

**PENGARUH KEMANFAATAN NPWP,
PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Empiris Pada WP OP Di Kabupaten Tegal)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

SITI MASRUOH

NIM. 12030111150008

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2013**

**PENGARUH KEMANFAATAN NPWP,
PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Empiris Pada WP OP Di Kabupaten Tegal)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

SITI MASRUOH

NIM. 12030111150008

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2013**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : SITI MASRUOH
Nomor Induk Mahasiswa : 12030111150008
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Akuntansi
Judul Skripsi : **PENGARUH KEMANFAATAN NPWP,
PEMAHAMAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK (Studi Empiris Pada WP OP
Di Kabupaten Tegal)**
Dosen Pembimbing : Dr. Hj. Zulaikha, M.Si, Akt

Semarang, 16 September 2013

Dosen Pembimbing

Dr. Hj. Zulaikha, M.Si, Akt.

NIP. 195805251991032001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : SITI MASRUOH

Nomor Induk Mahasiswa : 12030111150008

Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Akuntansi

Judul Skripsi : **PENGARUH KEMANFAATAN NPWP,
PEMAHAMAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK (Studi Empiris Pada WP OP
Di Kabupaten Tegal)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 30 September 2013

Tim Penguji

1. Darsono, SE., MBA., Akt (.....)
2. Adityawarman, SE., M.Acc., Akt (.....)
3. Dr. Hj. Zulaikha, M.Si, Akt (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Siti Masruroh, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WP OP Di Kabupaten Tegal)”** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 16 September 2013

Yang membuat pernyataan,

Siti Masruroh

NIM . 12030111150008

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. (Q.S Al Insyirah: 6-7)

Man jadda wa jadda

Barang siapa bersungguh-sungguh, ia akan berhasil

(Pepatah Arab)

PERSEMBAHAN

Ku persembahkan karya ini untuk :

Abah dan Mama tercinta,

untuk setiap doa yang senantiasa mereka panjatkan
dan untuk segala hal yang telah mereka berikan.

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 service, tax penalties, tax compliance

ABSTRAK

Tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Tegal masih rendah, terutama wajib pajak orang pribadi yang melakukan usaha. Hal ini dapat dilihat dari perbandingan jumlah wajib pajak terdaftar dengan jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Metode pengumpulan data primer yang digunakan adalah metode survei dengan menggunakan media kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *convenience sampling*. Jumlah kuesioner yang dapat dianalisis adalah 70 kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi logistik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang senantiasa melimpahkan kasih sayang, karunia, rahmat, petunjuk dan ridho-Nya kepada penulis, sehingga penulisan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WP OP Di Kabupaten Tegal)”** ini dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Selama penyusunan Skripsi ini, penulis mendapat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Sudharto P. Hadi, MES, Ph.D, selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Drs. H. Mohamad Nasir, Msi, Ak, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
3. Prof. Dr. H. Muhammad Syafruddin, M.Si., Akt, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
4. Dr. Hj. Zulaikha, M.Si, Akt, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, petunjuk, dan saran dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Drs. Sudarno, Msi, Ak, Ph.D, selaku dosen wali Program Studi Akuntansi Reguler 2 Angkatan 2011.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh pendidikan.
7. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah banyak membantu dalam penyusunan Skripsi ini.
8. Teman-teman Program Studi Akuntansi Reguler 2 Angkatan 2011 : Dayat, Lina, Deva, Rahma, Vida, Fajar, Anin, Hafidh, Bernandhi, Anti, Bagus, Dian, Ratu, Ana, Sonni, Rusli, Iqbal, Abhi, Warih, Adit, dan Destia, terima kasih

atas kebersamaan, dukungan dan semangatnya selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

9. Keluargaku : Abah, Mama, Mba Lala, Mas Amin, Adek Ozi, Azzah, dan Tsabita, yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis selama menyusun Skripsi ini.
10. Keluarga besar Alm. H. Manshur, terutama Abah Hemin, Tante Nani dan Mas Taufiq, yang telah memberikan doa, bantuan dan semangat kepada penulis selama menyusun Skripsi ini.
11. Keluarga besar Mbah Wahid, yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis selama menyusun Skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi kita semua. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidaklah sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharap kritik dan saran dari semua pihak dalam rangka penyempurnaan Skripsi ini.

Semarang, 16 September 2013

Penulis

Siti Masruroh

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Teori Atribusi.....	13

2.1.2 Teori Pembelajaran Sosial	14
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak	15
2.1.4 Kemanfaatan NPWP.....	18
2.1.5 Pemahaman Wajib Pajak	23
2.1.6 Kualitas Pelayanan	25
2.1.7 Sanksi Perpajakan.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Kerangka Penelitian.....	37
2.4 Perumusan Hipotesis	38
2.4.1 Pengaruh Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	38
2.4.2 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	39
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	40
2.4.4 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	44
3.2 Populasi dan Sampel.....	50
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	51
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	51
3.5 Metode Analisis	52

3.5.1 Uji Reliabilitas dan Validitas.....	52
3.5.1.1 Uji Reliabilitas	52
3.5.1.2 Uji Validitas	52
3.5.2 Statistik Deskriptif.....	53
3.5.3 Analisis Regresi Logistik.....	53
3.5.3.1 Menilai Model Fit	54
3.5.3.2 Estimasi Parameter dan Interpretasi.....	56
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	59
4.2 Uji Reliabilitas dan Validitas.....	61
4.2.1 Uji Reliabilitas.....	61
4.2.2 Uji Validitas.....	62
4.3 Statistik Deskriptif.....	64
4.4 Analisis Regresi Logistik.....	68
4.4.1 Menilai Model Fit.....	68
4.4.2 Estimasi Parameter dan Interpretasi	71
4.5 Pembahasan	73
4.5.1 Pengaruh Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	73
4.5.2 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	75
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	76

4.5.4 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	78
BAB V PENUTUP.....	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	82
5.3 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Proporsi Penerimaan Pajak Terhadap APBN Tahun 2008-2012	2
Tabel 1.2	Tingkat Kepatuhan WP OP Yang Melakukan Usaha di Kabupaten Tegal Tahun 2009-2012.....	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	35
Tabel 4.1	Seleksi Sampel Penelitian.....	59
Tabel 4.2	Demografi Responden	60
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas	63
Tabel 4.5	Kategori Rata-rata Variabel Independen	65
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif Kemanfaatan NPWP.....	65
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Pemahaman Wajib Pajak.....	66
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif Sanski Perpajakan.....	67
Tabel 4.10	Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak	68
Tabel 4.11	Hasil Uji Likelihood	68
Tabel 4.12	Hasil Omnibus Test	69
Tabel 4.13	Hasil <i>Cox & Snell R Square</i> dan <i>Nagelkerke R Square</i>	69
Tabel 4.14	Hasil Hosmer and Lemeshow Test	70
Tabel 4.15	Tabel Klasifikasi	70
Tabel 4.16	Hasil Uji Regresi Logistik	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	37
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Surat Ijin Penelitian
- Lampiran B Kuesioner Penelitian
- Lampiran C Tabulasi Jawaban Kuesioner Responden
- Lampiran D Output SPSS

