

**PENGARUH PERSEPSI SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, DAN KEMANFAATAN NPWP
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Akuntansi



Oleh :

RECKA TRI WARDANI

2014310736

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2018

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Recka Tri Wardani
TTL : Surabaya, 27 Agustus 1996
N.I.M : 2014310736
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Sarjana
Kosentrasi : Audit dan Perpajakan
Judul : Pengaruh Persepsi Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan dan Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

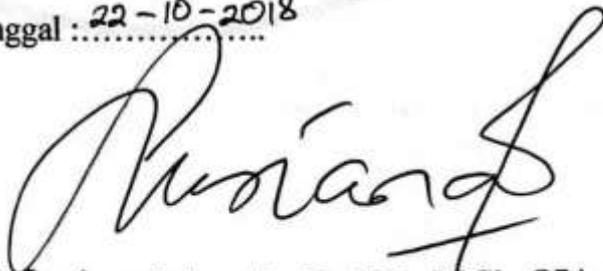
Tanggal : 24-9-2018



(Dewi Murdiawati, SE., MM)

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi,

Tanggal : 22-10-2018



(Dr. Luciana Spica Almilia S.E., M.Si., OIA., CPSAK)

**PENGARUH PERSEPSI SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, DAN KEMANFAATAN NPWP
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Recka Tri Wardani

STIE Perbanas Surabaya

Email: 2014310736@students.perbanas.ac.id

Jl. Nginden Semolo 34 – 36 Surabaya 60118, Indonesia

ABSTRACT

The research aims to examine the effect of tax penalties perceptions, quality of fiscus services, understanding of tax and the benefit of TIN, as the independent variables, on taxpayer compliance, as the dependent variable. The population of this research is the taxpayers in KPP Pratama Surabaya Karangpilang. The sample used in this study consist of 105 taxpayer in in KPP Pratama Surabaya Karangpilang. Data are obtained through a survey of the questionnaires completed by the taxpayer in KPP Pratama Surabaya Karangpilang. The sampling technique is using convinience sampling method, and the research data are analyzed using multiple regression analysis using SPSS version 16.00. The research results are obtained that the variable of tax penalties perceptions and quality of fiscus services affect the taxpayer compliance. But the variables of understanding of tax and the benefit of TIN does not affect the taxpayer compliance.

Key words: *tax penalties perceptions, quality of fiscus services, understanding of tax, the benefit of TIN and taxpayer compliance.*

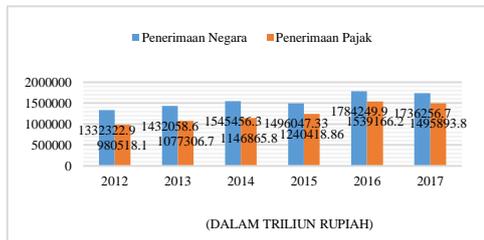
PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang mempunyai peran penting dalam kehidupan bernegara. Membayar pajak merupakan peran serta Wajib pajak untuk ikut secara langsung dalam pembangunan nasional. Pembangunan nasional merupakan pembangunan yang berkesinambungan dan terus – menerus untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Besarnya penerimaan pajak negara, diharapkan mampu meningkatkan perekonomian sehingga negara dapat meningkatkan pembelanjaan barang modal dan belanja rutin yang dampaknya akan dirasakan oleh masyarakat. Apabila

sumber penerimaan pajak negara mencukupi, maka Indonesia dapat mengurangi utang secara bertahap dan menjadi bangsa yang mandiri.

Wajib pajak memiliki peran yang sangat penting dalam pencapaian tujuan Direktorat Jenderal Pajak dalam mencapai visinya sehingga perlu diapresiasi. Pajak memiliki fungsi untuk membiayai pengeluaran Negara baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran untuk pembangunan dan untuk mengatur suatu keadaan dalam masyarakat di bidang sosial, ekonomi, maupun politik sesuai dengan kebijaksanaan pemerintah. Penerimaan dari sektor

pajak pada APBN 2012 – 2017 dapat dilihat pada Gambar 1.1.



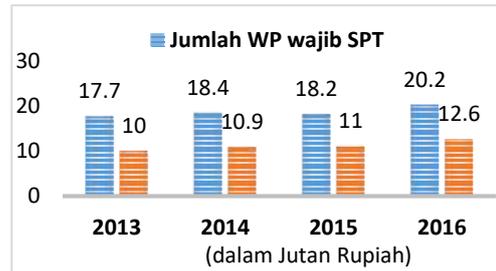
Sumber : BPS, Departemen Keuangan

Gambar 1.1 PERKEMBANGAN PENDAPATAN NEGARA DAN PENERIMAAN PAJAK TAHUN 2012 – 2017

Pada gambar 1.1 menunjukkan penerimaan pendapatan Negara rata-rata tumbuh selama periode tahun 2012 – 2017. Meskipun pernah mengalami penurunan, tetapi penerimaan pendapatan negara terus meningkat.

Menteri Keuangan Republik Indonesia Sri Mulyani, sebagaimana yang dilansir oleh liputan6.com pada 2 Januari 2018, menyatakan bahwa setelah diaudit LKPP (Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah) 2016, pendapatan negara tumbuh sebesar 6,4 persen dari tahun 2016. Pertumbuhan pendapatan negara bisa mencapai 13,2 persen jika dari kebijakan tax amnesty tidak dihitung. Sebesar Rp 1.339,8 triliun atau 91 persen dari target APBN 2017 pendapatan negara disumbang oleh penerimaan pajak (Liputan6.com).

