



Jurnal Politeknik Caltex Riau

<https://jurnal.pcr.ac.id/index.php/jakb/>

| e- ISSN : 2476-9460 (Online) | p- ISSN : 2085-0751 (Print)

Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dwi Istiqomah¹ dan Meliza Putriyanti Ziff²

Politeknik Caltex Riau, Departemen Akuntansi email: dwi18akt@mahasiswa.pcr.ac.id

Politeknik Caltex Riau, Departemen Akuntansi, email: meliza@pcr.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bangkinang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 400 sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode Accidental Sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner. Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis menggunakan metode Analisis Regresi Linear Berganda dan diolah menggunakan program SPSS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bangkinang.

Kata kunci: *Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak*

Abstract

This study aims to determine the effect of NPWP benefits, understanding of taxpayers, service quality and tax sanctions on taxpayer compliance. The population of this study were all individual taxpayers registered at KPP Pratama Bangkinang. The sample used in this study was 400 samples. Sampling was done by using the Accidental Sampling method. The data collection method used was questionnaire distribution. The data obtained in this study were analyzed using the multiple linear regression analysis method and processed using the SPSS program. The results of this study indicate that the benefits of NPWP, understanding of taxpayers, quality of service and tax sanctions have a significant effect on the compliance of individual taxpayers who are registered at KPP Pratama Bangkinang

Keywords: *Benefits of NPWP, Taxpayer Understanding, Service Quality, Tax Sanctions and Taxpayer Compliance*

1. Pendahuluan

Pajak adalah sumber penerimaan dan pendapatan negara yang paling besar. Pajak digunakan untuk membiayai segala pengeluaran negara. Menurut [10] menyatakan bahwa penerimaan pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran negara yaitu untuk pelayanan publik dan menopang pembiayaan pembangunan nasional. Penerimaan pendapatan pajak dapat berlangsung secara maksimal tentunya membutuhkan kesadaran dari wajib pajak. Perilaku seorang wajib pajak yang mematuhi seluruh kewajiban perpajakan dan menggunakan seluruh haknya dengan mengacu pada peraturan perpajakan yang berlaku disebut dengan kepatuhan wajib pajak. Sistem pemungutan pajak di Indonesia mengacu pada *self assessment system*. Kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi oleh wajib pajak berdasarkan *self assessment system* yaitu mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan membayar serta melaporkan pajak terutang yang harus dibayar. Selain karena kewajiban, kepemilikan NPWP juga dilatarbelakangi oleh berbagai kebutuhan wajib pajak atas NPWP tersebut. Kebutuhan memiliki NPWP bagi wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak tersebut sangat memerlukan NPWP.

Banyaknya manfaat yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP diharapkan menjadi motivasi bagi wajib pajak tidak hanya untuk memiliki NPWP tetapi juga patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dalam membayar pajak. Oleh sebab itu, kemanfaatan NPWP diduga sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Pemahaman tentang peraturan perpajakan akan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Tidak semua orang memiliki pemahaman yang baik mengenai perpajakan. Apabila wajib pajak tidak paham atau tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang perpajakan tentu hal tersebut akan menjadi penghambat bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini menjadi dasar atas dugaan bahwa pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Salah satu upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak berhubungan erat dengan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya perpajakannya. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak, maka wajib pajak akan merasa puas dan nyaman sehingga wajib pajak akan patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Terdapat Undang-Undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Oleh karena itu, agar peraturan perpajakan dapat dipenuhi, maka harus ada sanksi perpajakan yang diberikan bagi pelanggarnya. Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan yang berlaku. Berdasarkan [3] apabila wajib pajak kurang tertib dalam pelaksanaan perpajakannya, maka akan ada konsekuensi hukum yang akan bertindak dikarenakan unsur pemaksaan yang terdapat dalam pajak.

Penelitian–penelitian terdahulu telah banyak yang membahas tentang pengaruh kepatuhan wajib pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Seperti penelitian yang dilakukan oleh [2] dalam penelitiannya menemukan bahwa kebermanfaatan NPWP, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Boyolali. Menurut [5] menemukan bahwa kualitas pelayanan perpajakan dan pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Boyolali. Penelitian juga dilakukan oleh [7], dalam penelitiannya menemukan bahwa kemanfaatan NPWP dan pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Surakarta. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh [4] menemukan bahwa kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Kota. Terdapat perbedaan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai variabel kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini

bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Literatur Review

2.1 Kemanfaatan NPWP

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam rangka pemberian kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Menurut [5] mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Sedangkan menurut [6] mengatakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah sikap wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yaitu dengan wajib membayar pajak dan melaporkan pajak tepat waktu. Salah satu kewajiban bagi wajib pajak adalah mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenalan diri atau identitas wajib pajak dalam melakukan hak dan kewajibannya. Menurut [10] dalam penelitiannya mengatakan bahwa kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Pratama Surakarta. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis yaitu sebagai berikut:

