

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil penelitian

#### 1. Deskripsi Responden

Informasi tambahan tentang responden dapat dikumpulkan melalui data responden yang disajikan dalam format. Data ini bermanfaat untuk mempelajari kondisi responden yang dapat memberikan perspektif secara keseluruhan. Riset ini bermaksud guna memahami keterkaitan antara variabel dan data penelitian dengan mencari informasi deskriptif mereka juga melihat jenis serta jumlah responden yang ada dalam penelitian ini. Terdapat 4 jenis karakteristik responden, antara lain sebagai berikut:

##### a. Jenis Kelamin Responden

Responden yang menjawab berdasarkan jenis kelamin terdiri dari laki-laki dan perempuan. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki, dan tabel 4.1 memberikan rincian lebih mendalam mengenai karakteristik responden menurut jenis kelamin sebagai berikut:

**Tabel 4. 1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan**  
**Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-laki	55	55 %
Perempuan	45	45%
Total	100	100%

Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui total responden terbanyak ialah 55 orang atau 55% dari jumlah keseluruhan dan berjenis kelamin laki-laki, disamping itu jumlah responden perempuan sejumlah 45 orang atau 45%.

### b. Usia Responden

Kelompok usia yang mengisi kuesioner adalah mereka yang berusia antara 20 dan 25 tahun, antara 26 dan 30 tahun, antara 31 dan 35 tahun, antara 36 dan 40 tahun, dan diatas 40 tahun. Rentang usia 20 hingga 30 tahun mendominasi mayoritas responden dalam penelitian ini. Tabel 4.2 memberikan gambaran lebih mendalam tentang karakteristik usia responden, sebagai berikut:

**Tabel 4. 2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Presentase (%)
20 – 25 tahun	29	29 %
26 – 30 tahun	25	25 %
31 – 35 tahun	18	18 %
36 – 40 tahun	11	11 %
> 40 tahun	17	17 %
Total	100	100 %

Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023.

Berdasarkan tabel 4.2 disimpulkan bahwa jumlah responden terbanyak berusia 20 – 25 tahun dengan presentase 29%.

### c. Pekerjaan

Responden yang menjawab kuesioner berdasarkan pekerjaan terdiri dari PNS, karyawan swasta, wiraswasta, dan lain-lain. Karyawan swasta mendominasi pekerjaan yang terbanyak dalam penelitian ini. Berikut dapat ditemukan pada tabel 4.3 berikut:

**Tabel 4. 3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
PNS	15	15 %
Karyawan Swasta	49	49 %
Wiraswasta	25	25 %
Lainnya	11	11 %
Total	100	100 %

Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023.

Beracuan tabel 4.3 survei tersebut menunjukkan jika jumlah responden terbanyak adalah mereka yang memiliki pekerjaan pegawai swasta, yaitu sebanyak 49 orang atau 49%. Sebanyak 15 responden terlibat dalam pekerjaan pegawai negeri sipil, terhitung 15%. Ada 25 responden terlibat dalam pekerjaan wiraswasta, terhitung 25%. 11 responden terlibat dalam pekerjaan lain, terhitung 11%.

#### d. Pendidikan Terakhir

Responden yang menjawab kuesioner berdasarkan tingkat pendidikan terdiri dari SD, SMP, SMA, dan Diploma/S1/S2. Pendidikan Diploma/S1/S2 mendominasi pendidikan responden sebelumnya. Informasi berikut dapat ditemukan dalam tabel 4.4:

**Tabel 4. 4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
SD	1	1 %
SMP	1	1 %
SMA	36	36 %
Diploma/S1/S2	62	62 %
Total	100	100%

Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023.

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan responden terbanyak yaitu sebanyak 62 orang berpendidikan Diploma/S1/S2, proporsinya 62%.