Pada sisi perpajakan yang lain, masih banyak para Wajib pajak yang tidak taat dalam membayar kewajiban pajaknya ke negara yang dapat ditunjukkan pada Gambar 1.2.



Gambar 1.2 RASIO KEPATUHAN PENYAMPAIAN SPT PAJAK 2013-2016

Pada Gambar 1.2 menunjukkan peningkatan kepatuhan penyampaian SPT Pajak dari tahun 2013 – 2016. Meskipun mengalami peningkatan setiap tahun tetapi besarnya masih jauh lebih rendah dari jumlah Wajib pajak yang wajib SPT yang ditunjukkan pada gambar yaitu pada tahun 2013 jumlah WP yang wajib SPT sebesar 17,7 Juta dan pada realisasinya hanya sebesar sepuluh juta. Hal ini menunjukkan masih rendahnya kesadaran Wajib pajak dalam penyampaian SPT Pajak. Selain menerima hak sebagai Wajib pajak, para Wajib pajak juga harus memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Persepsi Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman perpajakan, dan Kemanfaatan NPWP terhadap Kepatuhan Wajib pajak. Pemerintah berupaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak melalui Direktorat Jendral Pajak, dengan adanya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang tersebar di beberapa wilayah di Indonesia memberikan kemudahan kepada Wajib pajak untuk melaporkan pembayaran pajaknya. KPP Pratama Surabaya Karangpilang merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang ada di wilayah surabaya.

Berikut ini jumlah Wajib pajak terdaftar sebagai wajib SPT dan realisasi Wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan dari tahun 2014 sampai 2018:

Tabel 1.1
JUMLAH WAJIB PAJAK
TERDAFTAR SEBAGAI WAJIB
SPT DAN REALISASI WAJIB
PAJAK YANG MELAPORKAN
SPT TAHUNAN

Tahun	Jumlah WP wajib SPT	Realisasi Penyampaian SPT
2014	33.500	24.040
2015	31.528	25.186
2016	34.084	25.308
2017	29.203	26.691
2018	30.103	25.328

Sumber: KPP Pratama Surabaya Karangpilang

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah realisasi penyampaian SPT masih lebih rendah dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang wajib SPT. Kondisi tersebut memberikan motivasi untuk dilakukannya penelitian mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan membuat penelitian yang berjudul: **“PENGARUH PERSEPSI SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, DAN KEMANFAATAN NPWP TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”**

RERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Teori Atribusi

Teori atribusi ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seorang, individu tersebut berupaya

untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal (Robbins dan Judge, 2008). Perilaku dapat disebabkan melalui dua hal yaitu berasal dari internal dan 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.

Menurut Robbins dan Judge (2008), penentuan apakah perilaku disebabkan secara internal atau eksternal dipengaruhi oleh tiga faktor berikut : (1) Kekhususan, (2) Konsesus, dan (3) Konsistensi.

Teori atribusi dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar hipotesis mengenai faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib pajak seperti Persepsi Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman perpajakan, dan Kemanfaatan NPWP. Kepatuhan wajib pajak dapat dikaitkan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Apabila Wajib pajak memikirkan adanya sanksi yang dapat dikenakan apabila tidak mematuhi peraturan perpajakan, dilayani oleh fiskus/petugas pajak dengan pelayanan yang baik, memiliki pemahaman perpajakan yang baik mengenai peraturan perpajakan dan memperoleh banyak manfaat atas kepemilikan NPWP, maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan Wajib pajak (Y)

Kepatuhan Wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Abdul Rahman, 2010: 32). Kepatuhan Wajib pajak dalam penelitian ini diukur dengan pernyataan yang sesuai dengan ketentuan kriteria Wajib pajak patuh menurut Surat Edaran SE-02/PJ/2008 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu yaitu :

1. Tepat waktu dalam penyampaian SPT dalam tiga tahun terakhir
2. Mengisi SPT dengan benar, lengkap, jelas dan ditandatangani
3. Menghitung pajak terutang dengan benar
4. Tepat waktu membayar pajak
5. Tidak memiliki tunggakan pajak
6. Tidak pernah dijatuhi hukuman pidana selama lima tahun terakhir

Persepsi Sanksi Pajak (X₁)

Persepsi sanksi pajak adalah proses individu dalam memahami sanksi yang dikenakan kepada Wajib pajak yang melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak merupakan alat pencegah para Wajib pajak agar tidak melanggar norma perpajakan. Persepsi sanksi pajak diukur dengan indikator yang diperkenankan oleh Siti (2013) yaitu 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 dikenakan kepada pelanggar tanpa toleransi. (5)

Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

Kualitas Pelayanan Fiskus (X₂)

Pelayanan fiskus yaitu segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam membantu, membimbing, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan Wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Emielia, 2013). Kualitas pelayanan fiskus dalam penelitian ini dapat diukur dengan indikator pernyataan yang diperkenankan oleh dalam Siti (2013) yaitu : (1) Keandalan (*Reliability*), (2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), (3) Jaminan (*Assurance*), (4) Empati (*Empaty*), (5) Bukti Fisik (*Tangibel*)

Pemahaman perpajakan (X₃)