H₁ : Kemanfaatan NPWP Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.2 Pemahaman Wajib Pajak

Sistem *self assessment* adalah sistem pemungutan yang pajak yang memberi wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar serta melapor besarnya pajak terutang yang harus dibayar. Dalam sistem ini tentunya diperlukan berbagai macam peraturan yang digunakan sebagai alat kontrol dan pengetahuan wajib pajak sehingga akan berpengaruh terhadap sukses atau tidaknya penerapan sistem pemungutan *self assessment* tersebut.

Wajib pajak yang kurang memahami tentang peraturan perpajakan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh. Pemahaman wajib pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh [10] menunjukkan bahwa kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Surakarta. Dalam hal ini berarti pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₂ = Pemahaman Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.3 Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian dan tujuan dari pelayanan adalah untuk meningkatkan kepatuhan. Kualitas pelayanan perpajakan merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak untuk melakukan tanggung jawabnya dalam perpajakan. Aparatur pajak harus senantiasa memberikan pelayanan yang baik serta berkualitas terhadap wajib pajak agar dapat meningkatkan kepatuhan dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga mendorong kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu kualitas pelayanan digunakan sebagai variabel independen dalam penelitian ini. Semakin baik kualitas pelayanan 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 yang diberikan maka wajib pajak cenderung menjadi wajib pajak tidak patuh. Menurut [1] dalam penelitiannya

menyatakan bahwa kebermanfaatan NPWP, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₃ : Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.4 Sanksi Perpajakan

Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan, sehingga akan terciptanya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Ketegasan Direktorat Jenderal Pajak diperlukan dalam menerapkan sanksi kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya, sehingga terbentuklah perilaku kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut [1] dalam penelitiannya menyatakan bahwa kebermanfaatan NPWP, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Hal tersebut berarti sanksi perpajakan merupakan salah satu faktor dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₄ : Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

3. Metode Penelitian

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bangkinang Tahun 2019. Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 154.206. Pada penelitian ini menggunakan batas kesalahan 5%, hal tersebut berarti penelitian ini memiliki tingkat akurasi sebesar 95%. Besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 400 Wajib Pajak.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang telah disusun oleh peneliti. Responden menjawab kuesioner sesuai dengan pendapat mereka. Responden dalam penelitian ini adalah WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Bangkinang.

3.3 Definisi Operasional Variabel

3.3.1 Variabel Terikat

Dalam penelitian ini yang merupakan variabel terikat adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bangkinang dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut [7] kepatuhan wajib pajak adalah sikap yang dimiliki wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan sesuai peraturan perpajakan, dimana wajib pajak diwajibkan untuk membayar pajak dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak dapat memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak pajaknya, maka wajib pajak diharapkan mempunyai kesadaran dalam dirinya sehingga dapat berbuat sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Menurut [3] indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur Kepatuhan wajib pajak yaitu anatara lain:

1. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri kantor pajak
2. Kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu
3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar
4. Kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak

3.3.2 Variabel Terikat

Dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas yaitu sebagai berikut :

- a. Kemanfaatan NPWP

Nomor Pokok Wajib Pajak atau NPWP adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Kemanfaatan NPWP merupakan kegunaan yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP. Wajib pajak yang memiliki NPWP mempunyai banyak manfaat. Semakin banyak manfaat yang diperoleh atas kepemilikan NPWP, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Apabila wajib pajak telah memiliki NPWP, maka segala aktivitas perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak tersebut akan tercatat dan terpantau oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui NPWP sebagai sarana administrasi perpajakan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kemanfaatan NPWP yaitu antara lain :

1. Sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak.
2. Memudahkan pengurusan administrasi.
3. Memudahkan pelayanan pajak.

b. Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman wajib pajak adalah suatu proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan kemudian mengaplikasikan pemahaman dan pengetahuan tersebut untuk membayar pajak. Wajib pajak harus memiliki pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan agar menjadi wajib pajak yang patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berikut adalah indikator yang dapat digunakan untuk mengukur pemahaman wajib pajak yaitu antara lain :

