem tersebut. Harahap (2004, dalam Supadmi, 2009) berpendapat bahwa dianutnya sistem *self assessment* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara

¹ Corresponding author

sukarela (*voluntary compliance*). Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assessment*.

Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE – 02/PJ./2008 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu. Wajib pajak akan ditetapkan sebagai Wajib Pajak Patuh oleh Direktorat Jenderal Pajak jika memenuhi kriteria tertentu dalam Surat Edaran tersebut. Salah satu kriteria Wajib Pajak Patuh adalah tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam 3 tahun terakhir. KPP Pratama Tegal hingga per 1 Juli 2013 mencatat pada tahun pajak 2012 untuk Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) yang melakukan usaha telah terdaftar sebanyak 17.232 dan yang efektif sebanyak 16.614. Namun, WP OP yang melakukan usaha yang menyampaikan SPT hanya 3.129. Hal ini menunjukkan tingkat kepatuhan WP OP yang melakukan usaha di Kabupaten Tegal hanya 18,83%. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tegal diketahui pula bahwa tingkat kepatuhan WP OP yang melakukan usaha di Kabupaten Tegal cenderung menurun dari tahun ke tahun meskipun jumlah wajib pajak yang terdaftar semakin meningkat. Tingkat kepatuhan WP OP yang melakukan usaha dalam menyampaikan SPT di Kabupaten Tegal selama 4 (empat) tahun sejak 2009 hingga 2012 dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1
Tingkat Kepatuhan WP OP Yang Melakukan Usaha di Kabupaten Tegal
Tahun 2009-2012

No.	Tahun Pajak	Wajib Pajak Terdaftar	Wajib Pajak Efektif	Wajib Pajak Yang Menyampaikan SPT	Tingkat Kepatuhan
1	2009	8.912	8.422	2.286	27,14%
2	2010	10.135	9.581	2.087	21,78%
3	2011	11.526	10.916	2.102	19,26%
4	2012	17.232	16.614	3.129	18,83%

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tegal, per 1 Juli 2013

Penyebab tingkat kepatuhan yang masih rendah tidak selalu sama untuk setiap daerah atau wilayah. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengujian untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan tingkat kepatuhan di Kabupaten Tegal masih rendah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Tegal.

Objek penelitian yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah WP OP yang melakukan kegiatan usaha di Kabupaten Tegal. WP OP yang melakukan kegiatan usaha adalah orang pribadi yang menyelenggarakan kegiatan usaha dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja. Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha menjalankan usaha seperti usaha dagang, jasa, industri, dan lain-lain. Dalam pelaksanaan *self assessment system*, wajib pajak diberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. WP OP yang melakukan kegiatan usaha memiliki lebih banyak pengalaman langsung dalam menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajaknya serta berinteraksi dengan aparat pajak dibandingkan dengan WP OP pegawai atau karyawan. Pajak yang harus dibayarkan oleh WP OP pegawai atau karyawan telah dipotong, dibayarkan dan dilaporkan oleh bendaharawan pemberi kerja sehingga WP OP pegawai atau karyawan tidak memiliki banyak pengalaman langsung dalam menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajaknya serta berinteraksi dengan aparat pajak.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Teori atribusi yang dikemukakan oleh Harold Kelley (1972) merupakan perkembangan dari teori atribusi yang dicetuskan oleh Fritz Heider (1958). Teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal (Robbins dan Judge, 2008). Perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi seorang individu. Perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari sebab-sebab luar, yaitu individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku

demikian oleh situasi. Teori atribusi relevan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam model penelitian ini. 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 internal maupun eksternal orang lain tersebut (Jatmiko, 2006).

Teori pembelajaran sosial dikemukakan oleh Albert Bandura (1977). Teori ini menjelaskan bahwa seseorang dapat belajar lewat pengamatan dan pengalaman langsung (Robbins dan Judge, 2008). Teori pembelajaran sosial relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak (Jatmiko, 2006). Teori ini relevan untuk menjelaskan bahwa Wajib Pajak akan patuh dalam membayar dan melaporkan pajak yang menjadi kewajibannya jika lewat pengamatan dan pengalamannya langsung, pajak yang dibayarkan telah digunakan untuk membantu pembangunan di wilayahnya.

Pengaruh Kemanfaatan NPWP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan teori atribusi, kemanfaatan NPWP merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsungnya mengenai manfaat yang dapat diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP.

Wajib pajak berkewajiban untuk memiliki NPWP apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak diharapkan dengan sadar dan sukarela untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP. Namun, Direktorat Jenderal Pajak juga mempunyai kewenangan untuk memberikan NPWP secara jabatan bagi wajib pajak yang belum memiliki NPWP tetapi telah memenuhi syarat untuk memiliki NPWP.