Menurut Mardiasmo (2011 : 50) pemahaman perpajakan Wajib pajak adalah pemahaman perpajakan Wajib pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku. Pemenuhan kewajiban perpajakan akan terlaksana dengan baik jika didukung dengan pemahaman perpajakan Wajib pajak yang baik mengenai peraturan perpajakan. Pemahaman perpajakan tersebut akan memudahkan Wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Pemahaman perpajakan dalam penelitian ini dapat diukur dengan indikator pernyataan yang diperkenankan oleh Siti (2013) yaitu:

1. Memahami cara menghitung pajak penghasilan terutang
2. Memahami cara memperhitungkan pajak penghasilan yang harus dibayar
3. dan angsuran pajak

4. Memahami tata cara pembayaran pajak
5. Memahami batas waktu pembayaran pajak
6. Memahami sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak
7. Memahami cara mengisi Surat Pemberitahuan (SPT)
8. Memahami tata cara penyampaian SPT
9. Memahami batas waktu penyampaian SPT
10. Memahami sanksi atas keterlambatan pelaporan pajak

Kemanfaatan NPWP (X₄)

Kemanfaatan NPWP adalah kegunaan yang diperoleh para wajib pajak atas kepemilikan NPWP. Kemanfaatan NPWP dalam penelitian ini dapat diukur dengan indikator pernyataan yang diperkenalkan oleh Siti (2013) yaitu:

1. Wajib pajak dapat membayar dan melaporkan pajak dengan tertib
2. Wajib pajak terhindar dari pengenaan sanksi karena tidak memiliki NPWP
3. Wajib pajak terhindar dari tarif Pajak Penghasilan yang lebih tinggi
4. Wajib pajak akan memperoleh kemudahan pengajuan kredit bank
5. Wajib pajak akan memperoleh kemudahan pengajuan izin usaha
6. Wajib pajak akan memperoleh kemudahan mengikuti lelang di instansi Pemerintah
7. Wajib pajak berpeluang menjadi rekanan Pemerintah
8. Wajib pajak akan memperoleh kemudahan pelayanan perpajakan

Pengaruh Persepsi Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Persepsi sanksi pajak adalah proses individu dalam memahami sanksi yang dikenakan kepada Wajib pajak yang melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak merupakan alat pengendali wajib pajak agar tetap memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan teori atribusi sanksi perpajakan merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi seorang wajib pajak dalam membuat penilaian mengenai perilaku dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pemberian sanksi yang memberatkan kepada pelanggar aturan perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera sehingga tercipta kepatuhan pajak. Hal ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa persepsi sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib pajak. Pernyataan tersebut didukung dengan penelitian Diyat (2015), menyatakan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan fiskus yaitu segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam membantu, membimbing, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan Wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas Pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan cara yang baik dan sesuai standar serta dilakukan secara terus – menerus. Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak

untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pelayanan fiskus dengan mutu yang baik dapat memberikan nilai kepada wajib pajak karena wajib pajak merasa diperhatikan akan keberadaannya sehingga akan menumbuhkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib pajak. Pernyataan tersebut didukung dengan penelitian dari I Gusti (2015), menunjukkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak.

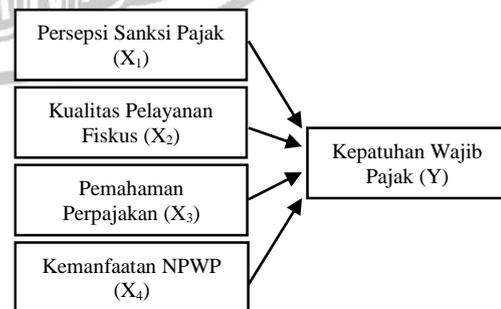
Pengaruh Pemahaman perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Menurut Mardiasmo (2011:50) pemahaman perpajakan Wajib pajak adalah pemahaman perpajakan Wajib pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku. Berdasarkan teori atribusi, pemahaman perpajakan 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 perpajakannya. Pemahaman perpajakan yang baik akan membantu dan mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Semakin tinggi tingkat pemahaman perpajakan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Hal ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa

pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib pajak. Pernyataan tersebut didukung dengan penelitian Siti (2013), yang menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib pajak.

Pengaruh Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Manfaat NPWP adalah sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib pajak dan untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan pengawasan administrasi perpajakan. 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 perpajakannya. Semakin banyak manfaat yang diperoleh Wajib pajak atas kepemilikan NPWP, maka kepatuhan Wajib pajak juga akan semakin meningkat. Hal ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa kemanfaatan NPWP berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib pajak. Pernyataan tersebut didukung dengan penelitian Ainil (2015), menunjukkan bahwa kemanfaatan NPWP berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib pajak.

Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1
KERANGKA PEMIKIRAN

METODE PENELITIAN

Klasifikasi Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib pajak yang ada di KPP Pratama Surabaya Krangpilang. Sampel pada penelitian ini Wajib pajak Orang Pribadi yang ada di KPP Pratama Surabaya Karangpilang. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan membagikan kuisisioner dan hasil kuisisioner tersebut akan dijadikan sebagai acuan untuk dikelola menggunakan SPSS. Penelitian ini menggunakan pengumpulan informasi dari anggota populasi yang dengan senang hati bersedia memberikannya atau yang disebut *convenience sampling* dari metode *nonprobability sampling* (Sekaran, 2006 :136).

Data Penelitian

Data primer adalah sumber data yang didapatkan secara langsung dengan cara menyebarkan kuisisioner berupa pertanyaan – pertanyaan yang akan diisi oleh Wajib pajak. Teknik pengambilan data primer dengan menyebarkan kuisisioner kepada responden. Data tersebut dikumpulkan kemudian dikelola melalui SPSS.