1. Pengetahuan mengenai peraturan perpajakan.
2. Pengetahuan mengenai tata cara menghitung maupun melaporkan kewajiban perpajakan.
3. Pengetahuan tentang fungsi dan peranan pajak.

c. Kualitas Pelayanan Perpajakan

Kualitas pelayanan perpajakan diartikan sebagai suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pajak untuk membantu, membimbing atau menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan perpajakan merupakan salah satu faktor untuk menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan perpajakan yang berkualitas adalah pelayanan yang memberikan kepuasan kepada wajib pajak dengan memberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan bagi wajib pajak sehingga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut [3] mengatakan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan perpajakan yaitu antara lain :

- a. Keandalan (*Reliability*)
- b. Ketanggapan (*Responsiveness*)
- c. Jaminan (*Assurance*)
- d. Empati (*Empathy*)
- e. Bukti fisik (*Tangible*)

d. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa peraturan perundang-undangan tentang perpajakan akan dituruti dan ditaati oleh wajib pajak atau dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan alat preventif agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Sanksi yang diberikan bersifat memaksa agar wajib pajak dapat mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku.

Adanya sanksi pajak bertujuan agar wajib pajak memiliki kesadaran dan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin berat sanksi yang diberikan, maka semakin besar pula kerugian yang tanggung oleh wajib pajak. Dengan begitu membuat wajib pajak merasa

jera sehingga dapat memenuhi kewajiban perpajakannya. Berikut adalah tiga indikator yang digunakan untuk mengukur sanksi perpajakan yaitu:

- a. Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
- b. Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.
- c. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.

4. Pembahasan

4.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Nilai r tabel dihitung dengan menggunakan analisis df (*degree of freedom*) yaitu dengan menggunakan rumus $df = n - 2$ dengan nilai n adalah jumlah sampel. Suatu instrumen dikatakan valid apabila nilai korelasi r hitung $>$ r tabel, sebaliknya suatu instrumen dikatakan tidak valid apabila nilai korelasi r hitung $<$ r tabel. Dengan demikian, nilai $df = 398$ ($n - 2 = 398$) dan nilai r tabel untuk $df = 398 = 0,098$. Adapun hasil uji validitas untuk setiap variabel ditampilkan dalam tabel-tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keputusan
Kemanfaatan NPWP (X1)	1	0,559	0,098	Valid
	2	0,649	0,098	Valid
	3	0,750	0,098	Valid
	4	0,700	0,098	Valid
	5	0,690	0,098	Valid
	6	0,718	0,098	Valid
	7	0,606	0,098	Valid
	8	0,362	0,098	Valid
Pemahaman Wajib Pajak (X2)	1	0,668	0,098	Valid
	2	0,668	0,098	Valid
	3	0,815	0,098	Valid
	4	0,795	0,098	Valid
	5	0,776	0,098	Valid
	6	0,777	0,098	Valid
	7	0,525	0,098	Valid
	8	0,489	0,098	Valid
Kualitas Pelayanan (X3)	1	0,562	0,098	Valid
	2	0,710	0,098	Valid
	3	0,718	0,098	Valid
	4	0,744	0,098	Valid
	5	0,684	0,098	Valid
	6	0,717	0,098	Valid
	7	0,581	0,098	Valid
	8	0,710	0,098	Valid

	9	0,750	0,098	Valid
	10	0,724	0,098	Valid
	11	0,565	0,098	Valid
	12	0,515	0,098	Valid
Sanksi Perpajakan (X4)	1	0,640	0,098	Valid
	2	0,750	0,098	Valid
	3	0,822	0,098	Valid
	4	0,792	0,098	Valid
	5	0,764	0,098	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1	0,608	0,098	Valid
	2	0,729	0,098	Valid
	3	0,673	0,098	Valid
	4	0,734	0,098	Valid
	5	0,750	0,098	Valid
	6	0,712	0,098	Valid
	7	0,710	0,098	Valid
	8	0,632	0,098	Valid
	9	0,617	0,098	Valid

4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas ditampilkan dalam tabel-tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kemanfaatan NPWP	,785	Reliabel
Pemahaman Wajib Pajak	,847	Reliabel
Kualitas Pelayanan	,878	Reliabel
Sanksi Perpajakan	,811	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	,859	Reliabel

Dari hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* dari semua variabel lebih besar dari 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini adalah reliabel.