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa :

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

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. Proporsi penerimaan pajak terhadap APBN dalam 5 tahun sejak 2008 hingga 2012 dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1
Proporsi Penerimaan Pajak Terhadap APBN Tahun 2008-2012

No.	Tahun Anggaran	Jumlah (dalam triliun)		Persentase (%) Pajak : APBN
		Pajak	APBN	
1	2012	1.019,33	1.292,87	78 %
2	2011	878,68	1.169,91	75 %
3	2010	723,30	995,27	72 %
4	2009	619,92	848,76	73 %
5	2008	658,70	981,60	67 %

Sumber : <http://www.anggaran.depkeu.go.id>, diolah, 2013

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. Widia (2009) mengemukakan bahwa pemungutan pajak di Indonesia merupakan suatu kesepakatan antara Pemerintah dan rakyat yang diwakili oleh Dewan Perwakilan Rakyat. Hal ini sekaligus menjadi landasan hukum bagi peraturan-peraturan di bidang perpajakan untuk melakukan pemungutan pajak di Indonesia. Selain itu, pemungutan pajak merupakan perwujudan dari pengabdian kewajiban dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

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 sukarela (*voluntary compliance*). Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assessment*. Secara umum, kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi oleh wajib pajak berdasarkan sistem *self assessment* adalah :

1. Mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Membayar dan melaporkan pajak penghasilan dan pajak lainnya.

Salah satu kewajiban wajib pajak adalah mendaftar diri untuk memperoleh NPWP. Kepemilikan NPWP merupakan suatu kewajiban bagi setiap Wajib Pajak apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Selain karena kewajiban, kepemilikan NPWP juga dilatarbelakangi oleh berbagai manfaat 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. Putri (2012) mengatakan bahwa wajib pajak akan patuh untuk mendaftar diri apabila memperoleh manfaat atas kepemilikan NPWP. Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2012) menunjukkan

bahwa manfaat yang dirasakan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP.

Setelah wajib pajak memiliki NPWP, maka segala aktivitas perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak akan tercatat dan terpantau oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui NPWP sebagai sarana administrasi perpajakan. Namun, kepemilikan NPWP tidak menjamin bahwa wajib pajak akan melaksanakan kewajiban untuk membayar dan melaporkan pajaknya. Banyak wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban tersebut meskipun telah memiliki NPWP. Kepemilikan NPWP harus dapat memberikan manfaat yang selaras dengan kepentingan wajib pajak. Manfaat-manfaat tersebut diharapkan akan memotivasi wajib pajak tidak hanya untuk patuh memiliki NPWP tetapi juga untuk patuh memenuhi kewajiban yang berkaitan dengan pajak penghasilan yaitu membayar dan melaporkan pajaknya. Oleh karena itu, kemanfaatan NPWP diduga sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak.

Sistem *self assessment* menuntut adanya peran aktif masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang telah memiliki NPWP diharapkan akan menjadi wajib pajak yang aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sesuai dengan sistem *self assessment* yang dianut di Indonesia, wajib pajak diberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Kewajiban perpajakan tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Oleh karena itu, wajib

pajak harus memiliki pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan yang berlaku dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakan tersebut.

Ekawati (2008) berpendapat bahwa kesadaran dan kedisiplinan dari masyarakat sangat diperlukan untuk memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan. Pemahaman tersebut meliputi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), penghitungan pajak, penyetoran pajak (pembayaran), dan pelaporan atas pajaknya. Semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik oleh wajib pajak apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai keempat hal tersebut. Pemahaman tentang peraturan perpajakan akan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Hardiningsih (2011) menyebutkan bahwa wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh. Hal ini menjadi dasar adanya dugaan bahwa pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar dan melaporkan pajaknya. Penelitian yang dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010) yang menemukan bahwa pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban untuk membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan terbaik yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak. Fuadi (2013) menyebutkan bahwa pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi

kewajiban perpajakannya. Supadmi (2009) berpendapat bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Supadmi, 2009). Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak diduga sebagai faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al.* (1988), yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurances*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Fuadi (2013) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Jawa Timur.

Kepatuhan wajib pajak dapat pula ditingkatkan melalui pengenaan sanksi perpajakan. Undang-undang dan peraturan telah mengatur bagaimana pelaksanaan ketentuan umum dan tata cara perpajakan, termasuk sanksi yang akan dikenakan apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengenaan sanksi bertujuan untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Jatmiko (2006) berpendapat bahwa wajib pajak akan patuh membayar pajak apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Menurut Undang-

Undang Nomor 6 Tahun 1983, tugas Direktorat Jenderal Pajak adalah berperan aktif dalam melaksanakan pengendalian administrasi pemungutan pajak yang meliputi tugas-tugas pembinaan, penelitian, pengawasan, dan penerapan sanksi administrasi. Ketegasan Direktorat Jenderal Pajak dalam menerapkan sanksi kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sangat diperlukan sehingga terbentuk perilaku kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan Muliari dan Setiawan (2010) menemukan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Nurmantu (2003) mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. 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 1.2 berikut ini.

Tabel 1.2
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

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 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. Disamping tingkat kepatuhan WP OP usahawan di Kabupaten Tegal yang cenderung menurun, hal juga ini yang menjadi dasar pemilihan WP OP yang melakukan kegiatan usaha sebagai objek penelitian.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dilakukan pengujian mengenai pengaruh dari kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak dengan judul **“PENGARUH KEMANFAATAN NPWP, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris Pada WP OP di Kabupaten Tegal).”**

1.2 Perumusan Masalah

Penerapan *self assesment system* di Indonesia merupakan salah satu bentuk upaya dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya meningkatkan penerimaan pajak melalui penambahan jumlah wajib pajak terdaftar. Namun, penambahan jumlah wajib pajak terdaftar yang ada tidak diiringi dengan

peningkatan kepatuhan wajib pajak. Demikian pula tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Tegal yang cenderung menurun yang dilihat dari tahun 2009-2012. Rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti. Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT sedikit sekali dengan jumlah total wajib pajak efektif. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang menyebabkan kepatuhan wajib pajak masih rendah. Variabel yang diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini adalah kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini dinyatakan dalam pertanyaan sebagai berikut :

- a. Apakah kemanfaatan NPWP berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
- b. Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
- c. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
- d. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

- a. Untuk menganalisis pengaruh kemanfaatan NPWP terhadap kepatuhan wajib pajak.

