

Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WP OP Di KPP Pratama Semarang Timur)

TIARA PUTRI TAURINA

NURDHIANA

TRIANI

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala

Jalan Sriwijaya No. 32 & 36 Semarang 50242

Email : tiarataurina1728@gmail.com

Diterima 7 Agustus 2020; disetujui 24 Agustus 2020;

Abstract. *Taxpayer Compliance is a taxpayer who is aware of taxation, understands about the taxation rights and obligations and is expected to care about taxes, that is to, implement the taxation obligations properly and understands the taxation rights. The purpose of this research was to analyze the effect of the advantage of NPWP, taxpayer understanding, service quality, taxation penalty both partially and simultaneously on taxpayer compliance (empirical study on WP OP in KPP Pratama East Semarang). The population of this research were 46.261 and the samples used were 80. The sampling technique used was non-probability sampling. The analytical method used was the Data Quality Test (Validity Test and Reliability Test) and the Classic Assumption Test (Normality Test, Multicollinearity Test, Heteroscedasticity Test). The analysis technique used multiple linear regression. Based on the result test partially (t test), the advantage of NPWP and taxation penalty had a positive effect on taxpayer compliance. Taxpayer understanding and service quality did not affect taxpayer compliance. The test results simultaneously (F test) showed the advantage of NPWP, taxpayer understanding, service quality, service penalty affected taxpayer compliance. The results of the coefficient of determination (Adjusted R²) showed that the advantage of NPWP, taxpayer understanding, service quality, service penalty were able to explain taxpayer compliance by 24% and the remaining 76% was explained by other variables.*

Keywords : *advantage of NPWP, Taxpayer Understanding, Fiscal Quality, Service Penalty, Taxpayer Compliance*

PENDAHULUAN

Latar Belakang. Pajak berfungsi sebagai sumber dana bagi pemerintah (*budgetair*) untuk membiayai pengeluaran-

pengeluarannya dan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (*regulerend*) (Mardiasmo, 2011).

Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Dengan kesadaran Wajib Pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh kepada meningkatkan kepatuhan pajak yang lebih baik lagi. Pelaksanaan pemungutan pajak memerlukan suatu sistem yang telah disetujui masyarakat melalui perwakilannya di Dewan Perwakilan, dengan menghasilkan suatu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pelaksanaan perpajakan bagi Fiskus maupun bagi Wajib Pajak. Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia menuntut Wajib Pajak turut aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Sistem pemungutan yang berlaku adalah *Self Assesment System*, dimana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh Wajib Pajak, Fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan (Rahayu, 2017).

Meskipun demikian pelayanan administrasi yang diberikan oleh fiskus terhadap wajib pajak akan mempengaruhi kerelaan wajib pajak untuk membayar pajak. 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 (Rahayu, 2017).

Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) merupakan salah satu hambatan dalam efektifitas perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan persoalan yang sejak dulu ada di perpajakan. Sesuai data, rasio peningkatan yang melihat kepatuhan pajak tidak mem-

berikan peningkatan yang berarti. Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak terdaftar (Winerungan, 2013).

Masyarakat sendiri dalam kenyataannya tidak suka membayar pajak, hal ini disebabkan masyarakat tidak pernah tahu wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak. Undang-undang perpajakan secara jelas memberikan aturan kepada wajib pajak yang tidak patuh akan mendapatkan sanksi yang jelas. Tetapi dilapangan dapat terjadi seorang wajib pajak yang berskala besar dapat melakukan kesepakatan dengan oknum petugas pajak untuk melakukan pengurangan jumlah nominasi pajak, sedangkan pihak yang paling dirugikan adalah pihak pemerintah. Semua ini bersumber dari kurangnya pemahaman tentang perpajakan dari wajib pajak (Widayati, 2010).

Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 Tentang Kriteria Wajib Pajak Patuh. Salah satu kriteria Wajib Pajak Patuh adalah tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir (Rahayu, 2017).