Selain karena kewajiban, kepemilikan NPWP juga dilatarbelakangi oleh berbagai kebutuhan wajib pajak atas NPWP tersebut. Priantara (2011) berpendapat bahwa kebutuhan memiliki NPWP bagi wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu kondisi di mana wajib pajak tersebut sangat memerlukan NPWP. Faktor kebutuhan tersebut berkaitan dengan manfaat dari memiliki NPWP. Kepemilikan NPWP tidak menjamin bahwa wajib pajak akan melaksanakan kewajiban untuk membayar dan melaporkan pajaknya. Meskipun telah memiliki NPWP, banyak wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban tersebut. Kepemilikan NPWP harus dapat memberikan manfaat yang selaras dengan kepentingan wajib pajak sehingga wajib pajak akan termotivasi untuk membayar dan melaporkan pajaknya dengan patuh daripada wajib pajak yang tidak memiliki NPWP. Putri (2012) mengatakan bahwa wajib pajak akan patuh untuk mendaftarkan diri apabila memperoleh manfaat atas kepemilikan NPWP. Oleh karena itu, kemanfaatan NPWP diduga sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin banyak manfaat yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis pertama sebagai berikut:

H1 : Kemanfaatan NPWP berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan teori atribusi, pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsungnya mengenai peran pemahaman yang dimiliki wajib pajak tentang peraturan perpajakan dalam membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Apabila kewajiban untuk mendaftarkan diri telah terpenuhi maka selanjutnya Wajib Pajak memiliki kewajiban untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang. Kewajiban perpajakan tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelaksanaan kewajiban perpajakan dapat terpenuhi dengan baik apabila wajib pajak memiliki pemahaman yang baik mengenai peraturan perpajakan yang berlaku. Hardiningsih (2011) mengatakan bahwa wajib pajak yang tidak memahami peraturan

perpajakan secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh. Hal ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Hasil penelitian Widayati dan Nurlis (2010), Rajif (2012) dan Nugroho (2012) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis kedua sebagai berikut:

H2 : Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsungnya mengenai bagaimana aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan terbaik yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Supadmi, 2009). Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, berarti pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya kembali. Oleh karena itu, kualitas pelayanan digunakan sebagai variabel independen dalam penelitian ini. Semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak maka wajib pajak akan merasa puas sehingga wajib pajak akan menjadi patuh. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan pajak maka wajib pajak akan cenderung untuk tidak patuh. Hasil penelitian Arum (2012), Rajif (2012) dan Fuadi (2013) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis ketiga sebagai berikut:

H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan teori atribusi, sanksi perpajakan merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi seorang wajib pajak dalam membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsungnya melalui pemberian sanksi yang dikenakan aparat pajak kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan.

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar (Arum, 2012). Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi karena pajak mengandung unsur pemaksaan. Konsekuensi hukum tersebut adalah penerapan sanksi perpajakan. Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Jatmiko (2006) mengatakan bahwa Wajib pajak akan patuh membayar pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pengenaan sanksi secara tegas akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh melaksanakan kewajibannya. Penelitian yang telah dilakukan oleh Jatmiko (2006), Muliari dan Setiawan (2010), dan Arum (2012) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis keempat sebagai berikut:

H4: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari lima variabel, yaitu empat variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kemanfaatan NPWP (X1), pemahaman wajib pajak (X2), kualitas pelayanan (X3), dan sanksi perpajakan (X4). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Pengukuran variabel-variabel independen menggunakan teknik pengukuran skala *Likert* 5 poin. Pengukuran variabel dependen menggunakan variabel dummy, dengan kriteria sebagai berikut :

- Jika ketujuh indikator kepatuhan wajib pajak tidak terpenuhi maka wajib pajak tersebut dikategorikan sebagai wajib pajak tidak patuh dan diberi skor = 0.
- Jika ketujuh indikator kepatuhan wajib pajak terpenuhi maka wajib pajak tersebut dikategorikan sebagai wajib pajak patuh dan diberi skor = 1.

Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah WP OP yang melakukan usaha di Kabupaten Tegal. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei melalui pendistribusian kuesioner yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung melalui perantara kepada responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *convenience sampling*, yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak dengan pertimbangan kemudahan akses yang dapat dijangkau oleh peneliti. Berdasarkan data dari KPP Pratama Tegal per 1 Juli 2013 tercatat sebanyak 16.614 jumlah WP OP efektif yang melakukan usaha. Penentuan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus berikut (Rao, 1996, dalam Jatmiko, 2006) :

$$n = \frac{N}{1+N(moe)^2} = \frac{16.614}{1+16.614(10\%)^2} = 99,40 \approx 100 \text{ sampel}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

moe : *Margin of error maximum*, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih dapat ditoleransi (ditentukan 10%)

Metode Analisis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi logistik dengan bantuan program statistik *SPSS Statistics 19*. Langkah-langkah pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi logistik adalah sebagai berikut : (1) Menilai model fit dalam model regresi logistik dilihat dari nilai -2LogLikelihood , Omnibus Tests of Model Coefficients, Cox dan Snell's R square dan Nagelkerke's R square, Hosmer and Lemeshow Test, dan Classification Table, (2) Estimasi maksimum *likelihood parameter* dari model dan interpretasi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat pada tampilan output *variable in the equation*. Persamaan regresi logistik dapat dinyatakan sebagai berikut :

$$\text{Ln} \frac{P}{1-P} = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

Keterangan :

L = Log natural

P = Probabilitas kepatuhan wajib pajak

X₁ = Kemanfaatan NPWP

X₂ = Pemahaman wajib pajak

X₃ = Kualitas pelayanan

X₄ = Sanksi perpajakan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Objek Penelitian

Kuesioner yang disebarkan kepada responden dalam penelitian ini sebanyak 100 kuesioner dan kuesioner yang kembali sebanyak 78 kuesioner. Dengan demikian, nilai tingkat pengembalian kuesioner (respon rate) dalam penelitian ini sebesar 78%. Setelah diperiksa terdapat 8 kuesioner yang tidak lengkap sehingga jumlah kuesioner yang dapat dianalisis dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 kuesioner. Seleksi sampel penelitian dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2
Seleksi Sampel Penelitian

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	100
Kuesioner yang kembali	78
Kuesioner yang tidak lengkap	(8)
Kuesioner yang dianalisis	70
<i>Respon rate</i>	78 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Uji Reliabilitas dan Uji Validitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi derajat ketergantungan dan stabilitas dari alat ukur (Jatmiko, 2006). Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,70. Hasil uji reliabilitas pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,70 untuk kelima variabel penelitian sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner reliabel.

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kemanfaatan NPWP	0,708	Reliabel
Pemahaman Wajib Pajak	0,849	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,875	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,717	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,724	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2011). Kuesioner yang dikatakan valid berarti bahwa kuesioner tersebut mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Correlated Item-Total Correlation* atau nilai *r* hitung dengan nilai *r* tabel. Jika nilai *Correlated Item-Total Correlation* atau nilai *r* hitung lebih besar dari nilai *r* tabel (0,202) maka kuesioner tersebut valid. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai *Correlated Item-Total Correlation* atau nilai *r* hitung untuk semua indikator masing-masing variabel lebih besar dari 0,202 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner valid.

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk mempermudah dalam mengetahui tanggapan umum responden terhadap variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Untuk mengetahui tingkat tanggapan dari responden atas item-item pertanyaan yang diajukan untuk variabel independen dapat ditentukan dengan mencari nilai rata-rata jawaban dari responden berdasarkan rumus berikut :

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Tabel 4
Kategori Rata-Rata Variabel Independen

Interval	Kategori		
	Kemanfaatan NPWP, Sanksi Perpajakan	Pemahaman WP	Kualitas Pelayanan
$4,20 < a \leq 5,00$	Sangat setuju	Sangat paham	Sangat baik
$3,40 < a \leq 4,20$	Setuju	Paham	Baik
$2,60 < a \leq 3,40$	Netral	Cukup paham	Netral
$1,80 < a \leq 2,60$	Tidak setuju	Tidak paham	Tidak baik
$1,00 < a \leq 1,80$	Sangat tidak setuju	Sangat tidak paham	Sangat tidak baik

Berikut ini merupakan hasil statistik deskriptif dari setiap item pertanyaan untuk masing-masing variabel penelitian yang digunakan :

Tabel 5
Statistik Deskriptif Kemanfaatan NPWP (X1)

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Kategori
X1.1	70	3	5	4,09	,503	Setuju
X1.2	70	2	4	3,16	,754	Netral
X1.3	70	2	5	3,19	,804	Netral
X1.4	70	3	5	4,01	,670	Setuju
X1.5	70	3	5	4,10	,542	Setuju
X1.6	70	2	5	3,60	,750	Setuju
X1.7	70	2	5	3,59	,789	Setuju
X1.8	70	2	5	4,09	,531	Setuju
Valid N (listwise)	70					

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan hasil statistik deskriptif pada Tabel 5 di atas dapat dilihat bahwa rata-rata penilaian sebagian besar responden menjawab setuju terhadap masing-masing indikator pertanyaan mengenai kemanfaatan NPWP, sedangkan sebagian responden lainnya menjawab netral.