## 2. Deskripsi Data Penelitian

Hasil survey mengenai jawaban responden terkait variabel ketaatan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi pemahaman kebijakan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

**a. Data Jawaban Responden Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan**

Berikut distribusi tanggapan responden variabel pemahaman kebijakan perpajakan. Berdasarkan tanggapan responden ini akan dijadikan ukuran menggunakan skala *likert* dimana jawaban tersebut dapat diketahui melalui angka tinggi atau rendahnya jawaban responden. Terdapat lima indikator, indikator pertama yaitu memahami dan menguasai prosedur serta sanksi perpajakan dengan dua pertanyaan. Indikator kedua yaitu memahami fungsi penerimaan dan fungsi keadilan dengan dua pertanyaan. Indikator ketiga yaitu memahami jenis-jenis sistem perpajakan dan *self assesment system* yang berlaku di Indonesia dengan dua pertanyaan. Indikator keempat yaitu memahami hak dan kewajiban sebagai wajib pajak dengan dua pertanyaan. Indikator kelima yaitu memahami prosedur penyampaian dan batas waktu pelaporan SPT dengan dua pertanyaan. Sedangkan untuk pengukuran jumlah jawaban diukur dengan sangat setuju (SS) bernilai 5, Setuju (S) bernilai 4, Netral (N) bernilai 3, Tidak Setuju (TS) bernilai 2 dan Sangat Tidak Setuju (STS) bernilai 1. Hasil data penelitian variabel pemahaman peraturan perpajakan pada tabel 4.5 berikut:

**Tabel 4. 5**  
**Data Hasil Jawaban Responden Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan (X1)**

No .	Item	Total STS		Total TS		Total N		Total S		Total SS	
		0	0 %	0	0 %	18	18 %	53	53 %	29	29 %
1.	Ketentuan perpajakan	0	0 %	0	0 %	18	18 %	53	53 %	29	29 %
2.		0	0 %	0	0 %	12	12 %	40	40 %	48	48 %
3.	Fungsi pajak	0	0 %	0	0 %	6	6 %	20	20 %	74	74 %
4.		0	0 %	0	0 %	8	8 %	19	19 %	73	73 %

			%		%						
5.	Sistem perpajakan	0	0 %	3	3 %	33	33 %	43	43 %	21	21 %
6.		0	0 %	1	1 %	19	19 %	50	50 %	30	30 %
7.	Hak dan kewajiban	0	0 %	4	4 %	39	39 %	39	39 %	18	18 %
8.		0	0 %	1	1 %	16	16 %	49	49 %	34	34 %
9.	Penyampaian SPT	0	0 %	0	0 %	11	11 %	60	60 %	29	29 %
10.		0	0 %	0	0 %	11	11 %	54	54 %	35	35 %
Total		0	0 %	9	9 %	173	173 %	457	457 %	391	391 %

Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023.

- 1) Hasil yang didapat berdasarkan tabel 4.5 analisa dari item pertanyaan 1 mengenai (prosedur dan tata cara perpajakan) menyatakan responden menjawab sangat setuju sebanyak 29%, setuju sebanyak 53%, dan netral sebanyak 18%. Dapat disimpulkan bahwa 82% responden setuju untuk mengetahui prosedur dan tata cara perpajakan.
- 2) Item pertanyaan 2 mengenai (ketepatan waktu pembayaran pajak) menyatakan responden menjawab sangat setuju sebanyak 48%, setuju sebanyak 40%, dan netral sebanyak 12%. Dapat disimpulkan bahwa 88% responden setuju membayar pajak secara tepat waktu.
- 3) Item pertanyaan 3 mengenai (pajak merupakan penerimaan terbesar negara) menyatakan responden menjawab sangat setuju sebanyak 74%,

setuju sebanyak 20%, dan netral sebanyak 6%. Dapat disimpulkan bahwa 94% responden mengetahui bahwa pajak merupakan penerimaan terbesar negara.