4.3 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		400
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,03488873
Most Extreme Differences	Absolute	,061
	Positive	,061
	Negative	-,049
Test Statistic		,061
Asymp. Sig. (2-tailed)		,001 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)		,097 ^d
	99% Lower Bound	,089
	Confidence Upper Bound	,105
	Interval	

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Tabel 5 menunjukkan hasil uji normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Hasil yang diperoleh nilai *Monte Carlo Sig. (2-tailed)* sebesar 0,097 dimana nilai tersebut lebih besar dari 5% atau 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kemanfaatan NPWP	,525	1,905
	Pemahaman Wajib Pajak	,444	2,252
	Kualitas Pelayanan	,463	2,158
	Sanksi Perpajakan	,613	1,631

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 6 menunjukkan bahwa hasil perhitungan nilai tolerance setiap variabel lebih dari 0,10 dan nilai VIF (*Variance inflation factor*) setiap variabel kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak ada multikolinieritas.

4.4 Hasil Uji Hipotesis

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,799 ^a	,639	,635	2,045

a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Kemanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak

Dari tabel diatas menunjukkan besarnya nilai adjusted R^2 adalah sebesar 0,635 atau 63,5%. Ini berarti bahwa variasi kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi secara signifikan oleh semua variabel independen yaitu kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan sebesar 63,5%. Sedangkan sisanya sebesar 36,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Tabel 6. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,617	1,059		3,415	001
Kemanfaatan NPWP	,255	,051	,208	4,986	000
Pemahaman Wajib Pajak	,388	,046	,382	8,405	000
Kualitas Pelayanan	,153	,032	,215	4,839	000
Sanksi Perpajakan	,187	,053	,137	3,550	000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Dari tabel diatas menunjukkan hasil uji t. Dalam mencari nilai t tabel pertama yang harus dilakukan adalah menghitung df. Rumus derajat bebas/*degree of freedom* (df) adalah $n-k$, dimana n = jumlah sampel sedangkan k = banyak variabel (bebas dan terikat). Jadi dalam penelitian ini $df = 400 - 5 = 395$, maka diperoleh nilai t tabel sebesar 2,395. Dengan dilakukannya uji hipotesis parsial maka variabel kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan memiliki nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel (2,395) dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05. Nilai t hitung masing-masing variabel yaitu 4,986, 8,405, 4,839, 3,550 dan nilai signifikan untuk semua variabel yaitu 0,000. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua variabel secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. Penutup

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini adalah bahwa variable kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan secara

parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bangkinang.

5.2 Saran

Bagi pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangkinang, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai evaluasi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara seperti melakukan sosialisasi secara berkala. KPP Pratama Bangkinang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik dan prima, baik dalam segi fisik ataupun dalam melayani dan membantu wajib pajak yang datang agar dapat terus memberikan kepuasan dan nyaman bagi wajib pajak. Bagi Wajib pajak hendaknya dapat lebih meningkatkan kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak juga harus lebih meningkatkan pemahaman dan pengetahuan tentang peraturan perpajakan sehingga wajib pajak dapat berlaku jujur dalam melaporkan pajaknya.

Daftar Pustaka

- [1] Jannah, Nafi'atul. 2017. "Pengaruh Kebermanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada WP Yang Terdaftar Di KPP Pratama Boyolali)." Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- [2] Manuaba, Ida Ayu Candra Apsari, and Gayatri. 2017. "Pengaruh Pengetahuan Pemahaman Peraturan Pajak, Pelayanan Fiskus, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak." *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 19(2):1259–89.
- [3] Mir'atusholihah, Srikandi Kumadji, and Bambang 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)." *Jurnal Perpajakan* 1–10.
- [4] Ningsih, Heny Triastuti Kurnia, and Sri Rahayu. 2016. "Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Medan Kota." *Syariah Paper Accounting FEB UMS*.
- [5] Rahmanto, B. .. 2015. "Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Denda, Dan Kesadaran Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta." *Jurnal Ekonomi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- [6] Rustiyahningsih, Sri. 2011. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Akuntansi* 2:44–54.
- [7] Sufiah. 2017. "Pengaruh Faktor Interna Dan Faktor Eksternal Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Surabaya." *Jurnal Akuntansi AKUNESA* 5(3).
- [8] Widagsono, Seto. 2017. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi, Dan Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Kepanjen)." 1–134.
- [9] Widawati. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Boyolali)." Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- [10] Wulandari, E., K. .. Titisari, and Y. Chomsatu. 2016. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Surakarta)." 1–134.
- [11] Yuliyanti, R. A. Citra Dewi. 2018. "Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak (Studi Kasus UMKM Di Kota Surakarta)." Universitas Negeri Yogyakarta.