
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
DEMAK**

(Studi Empiris pada KPP Pratama Kabupaten Demak)

Isna Fitriani

Mahasiswa Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Osmad Mutaher

Mahasiswa Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak.

Penelitian ini menggunakan 75 sampel wajib pajak yang ada di Kabupaten Demak melalui metode *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, statistic deskriptif, dan uji regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini adalah pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak, Sosialisasi perpajakan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak, Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak.

Kata kunci: Pelayanan fiskus, sosialisasi, sanksi, kesadaran, kepatuhan

Abstract

This study aims to determine the Factors Affecting Personal Taxpayer Compliance at the Demak Pratama Tax Service Office.

This study uses 75 samples of taxpayers in Demak Regency through the accidental sampling method. The data collection technique used a questionnaire which was then analyzed using validity, reliability, classical assumption tests, descriptive statistics, and multiple linear regression tests.

The results of this study are the tax service service has a positive and significant effect on taxpayer compliance at KPP Pratama Demak, tax socialization is not significant on taxpayer compliance at KPP Pratama Demak, tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance at KPP Pratama Demak, and taxpayer awareness positive and significant effect on taxpayer compliance in KPP Pratama Demak.

Keywords: Fiscal Service, socialization, sanctions, awareness, compliance

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Salah satu tujuan pemerintah Negara Indonesia yang terutang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Kesejahteraan bagi seluruh bangsa Indonesia dapat diwujudkan dengan menjalankan pemerintah yang baik dan melaksanakan pembangunan disegala bidang, tentunya dengan didukung oleh sumber pembiayaan yang memadai. Salah satu sumber pembiayaan negara adalah pajak.

Wajib Pajak Orang Pribadi yaitu pada Pajak Penghasilan Pasal 21, Mardiasmo (2011:188) PPh Pasal 21 adalah pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apa pun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi. Wajib Pajak Orang Pribadi merupakan seseorang yang sudah berpenghasilan dengan sesuai ketentuan aturan yang berlaku.

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku (Restu, 2014). Kepatuhan pajak adalah persoalan yang sejak dulu ada di perpajakan. Di dalam negeri rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan presentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti.

Namun dalam tahun terakhir-terakhir ini peningkatan kepatuhan wajib pajak cukup baik, seperti realisasi pajak pada tahun 2016 (Liputan 6.com, Jakarta) Bahwa realisasi perpajakan pada tahun 2016 mencapai 81,54 % dari target, penerimaan tersebut tumbuh sekitar 4,13 % dibanding tahun 2015, untuk itu adanya perbedaan realisasi pajak dari tahun ke tahun tentunya ada faktor-faktor tertentu.

.Sebanyak apapun upaya yang dilakukan, apabila yang bermasalah sebenarnya ada dalam diri wajib pajak maka upaya yang dilakukan DJP tidak akan pernah efektif. Menurut Dharma dan Suardana (2014) Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak.

Fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiki, 2006 dalam Arum, 2012). Rahayu (2010:28) menyatakan salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara.

Pelayanan fiskus yang baik terhadap wajib pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib

pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Kualitas secara sederhana adalah suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan jasa manusia, proses, produk, dan lingkungan yang memenuhi dari harapan seseorang/pihak yang menginginkannya (Supadmi,2009).

Sosialisasi perpajakan dalam bidang perpajakan merupakan hal penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media komunikasi, baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audio visual seperti radio atau televisi (Sulistianingrum, 2009:3).

Kepatuhan wajib pajak dapat pula ditingkatkan melalui penenaan sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau dipenuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah , agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011).