- 4) Item pertanyaan 4 mengenai (fungsi penerimaan pajak) menyatakan responden menjawab sangat setuju sebanyak 73%, setuju sebanyak 19%, dan netral sebanyak 8%. Dapat disimpulkan bahwa 92% responden mengetahui fungsi penerimaan pajak sebagai pembiayaan negara.
- 5) Item pertanyaan 5 mengenai (jenis sistem pajak) responden menjawab sangat setuju sebanyak 21%, setuju sebanyak 43%, netral sebanyak 33%, dan tidak setuju sebanyak 3%. Dapat disimpulkan bahwa 64% responden mengetahui jenis sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia.
- 6) Item pertanyaan 6 mengenai (sistem *self assesment*) responden menjawab sangat setuju sebanyak 30%, setuju sebanyak 50%, netral sebanyak 19%, dan tidak setuju sebanyak 1%. Dapat disimpulkan bahwa 80% responden mengetahui bahwa Indonesia menggunakan *self assesment system*.
- 7) Item pertanyaan 7 mengenai (pengajuan keringanan pembayaran) responden menjawab sangat setuju sebanyak 18%, setuju sebanyak 39%, netral sebanyak 39%, dan tidak setuju sebanyak 4%. Dapat disimpulkan bahwa 57% responden mengetahui bahwa wajib pajak dapat mengajukan keringanan pembayar pajak dalam kondisi tertentu.
- 8) Item pertanyaan 8 mengenai (kewajiban melaporkan pajak) responden menjawab sangat setuju sebanyak 34%, setuju sebanyak 49%, netral sebanyak 16%, dan tidak setuju sebanyak 1%. Dapat disimpulkan bahwa 83% responden setuju untuk selalu melaporkan pajak.
- 9) Item pertanyaan mengenai (pengisian SPT) responden menjawab sangat setuju sebanyak 29%, setuju sebanyak 60%, dan netral sebanyak 11%.

Dapat disimpulkan bahwa 89% responden mengetahui prosedur pengisian SPT.

- 10) Item pertanyaan 10 mengenai (batas waktu pelaporan SPT) responden menjawab sangat setuju sebanyak 35%, setuju sebanyak 54%, dan netral sebanyak 11%. Dapat disimpulkan bahwa 89% responden mengetahui batas waktu pelaporan SPT.

Berdasarkan uraian data diatas, disimpulkan bahwa rata-rata 84,8% wajib pajak atau responden patuh dalam memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan pemahaman mengenai segala aturan perpajakan.

#### **b. Data Jawaban Responden Variabel Kesadaran Wajib Pajak**

Berikut distribusi tanggapan variabel kesadaran wajib pajak. Dari tanggapan responden ini akan dijadikan ukuran menggunakan skala *likert* dimana jawaban tersebut dapat diketahui melalui angka tinggi atau rendahnya jawaban responden. Terdapat lima indikator, indikator pertama yaitu kesadaran membayar pajak dengan dua pertanyaan. Indikator kedua yaitu bersedia memenuhi persyaratan perpajakan dengan dua pertanyaan. Indikator ketiga yaitu fungsi dan manfaat pajak dengan dua pertanyaan. Indikator keempat yaitu ketepatan waktu dengan dua pertanyaan. Indikator kelima yaitu ketepatan jumlah dengan dua pertanyaan. Sedangkan untuk pengukuran jumlah jawaban diukur dengan sangat bersedia (SB) bernilai 5, Bersedia (B) bernilai 4, Netral (N) bernilai 3, Tidak Bersedia (TB) bernilai 2 dan Sangat Tidak Bersedia (STB) bernilai 1. Hasil data penelitian variabel kesadaran wajib pajak pada tabel 4.6 sebagai berikut:

**Tabel 4. 6**  
**Data Hasil Jawaban Responden Variabel**  
**Kesadaran Wajib Pajak (X2)**

No.	Item	Total STB	%	Total TB	%	Total N	%	Total B	%	Total SB	%
1.	Kesadaran membayar pajak	0	0 %	0	0 %	4	4 %	20	20 %	76	76 %
2.		0	0 %	0	0 %	3	3 %	28	28 %	69	69 %
3.	Ketersediaan memenuhi persyaratan	0	0 %	0	0 %	3	3 %	40	40 %	57	57 %
4.		0	0 %	0	0 %	6	6 %	42	42 %	52	52 %
5.	Fungsi dan manfaat pajak	0	0 %	0	0 %	3	3 %	46	46 %	51	51 %
6.		0	0 %	0	0 %	5	5 %	45	45 %	50	50 %
7.	Ketepatan waktu	0	0 %	0	0 %	11	11 %	50	50 %	39	39 %
8.		0	0 %	0	0 %	8	8 %	59	59 %	33	33 %
9.	Ketepatan jumlah tarif	0	0 %	0	0 %	14	14 %	47	47 %	39	39 %
10.		0	0 %	0	0 %	18	18 %	46	46 %	36	36 %
Total		0	0%	0	0%	75	75%	423	423%	502	502%

Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan  
SPSS 26, 2023.