Manfaat NPWP adalah sebagai tanda pengenalan diri atau identitas Wajib pajak dan untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan pengawasan administrasi Perpajakan (Mardiasmo, 2011). Dalam penelitian Wisnu (2012) dan Yulianti (2018) menyatakan bahwa kemanfaatan NPWP berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pemahaman Wajib pajak juga dapat diartikan sebagai pandangan Wajib pajak pada pengetahuan Perpajakan yang dimiliki. Pengetahuan dan pemahaman akan per-

aturan Perpajakan adalah proses dimana Wajib pajak mengetahui tentang Perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak (Resmi, 2013). Penelitian Yulianti (2018), Tene (2017) dan Astina (2018) menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian. Salah satu tujuan pelayanan adalah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib pajak agar melakukan tanggung jawabnya dalam perpajakan, aparat pajak harus senantiasa memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas terhadap Wajib pajak agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan dalam melakukan kewajiban perpajakan sehingga diharapkan kualitas pelayanan bisa meningkatkan kepatuhan Wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Rahayu, 2017). Hasil penelitian Astina (2018) dan Rahmawati (2015) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib pajak.

Mardiasmo (2011) menyatakan "*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*". Dalam Penelitian yang telah

dilakukan oleh Mahdi (2017) dan Tene (2017) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Masruroh (2013) yang menggunakan variabel bebas kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan serta variabel terikat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini akan mengambil setting pada wajib pajak di KPP Pratama Semarang Timur. Alasan pemilihan wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Semarang Timur sebagai objek penelitian dipicu oleh rendahnya kepatuhan di KPP Pratama Semarang Timur dibandingkan KPP yang lain.

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa meskipun sama-sama memiliki tren kepatuhan wajib pajak yang menurun, namun tingkat kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Timur masih sangat rendah dibandingkan dengan KPP Pratama Candisari. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengujian untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan di KPP Pratama Semarang Timur.

Tujuan Penelitian. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisa Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelaya-

Tabel 1
Perbandingan Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Semarang Timur dan KPP Pratama Candisari periode 2015-2018

Tahun	Presentase Kepatuhan Wajib Pajak (%)	
	KPP Pratama Semarang Timur	KPP Pratama Candisari
2015	56,59%	93,04%
2016	64,53%	93,24%
2017	44,92%	92,96%
2018	46,30%	90,34%

Sumber : Data KPP Pratama Semarang Timur & KPP Pratama Candisari (2019)

nan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WP OP di KPP Pratama Semarang Timur).

TINJAUAN TEORETIS

Teori Atribusi. Teori atribusi adalah suatu teori yang menggambarkan perilaku seseorang yang dipengaruhi oleh factor internal dan factor eksternal. 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 (Siti, 2013). Lebih lengkapnya, Robbins dan Judge, (2008) memaparkan *“teori Atribusi menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal”*.

Selanjutnya Robbins dan Judge (2008), menjelaskan bahwa penentuan apakah perilaku disebabkan secara internal atau eksternal dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

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. Perilaku seseorang yang dipengaruhi oleh factor internal akan menunjukkan konsensus rendah. 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).

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

- a. Proses perhatian, yaitu proses individu mengenali dan mencurahkan perhatian terhadap sebuah model.
- b. Proses penahanan, yaitu proses individu mengingat tindakan suatu model setelah model tersebut tidak lagi tersedia.
- c. Proses reproduksi motorik, yaitu proses individu mengubah pengamatan menjadi tindakan.
- d. 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 relevan 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 (Resmi, 2013).

Kepatuhan Wajib Pajak. Menurut Rahayu (2017) kepatuhan wajib pajak adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Kemanfaatan NPWP. Merupakan kegunaan yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP. Manfaat NPWP adalah sebagai tanda pengenalan diri atau identitas Wajib Pajak dan untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan pengawasan administrasi Perpajakan (Mardiasmo, 2011).

Pemahaman Wajib Pajak. Menurut Mardiasmo (2011) pengertian pemahaman wajib pajak adalah pemahaman wajib pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku.

Kualitas Pelayanan. Salah satu tujuan pelayanan adalah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib pajak agar melakukan tanggung jawabnya dalam perpajakan. Pelayanan yang baik dan berkualitas terhadap Wajib pajak dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan dalam melakukan kewajiban perpajakan (Rahayu, 2017).