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Apakah pelayanan fiskus pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib

pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
Penelitian ini dapat memberikan informasi dan pengetahuan bagi peneliti mengenai pentingnya terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Manfaat Praktis
Dapat digunakan perusahaan KPP sebagai acuan untuk melakukan penelitian kepatuhan wajib pajak yang ada pada perusahaannya, untuk bahan evaluasi agar kepatuhan wajib pajak semakin meningkat

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Atribusi

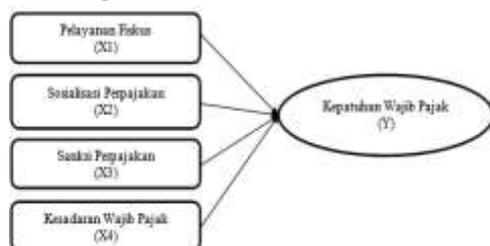
Teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan mengenai perilaku seseorang. Menurut Ivancevics (2005: 123), pengertian atribusi adalah suatu proses dimana individu berusaha untuk menjelaskan alasan dari suatu peristiwa.

Bahwa teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal maupun eksternal. Robbins dan Judge (2008) dalam Zulaikha (2013) perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi seorang individu. Choiriyah (2016) Perilaku yang

disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari sebab-sebab luar, yaitu individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian oleh situasi.

Teori atribusi relevan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam model penelitian ini. Kepatuhan wajib pajak dapat dikaitkan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Pendapat seseorang untuk membuat penilaian tentang orang lain diperuhi oleh faktor eksternal dan internal orang lain tersebut

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Pengembangan Hipotesis Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Pelayanan fiskus adalah penyebab eksternal yang mempengaruhi wajib pajak untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. 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 menurut Supadmi (2009). Tujuan Pelayanan pada sektor perpajakan yaitu selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat juga dilakukan untuk

melaksanakan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak sesuai dengan harapan wajib pajak, maka pelayanan tersebut bisa dikategorikan pelayanan yang tidak berkualitas. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan sendiri oleh wajib pajak sehingga akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan aparat perpajakan maka wajib pajak akan merasa puas sehingga wajib pajak akan patuh. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan pajak maka wajib pajak akan cenderung untuk tidak patuh terhadap perpajakannya menurut Margoting & Cindy (2013).

Hasil penelitian Susmita dan Supadmi (2016) mengungkapkan bahwa pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah :
H1 : Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi perpajakan dalam perpajakan merupakan hal penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Sulistianingrum (2009:3) sosialisasi perpajakan merupakan upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dari wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak bisa

dilakukan dengan mengadakan sosialisasi pajak. Sosialisasi tersebut dimaksudkan untuk pentingnya atau manfaatnya untuk membayar pajak yang akan kembali lagi untuk masyarakat, walaupun tidak akan dirasakan secara langsung. Sehingga dengan demikian dapat menimbulkan kepatuhan dari wajib pajak dan semakin meningkat penerimaan pajak negara.

Hasil penelitian Suardana dan Dharma (2014) mengungkapkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah : H2 : Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

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 merupakan suatu tindakan yang diberikan kepada seseorang yang melanggar norma perpajakan. Sanksi diberikan agar peraturan atau undang-undang untuk tidak dilanggar. Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan sesuai dengan aturan, maka ada akibat untuk wajib pajak diberikan sanksi yaitu ada konsekuensi hukum. 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.

Wajib pajak akan patuh membayar pajak apabila sanksi yang diberikan lebih banyak merugikannya. Pengenaan sanksi secara tegas akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh melaksanakan kewajibannya menurut Zulaikha (2013).

Hasil penelitian Pranata dan Setiawan (2015) mengungkapkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah : H3 : Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Mangoting & Cindy (2013) Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan mengerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Menurut Muliari dan Ery (2009) Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Maka dari itu kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil Dharma dan Suardana (2014) mengungkapkan bahwa kesadaran wajib

pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah :

H4 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah para wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dalam wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Demak. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Demak. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *accidental sampling*