- b. Untuk menganalisis pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
- c. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- d. Untuk menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Bagi aparat pajak, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan masukan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan kualitas pelayanan dan pemberian sanksi perpajakan.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, hasil dalam penelitian ini dapat dijadikan literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
- c. Bagi wajib pajak, hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai cerminan bagi wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap ketentuan perpajakan di Indonesia.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan terarah serta lebih memudahkan dalam mengikuti pembahasan masalah dan isi penelitian ini, maka penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I berisi pendahuluan yang berupa uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II berisi tinjauan pustaka yang menguraikan tentang landasan teori, bahasan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang sejenis, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

Bab III berisi metode penelitian yang menguraikan tentang variabel–variabel dan metode-metode yang digunakan dalam penelitian, seperti penjelasan mengenai variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan.

Bab IV Berisi hasil dan pembahasan yang menguraikan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan.

Bab V Berisi penutup yang menguraikan tentang kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan sebelumnya, keterbatasan penelitian, dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Teori atribusi ini dikemukakan oleh Harold Kelley (1972) yang 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.

Menurut Robbins dan Judge (2008), penentuan apakah perilaku disebabkan secara internal atau eksternal dipengaruhi oleh tiga faktor berikut :

1. Kekhususan

Kekhususan merujuk pada apakah seorang individu memperlihatkan perilaku-perilaku yang berbeda dalam situasi-situasi yang berbeda. Apabila perilaku dianggap biasa maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya, apabila perilaku dianggap tidak biasa maka perilaku tersebut disebabkan secara eksternal.

2. Konsensus

Konsensus merujuk pada apakah semua individu yang menghadapi situasi yang serupa merespon dengan cara yang sama. Apabila konsensus rendah, maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya, apabila konsensus tinggi maka perilaku tersebut disebabkan secara eksternal.

3. Konsistensi

Konsistensi merujuk pada apakah individu selalu merespons dalam cara yang sama. Semakin konsisten perilaku, maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya, semakin tidak konsisten perilaku, maka perilaku tersebut disebabkan secara eksternal.

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan faktor-faktor yang dapat 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).

2.1.2 Teori Pembelajaran Sosial

Teori pembelajaran sosial dikemukakan oleh Albert Bandura (1977). Teori ini menjelaskan bahwa seseorang dapat belajar lewat pengamatan dan pengalaman langsung (Robbins dan Judge, 2008). Pengaruh model-model adalah sentral pada sudut pandang pembelajaran sosial. Proses dalam pembelajaran sosial untuk menentukan pengaruh model pada seorang individu meliputi :

1. Proses perhatian, yaitu proses individu mengenali dan mencurahkan perhatian terhadap sebuah model.
2. Proses penahanan, yaitu proses individu mengingat tindakan suatu model setelah model tersebut tidak lagi tersedia.
3. Proses reproduksi motorik, yaitu proses individu mengubah pengamatan menjadi tindakan.
4. Proses penegasan, yaitu proses individu menampilkan perilaku yang dicontohkan jika tersedia insentif positif atau negatif.

Teori pembelajaran sosial relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak (Jatmiko, 2006). Teori ini diadopsi untuk menjelaskan bahwa Wajib Pajak akan patuh dalam membayar dan melaporkan pajak yang menjadi kewajibannya jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, pajak yang dibayarkan telah digunakan untuk membantu pembangunan di wilayahnya.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989), berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Menurut Gibson (1991, dalam Jatmiko, 2006), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan.

Gunadi (2005) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Ismawan (2001, dalam Supadmi, 2009) mengatakan bahwa kepatuhan sebagai fondasi *self assessment* dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Elemen-elemen kunci tersebut adalah sebagai berikut :

1. Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
2. Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak.
3. Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif.
4. Pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

Devano (2006, dalam Supadmi, 2009) menyebutkan bahwa wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban pajaknya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut. Kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi sebagai berikut :

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Kepatuhan perpajakan merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Nurmantu, 2003). Kepatuhan terdiri dua macam, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan formal adalah wajib pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sebelum batas waktu. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi SPT dengan benar, lengkap, dan jelas sesuai dengan ketentuan undang-undang serta menyampaikannya sebelum batas waktu.

Direktur Jenderal Pajak telah mengeluarkan Surat Edaran Nomor SE-02/PJ/2008 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu sebagai turunan dari Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007. Dalam Surat Edaran tersebut disebutkan bahwa Wajib Pajak Patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. Kriteria tertentu dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 adalah :

- a. Tepat waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dalam 3 tahun terakhir.
- b. Penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak dari Januari sampai Nopember tidak lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- c. SPT Masa yang terlambat seperti dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat batas waktu penyampaian SPT Masa untuk masa pajak berikutnya.
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
- e. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut dengan ketentuan disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunan dan juga pendapat akuntan atas laporan keuangan yang diaudit ditandatangani oleh akuntan publik yang tidak dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas akuntan publik.
- f. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasar pada putusan pengadilan yang memiliki kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

2.1.4 Kemanfaatan NPWP

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan dalam Pasal 1 dinyatakan bahwa :

“Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.”

Pasal 2 menyatakan bahwa :

“Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak.”

Dalam pelaksanaan *self assessment system*, masyarakat diharapkan dengan sadar dan sukarela untuk mendaftarkan diri dan memperoleh NPWP. Meskipun begitu, masih banyak pula masyarakat yang enggan untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dengan sadar dan sukarela. Oleh karena itu, sesuai dengan Pasal 2 ayat (4) Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Direktorat Jenderal Pajak diberikan kewenangan untuk memberikan NPWP secara jabatan kepada wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak untuk memiliki NPWP tidak hanya didasarkan sikap sukarela dari wajib pajak untuk mendaftarkan diri, tetapi juga dapat dipaksakan atas dasar peraturan perundang-undangan. Pemberian NPWP secara jabatan dilakukan apabila berdasarkan data yang diperoleh atau dimiliki oleh Direktorat Jenderal Pajak menunjukkan bahwa wajib pajak tersebut telah memenuhi syarat untuk memiliki NPWP.