Sanksi Perpajakan. Mardiasmo, (2011) menjelaskan bahwa “*Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan*”.

Penelitian Terdahulu. Penelitian mengenai Kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan di Indonesia. Namun, sejauh ini hasil penelitian tersebut menuai hasil yang beragam. Rangkuman beberapa penelitian terdahulu terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada tabel 2.

Kerangka Teoretis. Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka kerangka penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.

Hipotesis. Berdasarkan landasan teori dan beberapa penelitian terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H1 : Kemanfaatan NPWP berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib pajak
- H2 : Pemahaman Wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib pajak
- H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib pajak
- H4 : Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib pajak

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanation research* yang membuktikan hubungan kausal antara variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

Definisi Operasional. Definisi operasional masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan definisi operasional yang dikembangkan oleh Masruroh (2013).

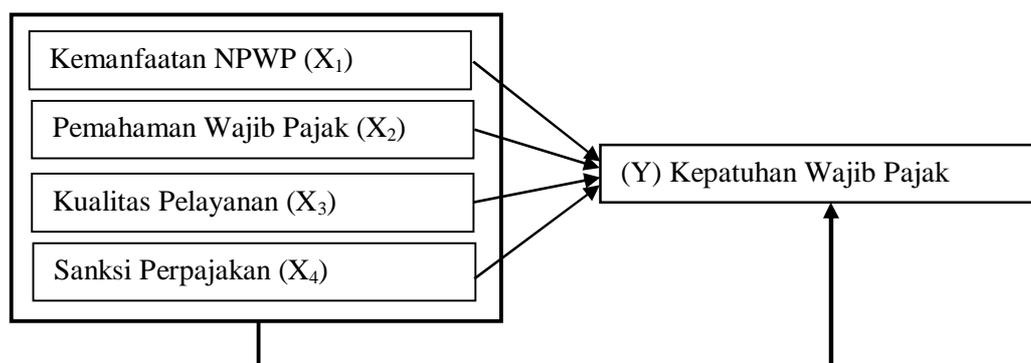
Populasi dan Sampel. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Semarang Timur yaitu ada sebanyak 46.261 dan yang digunakan sebagai sampel penelitian ada sebanyak 80 orang wajib pajak orang pribadi yang ter-

Tabel 2
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti & Tahun	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Yulianti (2018)	<ul style="list-style-type: none"> Independen: Manfaat NPWP, Pemahaman wajib pajak, dan Kesadaran wajib pajak Dependen: Kepatuhan wajib pajak 	Analisis Regresi Linier Berganda	Kemanfaatan NPWP, Pemahaman wajib pajak, dan Kesadaran wajib pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan wajib pajak
2	Kurnia dan Rahayu (2015)	<ul style="list-style-type: none"> Independen: Manfaat NPWP, Pemahaman wajib pajak, Kualitas pelayanan, dan Sanksi perpajakan Dependen: Kepatuhan wajib pajak 	Analisis Regresi Linier Berganda	Kemanfaatan NPWP, Pemahaman wajib pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak
3	Rahmawati (2015)	<ul style="list-style-type: none"> Independen: Manfaat NPWP, Kualitas Pelayanan, dan Kesadaran wajib pajak Dependen: Kepatuhan wajib pajak 	Analisis Regresi Linier Berganda	Kualitas pelayanan dan Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak, sementara Manfaat NPWP tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak

Sumber: Review Jurnal, 2019

Gambar 1
Kerangka Teoretis Penelitian



Sumber : Masruroh, 2013

daftar di KPP Pratama Semarang Semarang Timur.

Teknik Pengambilan Sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non probability sampling*, yaitu *accidental sampling*, yang artinya penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sampel. Dengan metode ini, elemen-elemen populasi tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel (Sugiyono, 2001).

Sumber Data. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Data primer berupa opini subyek secara individual atau kelompok, hasil observasi suatu benda, kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian (Indriantoro dan Supomo, 1999).

Teknik Pengumpulan Data. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan metode survei menggunakan media angket (kuesioner) yang langsung disebar-kan pada lokasi (KPP Pratama Semarang Timur).