Definisi Operasional Variabel

Tabel 1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Dependen			
1.	Kepatuhan Wajib Pajak	Wajib pajak yang dapat ditagihkan sebagai wajib pajak yang sudah adalah wajib pajak yang tunduk dalam menaati kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku UU perpajakan.	a. Tidak mempunyai tanggapan pajak. b. Tidak pernah dipungsi hukuman 10 tahun terakhir. c. Dua tahun terakhir menyelesaikan pembuktian. d. Tepat waktu dalam menyelesaikan SPT.
Independen			
1.	Pelayanan Fisik	Kemampuan KPP Pratama Demak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.	a. Kemampuan KPP Pratama Demak memberikan pelayanan dengan baik. b. Kemampuan KPP Pratama dalam melayani WP berlatar sepan. c. KPP Pratama Demak memberikan pelayanan baik dan kepatuhan perpajakan. d. Petugas pajak memberikan informasi dan solusi.
2.	Sosialisasi Perpajakan	Upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengetahuan, informasi dan pembinaan kepada masyarakat.	a. Fasilitas. b. Diskusi dengan WP dan tokoh masyarakat. c. Informasi langsung dari petugas ke WP. d. Pemasangan spanduk. e. Web site Ditjen pajak.
3.	Sanksi Perpajakan	Adanya sanksi yang akan dikenakan jika wajib pajak melanggar ketentuan perpajakan.	a. Mengetahui adanya sanksi perpajakan. b. Takut mendapatkan sanksi jika terlambat membayar. c. Tidak pernah terkena sanksi. d. Berusaha untuk membayar pajak tepat waktu.
4.	Kesadaran Wajib Pajak	Kondisi mengetahui atau mengerti perihal pajak dan berakutandik tepat waktu dalam membayar pajak.	a. Mengetahui pajak adalah perantara antara negara. b. Mengetahui kewajiban dalam membayar pajak. c. Mengetahui bahwa pemenda pembayaran dapat merugikan negara. d. Mengetahui bahwa pajak digunakan pembelanjaan negara. e. Mengetahui bahwa pajak diatur UU. f. Mengetahui bahwa pengalangan dan penghindaran pajak merugikan negara. g. Mengetahui pembayar pajak yang tidak diratakan wajib pajak.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, statistic deskriptif, dan uji regresi linear berganda

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Tabel 2 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Pria	33	44%
	Wanita	42	56%
Status Perkawinan	Menikah	39	52%
	Belum Menikah	36	48%
Pendidikan	Tamat SMP	5	7%
	Tamat SMK	9	12%
	Diploma	33	44%
	Sarjana	28	37%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa responden didominasi oleh jenis kelamin wanita (56%) karena saat ini banyak wanita yang bekerja di luar rumah dan wanita mempunyai sifat lebih patuh pada peraturan dibandingkan pria. Responden banyak didominasi oleh yang sudah menikah (52%) karena responden yang menikah lebih patuh terhadap peraturan perpajakan dibandingkan responden yang belum menikah. Selain itu, sebagian besar responden berpendidikan diploma (44%) karena semakin tinggi tingkat pendidikan akan menunjukkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil Uji Kualitas Data

Hasil Uji Validitas

Hasil pengujian valid tidaknya item pertanyaan Hasil pengujiannya adalah:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0,84	0,227	Valid
X1.2	0,80	0,227	Valid
X1.3	0,90	0,227	Valid
X1.4	0,90	0,227	Valid
X2.1	0,81	0,227	Valid
X2.2	0,44	0,227	Valid
X2.3	0,79	0,227	Valid
X2.4	0,81	0,227	Valid
X3.1	0,67	0,227	Valid
X3.2	0,75	0,227	Valid
X3.3	0,72	0,227	Valid
X3.4	0,67	0,227	Valid
X4.1	0,38	0,227	Valid
X4.2	0,80	0,227	Valid
X4.3	0,80	0,227	Valid
X4.4	0,77	0,227	Valid
Y1	0,77	0,227	Valid
Y2	0,70	0,227	Valid
Y3	0,65	0,227	Valid
Y4	0,86	0,227	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Hasil korelasi pengujian validitas pada program SPSS dapat dijelaskan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0.227) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item dalam indikator variabel–variabel dalam penelitian ini (pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak) adalah valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas (konsistensi) jawaban responden dilakukan dengan menggunakan nilai Cronbach's alpha yang akan dibandingkan dengan Cronbach's Alpha kritis = 0,60 (Ghozali, 2013). Jika Cronbach's alpha $> 0,6$ maka item pertanyaan reliabel (handal). Hasil pengujiannya adalah:

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
1.	Pelayanan Fiskus	0,84	Reliabel
2.	Sosialisasi Perpajakan	0,81	Reliabel
3.	Sanksi Pajak	0,84	Reliabel
4.	Kesadaran Wajib Pajak	0,80	Reliabel
5.	Kepatuhan Wajib Pajak	0,82	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Hasil pada tabel 4 dapat disimpulkan bahwa kelima variabel penelitian dinyatakan reliabel atau handal, karena nilai koefisien Alpha berada di atas alpha tabel yaitu 0,60

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Untuk menentukan normal tidaknya data pada variabel dependen dilakukan dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov*. Hasil pengujiannya adalah:

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas Data

	Unstandardized Residual
N	75
Test Statistic	.099
Asymp. Sig. (2-tailed)	.067 ^c

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 5 dapat dijelaskan bahwa nilai signifikansi *kolmogorov-smirnov* sebesar $0,067 > 0,05$, maka model regresi dalam penelitian ini terdistribusi secara normal

Hasil Uji Multikolinearitas

Untuk menentukan keberadaan korelasi diantara variabel bebas dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *VIF* (Ghozali, 2013). Hasil pengujiannya adalah:

Tabel 6. Hasil Uji Mutikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
(Constant)		
Pelayanan Fiskus	.458	2.183
Sosialisasi Perpajakan	.531	1.884
Sanksi Pajak	.902	1.109
Kesadaran Wajib Pajak	.587	1.703

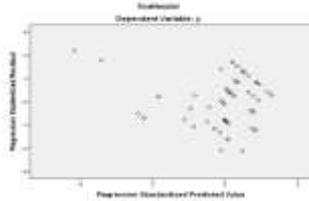
Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Tabel 6 menunjukkan bahwa semua variabel murni berdiri sendiri dan tidak ada multikolonialitas karena nilai $VIF < 10$ dan nilai toleransi > 0.10 sehingga model regresi layak untuk digunakan dalam melakukan pengujian.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Untuk menentukan bahwa varian antar residual berbeda satu yang lainnya dilakukan dengan melihat grafik

scatterplot (Ghozali, 2013). Hasil pengujiannya adalah:



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Gambar tersebut menunjukkan bahwa data tersebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Data tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat heterokedastisitas dalam model regresi yang digunakan

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model regresi linear berganda digunakan untuk menilai seberapa kuat keterkaitan 2 variabel atau kemana arah kekuatannya (positif atau negatif). Hasil pengujiannya adalah:

Tabel 7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Variabel	B	SE	t	Sig.	Keterangan
1	(Constant)	-1.357	1.690	-0.803	0.425	
	Pelayanan Fiskus	0.246	0.093	2.669	0.009	H1 diterima
	Sosialisasi Perpajakan	0.154	0.089	1.727	0.089	H2 ditolak
	Sanksi Pajak	0.199	0.075	2.660	0.010	H3 diterima
	Kesadaran Wajib Pajak	0.494	0.105	4.704	0.000	H4 diterima
Uji F				29.768	0.000	
Koefisien Determinasi				0.609	60.9%	

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Dapat disusun sebuah persamaan sebagai berikut :

$$Y = 0,287 X_1 + 0,172 X_2 + 0,204 X_3 + 0,446 X_4$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak
- X1 = pelayanan fiskus
- X2 = sosialisasi perpajakan
- X3 = sanksi perpajakan
- X4 = kesadaran wajib pajak

Hasil Uji Keباikan Model

Hasil Uji F

Hasil pengujian simultan yang tersaji pada tabel diperoleh nilai F-hitung

sebesar 29,768 dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka variabel pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Hasil pengujian koefisien determinasi (R²), yang tersaji pada tabel diatas diperoleh nilai adjusted R² sebesar 0, 644, artinya bahwa pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 60,9% dan sisanya sebesar 39,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