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. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989), manfaat berarti guna, faedah, laba, atau untung. Kemanfaatan berarti hal (ber)manfaat atau kegunaan. Jadi, kemanfaatan NPWP merupakan kegunaan yang diperoleh oleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP.

Terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP. Manfaat NPWP antara lain yaitu wajib pajak dapat membayar dan melaporkan pajak dengan tertib. Aparat pajak dapat mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan setiap wajib pajak melalui NPWP sebagai

sarana administrasi perpajakan. Segala aktivitas perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam pembayaran, pelaporan atau urusan lain yang berkaitan dengan pajak akan tercatat dan terpantau oleh aparat pajak. Fungsi NPWP yang disebutkan dalam UU KUP antara lain :

1. Sebagai sarana dalam administrasi perpajakan.
2. Sebagai identitas wajib pajak.
3. Menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan pengawasan administrasi perpajakan.
4. Dicantumkan dalam setiap dokumen perpajakan.

Wajib pajak akan terhindar dari sanksi karena tidak memiliki NPWP bagi wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Hal ini didasarkan atas pentingnya peranan penerimaan pajak dalam penerimaan negara. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 dalam Pasal 39, setiap orang yang dengan sengaja tidak mendaftarkan diri untuk diberikan NPWP sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara maka akan dikenai sanksi. Sanksi tersebut yaitu sanksi pidana penjara paling singkat enam bulan dan paling lama enam tahun dan denda paling sedikit dua kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak empat kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar.

Wajib pajak akan terhindar dari pengenaan tarif Pajak Penghasilan (PPh) yang lebih tinggi. Direktorat Jenderal Pajak memberikan diskriminasi pengenaan tarif PPh antara wajib pajak yang memiliki NPWP dengan wajib pajak yang tidak

memiliki NPWP. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan, diskriminasi tarif bagi wajib pajak yang tidak memiliki NPWP berlaku untuk jenis PPh berikut :

1. Tarif PPh Pasal 21 dikenakan 20% lebih tinggi.
2. Tarif PPh Pasal 22 dikenakan 100% lebih tinggi.
3. Tarif PPh Pasal 23 dikenakan 100% lebih tinggi.

Wajib pajak akan memperoleh kemudahan pengurusan administrasi yang terkait dengan bisnis atau usaha yang dijalankan wajib pajak. Saat ini, Wajib pajak semakin sulit untuk mengindar dari kewajiban memiliki NPWP karena hampir semua sektor telah dipagari oleh pemerintah dengan prasyarat NPWP. Priantara (2011) menyebutkan bahwa wajib pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas memiliki NPWP karena NPWP sering dijadikan sebagai syarat administratif untuk memperoleh izin usaha. Namun, banyak wajib pajak yang tidak memiliki NPWP tetap dapat menjalankan usaha atau pekerjaan bebas meskipun telah memenuhi persyaratan. Hal ini mencerminkan bahwa faktor kebutuhan untuk memiliki NPWP yang selaras dengan kepentingan usaha wajib pajak masih perlu ditingkatkan. Kemudahan pengurusan administrasi yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP antara lain :

1. Pengajuan Kredit Bank kredit dengan plafon di atas Rp 50.000.000,00.
2. Pengajuan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
3. Mengikuti lelang di instansi Pemerintah.
4. Berpeluang menjadi rekanan Pemerintah.

Wajib pajak akan memperoleh kemudahan dalam pelayanan perpajakan baik yang bersifat informatif maupun teknis. Kemudahan pelayanan perpajakan yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP antara lain seperti pelayanan pengembalian (restitusi) pajak, pengurangan pembayaran pajak, penyetoran pajak, pelaporan pajak dan lain-lain.

Putri (2012) mengatakan bahwa wajib pajak akan patuh untuk mendaftarkan diri apabila memperoleh manfaat atas kepemilikan NPWP. Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2012) menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP. Namun, kepemilikan NPWP bukanlah suatu jaminan bahwa wajib pajak akan melaksanakan kewajiban untuk membayar dan melaporkan pajaknya. Banyak wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban tersebut meskipun telah memiliki NPWP. Kepemilikan NPWP harus dapat memberikan manfaat yang selaras dengan kepentingan wajib pajak sehingga wajib pajak akan termotivasi untuk membayar dan melaporkan pajaknya setelah memiliki NPWP. Berbagai manfaat yang dapat diperoleh atas kepemilikan NPWP diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kemanfaatan NPWP diduga sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Semakin banyak manfaat yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

2.1.5 Pemahaman Wajib Pajak

Sistem *self assessment* menuntut adanya peran aktif masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang telah memiliki NPWP diharapkan akan menjadi wajib pajak yang aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sesuai dengan sistem *self assessment* yang dianut di Indonesia, wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayarnya. Kewajiban perpajakan tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Oleh karena itu, wajib pajak harus memiliki pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan yang berlaku dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakan tersebut.

Resmi (2009, dalam Nugroho, 2012) mengatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT.

Ekawati (2008) berpendapat bahwa kesadaran dan kedisiplinan dari masyarakat sangat diperlukan untuk memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan. Semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan

dengan baik oleh wajib pajak apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai keempat hal berikut (Ekawati, 2008) :

1. Pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar, sehingga wajib pajak harus memiliki pemahaman yang cukup mengenai pengisian SPT.
2. Penghitungan pajak sesuai dengan pajak terutang yang ditanggung oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak harus memiliki pemahaman yang cukup dalam menghitung pajak terutang yang ditanggung oleh wajib pajak.
3. Penyetoran pajak (pembayaran) secara tepat waktu sesuai yang ditentukan, sehingga wajib pajak harus mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penyetoran pajak.
4. Pelaporan atas pajaknya ke kantor pajak setempat oleh wajib pajak.

Pemenuhan kewajiban perpajakan akan terlaksana dengan baik jika didukung dengan pemahaman wajib pajak yang baik mengenai peraturan perpajakan. Pemahaman tersebut akan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh (Hardiningsih, 2011). Demikian pula sebaliknya, semakin wajib pajak paham mengenai peraturan perpajakan, maka wajib pajak akan cenderung menjadi wajib pajak yang patuh. Hal ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penggunaan variabel pemahaman peraturan perpajakan ini didukung dengan hasil penelitian Widayati dan Nurlis (2010), Rajif (2012), dan Nugroho (2012) juga menunjukkan bahwa pengetahuan

dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.1.6 Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003 dalam Supadmi, 2009). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 dijelaskan bahwa :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Fuadi, 2013).

Pelayanan yang berkualitas menurut Supadmi (2009) 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. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dengan demikian, kualitas yang dimaksud di sini adalah kondisi dinamis yang dapat menghasilkan :

1. Produk yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak.
2. Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak.

3. Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak.
4. Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak.

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 Tentang Pelayanan Prima menjelaskan bahwa :

“Pelayanan yang baik adalah sentra dan indikator utama dalam membangun citra Direktorat Jenderal Pajak, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan seluruh *stakeholder* perpajakan terhadap Direktorat Jenderal Pajak.”

Peningkatan kepuasan wajib pajak dan seluruh *stakeholder* perpajakan menjadi salah satu sasaran strategis Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan. Salah satu upaya untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi atas pelayanan perpajakan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Hal ini diwujudkan melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 Tentang Pelayanan Prima yang menjadi pedoman bagi aparat pajak dalam melaksanakan pelayanan kepada wajib pajak.

Pelayanan Prima Direktorat Jenderal Pajak secara tidak langsung akan dapat menamankan citra positif. Konsep pelayanan prima yang merupakan pelayanan ideal, yang mengadopsi pelayanan terbaik dan universal yang telah disesuaikan dengan situasi dan kondisi lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Disadari sepenuhnya bahwa proses tersebut tidak memberikan hasil dalam waktu singkat, namun demikian diharapkan kepatuhan sukarela akan terbentuk, dengan sinergi dalam pelayanan dan kehumasan dan ditambah komunikasi internal dan eksternal, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>).

Parasuraman *et al.* (1988, dalam Tjiptono, 2005) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu :

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan berkaitan dengan kemampuan aparat pajak untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan aparat pajak untuk membantu wajib pajak dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yaitu perilaku aparat pajak mampu menumbuhkan kepercayaan dan menciptakan rasa aman bagi wajib pajak. Jaminan juga berarti bahwa aparat pajak selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah wajib pajak.

4. Empati (*Emphaty*)

Empati berarti aparat pajak memahami masalah wajib pajak dan bertindak demi kepentingan wajib pajak, serta memberikan perhatian personal kepada wajib pajak dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan aparat pajak, serta penampilan aparat pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan terbaik yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak. Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, berarti pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan digunakan sebagai variabel independen dalam penelitian ini. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan menjadi patuh dalam memenuhi kewajibannya kembali. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Beberapa temuan empiris seperti penelitian Arum (2012), Rajif (2012), dan Fuadi (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.1.7 Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar (Arum, 2012).

Sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena pemerintah Indonesia memilih menerapkan *self assessment system* dalam rangka pelaksanaan

pemungutan pajak. Pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam Undang-Undang Perpajakan yang berlaku agar pelaksanaan pemungutan pajak dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan. Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi karena pajak mengandung unsur pemaksaan. Konsekuensi hukum tersebut adalah pengenaan sanksi-sanksi perpajakan.

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi, yaitu :

1. Sanksi administrasi yang terdiri dari :
 - a. Sanksi administrasi berupa denda.
 - b. Sanksi administrasi berupa bunga.
 - c. Sanksi administrasi berupa kenaikan.
2. Sanksi pidana yang terdiri dari :
 - a. Pidana kurungan.
 - b. Pidana penjara.

Muliari dan Setiawan (2010) menjelaskan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
2. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.

3. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak.
4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
5. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

Ilyas dan Burton (2010, dalam Arum, 2012) menyebutkan bahwa terdapat empat hal yang diharapkan atau dituntut dari wajib pajak apabila dikaitkan dengan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku, yaitu :

1. Dituntut kepatuhan (*compliance*) wajib pajak dalam membayar pajak yang dilaksanakan dengan kesadaran penuh.
2. Dituntut tanggung jawab (*responsibility*) wajib pajak dalam menyampaikan atau memasukan Surat Pemberitahuan tepat waktu sesuai Pasal 3 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983.
3. Dituntut kejujuran (*honesty*) wajib pajak dalam mengisi Surat Pemberitahuan sesuai dengan keadaan sebenarnya.
4. Memberikan sanksi (*law enforcement*) yang lebih berat kepada wajib pajak yang tidak taat pada ketentuan yang berlaku.

Ilyas dan Burton (2010) berpendapat dalam Arum (2012) bahwa pemberian sanksi (*law enforcement*) tanpa pandang bulu dan dilaksanakan secara konsekuen merupakan cara yang paling efektif dari keempat hal di atas. Wajib pajak akan patuh membayar pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Namun, sekarang ini banyak wajib pajak yang menganggap remeh sanksi perpajakan. Wajib pajak berfikir bahwa sanksi perpajakan yang dikenakan tidaklah menakutkan. Wajib pajak bahkan tidak segan

untuk menyuap aparat pajak agar dapat terbebas dari sanksi. Pengenaan sanksi perpajakan bertujuan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Beberapa hasil penelitian yang dilakukan seperti Jatmiko (2006), Muliari dan Setiawan (2010), dan Arum (2012) mengenai sanksi perpajakan menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.2 Penelitian Terdahulu

Jatmiko (2006) melakukan penelitian mengenai pengaruh sanksi denda, pelayanan pajak dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Variabel dependen yang digunakan adalah tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel independen dalam penelitian ini menggunakan sanksi denda, pelayanan pajak dan kesadaran perpajakan. Hasil dari penelitian yang dilakukan Jatmiko (2006) adalah sanksi denda, pelayanan pajak dan kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Muliari dan Setiawan (2010) melakukan penelitian untuk menguji pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Variabel independen yang digunakan adalah persepsi tentang sanksi

perpajakan dan kesadaran wajib pajak, sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian Muliari dan Setiawan (2010) menemukan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan Widayati dan Nurlis (2010) bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesadaran membayar pajak, pemahaman tentang peraturan pajak, dan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian Widayati dan Nurlis (2010) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Namun, kesadaran membayar pajak dan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak.

Arum (2012) melakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Penelitian ini menggunakan kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak

sebagai variabel dependen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, penelitian Arum (2012) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Nugroho (2012) bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak. Penelitian ini menggunakan kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini antara lain pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan. Kesadaran membayar pajak merupakan variabel intervening dan kemauan membayar pajak merupakan variabel dependen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, penelitian Nugroho (2012) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak, demikian pula dengan kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan Putri (2012) menguji tentang pengaruh pemahaman wajib pajak, manfaat yang dirasakan wajib pajak, kepercayaan terhadap aparat pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki

NPWP. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel independen yang digunakan adalah pengaruh pemahaman wajib pajak, manfaat yang dirasakan wajib pajak, kepercayaan terhadap aparat pajak, dan sosialisasi pajak. Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP. Hasil penelitian Putri (2012) menunjukkan bahwa pemahaman Wajib Pajak, manfaat yang dirasakan Wajib Pajak, kepercayaan terhadap aparat pajak dan sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP.