- 1) Hasil yang didapat berdasarkan tabel 4.6 analisa item pertanyaan 1 mengenai (kesadaran membayar pajak) responden menjawab sangat bersedia sebanyak 76%, bersedia sebanyak 20%, dan netral sebanyak 4%. Dapat disimpulkan bahwa 96% responden dengan kesadaran diri bersedia membayar pajak.
- 2) Item pertanyaan 2 mengenai (perpajakan ditetapkan dengan undang-undang) responden



menjawab sangat bersedia sebanyak 69%, bersedia sebanyak 28%, dan netral sebanyak 3%. Dapat disimpulkan bahwa 97% responden sadar bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan bersifat mengikat.

- 3) Item pertanyaan 3 mengenai (kelengkapan dokumen) responden menjawab sangat bersedia sebanyak 57%, bersedia sebanyak 40%, dan netral sebanyak 3%. Dapat disimpulkan bahwa 97% responden bersedia melengkapi dokumen untuk membayar pajak.
- 4) Item pertanyaan 4 mengenai (alokasi dana pajak) responden menjawab sangat bersedia sebanyak 52%, bersedia sebanyak 42%, dan netral sebanyak 6%. Dapat disimpulkan bahwa 94% responden bersedia menyiapkan alokasi dana untuk membayar pajak.
- 5) Item pertanyaan 5 mengenai (fungsi pajak) responden menjawab sangat bersedia sebanyak 51%, bersedia sebanyak 46%, dan netral sebanyak 3%. Dapat disimpulkan bahwa 97% responden mengetahui bahwa pajak merupakan kontribusi dalam menunjang pembangunan negara.
- 6) Item pertanyaan 6 mengenai (alokasi dana pajak) responden menjawab sangat bersedia sebanyak 50%, bersedia sebanyak 45%, netral sebanyak 5%. Dapat disimpulkan bahwa 95% responden sadar bahwa dana pajak dialokasikan untuk pembangunan sarana publik.
- 7) Item pertanyaan 7 mengenai (disiplin waktu) responden menjawab sangat bersedia sebanyak 39%, bersedia sebanyak 50%, netral sebanyak 11%. Dapat disimpulkan bahwa 89% responden bersedia untuk disiplin dalam membayar pajak.
- 8) Item pertanyaan 8 mengenai (ketepatan waktu membayar pajak) responden menjawab sangat bersedia sebanyak 33%, bersedia sebanyak 59%, netral sebanyak 8%. Dapat disimpulkan bahwa 92% responden bersedia menyetor pajak dengan tepat waktu.

- 9) Item pertanyaan 9 mengenai (ketepatan jumlah bayar pajak) responden menjawab sangat bersedia sebanyak 39%, bersedia sebanyak 47%, netral sebanyak 14%. Dapat disimpulkan bahwa 86% responden sadar untuk pelaporan jumlah pajak sesuai dengan seharusnya.
- 10) Item pertanyaan 10 mengenai (ketepatan perhitungan pajak) responden menjawab sangat bersedia sebanyak 36%, bersedia sebanyak 46%, netral sebanyak 18%. Dapat disimpulkan bahwa 82% responden sadar untuk menghitung jumlah pajak dengan benar.

Berdasarkan uraian data diatas, disimpulkan bahwa rata-rata 92,5% wajib pajak atau responden patuh dalam memenuhi kewajiban membayar pajak karena mereka sadar bahwa pajak merupakan hal penting dalam menunjang pembangunan negara.