Hasil Uji Hipotesis

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 1 hasil pengujian parsial diperoleh nilai t-hitung pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 2,669 dan nilai signifikansi sebesar 0,009. Oleh karena nilai signifikansi sebesar 0,009 lebih kecil dari 0,05 maka H₁ diterima artinya Pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak. Artinya bahwa semakin baik pelayanan fiskus yang diberikan pegawai KPP Pratama Demak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak **diterima.**

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 1 hasil pengujian parsial diperoleh nilai t-hitung pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 1,727 dan nilai signifikansi sebesar 0,089. Oleh karena nilai signifikansi sebesar 0,089 lebih besar dari 0,05 maka H_2 diterima artinya Sosialisasi Perpajakan berpengaruh tidak signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak. Artinya bahwa peningkatan sosialisasi perpajakan yang diberikan pegawai KPP Pratama Demak tidak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu sosialisasi perpajakan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak **ditolak**.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 1 hasil pengujian parsial diperoleh nilai t-hitung pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 2,660 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka H_3 ditolak artinya sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak. Artinya bahwa semakin ketat penerapan sanksi pajak di KPP Pratama Demak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak **diterima**.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 1 hasil pengujian parsial diperoleh nilai t-hitung pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 4,704 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka H_4 ditolak artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak. Artinya bahwa tinggi kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Demak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis keempat yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak **diterima**.

Pembahasan

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian diketahui jika Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak atau H_1 diterima. Tujuan Pelayanan pada sektor perpajakan yaitu selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat juga dilakukan untuk melaksanakan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak sesuai dengan harapan wajib pajak, maka pelayanan tersebut bisa dikategorikan pelayanan yang tidak berkualitas. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan sendiri oleh wajib pajak sehingga akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan

aparapajak maka wajib pajak akan merasa puas sehingga wajib pajak akan patuh. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan pajak maka wajib pajak akan cenderung untuk tidak patuh terhadap perpajakannya menurut Margoting (2013).

Hal tersebut berarti bahwa pelayanan fiskus yang di berikan petugas pajak KPP Pratama Demak adalah baik, sehingga menimbulkan pengaruh yang positif dan signifikan antara kepatuhan wajib pajak dan pelayanan fiskus. Akuntabilitas pelayanan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. dengan demikian hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susmita dan Supadmi (2016) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan teori atribusi, kualitas adalah satu dari beberapa faktor eksternal menyebabkan individu menjadi patuh karena berasal dari luar wajib pajak atau paksaan kondisi. Adanya atribusi dapat dilihat melalui faktor konsensus pada pelayanan fiskus. Persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus dapat memengaruhi penilaian individu wajib pajak untuk patuh/taat melakukan kewajiban perpajakan. Kualitas pelayanan fiskus yang bisa melampaui ekspektasi wajib pajak maka akan mengakibatkan wajib pajak memiliki bersikap patuh/taat dalam melakukan pembayaran pajak (Masruroh & Zulaikha, 2013). Pelayanan fiskus adalah kondisi yang terjadi di KPP Pratama Demak saat wajib pajak melakukan pembayaran pajak. Kondisi pelayanan perpajakan seharusnya dapat ditanggapi

oleh wajib pajak yang taat melakukan pembayaran pajak. Peningkatan jumlah pembayaran wajib pajak dapat diartikan bahwa adanya konsensus dan atribusi eksternal yang diberikan sebab konsensus yang tinggi maka kesamaan perilaku juga akan tinggi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Dharma & Suardana (2014); Susmita & Supadmi (2016); Pranata & Setiawan (2015) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi secara positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Masruroh & Zulaikha (2013) dan Winerungan (2013) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian diketahui jika Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak atau H₂ ditolak. Upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan melalui pemberian sosialisasi pajak. Sosialisasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga jumlah penerimaan pajak dapat bertambah sesuai target. Kepatuhan wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari bertambahnya jumlah wajib pajak yang membayar, melapor, dan menyampaikan SPT, serta berkurangnya wajib pajak yang mempunyai tunggakan dan mempunyai sanksi baik administrasi maupun pidana. Kepatuhan wajib pajak

dapat dicapai dengan adanya sosialisasi perpajakan yang dilakukan secara intensif dan efektif oleh DJP atau dalam hal ini adalah Kantor Pelayanan Pajak.