Instrumen Penelitian

Pengukuran variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib pajak dalam penelitian ini menggunakan indikator berupa pernyataan ya atau tidak. Pengukuran variabel kepatuhan wajib pajak menggunakan variabel *dummy*, dengan kriteria sebagai berikut : (a) Jika ke-enam indikator di atas tidak terpenuhi maka wajib pajak tersebut

dikategorikan sebagai wajib pajak tidak patuh dan diberi skor = 0. (b) Jika ke-enam indikator di atas terpenuhi maka wajib pajak tersebut dikategorikan sebagai wajib pajak patuh dan diberi skor = 1.

Pengukuran variabel independen yaitu Persepsi Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman perpajakan, dan Kemanfaatan NPWP dalam penelitian ini diukur menggunakan empat poin Skala Likert (*Likert Scale*) untuk menghindari pernyataan netral yang dapat menyulitkan dalam pengambilan keputusan. Skala Likert (*Likert Scale*) digunakan untuk mengukur respons subjek kedalam empat point skala dengan interval yang sama (Jogiyanto, 2013 : 83).

Analisis Data

Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Logistik. Regresi Logistik digunakan karena variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Kepatuhan Wajib Pajak menggunakan data yang bersifat *non metric*, sedangkan pada variabel independen dalam penelitian ini menggunakan data *metric*. Berdasarkan adanya campuran pengukuran pada variabel dependen dengan variabel independen maka menyebabkan asumsi *multivariate normal distribution* tidak dapat terpenuhi sehingga menggunakan bentuk fungsi logistik yang tidak membutuhkan asumsi normalitas pada variabel independennya. Pengukuran variabel independen dapat dinyatakan dengan nilai 0 untuk menunjukkan wajib pajak tidak patuh dan nilai 1 untuk menunjukkan wajib pajak patuh. Persamaan Regresi Logistik 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

$\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$ = Koefisien regresi

P = Probabilitas kepatuhan wajib pajak

X1 = Persepsi Sanksi Pajak

X2 = Kualitas Pelayanan Fiskus

X3 = Pemahaman perpajakan

X4 = Kemanfaatan NPWP

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Deskriptif

Tabel 4.9
DISTRIBUSI FREKUENSI
VARIABEL KEPATUHAN
WAJIB PAJAK
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
				Statistic	Std. Error	
TOTAL_KEPATUHAN_WAJIB_PAJAK	105	0	6	4,84	.190	1,952
Valid N (listwise)	105					

Sumber: diolah, lampiran 4.

Berdasarkan tabel 4.9 hasil uji statistik deskriptif diatas, untuk mengetahui tanggapan dari responden atas item – item pertanyaan yang diajukan untuk variabel dependen dapat ditentukan dengan mencari nilai rata – rata jawaban dari responden berdasarkan rumus berikut:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$\text{Interval Kelas} = \frac{6-1}{2} = 2,5$$

Kategori untuk kepatuhan wajib pajak ditentukan dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika rata – rata jumlah kepatuhan wajib pajak < 2,5 dikategorikan tidak patuh.
- Jika rata – rata jumlah kepatuhan wajib pajak > 2,5 dikategorikan patuh.

Berdasarkan Tabel 4.9 nilai rata – rata jumlah kepatuhan wajib pajak sebesar 4,84 > 2,5 sehingga responden dalam penelitian ini dapat dikategorikan patuh. Rata – rata ini menggambarkan bahwa responden wajib pajak telah berusaha semaksimal mungkin untuk patuh pada aturan – aturan perpajakan yang berlaku.

Tabel 4.10
DISTRIBUSI FREKUENSI
VARIABEL PERSEPSI SANKSI
PAJAK

No	Total Responden	Mean
1	105	2,75
2	105	2,76
3	105	2,85
4	105	2,86
5	105	2,62
Jumlah rata – rata untuk keseluruhan pertanyaan		13,84
Jumlah pertanyaan		5
Rata – rata keseluruhan pertanyaan tiap variabel		2,77

Sumber: diolah, lampiran 4.

Berdasarkan tabel 4.10 hasil uji statistik deskriptif diatas, nilai rata – rata untuk keseluruhan pertanyaan yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai sebesar 2,77. Rata – rata ini menggambarkan bahwa responden rata – rata setuju dengan sanksi pajak dapat mendisiplinkan para wajib pajak melalaikan kewajiban perpajakannya.

Pertanyaan yang memiliki rata – rata terendah yaitu pertanyaan nomor lima dengan nilai 2,62. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak setuju jika sanksi yang dikenakan kepada pelanggaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak dinilai masih belum berat, sehingga sanksi yang dikenakan masih bisa dinegosiasikan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pertanyaan dengan nilai rata – rata tertinggi yaitu pertanyaan nomor empat dengan nilai 2,86. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak setuju jika sanksi pajak yang dikenakan kepada pelanggar aturan perpajakan tanpa toleransi.

Tabel 4.11
DISTRIBUSI FREKUENSI
VARIABEL KUALITAS
PELAYANAN FISKUS

No	Total Responden	Mean
1	105	3,25
2	105	3,18
3	105	3,20
4	105	3,16
5	105	3,14
6	105	3,20
7	105	3,12
8	105	3,27
9	105	3,23
10	105	3,15
11	105	3,31
12	105	3,10
13	105	3,24
14	105	3,15
15	105	3,13
16	105	3,25
17	105	3,18
18	105	3,15
19	105	3,19
20	105	3,17
21	105	3,23
22	105	3,16
Jumlah rata – rata untuk keseluruhan pertanyaan		70,16
Jumlah pertanyaan		22
Rata – rata keseluruhan pertanyaan tiap variabel		3,19

Sumber: diolah, lampiran 4.