#### **c. Data Jawaban Responden Variabel Sosialisasi Perpajakan**

Berikut distribusi jawaban responden variabel sosialisasi perpajakan. Dari jawaban responden ini akan dijadikan ukuran menggunakan skala *likert* dimana jawaban tersebut dapat diketahui melalui angka tinggi atau rendahnya jawaban responden. Terdapat tiga indikator, indikator pertama yaitu partisipasi masyarakat dalam mengikuti kegiatan sosialisasi dengan dua pertanyaan. Indikator kedua yaitu sumber media yang digunakan dalam sosialisasi dengan dua pertanyaan. Indikator ketiga yaitu tujuan serta manfaat sosialisasi perpajakan dengan dua pertanyaan. Sedangkan untuk pengukuran jumlah jawaban diukur dengan sangat setuju (SS) bernilai 5, Setuju (S) bernilai 4, Netral (N) bernilai 3, Tidak Setuju (TS) bernilai 2 dan Sangat Tidak Setuju (STS) bernilai 1. Hasil data penelitian variabel sosialisasi perpajakan dalam tabel 4.7 berikut:

**Tabel 4. 7**  
**Data Hasil Jawaban Responden Variabel**  
**Sosialisasi Perpajakan (X3)**

No	Item	Tota l STS	%	Tota l ITS	%	To tal N	%	To tal S	%	Tota l SS	%
1.	Penyelenggara an sosialisasi	0	0 %	14	14 %	32	32 %	28	28 %	26	26 %
2.		1	1 %	13	13 %	38	38 %	28	28 %	20	20 %
3.	Sumber informasi	3	3 %	13	13 %	25	25 %	28	28 %	31	31 %
4.		0	0 %	2	2 %	9	9 %	29	29 %	60	60 %
5.	Tujuan dan manfaat sosialisasi	1	1 %	4	4 %	12	12 %	49	49 %	34	34 %
6.		1	1 %	2	2 %	9	9 %	55	55 %	33	33 %
Total		6	6 %	48	48 %	125	125 %	217	217 %	204	204 %

Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023.

- 1) Hasil yang didapat berdasarkan tabel 4.7 analisa item pertanyaan 1 mengenai (keikutsertaan sosialisasi) responden menjawab sangat setuju sebanyak 26%, setuju sebanyak 28%, netral sebanyak 32%, dan tidak setuju sebanyak 14%. Dapat disimpulkan bahwa 54% responden setuju untuk mengikuti sosialisasi perpajakan.
- 2) Item pertanyaan 2 mengenai (mengikuti sosialisasi secara rutin) responden menjawab sangat setuju sebanyak 20%, setuju sebanyak 28%, netral sebanyak 38%, tidak setuju sebanyak 13%, dan sangat tidak setuju sebanyak 1%. Dapat disimpulkan bahwa 48% responden setuju untuk mengikuti kegiatan sosialisasi secara rutin.
- 3) Item pertanyaan 3 mengenai (sumber informasi media cetak) responden menjawab sangat setuju

sebanyak 31%, setuju sebanyak 28%, netral sebanyak 38%, tidak setuju sebanyak 13%, dan sangat tidak setuju sebanyak 3%. Dapat disimpulkan bahwa 59% responden setuju dengan adanya informasi perpajakan melalui media cetak.

- 4) Item pertanyaan 4 mengenai (sumber informasi media elektronik) responden menjawab sangat setuju sebanyak 60%, setuju sebanyak 29%, netral sebanyak 9%, dan tidak setuju sebanyak 2%. Dapat disimpulkan bahwa 89% responden setuju dengan adanya informasi perpajakan melalui media elektronik.
- 5) Item pertanyaan 5 mengenai (tujuan sosialisasi) responden menjawab sangat setuju sebanyak 34 (34%), setuju sebanyak 49 (49%), netral sebanyak 12 (12%), tidak setuju sebanyak 4 (4%), dan sangat tidak setuju sebanyak 1 (1%). Dapat disimpulkan bahwa 83% responden setuju bahwa sosialisasi pajak dapat membantu memahami peraturan perpajakan.
- 6) Item pertanyaan 6 mengenai (manfaat sosialisasi) responden menjawab sangat setuju sebanyak 33%, setuju sebanyak 55%, netral sebanyak 9%, tidak setuju sebanyak 2%, dan sangat tidak setuju sebanyak 1%. Dapat disimpulkan bahwa 88% responden setuju sosialisasi dapat memotivasi wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak.

Berdasarkan uraian data diatas, diambil kesimpulan bahwa 42,1% wajib pajak atau responden setuju dengan penyelenggaraan sosialisasi guna meningkatkan wawasan dan kepatuhan perpajakan.