Tidak diperolehnya pengaruh yang signifikan dari variabel sosialisasi pajak terhadap kepatuhan perpajakan menunjukkan bahwa meskipun sosialisasi pajak sudah dilakukan dengan baik Dirjen Pajak yang ditunjukkan skor statistik deskriptif dari variabel sosialisasi pajak dengan penilaian yang tinggi, namun tidak berkorelasi positif dengan tingkat kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa efektivitas sosialisasi perpajakan yang dilakukan belum optimal. Hal ini berarti bahwa beberapa sampel responden wajib pajak meskipun sudah mendapatkan sosialisasi pajak yang intensif namun masih memiliki tingkat kepatuhan yang tidak tinggi.

Ada beberapa kemungkinan atas hal ini, pertama, sosialisasi yang dilakukan oleh Dirjen Pajak masih belum menarik sehingga sosialisasi yang dilaksanakan kurang informatif dalam memberikan kesadaran dalam diri wajib pajak. Kedua, bagi wajib pajak sosialisasi mungkin masih dinilai sebagai hal yang tidak konsisten karena responden wajib pajak mungkin masih ada persepsi pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak banyak yang dikorupsi sehingga hal ini menghasilkan ketidakpatuhan wajib pajak.

Berdasarkan teori atribusi, sosialisasi perpajakan merupakan faktor eksternal dari kondisi yang bisa memengaruhi Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya sedangkan kepatuhan berasal dari faktor internal wajib pajak. Meskipun sosialisasi

perpajakan sudah dilaksanakan oleh KPP Pratama Demak tetapi jika wajib pajak tidak memiliki kesadaran untuk menunaikan kewajiban perpajakan yang dapat menunjang kelancaran pembangunan di daerah maka hal tersebut tidak akan berdampak baik bagi penerimaan pajak di daerah. Oleh karena itu, diperlukan upaya ekstra untuk dapat membangkitkan kesadaran membayar pajak dengan menanamkan arti penting pajak bagi pembangunan di daerah sehingga sosialisasi perpajakan yang dilakukan akan direspon positif oleh wajib pajak dengan bersikap patuh pada peraturan perpajakan yang berlaku.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Winerungan (2013) yang menyimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Dharma & Suardana (2014) yang menyimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan memengaruhi secara positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian diketahui jika Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak atau H₃ diterima. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti /ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Penerapan sanksi perpajakan bertujuan

untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak akan patuh membayar pajak apabila sanksi yang diberikan lebih banyak merugikannya. Penguatan sanksi secara tegas akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh melaksanakan kewajibannya menurut Zulaikha (2013)

Berdasarkan teori atribusi, sanksi perpajakan merupakan faktor eksternal yang mengakibatkan adanya persepsi wajib pajak untuk menilai peraturan perpajakan. Peraturan perpajakan yang tegas dapat memaksa wajib pajak untuk menaatinya karena jika melakukan pelanggaran maka wajib pajak akan menderita kerugian sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk menunaikan kewajiban untuk membayar pajaknya. Wajib pajak yang patuh disebabkan oleh adanya pemahaman yang memadai terhadap hukum perpajakan dan jika melanggar maka kerugian yang besar akan diderita oleh wajib pajak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Susmita & Supadmi (2016); serta Pranata & Setiawan (2015) yang menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Masruroh & Zulaikha (2013) serta Winerungan (2013) yang menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian diketahui jika Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak atau H₄ diterima Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Maka dari itu kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan teori atribusi, kesadaran wajib pajak merupakan persepsi internal wajib pajak mengenai berbagai hal tentang perpajakan yang dapat terlihat dari pengetahuan wajib pajak itu sendiri terhadap fungsi dari pajak yang dibayarkannya. Pengetahuan yang tinggi menjadikan kesadaran untuk membayar pajak semakin meningkat. Mengingat saat ini penerapan *self assesment system* oleh Dirjen Pajak mengharuskan para wajib pajak untuk dapat menghitung jumlah pajaknya sendiri. Artinya, kesadaran diri wajib pajak sangat diperlukan agar perhitungan pajak yang dilakukannya dapat menjadi sarana untuk berlaku patuh terhadap ketentuan pajak yang ada.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Dharma dan Suardana (2014) yang menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Nugroho