Berdasarkan tabel 4.11 hasil uji statistik deskriptif diatas, nilai rata – rata untuk keseluruhan pertanyaan

yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai sebesar 3,19. Rata – rata ini menggambarkan bahwa responden setuju jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dapat dikatakan baik dan memenuhi harapan wajib pajak yaitu kualitas pelayanan yang memiliki keandalan (*responsibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*) dan bukti fisik (*tangible*) yang dapat ditunjukkan pada sebagian besar responden memberikan jawaban dengan poin 3 (setuju) dan 4 (sangat setuju) di setiap item pertanyaan. Kualitas pelayanan terbaik yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak berhubungan erat dengan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak.

Pertanyaan yang memiliki rata – rata terendah yaitu pertanyaan nomor 12 dengan nilai 3,10. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak setuju jika petugas pajak bersikap ramah terhadap wajib pajak. Pertanyaan dengan nilai rata – rata tertinggi yaitu pertanyaan nomor sebelas dengan nilai 3,31. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak setuju jika petugas pajak wajib menjaga informasi pribadi yang berkaitan dengan wajib pajak sehingga wajib pajak merasa aman jika melaporkan dan membayar pajaknya.

Tabel 4.12
DISTRIBUSI FREKUENSI
VARIABEL PEMAHAMAN
PERPAJAKAN

No	Total Responden	Mean
1	105	3,09
2	105	3,09
3	105	3,07
4	105	3,08
5	105	3,07
6	105	3,10
7	105	3,10
8	105	3,10
9	105	3,08
Jumlah rata – rata untuk keseluruhan pertanyaan		27,78
Jumlah pertanyaan		9
Rata – rata keseluruhan pertanyaan tiap variabel		3,08

Sumber: diolah, lampiran 4.

Berdasarkan tabel 4.12 hasil uji statistik deskriptif diatas, nilai rata – rata untuk keseluruhan pertanyaan yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai sebesar 3,08. Rata – rata ini menggambarkan bahwa responden setuju jika wajib pajak harus memahami tata cara perpajakan dengan baik. Hal ini dapat digambarkan dengan sebagian besar wajib pajak memilih poin tiga “setuju” pada setiap pertanyaan.

Pertanyaan yang memiliki rata – rata terendah yaitu pertanyaan nomor tiga dan lima dengan nilai yang sama 3,07. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak setuju jika harus memahami tata cara membayar pajak dengan benar, karena dalam sistem perpajakan di Indonesia wajib pajak diberikan kepercayaan dan tanggungjawab sepenuhnya dalam mengisi SPT, yaitu dengan menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang dan wajib pajak diharapkan mampu memahami sanksi – sanksi perpajakan untuk

mengetahui konsekuensi yang diterima jika melakukan pelanggaran. Pertanyaan dengan nilai rata – rata tertinggi yaitu pertanyaan nomor enam, tujuh dan delapan dengan nilai 3,10. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak setuju jika wajib pajak memahami tata cara mengisi SPT, tata cara penyampaian SPT dan batas waktu penyampaian SPT agar tidak dikenakan sanksi keterlambatan.

Tabel 4.13
DISTRIBUSI FREKUENSI
VARIABEL KEMANFAATAN
NPWP

No	Total Responden	Mean
1	105	3,19
2	105	3,17
3	105	3,07
4	105	3,11
5	105	3,19
6	105	3,19
7	105	3,12
8	105	3,16
Jumlah rata – rata untuk keseluruhan pertanyaan		25,2
Jumlah pertanyaan		8
Rata – rata keseluruhan pertanyaan tiap variabel		3,15

Sumber: diolah, lampiran 4.

Berdasarkan tabel 4.13 hasil uji statistik deskriptif diatas, nilai rata – rata untuk keseluruhan pertanyaan yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai sebesar 3,07. Rata – rata ini menggambarkan bahwa responden setuju jika semakin banyak manfaat yang diberikan atas kepemilikan NPWP akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat digambarkan dengan sebagian besar wajib pajak memilih poin tiga “setuju” pada setiap pertanyaan.

Pertanyaan yang memiliki rata – rata terendah yaitu pertanyaan nomor tiga dengan nilai yang sama 3,07. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak

setuju jika wajib pajak akan dikenakan tarif pajak penghasilan yang lebih tinggi jika tidak memiliki NPWP. Hal tersebut sesuai dengan Undang – undang No. 36 Tahun 2008 Pasal 21 ayat 5a yang berbunyi Wajib pajak orang pribadi yang tidak memiliki NPWP tapi memperoleh penghasilan, akan dikenakan pemotongan PPh 21 dengan tarif lebih tinggi 20% dibanding wajib pajak yang memiliki NPWP. Pertanyaan dengan nilai rata – rata tertinggi yaitu pertanyaan nomor satu, lima dan enam dengan nilai 3,15. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak setuju jika dengan wajib pajak memiliki NPWP dapat meningkatkan ketertiban wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya, akan memperoleh kemudahan pengajuan izin usaha dan memperoleh kemudahan mengikuti pelelangan instansi pemerintah.