Tabel 6
Statistik Deskriptif Pemahaman Wajib Pajak (X2)

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Kategori
X2.1	70	1	5	2,89	,860	Cukup paham
X2.2	70	1	4	2,70	,805	Cukup paham
X2.3	70	2	5	3,63	,685	Paham
X2.4	70	2	5	3,73	,658	Paham
X2.5	70	2	5	3,56	,845	Cukup paham
X2.6	70	2	5	3,30	,840	Cukup paham
X2.7	70	2	4	3,03	,780	Cukup paham
X2.8	70	1	5	3,20	,861	Cukup paham
X2.9	70	2	5	3,29	,903	Cukup paham
Valid N (listwise)	70					

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan hasil statistik deskriptif pada Tabel 6 di atas dapat dilihat bahwa rata-rata penilaian sebagian besar responden menjawab cukup paham terhadap masing-masing indikator pertanyaan mengenai pemahaman wajib pajak, sedangkan sebagian responden lainnya menjawab paham.

Tabel 7
Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (X3)

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation	Kategori
X3.1	70	2	5	3,84	,629	Baik
X3.2	70	2	5	3,73	,588	Baik
X3.3	70	2	5	3,71	,663	Baik
X3.4	70	2	5	3,54	,674	Baik
X3.5	70	2	4	3,57	,554	Baik
X3.6	70	1	5	3,60	,710	Baik
X3.7	70	2	5	3,73	,721	Baik
X3.8	70	2	5	3,80	,651	Baik
X3.9	70	2	5	3,73	,612	Baik
X3.10	70	1	5	3,66	,740	Baik
X3.11	70	2	5	3,73	,741	Baik
X3.12	70	2	5	3,96	,624	Baik
X3.13	70	2	5	3,79	,611	Baik
X3.14	70	2	5	3,29	,783	Netral
X3.15	70	2	5	3,47	,717	Baik
X3.16	70	2	5	3,56	,651	Baik
X3.17	70	2	5	3,49	,737	Baik
X3.18	70	1	5	3,61	,666	Baik
X3.19	70	2	5	3,60	,750	Baik
X3.20	70	2	5	3,47	,675	Baik
X3.21	70	3	5	3,96	,494	Baik
X3.22	70	2	5	3,49	,608	Baik
Valid N (listwise)	70					

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan hasil statistik deskriptif pada Tabel 7 di atas dapat dilihat bahwa rata-rata penilaian sebagian besar responden menjawab setuju terhadap masing-masing indikator pertanyaan mengenai kualitas pelayanan, sedangkan sebagian kecil responden lainnya menjawab netral.

Tabel 8
Statistik Deskriptif Sanksi Perpajakan (X4)

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Kategori
X4.1	70	1	4	3,07	,822	Netral
X4.2	70	1	4	2,96	,770	Netral
X4.3	70	2	4	3,27	,867	Netral
X4.4	70	1	4	3,09	,880	Netral
X4.5	70	1	4	2,97	,761	Netral
Valid N (listwise)	70					

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan hasil statistik deskriptif pada Tabel 8 di atas dapat dilihat bahwa rata-rata penilaian responden menjawab netral terhadap masing-masing indikator pertanyaan mengenai sanksi perpajakan.

Untuk mengetahui tanggapan dari responden atas item-item pertanyaan yang diajukan untuk variabel dependen dapat ditentukan dengan mencari nilai rata-rata jawaban dari responden berdasarkan rumus berikut :

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{7 - 0}{2} = 3,5$$

Kategori untuk kepatuhan wajib pajak ditentukan dengan kriteria sebagai berikut :

- Jika rata-rata jumlah kepatuhan wajib pajak < 3,5 dikategorikan tidak patuh.
- Jika rata-rata jumlah kepatuhan wajib pajak > 3,5 dikategorikan patuh.

Tabel 9
Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Kategori
Kepatuhan WP (sumY)	70	0	7	6,03	1,474	Patuh
Valid N (listwise)	70					

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan hasil statistik deskriptif pada Tabel 9 di atas dapat dilihat bahwa rata-rata jumlah kepatuhan wajib pajak yaitu $6,03 > 3,5$ sehingga responden dalam penelitian ini dapat dikategorikan patuh.

Analisis Regresi Logistik

Tabel 10
Hasil Uji Likelihood

-2 Log Likelihood	Nilai
Awal (Block number = 0)	95,607
Akhir (Block number = 1)	80,253

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan hasil *output SPSS* pada Tabel 10 di atas dapat dilihat bahwa nilai -2LogL awal yang hanya memasukkan konstanta saja (Block number = 0) adalah sebesar 95,607. Nilai -2LogL akhir yang memasukkan konstanta dan variabel independen (Block number = 1) adalah sebesar 80,253. Hal ini menunjukkan bahwa nilai -2LogL telah mengalami penurunan, yang berarti bahwa model regresi kedua menjadi semakin baik untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penambahan variabel independen yaitu kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan ke dalam model memperbaiki model fit.