et al., (2016) yang menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di KPP Pratama Demak, maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut ini:

1. Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak.
2. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak.
3. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak.
4. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini adalah:

- a. Peneliti tidak dapat mendampingi keseluruhan responden dalam pengisian kuesioner, karena teknik pengumpulan data dengan teknik *convenience sampling* secara acak berdasarkan WP Orang Pribadi yang sedang membayarkan pajaknya di KPP Pratama Demak. Penelitian selanjutnya diharapkan pengambilan sampel dilakukan wawancara langsung dengan wajib pajak sehingga hasil yang didapat juga lebih baik dari hasil penelitian sebelumnya

- b. Hasil uji adjust R Square yang dihasilkan dimana variabel pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak dalam mempengaruhi kepatuhan pajak sebesar 0,609 atau 60,9% dan 39,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi penelitian ini.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ditarik dari hasil analisis data, maka penulis mencoba memberikan rekomendasi sebagai berikut :

- a. Pengembangan teoritis
Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel bebas lainnya menggunakan hasil dimana sehingga dalam penelitian berikutnya pengembangan ilmu, terutama dalam bidang perpajakan dan juga diharapkan dapat dipakai sebagai acuan untuk riset-riset mendatang.
- b. Pengembangan praktik
Penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan kontribusi praktis, yaitu bagi Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak di daerah-daerah berupa pengambilan kebijakan dalam usaha meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Arum, Harjanti Puspa., Zulaikha. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang*

- Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi Wilayah KPP Pratama Cilacap)*. Diponegoro Journal of Accounting.
- Dharma, G. P. E., dan K. A. Suardana. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 6 (1): 340-353.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ivancevics, J. M. (2005). *Perilaku dan Manajemen Organisasi, edisi 7, jilid 1. alih bahasa oleh Gina Gania*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mangoting, Yenni dan Cindy Jotopurnomo. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya*. Jurnal pajak dan akuntansi, Vol. 1, No. 1. Surabaya : Universitas Kristen Petra
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Masruroh, S dan Zulaikha, Z. 2013. *Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal)*. Diponegoro Journal of Accounting, vol. 0, pp. 435-449, Sep. 2013.
- Muliari, N.K. dan P.E. Setiawan, 2011. *Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. Jurnal Akuntansi dan Bisnis. Vol. 6 No. 1, hal: 1-23
- Nugroho, Agus. 2005. *Strategi Jitu: Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Pranata, P. A., dan P. E. Setiawan. 2015. *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral pada Kepatuhan Wajib Pajak*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 10 (2): 456-473.
- Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia-Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sulistianingrum, 2009. *Kualitas Pelayanan Administrasi dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

- Supadmi, Ni Luh. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Universitas Udayana. *Jurnal Akuntansi Bisnis* Vol. 4 No. 2 Juli 2009
- Susilawati, K. E., & Budiarta, K. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 4(2), 345–357
- Susmita, P. R., dan N. L. Supadmi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak*. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 14 (2)
- Winerungan, O. L. 2013. *Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung*. *Jurnal EMBA* Vol 1 (3): 960-970.
- Zulaikha, S. M. 2013. *Pengaruh Kemanafaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WPOP di Kabupaten Tegal)*. *Diponegoro Journal Of Accounting* Vol 2 (4): 1-5.