Analisis Regresi Logistik

Uji Kelayakan Keseluruhan Model (*Overall Model Fit*)

Tabel 4.14
HASIL UJI KELAYAKAN KESELURUHAN MODEL (*OVERALL MODEL FIT*)

Step	Nilai -2 Log Likelihood
0	102,988
1	75,924

Sumber: diolah, lampiran 4.

Berdasarkan hasil output *SPSS* pada Tabel 4.14 menunjukkan bahwa nilai -2LogL awal yang hanya memasukkan konstanta saja pada step 0 (Block number = 0) sebesar 102,988. Nilai -2LogL akhir dengan memasukkan konstanta dan variabel

independen pada step 1 (Block number = 1) sebesar 75,924. Berdasarkan nilai -2LogL tersebut menunjukkan bahwa telah mengalami penurunan, hal ini menunjukkan bahwa model regresi kedua menjadi semakin baik untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa penambahan variabel persepsi sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan dan kemanfaatan NPWP ke dalam model memperbaiki model fit.

Uji Kelayakan Model (*Goodness of Fit Test*)

Tabel 4.15
HASIL UJI KELAYAKAN MODEL (*GOODNESS OF FIT TEST*)

Hosmer and Lemeshow Test

Step	Chi-square	df	Sig.
1	9.051	7	.249

Sumber: diolah, lampiran 4.

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Ho: Model yang dihipotesiskan fit dengan data.

Ha: Model yang dihipotesiskan tidak fit dengan data.

Kriteria pengambilan keputusan untuk uji kelayakan model pada penelitian ini yaitu:

- 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.

Berdasarkan output SPSS hasil uji Hosmer and Lemeshow Test pada Tabel 4.15 menunjukkan bahwa nilai Hosmer and Lemeshow Test sebesar $0,249 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 diterima yang berarti model mampu memprediksi nilai observasinya atau dapat dikatakan model dapat diterima karena cocok dengan data observasinya.

Uji Simultan (*Omnibus Test of Model Coefficients*)

Tabel 4.16
HASIL UJI SIMULTAN

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	26.328	4	.000
	Block	26.328	4	.000
	Model	26.328	4	.000

Sumber: diolah, lampiran 4.

Berdasarkan output SPSS hasil uji *Omnibus Test* pada Tabel 4.16 dapat dilihat bahwa nilai Chi-square sebesar 26,328 dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0.000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat diprediksi oleh keempat prediktor dalam model. Dapat disimpulkan bahwa penggunaan prediktor Persepsi Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan

Fiskus, Pemahaman perpajakan dan Kemanfaatan NPWP dapat memprediksi Kepatuhan Wajib pajak secara tepat.

Koefisien Cox & Snell R Square dan Nagelkerke R Square

Tabel 4.17
HASIL UJI KOEFISIEN COX & SNELL R SQUARE DAN NEGELKERKE R SQUARE

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	75.924 ^a	.222	.356

Sumber : diolah, lampiran 4.

Berdasarkan output SPSS hasil uji determinasi pada Tabel 4.17 menunjukkan bahwa nilai Cox & Snell R Square sebesar 0,222 dan nilai Nagelkerke R Square sebesar 0,356 atau 35,6%. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa kemampuan variabel independen yaitu Persepsi Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman perpajakan dan Kemanfaatan NPWP dalam menjelaskan variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 64,4% dan terdapat 35,6% faktor lain di luar model yang menjelaskan variabel dependen.

Uji Ketepatan Klasifikasi Model Regresi

Tabel 4.18
HASIL UJI KETEPATAN
KLASIFIKASI MODEL
REGRESI

Classification Table^a

Observed		Predicted		
		Y		Percentage Correct
		TIDAK PATUH	PATUH	
Step 1	TIDAK PATUH	7	13	35.0
	PATUH	2	83	97.6
Overall Percentage				85.7

Sumber: diolah, lampiran 4.

Berdasarkan output SPSS hasil uji ketepatan klasifikasi model regresi pada Tabel 4.18 menunjukkan bahwa terdapat 7 responden wajib pajak yang tidak patuh, sedangkan hasil observasi terdapat 20 responden wajib pajak yang tidak patuh. Hasil output SPSS juga menunjukkan bahwa menurut prediksi terdapat 83 wajib pajak yang patuh sedangkan hasil observasi terdapat 85 wajib pajak yang patuh. Secara keseluruhan ketepatan klasifikasi model regresi logistik sebesar 85,7% yang dapat diprediksikan dengan tepat. Pada analisis regresi logistik semakin besar ketepatan klasifikasi menunjukkan semakin baiknya model regresi untuk digunakan

Uji Hipotesis

Tabel 4.19
HASIL UJI HIPOTESIS

Variabels in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95.0% C.I. for EXP(B)	
							Lower	Upper
Step 1 ^a X1	2.365	.664	12.688	1	.000	10.640	2.897	39.085
X2	-2.457	.849	8.371	1	.004	.086	.016	.453
X3	1.187	1.278	.862	1	.353	3.277	.268	40.111
X4	1.250	1.146	1.190	1	.275	3.490	.369	32.973
Constant	-4.508	6.239	.522	1	.470	.011		

Sumber: diolah, lampiran 4

Hipotesis:

Ho: Variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Ha: Variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Berdasarkan output SPSS hasil uji regresi logistik diperoleh persamaan regresi logistik sebagai berikut.

$$\ln \frac{p}{1-p} = -4.508 + 2.365 \text{ Persepsi Sanksi Pajak} - 2.457 \text{ Kualitas Pelayanan} + 1.187 \text{ Pemahaman perpajakan} + 1.250 \text{ Kemanfaatan NPWP}$$

Hasil pengujian masing – masing koefisien regresi logistik

menunjukkan bahwa variabel persepsi sanksi pajak mempunyai nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0,05$, jadi H1 diterima yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari variabel persepsi sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel kualitas pelayanan fiskus mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$, jadi H2 diterima yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari variabel kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel pemahaman perpajakan mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,353 > 0,05$, jadi H3 ditolak yang menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh dari variabel pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel kemanfaatan NPWP mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,275 > 0,05$, jadi H4 ditolak yang menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh dari variabel kemanfaatan NPWP terhadap kepatuhan wajib pajak.