Rajif (2012) melakukan penelitian mengenai pengaruh pemahaman, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak pengusaha UKM di Cirebon. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel independen yang digunakan adalah pemahaman, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi perpajakan, sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan pajak pengusaha UKM. Hasil penelitian Rajif (2012) menemukan bahwa variabel pemahaman, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepatuhan pajak adalah ketegasan sanksi perpajakan.

Penelitian Fuadi (2013) bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Jawa Timur. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel independen yang digunakan adalah kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya

kepatuhan pajak, sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil penelitian Fuadi (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Ringkasan penelitian-penelitian terdahulu mengenai kepatuhan wajib pajak tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.2 berikut ini.

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Variabel yang Digunakan	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Jatmiko (2006)	Variabel independen: Sanksi denda, pelayanan pajak dan kesadaran perpajakan Variabel dependen: Kepatuhan pajak	Analisis regresi berganda	Sikap Wajib Pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda, pelayanan aparat pajak dan kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak
2	Muliari dan Setiawan (2010)	Variabel independen: Persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak Variabel dependen: Kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi	Analisis regresi berganda	Persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi
3	Widayati dan Nurlis (2010)	Variabel independen: kesadaran membayar pajak, pemahaman tentang peraturan pajak, dan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan Variabel dependen: kemauan wajib pajak untuk membayar pajak	Analisis regresi berganda	(1) Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. (2) Kesadaran membayar pajak dan persepsi yang baik atas

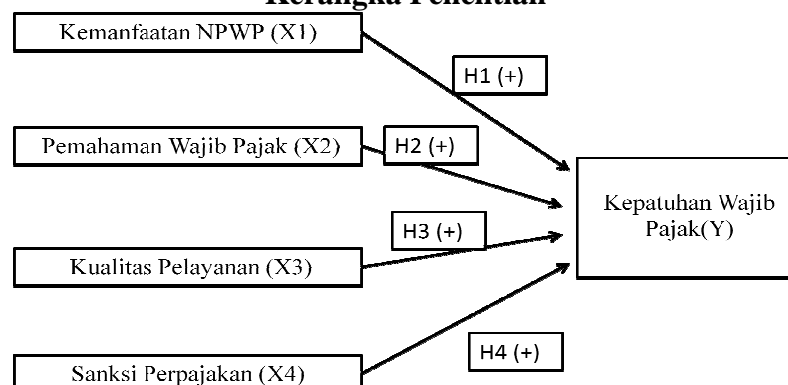
No	Peneliti (Tahun)	Variabel yang Digunakan	Alat Analisis	Hasil Penelitian
				efektifitas sistem perpajakan mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak
4	Arum (2012)	<p>Variabel independen: Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak</p> <p>Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak</p>	Analisis regresi berganda	Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
5	Nugroho (2012)	<p>Variabel independen: pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan</p> <p>Variabel intervening: kesadaran membayar pajak</p> <p>Variabel dependen: kemauan membayar pajak</p>	Analisis regresi berganda	(1) Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak, (2) Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak
6	Rajif (2012)	<p>Variabel independen: Pemahaman, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan</p> <p>Variabel dependen: Kepatuhan pajak pengusaha UKM</p>	Analisis regresi berganda	Variabel pemahaman, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak pengusaha UKM
7	Putri (2012)	Variabel independen: pemahaman Wajib Pajak, manfaat yang dirasakan Wajib Pajak, kepercayaan terhadap aparat pajak dan	Analisis regresi berganda	Pemahaman Wajib Pajak, manfaat yang dirasakan Wajib Pajak, kepercayaan terhadap aparat pajak dan sosialisasi pajak

No	Peneliti (Tahun)	Variabel yang Digunakan	Alat Analisis	Hasil Penelitian
		sosialisasi pajak Variabel dependen: kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP		berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP
8	Fuadi (2013)	Variabel independen: Kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak UMKM	Analisis regresi berganda	Kualitas pelayanan petugas, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

2.3 Kerangka Penelitian

Wajib pajak akan berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan apabila wajib pajak dapat memperoleh banyak manfaat atas kepemilikan NPWP, wajib pajak memiliki pemahaman yang baik mengenai peraturan perpajakan yang berlaku, aparat pajak dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak, dan adanya penerapan sanksi perpajakan secara tegas oleh Direktorat Jenderal Pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, maka disusun kerangka penelitian sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Penelitian



2.4 Perumusan Hipotesis

2.4.1 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

2.4.2 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 tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.4.3 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

2.4.4 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

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel

Berdasarkan hipotesis yang telah diajukan, maka dalam penelitian ini terdapat lima variabel, yaitu empat variabel independen dan satu variabel dependen. Menurut Sekaran (2006), variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain baik secara positif maupun secara negatif. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kemanfaatan NPWP (X1), pemahaman wajib pajak (X2), kualitas pelayanan (X3), dan sanksi perpajakan (X4). Variabel dependen merupakan variabel yang menjadi perhatian utama peneliti (Sekaran, 2006). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y).

Definisi operasional dari masing-masing variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku Wajib Pajak yang taat dan melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Variabel kepatuhan wajib pajak mengacu pada kriteria Wajib Pajak Patuh dalam Surat Edaran Nomor SE-02/PJ/2008 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak antara lain :

- a. Tepat waktu menyampaikan SPT dalam 3 tahun terakhir
- b. Mengisi SPT dengan benar, lengkap, jelas dan ditandatangani

- c. Menghitung pajak terutang dengan benar
- d. Tepat waktu membayar pajak
- e. Tidak memiliki tunggakan pajak
- f. Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan sesuai dengan ketentuan perpajakan
- g. Tidak pernah dijatuhi hukuman pidana di bidang perpajakan dalam 5 tahun terakhir

Indikator variabel kepatuhan wajib pajak berupa pernyataan ya atau tidak. Pengukuran variabel kepatuhan wajib pajak menggunakan variabel dummy, dengan kriteria sebagai berikut :

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

2. Kemanfaatan NPWP

Kemanfaatan NPWP merupakan kegunaan yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP. Indikator yang digunakan untuk mengukur kemanfaatan NPWP antara lain :

- a. Wajib pajak dapat membayar dan melaporkan pajak dengan tertib
- b. Wajib pajak terhindar dari pengenaan sanksi karena tidak memiliki NPWP
- c. Wajib pajak terhindar dari tarif Pajak Penghasilan yang lebih tinggi
- d. Wajib pajak akan memperoleh kemudahan pengajuan kredit bank
- e. Wajib pajak akan memperoleh kemudahan pengajuan izin usaha