Tabel 11
Hasil Omnibus Test

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	15,355	4	,004
	Block	15,355	4	,004
	Model	15,355	4	,004

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan hasil *output SPSS* pada Tabel 11 di atas dapat dilihat bahwa nilai *Chi-square* (penurunan nilai -2LogL) sebesar 15,355 dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,004. Hal ini berarti bahwa kepatuhan wajib pajak dapat diprediksi oleh keempat prediktor dalam model secara simultan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan prediktor kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara simultan dapat memprediksi kepatuhan wajib pajak.

Tabel 12
Hasil Koefisien Cox & Snell R Square dan Nagelkerke R Square

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	80,253 ^a	,197	,264

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan hasil *output SPSS* pada Tabel 12 di atas dapat dilihat bahwa nilai *Cox & Snell R Square* sebesar 0,197 dan nilai *Nagelkerke R Square* sebesar 0,264. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa variabilitas kepatuhan wajib pajak yang dapat dijelaskan oleh variabilitas kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi

perpajakan sebesar 26,4% sedangkan 73,6% lainnya dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian.

Tabel 13
Hasil Hosmer and Lemeshow Test

Step	Chi-square	Df	Sig.
1	8,405	8	,395

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan hasil *output SPSS* pada Tabel 13 di atas dapat dilihat bahwa nilai Hosmer and Lemeshow sebesar 8,405 dan signifikan pada 0,395. Nilai signifikansi menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,05 maka H0 diterima atau hipotesis yang menyatakan bahwa model yang dihipotesiskan fit dengan data diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi mampu memprediksi nilai observasinya atau dapat dikatakan model dapat diterima karena cocok dengan data observasinya.

Tabel 14
Tabel Klasifikasi

Observed	Kepatuhan_WP	0	Predicted		Percentage Correct
			Kepatuhan_WP		
			0	1	
Step 1	0	18	12	60,0	
	1	7	33	82,5	
Overall Percentage					72,9

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan hasil *output SPSS* pada Tabel 14 di atas dapat dilihat bahwa terdapat 18 wajib pajak secara tepat dapat diprediksikan oleh model regresi logistik ini (ketepatan klasifikasi 60%) dari 30 wajib pajak yang secara empiris tidak patuh. Hasil *output SPSS* juga menunjukkan bahwa 33 wajib pajak dengan tepat dapat diprediksikan oleh model regresi logistik ini (ketepatan klasifikasi 82,5%) dari 40 wajib pajak yang secara empiris patuh. Secara keseluruhan ketepatan klasifikasi model regresi logistik ini sebesar 72,9% atau artinya terdapat 51 wajib pajak dari 70 wajib pajak yang dapat diprediksikan dengan tepat.

Tabel 15
Hasil Uji Regresi Logistik

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	Manfaat	,004	,091	,002	1	,964	1,004
	Pemahaman	,127	,061	4,339	1	,037	1,136
	Pelayanan	,044	,036	1,500	1	,221	1,045
	Sanksi	,200	,112	3,195	1	,074	1,221
	Constant	-10,124	4,140	5,980	1	,014	,000

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Estimasi parameter dan interpretasinya dapat dilihat pada Tabel 15 di atas. Hasil analisis regresi logistik yang digunakan yaitu persamaan kedua (block number = 1) yang memasukkan konstanta dan variabel independen. Persamaan regresi logistik dalam penelitian ini dapat dinyatakan sebagai berikut :

$$\ln \frac{P}{1-P} = -10,124 + 0,004 \text{ Kemanfaatan NPWP} + 0,127 \text{ Pemahaman Wajib Pajak} + 0,044 \text{ Kualitas Pelayanan} + 0,200 \text{ Sanksi Perpajakan}$$

Hasil pengujian masing-masing koefisien regresi logistik yang menunjukkan bahwa variabel kemanfaatan NPWP memiliki koefisien regresi sebesar 0,004 bertanda positif yang searah dengan hipotesis yang diajukan. Kemanfaatan NPWP menunjukkan nilai Wald sebesar 0,002 dan

nilai signifikansi sebesar 0,964. Nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kemanfaatan NPWP terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pada model regresi logistik ini **Hipotesis 1 ditolak**.