PEMBAHASAN

Pengaruh persepsi sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hipotesis pertama (H1) menyatakan bahwa persepsi sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada hasil pengujian hipotesis menggunakan regresi logistik menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima, hal ini berarti bahwa persepsi sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Nelsi (2017), Viktor dkk (2016), Diyat (2015) yang menyatakan bahwa persepsi sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak,

sedangkan penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Siti (2013) yang menyatakan bahwa persepsi sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori atribusi bahwa sanksi perpajakan merupakan penyebab eksternal karena berasal dari luar individu wajib pajak untuk memilih berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pemberian sanksi yang memberatkan wajib pajak akan membuat wajib pajak memilih tindakan yang akan dilakukan yaitu untuk memilih berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa persepsi sanksi pajak dapat membuat wajib pajak patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pemberian sanksi yang memberatkan kepada pelanggar aturan perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera sehingga tercipta kepatuhan pajak. Sanksi perpajakan merupakan hal yang penting agar pelaksanaan pemungutan pajak dapat dilakukan dengan tertib dan berjalan sesuai target yang diharapkan. Ketegasan para fiskus dalam memberikan sanksi kepada pelanggar aturan perpajakan merupakan salah satu cara terwujudnya kepatuhan. Fiskus diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan wajib pajak mengenai pemberian sanksi apabila tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Selain itu pemberian sanksi tanpa pandang bulu juga merupakan upaya yang efektif agar wajib pajak merasa diperlakukan

secara adil sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Surabaya Karangpilang.

Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hipotesis kedua (H2) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada hasil pengujian hipotesis menggunakan regresi logistik menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H2) diterima, hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh I Gusti (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Siti (2013) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori atribusi bahwa kualitas pelayanan fiskus merupakan penyebab eksternal karena berasal dari luar individu wajib pajak untuk memilih berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya atau akibat dari paksaan situasi. Kualitas pelayanan pajak yang dilakukan oleh fiskus yang dapat memenuhi harapan wajib pajak akan membuat wajib pajak untuk memilih berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa wajib pajak puas terhadap

kualitas pelayanan yang dilakukan oleh fiskus sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik perlu terus ditingkatkan, agar dapat membuat wajib pajak merasa lebih dimudahkan dalam melaporkan pajaknya yang akan berdampak pada peningkatan jumlah kepatuhan dari wajib pajak.

Pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hipotesis ketiga (H3) menyatakan bahwa pemahaman perpajakan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada hasil pengujian hipotesis menggunakan regresi logistik menunjukkan bahwa hipotesis ketiga (H3) ditolak, hal ini berarti bahwa pemahaman perpajakan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Nelsi (2017) yang menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Siti (2013) yang menyatakan bahwa pemahaman perpajakan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori atribusi bahwa pemahaman perpajakan merupakan penyebab internal karena berasal dari kendali individu wajib pajak. Tingkat pemahaman perpajakan perpajakan pada setiap individu berbeda – beda tergantung dari faktor individu itu sendiri. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perbedaan tingkat

pemahaman perpajakan pada setiap individu ialah tingkat pendidikan. Responden dalam penelitian ini sebagian besar memiliki latar belakang pendidikan pada tingkat SMA.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pemahaman perpajakan wajib pajak tentang peraturan perpajakan belum dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar dan melaporkan pajaknya. Pemahaman perpajakan yang baik akan membantu dan mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Semakin tinggi tingkat pemahaman perpajakan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Peningkatan pemahaman perpajakan wajib pajak tentang peraturan perpajakan harus terus dilakukan oleh pihak – pihak terkait, baik wajib pajak atau fiskus sehingga kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Surabaya Karangpilang akan semakin meningkat.

Pengaruh kemanfaatan NPWP terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hipotesis keempat (H4) menyatakan bahwa kemanfaatan NPWP berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada hasil pengujian hipotesis menggunakan regresi logistik menunjukkan bahwa hipotesis keempat (H4) ditolak, hal ini berarti bahwa kemanfaatan NPWP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Siti (2013) yang menunjukkan bahwa kemanfaatan NPWP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan

wajib pajak, sedangkan penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ainil (2015) yang menyatakan bahwa kemanfaatan NPWP berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori atribusi bahwa kemanfaatan NPWP merupakan penyebab internal karena berada di bawah kendali wajib pajak. Beberapa manfaat yang dapat dirasakan dan selaras dengan kepentingan wajib pajak akan memotivasi wajib pajak untuk memilih berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kemanfaatan NPWP masih belum dapat memotivasi wajib pajak untuk patuh dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Kemanfaatan NPWP tidak dapat diperoleh atau dirasakan sepenuhnya oleh semua wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut bisa menjadi salah satu penyebab wajib pajak orang pribadi di KPP Surabaya Karangpilang menjadi tidak patuh meskipun memiliki NPWP

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Penelitian ini untuk menguji persepsi sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan dan kemanfaatan NPWP terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Surabaya Karangpilang. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh antara persepsi sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan dan kemanfaatan NPWP terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu: (1) Variabel persepsi sanksi pajak

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis pertama diterima. (2) Variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis kedua diterima. (3) Variabel pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis ketiga ditolak. (4) Variabel kemanfaatan NPWP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis keempat ditolak.