- f. Wajib pajak akan memperoleh kemudahan mengikuti lelang di instansi Pemerintah
- g. Wajib pajak berpeluang menjadi rekanan Pemerintah
- h. Wajib pajak akan memperoleh kemudahan pelayanan perpajakan

Pengukuran variabel kemanfaatan NPWP menggunakan teknik pengukuran skala *Likert* 5 poin, dengan arti sebagai berikut :

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Netral (N)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

3. Pemahaman Wajib Pajak

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak (Resmi, 2009 dalam Nugroho, 2012). Indikator yang digunakan untuk mengukur pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan antara lain :

- a. Anda memahami cara menghitung pajak penghasilan terutang
- b. Anda memahami cara memperhitungkan pajak penghasilan yang harus dibayar dan angsuran pajak
- c. Anda memahami tata cara pembayaran pajak
- d. Anda memahami batas waktu pembayaran pajak

- e. Anda memahami sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak
- f. Anda memahami cara mengisi Surat Pemberitahuan (SPT)
- g. Anda memahami tata cara penyampaian SPT
- h. Anda memahami batas waktu penyampaian SPT
- i. Anda memahami sanksi atas keterlambatan pelaporan pajak

Pengukuran variabel pemahaman wajib pajak menggunakan teknik pengukuran skala *Likert* 5 poin, dengan arti sebagai berikut :

Angka 1 = Sangat Tidak Paham (STP)

Angka 2 = Tidak Paham (TP)

Angka 3 = Cukup Paham (CP)

Angka 4 = Paham (P)

Angka 5 = Sangat Paham (SP)

4. Kualitas Pelayanan

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). Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al.* (1988, dalam Tjiptono, 2005), yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurances*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak antara lain :

a. Keandalan

- 1) Memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan
- 2) Dapat diandalkan dalam menangani masalah wajib pajak
- 3) Memberikan pelayanan secara benar semenjak pertama kali
- 4) Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan
- 5) Berusaha menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan

b. Daya tanggap

- 1) Menginformasikan kepada wajib pajak tentang kepastian waktu penyampaian pelayanan
- 2) Memberikan pelayanan yang segera/cepat
- 3) Bersedia untuk membantu wajib pajak
- 4) Siap untuk merespons permintaan wajib pajak

c. Jaminan

- 1) Dapat menanamkan rasa percaya kepada wajib pajak
- 2) Membuat Wajib pajak merasa aman sewaktu melaksanakan kewajiban perpajakan
- 3) Bersikap ramah kepada wajib pajak
- 4) Mampu menjawab pertanyaan wajib pajak

d. Empati

- 1) Memberikan perhatian secara individual kepada wajib pajak
- 2) Memperlakukan wajib pajak secara penuh perhatian
- 3) Mengutamakan kepentingan wajib pajak dengan sungguh-sungguh
- 4) Dapat memahami kebutuhan wajib pajak

5) Memiliki waktu operasi (jam kantor) yang nyaman

e. Bukti fisik

- 1) Tersedia peralatan yang modern
- 2) Fasilitas fisik yang menarik secara visual
- 3) Aparat pajak berpenampilan rapi dan profesional
- 4) Materi-materi yang berkaitan dengan pelayanan yang menarik secara visual

Pengukuran variabel kualitas pelayanan pajak menggunakan teknik pengukuran skala *Likert* 5 poin, dengan arti sebagai berikut :

Angka 1 = Sangat Tidak Baik (STB)

Angka 2 = Tidak Baik (TB)

Angka 3 = Netral (N)

Angka 4 = Baik (B)

Angka 5 = Sangat Baik (SB)

5. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Muliari dan Setiawan, 2010). Variabel sanksi perpajakan mengacu pada indikator yang telah digunakan dalam kuesioner penelitian Muliari dan Setiawan (2010) yaitu :

- a. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat
- b. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan

- c. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak
- d. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi
- e. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan

Pengukuran variabel sanksi perpajakan menggunakan teknik pengukuran skala *Likert* 5 poin, dengan arti sebagai berikut :

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Netral (N)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

3.2 Populasi Dan Sampel

Menurut Azwar (1998), populasi adalah kelompok subyek yang hendak digeneralisasikan oleh hasil penelitian. Arikunto (2002) menjelaskan bahwa populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sampel adalah sebagian dari keseluruhan individu yang menjadi objek penelitian (Azwar, 1998).

Populasi dalam penelitian ini adalah WP OP yang melakukan usaha di Kabupaten Tegal. 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) :

$$n = \frac{N}{1 + N (moe)^2}$$

$$n = \frac{16.614}{1 + 16.614 (10\%)^2}$$

$$n = 99,40 \approx 100 \text{ sampel}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

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

3.3 Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya (Marzuki, 2005). Data primer diperoleh dari jawaban WP OP yang melakukan usaha di Kabupaten Tegal sebagai responden atas pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner penelitian.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Metode survei dilakukan dengan pendistribusian kuesioner yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung melalui perantara kepada

responden, yaitu WP OP yang melakukan usaha di Kabupaten Tegal. Kuesioner yang diberikan berisi sejumlah pertanyaan yang harus dijawab oleh responden untuk mengukur kepatuhan wajib pajak, kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan.

3.5 Metode Analisis

3.5.1 Uji Reliabilitas dan Validitas

3.5.1.1 Uji Reliabilitas

Ghozali (2011) menjelaskan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, maka kuesioner dikatakan reliabel atau handal. Reliabilitas dapat diukur dengan cara one shot atau pengukuran sekali saja, artinya pengukuran hanya dilakukan sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Pengukuran reliabilitas dilakukan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Jika suatu konstruk atau variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0.70 maka dapat dikatakan bahwa konstruk atau variabel tersebut reliabel (Nunnally, 1994 dalam Ghozali, 2011).

3.5.1.2 Uji Validitas

Ghozali (2011) mengatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner, maka kuesioner tersebut dikatakan valid. Validitas bertujuan untuk mengukur apakah

pertanyaan dalam kuesioner yang dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur. Pengukuran validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Nilai *Correlated Item- Total Correlation* atau nilai r hitung dibandingkan dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut valid (Ghozali, 2011).

3.5.2 Statistik Deskriptif

Ghozali (2011) menjelaskan bahwa statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai variabel-variabel yang diteliti. Uji statistik deskriptif mencakup nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi dari data penelitian.