Variabel pemahaman wajib pajak memiliki koefisien regresi sebesar 0,127 bertanda positif yang searah dengan hipotesis yang diajukan. Pemahaman wajib pajak menunjukkan nilai Wald sebesar 4,339 dan nilai signifikansi sebesar 0,037. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pada model regresi logistik ini **Hipotesis 2 diterima**.

Variabel kualitas pelayanan memiliki koefisien regresi sebesar 0,044 bertanda positif yang searah dengan hipotesis yang diajukan. Kualitas pelayanan menunjukkan nilai Wald sebesar 1,500 dan nilai signifikansi sebesar 0,221. Nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pada model regresi logistik ini **Hipotesis 3 ditolak**.

Variabel sanksi perpajakan memiliki koefisien regresi sebesar 0,200 bertanda positif yang searah dengan hipotesis yang diajukan. Sanksi perpajakan menunjukkan nilai Wald sebesar 3,195 dan nilai signifikansi sebesar 0,074. Nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pada model regresi logistik ini **Hipotesis 4 ditolak**.

Pembahasan

Pengaruh Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis pertama (H1) menyatakan bahwa kemanfaatan NPWP berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan regresi logistik menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H1) ditolak. Hal ini berarti bahwa kemanfaatan NPWP tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh kemanfaatan NPWP terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dengan teori atribusi dan teori pembelajaran sosial. Dalam teori atribusi, kemanfaatan NPWP merupakan penyebab internal karena berada di bawah kendali wajib pajak sendiri. Kemanfaatan NPWP akan mempengaruhi penilaian masing-masing wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Manfaat yang dapat dirasakan dan selaras dengan kepentingan wajib pajak akan memotivasi wajib pajak untuk memilih berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dalam teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar dengan mengamati wajib pajak lain dan mengalami langsung apa manfaat yang dapat diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP. Pengamatan dan pengalaman langsung tersebut menjadi dasar bagi wajib pajak untuk menilai kemanfaatan NPWP dan memilih berperilaku patuh atau tidak. Hasil statistik deskriptif kemanfaatan NPWP menunjukkan bahwa jawaban sebagian besar responden adalah setuju. Hal ini berarti pendapat WP OP yang melakukan usaha di Kabupaten Tegal mengenai kepemilikan NPWP dapat dikatakan bermanfaat.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kemanfaatan NPWP masih belum dapat memotivasi wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban membayar dan melaporkan pajaknya. Hal ini dapat terjadi karena kemanfaatan NPWP tidak diperoleh atau dirasakan sepenuhnya oleh semua wajib pajak. Kemanfaatan NPWP dapat diperoleh atau dirasakan bagi wajib pajak yang membutuhkan atau memiliki kepentingan saja. Contohnya untuk salah satu kemanfaatan NPWP yaitu memperoleh kemudahan pengajuan kredit bank untuk keperluan modal usaha, bagi wajib pajak yang memiliki kepentingan untuk mengajukan kredit bank maka wajib pajak tersebut akan memperoleh atau merasakan manfaat atas kepemilikan NPWP. Namun, bagi wajib pajak yang sudah memiliki modal yang besar untuk usaha maka wajib pajak tersebut tidak membutuhkan kredit bank dan tidak akan memperoleh atau merasakan manfaat atas kepemilikan NPWP. Hal ini merupakan tugas bagi aparat pajak atau Dirjen Pajak untuk lebih intensif untuk menarik wajib pajak melalui manfaat atas kepemilikan NPWP yang selaras dengan kepentingan wajib pajak dan dapat dirasakan oleh seluruh wajib pajak. Dengan demikian, WP OP yang melakukan usaha di Kabupaten Tegal menjadi tidak hanya patuh untuk memiliki NPWP tetapi juga patuh untuk membayar dan melaporkan pajaknya.

Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis kedua (H2) menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan regresi logistik menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H2) diterima. Hal ini berarti bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil yang telah dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010), Rajif (2012), dan Nugroho (2012) yang menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dengan teori atribusi dan teori pembelajaran sosial. Dalam teori atribusi, pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal karena berada di bawah kendali wajib pajak sendiri. Tingkat pemahaman wajib pajak yang berbeda-beda akan mempengaruhi penilaian masing-masing wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Tingkat pemahaman wajib pajak tinggi akan membuat wajib pajak memilih berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dalam teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar dengan mengamati wajib pajak lain dan mengalami langsung bagaimana peran pemahaman yang dimiliki wajib pajak tentang peraturan perpajakan dalam membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sehingga menjadi lebih mudah. Pengamatan dan pengalaman langsung tersebut menjadi dasar bagi wajib pajak untuk menilai pemahaman tentang peraturan perpajakan dan memilih berperilaku patuh atau tidak. Hasil statistik deskriptif pemahaman wajib pajak menunjukkan bahwa jawaban sebagian besar responden adalah cukup paham. Hal ini berarti pemahaman WP OP yang melakukan usaha di Kabupaten Tegal mengenai peraturan perpajakan dapat dikatakan cukup paham.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Pemahaman yang baik akan membantu dan mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Peningkatan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan harus terus dilakukan oleh pihak-pihak terkait, baik wajib pajak maupun aparat pajak, sehingga kepatuhan WP OP yang melakukan usaha di Kabupaten Tegal akan semakin meningkat.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis ketiga (H3) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan regresi logistik menunjukkan bahwa hipotesis ketiga (H3) ditolak. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini ternyata tidak konsisten dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Arum (2012), Rajif (2012), dan Fuadi (2013) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dengan teori atribusi dan teori pembelajaran sosial. Dalam teori atribusi, kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal karena berasal dari luar wajib pajak atau akibat dari paksaan situasi. Persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan dari aparat pajak akan mempengaruhi penilaian masing-masing wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Kualitas pelayanan dari aparat pajak yang dapat memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak akan membuat wajib pajak untuk memilih berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dalam teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar dengan mengamati wajib pajak lain dan mengalami langsung bagaimana aparat pajak memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Pengamatan dan pengalaman langsung tersebut menjadi dasar bagi wajib pajak untuk menilai kualitas pelayanan dan memilih berperilaku patuh atau tidak. Hasil statistik deskriptif kualitas pelayanan menunjukkan bahwa jawaban sebagian besar responden adalah setuju. Hal ini berarti pendapat WP OP yang melakukan usaha di Kabupaten Tegal mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak dapat dikatakan baik.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan masih belum dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar dan melaporkan pajaknya. Hal ini dapat terjadi karena kualitas pelayanan dari aparat pajak belum dapat memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak. Adanya oknum-oknum yang menyalahgunakan dana pajak juga membuat kepercayaan wajib pajak kepada aparat pajak menjadi turun. Hal ini tentu mengakibatkan citra pelayanan aparat pajak menjadi negatif di mata wajib pajak yang dapat berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Aparat pajak terus berupaya meningkatkan pelayanan melalui perkembangan teknologi informasi dengan tersedianya fasilitas *e-SPT* dan *e-filling*. Namun, hal ini masih belum sepenuhnya efektif dan belum dapat memudahkan wajib pajak. Masih banyak wajib pajak yang belum memahami bagaimana menggunakan *e-SPT* dan *e-filling* karena untuk mengisi formulir SPT manual saja masih banyak yang kesulitan. Selain itu, keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dan fasilitas yang dimiliki oleh wajib pajak menjadi hambatan untuk dapat mengaksesnya. Aparat pajak perlu melakukan strategi khusus untuk mengatasi permasalahan tersebut sehingga dapat meningkatkan kepatuhan WP OP yang melakukan usaha di Kabupaten Tegal.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis keempat (H4) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan regresi logistik menunjukkan bahwa hipotesis keempat (H4) ditolak. Hal ini berarti bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini ternyata tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Jatmiko (2006), Muliari dan Setiawan (2010), dan Arum (2012) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dengan teori atribusi dan teori pembelajaran sosial. Dalam teori atribusi, sanksi perpajakan merupakan penyebab eksternal karena berasal dari luar wajib pajak atau akibat dari paksaan situasi. Persepsi wajib pajak tentang pemberian sanksi akan mempengaruhi penilaian masing-masing wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Pemberian sanksi yang memberatkan wajib pajak akan membuat wajib pajak untuk memilih berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dalam teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar dengan mengamati wajib pajak lain dan mengalami langsung pemberian sanksi yang dikenakan aparat pajak kepada wajib pajak apabila melanggar norma perpajakan. Pengamatan dan pengalaman langsung tersebut menjadi dasar bagi wajib pajak untuk menilai pemberian sanksi dan memilih berperilaku patuh atau tidak. Hasil statistik deskriptif sanksi perpajakan menunjukkan bahwa jawaban sebagian besar responden adalah netral. Hal ini berarti pendapat WP OP yang melakukan usaha di Kabupaten Tegal mengenai pemberian sanksi apabila tidak melaksanakan kewajiban perpajakan dapat dikatakan netral.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa sanksi perpajakan masih belum dapat membuat wajib pajak patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini dapat terjadi karena pengetahuan wajib pajak yang minim mengenai sanksi perpajakan. Pemberian sanksi yang memberatkan wajib pajak bertujuan untuk memberikan efek jera sehingga tercipta kepatuhan pajak. Namun, pengetahuan wajib pajak yang minim mengenai sanksi perpajakan dapat membuat wajib pajak beranggapan bahwa sanksi bukan hal yang menakutkan atau memberatkan sehingga dapat mencegah terjadinya ketidakpatuhan. Sanksi dalam perpajakan merupakan hal yang penting dalam pelaksanaan *self assessment system* agar pelaksanaan pemungutan pajak dapat dilakukan dengan tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan. Sanksi perpajakan dibuat untuk mencegah terjadinya pelanggaran norma perpajakan. Namun, pelanggaran norma perpajakan akan terus terjadi jika pemberian sanksi yang ada tidak dikenakan dengan tegas. Ketegasan aparat pajak dalam memberikan sanksi kepada penunggak pajak merupakan salah satu cara terwujudnya kepatuhan. Apabila aparat pajak tidak tegas dalam memberikan sanksi maka wajib pajak tidak akan patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Aparat pajak diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak mengenai pemberian sanksi apabila tidak melaksanakan kewajiban perpajakan. Selain itu, pemberian sanksi tanpa pandang bulu dan dilaksanakan secara konsekuen