Teknik Analisis Data. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Sebelum dilakukan

uji regresi linier berganda, terlebih dahulu dilakukan uji deskriptif, uji reliabilitas, uji validitas, uji normalitas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Regresi Linier Berganda.

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh kemanfaatan NPWP (X_1), pemahaman wajib pajak (X_2), kualitas pelayanan (X_3), sanksi perpajakan (X_4), terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) secara bersama-sama melalui persamaan linear berganda. Hasil uji regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 3.

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada tabel 3, dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 13,676 + 0,420X_1 - 0,154X_2 + 0,025X_3 + 0,251X_4$$

Uji Hipotesis. Berdasarkan tabel 3 maka dapat dilihat bahwa:

1. Variabel kemanfaatan NPWP (X_1) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t sebesar 4,006 (positif) dan signifikansi sebesar 0,000
2. Variabel pemahaman wajib pajak (X_2) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t sebesar -1,950 (negatif) dan signifikansi sebesar 0,055

Tabel 3
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.676	3.873		3.531	.001
	KEMANFAATAN_NPWP_X1	.420	.105	.443	4.006	.000
	PEMAHAMAN_WWP_X2	-.154	.079	-.214	-1.950	.055
	KUALITAS_PELAYANAN_X3	.025	.037	.077	.694	.490
	SANKSI_PERPAJAKAN_X4	.251	.119	.234	2.113	.038

a. Dependent Variable: KEPATUHAN_WWP_Y

Sumber: Data primer diolah (2019)

Tabel 4
Uji Koefisiensi Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.528 ^a	.278	.240	3.06394	1.068

a. Predictors: (Constant), SANKSI_PERPAJAKAN_X4, KEMANFAATAN_NPWP_X1, PEMAHAMAN_WP_X2, KUALITAS_PELAYANAN_X3

b. Dependent Variable: KEPATUHAN_WP_Y

Sumber: Data primer yang diolah (2019)

- Variabel kualitas pelayanan (X3) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t sebesar 0,694 (positif) dan signifikansi sebesar 0,490
- Variabel sanksi perpajakan (X4) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t sebesar 2,113 (positif) dan signifikansi sebesar 0,038

Uji Koefisien Determinasi. Uji koefisien determinasi (Adjusted R²) merupakan nilai untuk mengevaluasi model regresi mana yang terbaik atau melihat seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R² sebesar 24% yang artinya besarnya hubungan antara variabel X dengan variabel Y pada penelitian ini hanya sebesar 24% sedangkan sisanya 76% adalah variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.

Pembahasan. Berdasarkan hasil uji hipotesis tersebut, dapat dibuat sebuah pembahasan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kemanfaatan NPWP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil olah data penelitian menunjukkan bahwa Kemanfaatan NPWP (X₁) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hal ini sesuai dengan teori atribusi.

Teori atribusi menjelaskan bahwa 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.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Yulianti (2018) dan Wisnu (2012) yang menunjukkan bahwa kemanfaatan NPWP memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil olah data penelitian menunjukkan bahwa Pemahaman Wajib Pajak (X₂) tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak ditentukan oleh pemahaman wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Kurnia (2015) yang menunjukkan bahwa Pemahaman Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji regresi disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X₃) tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak. Yang artinya, wajib pajak di

Indonesia merupakan wajib pajak yang mandiri.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Kurnia (2015) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji olah data dapat disimpulkan bahwa Sanksi Perpajakan (X_4) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Hal ini sesuai dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa 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. Dalam hal ini sanksi perpajakan sebagai faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Mahdi (2017) dan Tene (2017) yang menunjukkan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

SIMPULAN

Kesimpulan. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kemanfaatan NPWP (X_1) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
2. Pemahaman Wajib Pajak (X_2) tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
3. Kualitas Pelayanan (X_3) tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

4. Sanksi Perpajakan (X_4) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Saran. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa wajib pajak di Indonesia khususnya di KPP Pratama Semarang Timur memiliki sifat mandiri. Kepatuhan mereka dalam membayar pajak tidak bergantung pada pemahaman mereka akan perpajakan maupun kualitas layanan yang diberikan oleh fiskus. Di sisi lain, manfaat NPWP dan sanksi perpajakan justru mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu saran yang diajukan antara lain:

1. Saran untuk Pemerintah
Pemerintah bisa mengembangkan manfaat yang diperoleh wajib pajak dari NPWP yang mereka miliki. Hal ini akan mendorong wajib pajak untuk memanfaatkan NPWP dengan sebaik-baiknya dan secara otomatis akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu pemerintah hendaknya lebih tegas terhadap pelaku pengemplang pajak, baik dari sisi perusahaan maupun dari sisi fiskus, sehingga wajib pajak lebih patuh terhadap kewajiban pajaknya.
2. Saran untuk penelitian yang akan datang
Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel independent yang lain seperti kemauan dan kesadaran wajib pajak, perilaku wajib pajak, kondisi sistem administrasi perpajakan, kualitas pemeriksaan pajak, tarif pajak atau dapat juga mengganti variabel independent yang digunakan penulis menggunakan variabel lain yang telah disebutkan sebelumnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Selain itu penelitian selanjutnya bisa memperluas area penelitian sehingga memperoleh hasil generalisasi yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2009). *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arum, Harjanti Puspa. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cialacap). Skripsi Semarang: Program Sarjana Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Jatmiko, Agus Nugroho. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Aparat pajak dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Semarang). Tesis, Program S2 Magister Akuntansi Universitas Diponegoro.
<http://eprints.undip.ac.id/15261/>
- Hatta, Wisnu Rahardian Eka. (2017). Manfaat NPWP, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi*, 1, 1-16.
<http://eprints.dinus.ac.id/21750/>
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. (1999). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akutansi Dan Manajemen*. Yogyakarta: BPF E.
- Mardiasmo. *Perpajakan* (edisi keenam). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Masruroh, S. (2013). Pengaruh Pemanfaatan NPWP, Pemahama Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib. *Journal of Applied Business and Economics*, 4, 30-44.
<http://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/JABE/article/viewFile/1905/1485>
- Ningsih, Heny Triastuti & Sri Rahayu. (2015). Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Medan Kota. *Syariah Paper Accounting FEB UMS*, 2, 511-522.
<https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/7307/47%20-0Heny%20Triastuti%20Kurnia%20Ningsih.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nurmantu. (2005). *Pengantar Perpajakan* (edisi ketiga). Jakarata: Granit.
- Priantara, Diaz & Bambang Supriyadi. (2011). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penguasaha Kecil dan Mikro Mendaftar Menjadi Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 13, 98-108.
<http://jurnalakuntansi.petra.ac.id/index.php/aku/article/view/18461>
- Putri, Wike Puspasari. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuha Pemilik Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (UMKM) Dalam Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Survey Pada Wajib Pajak Pemilik UMKM Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Batu). Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya.
<https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/501>
- Rahayu, Kurnia Siti. (2017). *Perpajakan* (edisi ketujuh). Bandung: Rekayasa Sains.
- Rahmawati, Sri. (2015). Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal FEKON*, 2, 1-15.
<https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFEKON/article/view/9561/0>
- Resmi, Siti. 2013. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, Putu Ery. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal*

- Akuntansi Universitas Udayana*, 23, 1-30.
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/31654/23276>
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, 4, 1-14.
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/jiab/article/view/2598>
- Tene, Johannes Herbert, dkk. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal EMBA*, 5, 443-453.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/15702/15221>
- Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia*. Buku 1. Edisi 10. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Widayati. (2010). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga). *Jurnal Telaah dan Riset Akuntansi*, 4, 202215.
- Widodo, Widi, dkk. (2018). Bandung : Alfabeta.
- Widoyoko, Eko Putro. (2012). Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Winerungan, Oktaviane Lidya. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kpp Manado Dan Kpp Bitung. *Jurnal EMBA*, 1, 960-970.
<https://media.neliti.com/media/publications/1716-ID-sosialisasi-perpajakan-pelayanan-fiskus-dan-sanksi-perpajakan-terhadap-kepatuhan.pdf>
- Yulianti, Dewi Citra. (2017). Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 1, 1-16.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/15702/15221>