3.5.3 Analisis Regresi Logistik

Pengujian hipotesis untuk mengetahui adanya pengaruh kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dilakukan dengan menggunakan analisis regresi logistik. Penggunaan analisis regresi logistik dikarenakan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak merupakan data yang berbentuk *dummy*. Kepatuhan wajib pajak dinyatakan dengan nilai 0 untuk menunjukkan wajib pajak tidak patuh dan nilai 1 untuk menunjukkan wajib pajak patuh. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program

statistik *SPSS Statistics 19*. Langkah-langkah pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi logistik adalah sebagai berikut :

3.5.3.1 Menilai Model Fit

Regresi logistik adalah model regresi yang telah mengalami modifikasi, sehingga karakteristiknya sudah tidak sama lagi dengan model regresi sederhana atau berganda. Oleh karena itu, penentuan signifikansinya secara statistik berbeda. Dalam model regresi berganda, kesesuaian model (*Goodness of Fit*) dapat dilihat dari R-Square ataupun F-Test. Namun, untuk menilai model fit dalam model regresi logistik dilihat dari :

1. Nilai -2 Log Likelihood (-2 LogL)

Penilaian model fit berdasarkan nilai -2LogL dapat dilihat dengan membandingkan antara nilai -2LogL pada awal (*block number* = 0) dengan nilai -2LogL pada akhir (*block number* = 1). Nilai -2LogL pada awal (*block number* = 0) merupakan model yang hanya memasukkan konstanta, sedangkan nilai -2LogL pada akhir (*block number* = 1) merupakan model yang memasukkan konstanta dan variabel independen (Ghozali, 2011). Apabila nilai -2LogL *block number* = 0 lebih besar dari nilai -2LogL *block number* = 1, maka menunjukkan model regresi yang baik. Dengan demikian adanya penurunan *Log Likelihood* berarti bahwa model regresi semakin baik.

2. Omnibus test of model coefficient

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Nilai *Chi-square* dalam *omnibus test of model coefficient* merupakan penurunan nilai *-2 Log Likelihood*.

Apabila nilai *Chi-square* menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa penggunaan variabel independen dalam model penelitian secara simultan dapat memprediksi variabel dependen.

3. Koefisien *Cox & Snell R Square* dan *Nagelkerke R Square*

Ghozali (2011) menerangkan bahwa *Cox* dan *Snell's R Square* merupakan ukuran yang mencoba untuk meniru ukuran *R Square* pada *multiple regression* yang didasarkan pada teknik estimasi *likelihood* dengan nilai maksimum kurang dari 1 (satu), sehingga sulit diinterpretasikan. *Nagelkerke's R Square* merupakan modifikasi dari koefisien *Cox* dan *Snell's R Square* untuk memastikan bahwa nilainya bervariasi dari 0 (nol) sampai 1 (satu). Hal ini dilakukan dengan cara membagi *Cox* dan *Snell's R Square* dengan nilai maksimumnya. Nilai *Nagelkerke's R Square* pada *logistic regression* dapat diinterpretasikan seperti nilai *R Square* pada *multiple regression*.

4. Hosmer and Lemeshow Test

Ghozali (2011) menjelaskan bahwa *Hosmer and Lemeshow's goodness of fit test* menunjukkan apakah data empiris cocok atau sesuai dengan model (tidak ada perbedaan antara model dengan data sehingga model dapat dikatakan fit).

Hipotesisnya sebagai berikut :

H₀ : Model yang dihipotesiskan fit dengan data

H_A : Model yang dihipotesiskan tidak fit dengan data

Kriteria pengambilan keputusan yang untuk menguji hipotesis ini adalah (Ghozali, 2011) :

- a. Apabila nilai signifikansi *hosmer and lemeshow goodness of fit statistics* lebih besar dari 0,05 maka H0 diterima yang berarti model mampu memprediksi nilai observasinya atau dapat dikatakan model dapat diterima karena cocok dengan data observasinya.
- b. Apabila nilai signifikansi *hosmer and lemeshow goodness of fit statistics* sama dengan atau kurang dari 0,05 maka H0 ditolak yang berarti ada perbedaan signifikan antara model dengan nilai observasinya sehingga *goodness fit model* tidak baik karena model tidak dapat memprediksi nilai.

5. Ketepatan Prediksi Klasifikasi

Ghozali (2011) menjelaskan bahwa tabel klasifikasi 2 X 2 digunakan untuk menghitung nilai estimasi yang benar (correct) dan salah (incorrect). Kolom pada tabel klasifikasi merupakan dua nilai prediksi dari variabel dependen, yaitu wajib pajak tidak patuh (0) dan wajib pajak patuh (1). Baris pada tabel klasifikasi menunjukkan nilai observasi sesungguhnya dari variabel dependen. Model yang sempurna akan menunjukkan tingkat ketepatan peramalan 100% (Ghozali, 2011).

3.5.3.2 Estimasi Parameter dan Interpretasi

Estimasi maksimum *likelihood parameter* dari model dapat dilihat pada tampilan output *variable in the equation*. Persamaan regresi logistik dapat dinyatakan sebagai berikut :

$$\ln \frac{p}{1-p} = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

Keterangan :

\ln = Log natural

P = Probabilitas kepatuhan wajib pajak

X_1 = Kemanfaatan NPWP

X_2 = Pemahaman wajib pajak

X_3 = Kualitas pelayanan

X_4 = Sanksi perpajakan

Pengujian koefisien regresi dilakukan untuk menguji seberapa jauh semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Koefisien regresi dapat ditentukan dengan menggunakan *Wald Statistik* dan nilai signifikansi, yaitu dengan cara nilai *Wald Statistik* dibandingkan dengan *Chi-Square* tabel, sedangkan nilai signifikansi dibandingkan dengan tingkat signifikansi (5%). Hipotesisnya sebagai berikut :

H_0 : Variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

H_A : Variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen

Kriteria untuk menentukan penerimaan atau penolakan hipotesis didasarkan pada tingkat signifikansi (5%) adalah sebagai berikut :

1. Jika *Wald* hitung < *Chi-Square* tabel, dan nilai *Asymptotic Significance* > tingkat signifikansi (5%) maka H_0 diterima. Hal ini berarti H_A ditolak atau hipotesis yang menyatakan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen ditolak.

2. Jika *Wald* hitung $>$ *Chi-Square* tabel, dan nilai *Asymptotic Significance* $<$ tingkat signifikansi (5%) maka H_0 ditolak. Hal ini berarti H_A diterima atau hipotesis yang menyatakan variabel independen yang berpengaruh terhadap variabel dependen diterima.