oleh aparat pajak merupakan upaya paling efektif untuk meningkatkan kepatuhan WP OP yang melakukan usaha di Kabupaten Tegal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut : (1) pemahaman wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan, antara lain : (1) Penelitian ini hanya menggunakan empat variabel independen, yaitu kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan WP OP yang melakukan usaha di Kabupaten Tegal, (2) Jumlah sampel yang dapat dianalisis hanya berjumlah 70 sampel dari beberapa kecamatan di Kabupaten Tegal. Jumlah tersebut tidak dapat mencerminkan keseluruhan jumlah WP OP yang melakukan usaha di Kabupaten Tegal yang tidak peneliti ketahui, (3) Pengambilan sampel menggunakan metode *convenience sampling* yang dilakukan secara acak dengan pertimbangan kemudahan akses yang dapat dijangkau oleh peneliti karena keterbatasan informasi dan kemampuan peneliti.

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian dari penelitian ini, maka untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk : (1) menambahkan variabel independen lainnya atau menambahkan variabel moderating untuk mengetahui variabel-variabel lain yang mempengaruhi dan memperkuat atau bahkan memperlemah variabel kepatuhan wajib pajak, (2) menambahkan jumlah sampel penelitian dan memperluas wilayah sampel penelitian sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasi dan memberikan gambaran yang lebih riil mengenai kepatuhan wajib pajak., (3) menggunakan metode *purposive sampling* untuk pengambilan sampel mungkin dapat lebih berguna karena data yang diambil lebih bersyarat dan lebih tepat sasaran, sehingga hasil akhir dalam penelitian sesuai dengan yang diharapkan, dan (4) melakukan metode wawancara untuk mengurangi respon bias dari jawaban responden.

Saran yang diberikan kepada aparat pajak dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan memberikan lebih banyak manfaat atas kepemilikan NPWP, memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, dan memberikan sanksi perpajakan secara tegas kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran. Selain itu, wajib pajak diharapkan dapat terus aktif untuk belajar perpajakan agar pemahaman mengenai peraturan perpajakan semakin meningkat demi terwujudnya pelaksanaan *self assessment system* yang lebih baik.

REFERENSI

- 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 (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). Skripsi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Fuadi, Arabella Oentari. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, Vol. 1, No. 1, Hal: 1-10.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiningsih, Pancawati. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. Program Studi Akuntansi, Universitas Stikubank, *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Vol. 3, No. 1, Hal: 126-142.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Aparat pajak dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Semarang). Tesis, Program S2 Magister Akuntansi Universitas Diponegoro.

- Muliari, Ni Ketut dan Ery Setiawan. 2010. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, Vol. 6, No.1, Hal: 1-23.
- Nugroho, Rahman Adi. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Tengah Satu). *Diponegoro Journal Of Accounting*, Vol. 1, No. 2, Hal: 1-11.
- Priantara, Diaz. 2011. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengusaha Kecil dan Mikro Mendaftar Menjadi Wajib Pajak Orang Pribadi. Tesis, Program Magister Akuntansi, Universitas Mercu Buana.
- Putri, Wike Puspasari. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemilik Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (UMKM) Dalam Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Survey Pada Wajib Pajak Pemilik UMKM Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Batu). Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya.
- Rajif, Mohamad. 2012. Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM Di Daerah Cirebon. Skripsi, Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi, Universitas Gunadarma.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasional*. Jakarta : Salemba Empat.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, Vol. 4, No. 2, Hal:1-14.
- Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-02/PJ/2008 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu
- Waluyo. 2008. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga. Proceeding Simposium Nasional Akuntansi XII. Purwokerto.