#### **d. Data Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan**

Berikut distribusi jawaban responden variabel kualitas pelayanan. Dari jawaban responden ini akan dijadikan ukuran menggunakan skala *likert* dimana jawaban tersebut dapat diketahui melalui angka tinggi atau rendahnya jawaban responden. Terdapat lima indikator, indikator pertama yaitu ketepatan waktu dan pelayanan prima yang diberikan petugas pajak dengan

dua pertanyaan. Indikator kedua yaitu kemampuan membantu dan menyelesaikan masalah wajib pajak dengan dua pertanyaan. Indikator ketiga yaitu kemampuan, kesopanan serta keamanan data yang telah diamanahkan kepada petugas pajak dengan dua pertanyaan. Indikator keempat yaitu kepedulian yang diberikan petugas terhadap wajib pajak dengan dua pertanyaan. Indikator kelima yaitu sarana dan prasarana yang tersedia dengan dua pertanyaan. Sedangkan untuk pengukuran jumlah jawaban diukur dengan sangat setuju (SS) bernilai 5, Setuju (S) bernilai 4, Netral (N) bernilai 3, Tidak Setuju (TS) bernilai 2 dan Sangat Tidak Setuju (STS) bernilai 1. Hasil data penelitian variabel kualitas pelayanan dalam tabel 4.8 berikut:

**Tabel 4. 8**  
**Data Hasil Jawaban Responden Variabel**  
**Kualitas Pelayanan (X4)**

No .	Item	Tota 1 STS	%	Tota ITS	%	To tal N	%	To tal S	%	Tota 1 SS	%
1.	<i>Realibility</i>	0	0 %	1	1 %	5	5 %	31	31 %	63	63 %
2.		0	0 %	1	1 %	7	7 %	46	46 %	46	46 %
3.	<i>Responsivenes</i> <i>s</i>	0	0 %	0	0 %	7	7 %	37	37 %	56	56 %
4.		0	0 %	0	0 %	10	10 %	41	41 %	49	49 %
5.	<i>Assurance</i>	0	0 %	0	0 %	4	4 %	22	22 %	74	74 %
6.		0	0 %	0	0 %	7	7 %	37	37 %	56	56 %
7.	<i>Emphaty</i>	0	0 %	0	0 %	6	6 %	26	26 %	68	68 %
8.		0	0 %	0	0 %	9	9 %	40	40 %	51	51 %
9.	<i>Tangible</i>	0	0 %	0	0 %	6	6 %	26	26 %	68	68 %
10.		0	0 %	0	0 %	4	4 %	24	24 %	72	72 %

		%	%							
Total	0	0%	2	2%	65	65%	33	33%	330	603

Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023.

- 1) Hasil yang didapat berdasarkan tabel 4.8 analisa item pertanyaan 1 mengenai (kecakapan petugas saat bekerja) responden menjawab sangat setuju sebanyak 63%, setuju sebanyak 31%, netral sebanyak 5%, dan tidak setuju sebanyak 1%. Dapat disimpulkan bahwa 94% responden setuju jika petugas pajak bekerja secara profesional.
- 2) Item pertanyaan 2 mengenai (kedisiplinan petugas) responden menjawab sangat setuju sebanyak 46%, setuju sebanyak 46%, netral sebanyak 7%, dan tidak setuju sebanyak 1%. Dapat disimpulkan bahwa 92% responden setuju jika petugas pajak bekerja secara kompeten dan tepat waktu dalam melaksanakan tugas.
- 3) Item pertanyaan 3 mengenai (respon petugas pajak) responden menjawab sangat setuju sebanyak 56%, setuju sebanyak 37%, dan netral sebanyak 7%. Dapat disimpulkan bahwa 93% responden setuju bahwa petugas pajak cepat dan tanggap dalam menindaklanjuti masalah yang dihadapi wajib pajak.
- 4) Item pertanyaan 4 mengenai (kepekaan petugas pajak) responden menjawab sangat setuju sebanyak 49%, setuju sebanyak 41%, dan netral sebanyak 10%. Dapat disimpulkan bahwa 90% responden setuju bahwa petugas pajak cepat dalam menindaklanjuti aduan dari masyarakat.
- 5) Item pertanyaan 5 mengenai (kerahasiaan data) responden menjawab sangat setuju sebanyak 74%, setuju sebanyak 22%, dan netral sebanyak 4%. Dapat disimpulkan bahwa 96% responden setuju terhadap petugas pajak yang menjamin kerahasiaan data wajib pajak.