Pada penelitian ini muncul beberapa keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian. Berikut adalah beberapa keterbatasan yang ada dalam penelitian adalah pada saat menyebarkan kuesioner tidak cukup waktunya, karena pada saat penyebaran kuesioner yang dilakukan pada tanggal 7 Mei sampai dengan 11 Mei 2018 dimana wajib pajak orang pribadi telah selesai melaporkan SPT nya di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Karangpilang.

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan dapat dilakukan perbaikan dalam penelitian ini untuk dimasa datang yaitu, sebaiknya penyebaran kuesioner pada wajib pajak orang pribadi dapat dilakukan sebelum tanggal terakhir wajib pajak orang pribadi selesai melaporkan SPT, yaitu sebelum tanggal 31 Maret.

DAFTAR RUJUKAN

Abdul Rahman. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan*. Bandung: Nuansa Cendekia.

Ainil Huda. 2015. "Pengaruh Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kepercayaan, Tarif

Pajak Dan Kemanfaatan Npwp Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Empiris Pada Wajib pajak Umkm Makanan Di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan)". *Jom FEKON*. Vol. 2 No. 2 Oktober 2015

Ajzen, I. 2005. *Attitudes, Personality and Behavior, 2nd Edition. Berkshire*. GBR: McGraw-Hill Professional Publishing.

Badan Pusat Statistik. *Statistik Indonesia*. Jakarta Pusat : Badan Pusat Statistik

Diani Widiastuti., Endang S.A., dan Heru Susilo. 2014. "Pengaruh Sosialisasi, Motivasi, Dan Pemahaman perpajakan Wajib pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Studi Pada Pengusaha Kena Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)". *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*. Vol 3, No 1 (2014): Desember.

Diyat Suhendri. 2015. "Pengaruh Pengetahuan, Tarif Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Kota Padang (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Padang)". *Jurnal Akuntansi*. Vol.3, No.1 (2015).

Emielia, Mareta., Siti R.H., dan Achmad Husaini. 2014. "Pengaruh Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Studi Pada Wajib pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Batu)". *Jurnal*

- Mahasiswa Perpajakan*, Vol.3, No.1.
- Erly Suandy, 2011 Edisi 5. *Perencanaan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Udayana.
- I Gusti Ngurah Mahardika. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Singaraja". *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*. Volume: 5 Nomor: 1 Tahun: 2015.
- Indriantoro, Nur, dan Bambang Supomo. 2002. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keprilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Jogiyanto Hartono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman – Pengalaman*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM.
- Mardiasmo, 2011. *Perpajakan, edisi revisi 2009*. Yogyakarta: Andi.
- Nelsi Arisandy. 2017. "Pengaruh Pemahaman perpajakan Wajib pajak, Kesadaran Wajib pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online Di Pekanbaru". *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 14., No.1.
- Republik Indonesia. Undang – Undang No.16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Republik Indonesia. Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak Menteri Keuangan Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. Undang – Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. Keputusan Menteri PEMBERDAYAAN APATUR Negara No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Republik Indoneisa. Undang – Undang No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan.
- Republik Indonesia. Kementerian Keuangan Republik Indonesia tentang Data APBN.
- Samsudin Sadii. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sekaran Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Vol.2. Edisi Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- _____. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Liputan6.com. 2018. "Pendapatan Negara Rp 1.655 T, Defisit APBN 2,57 Persen". (Online), Berita Online, (<https://www.liputan6.com/bisni>)

- [s/read/3213317/penerimaan-perpajakan-2017-tertinggi-selama-pemerintahan-jokowi](#), Diakses 15 Januari 2018)
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasional*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siti, Masrurroh. 2013. “Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Pemahaman perpajakan Wajib pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal)”. *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING*. Volume 2, Nomor 4, Tahun 2013, Halaman 1-15.
- Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis* (cetakan ke 16). Bandung: CV Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suranto, Aw. 2010. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syofian, Siregar. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Titik Aryati. 2012. “Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib pajak Badan”. *Jurnal Media Ekonomi dan Manajemen*. Vol.25. No.1.
- Viktor, Billi Josua T., Agus T.P., dan Robert L. 2016. “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Wajib pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Bitung)”. *Jurnal EMBA*. Vol.4. No.4. Desember 2016. Hal 912 – 921.
- Waluyo. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Vol.1 Edisi Kesembilan. Jakarta : Salemba Empat.
- Wartasas.com. 2017. “KPP Pratama Surabaya Karangpilang Masuk Nominasi KPPc Terbaik”. (Online), Berita Online, (<http://wartasas.com/polhukam/kpp-pratama-surabaya-karangpilang-masuk-nominasi-kppc-terbaik/>), Diakses 15 Januari 2018)
- Widi widodo, 2010. *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak*. Bandung : Alfabeta
- Yenni, Mangoting, dan A. Sardiarjo. 2013. “Pengaruh Postur Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi”. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 15, No. 2, November 2013, 106-116.