- 6) Item pertanyaan 6 mengenai (wawasan petugas pajak) responden menjawab sangat setuju sebanyak 56%, setuju sebanyak 37%, dan netral sebanyak 7%. Dapat disimpulkan bahwa 93% responden setuju jika petugas pajak menguasai ilmu perpajakan dengan baik.
- 7) Item pertanyaan 7 mengenai (pelayanan pajak) responden menjawab sangat setuju sebanyak 68%, setuju sebanyak 26%, dan netral sebanyak 6%. Dapat disimpulkan bahwa 94% responden setuju jika petugas pajak memberikan pelayanan prima terhadap wajib pajak.
- 8) Item pertanyaan 8 mengenai (kemudahan layanan) responden menjawab sangat setuju sebanyak 51%, setuju sebanyak 40%, netral sebanyak 9%. Dapat disimpulkan bahwa 91% responden setuju bahwa petugas pajak memberikan kemudahan dalam pelayanan pajak.
- 9) Item pertanyaan 9 mengenai (kelengkapan infrastruktur) responden menjawab sangat setuju sebanyak 68%, setuju sebanyak 26%, netral sebanyak 6%. Dapat disimpulkan bahwa 94% responden setuju jika wajib pajak nyaman dengan kelengkapan infrastruktur yang tersedia di kantor pajak.
- 10) Item pertanyaan 10 mengenai (sikap petugas pajak) responden menjawab sangat setuju sebanyak 72%, setuju sebanyak 24%, netral sebanyak 4%. Dapat disimpulkan bahwa 96% responden setuju bahwa petugas pajak bersikap ramah, sopan, serta responsif dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan uraian data diatas, disimpulkan bahwa rata-rata 93,3% wajib pajak atau responden patuh dalam memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan citra baik yang diberikan oleh petugas pajak, mulai dari kemajuan teknologi hingga sikap responsif petugas dalam menindaklanjuti keluhan wajib pajak.

### e. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berikut distribusi jawaban responden variabel kualitas pelayanan. Dari jawaban responden ini akan dijadikan ukuran menggunakan skala *likert* dimana jawaban tersebut dapat diketahui melalui angka tinggi atau rendahnya jawaban responden. Terdapat lima indikator, indikator pertama yaitu kepatuhan membayar sesuai dengan peraturan dengan dua pertanyaan. Indikator kedua yaitu ketepatan waktu membayar dengan dua pertanyaan. Indikator ketiga yaitu kesesuaian jumlah tarif yang berlaku dengan dua pertanyaan. Indikator keempat yaitu pendaftaran NPWP dengan dua pertanyaan. Indikator kelima yaitu pelaporan SPT dengan dua pertanyaan. Sedangkan untuk pengukuran jumlah jawaban diukur dengan sangat Patuh (SP) bernilai 5, Patuh (P) bernilai 4, Netral (N) bernilai 3, Tidak Patuh (TP) bernilai 2 dan Sangat Tidak Patuh (STP) bernilai 1. Hasil data penelitian variabel kepatuhan wajib pajak pada tabel 4.9 sebagai berikut:

**Tabel 4. 9**  
**Data Hasil Jawaban Responden Variabel**  
**Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)**

No.	Item	Total STP	%	Total TP	%	Total N	%	Total P	%	Total SP	%
1.	Kepatuhan membayar	0	0 %	0	0 %	2	2 %	32	32 %	66	66 %
2.		0	0 %	0	0 %	3	3 %	31	31 %	66	66 %
3.	Ketepatan waktu	0	0 %	0	0 %	12	12 %	39	39 %	49	49 %
4.		0	0 %	0	0 %	10	10 %	46	46 %	44	44 %
5.	Kesesuaian jumlah	0	0 %	0	0 %	6	6 %	46	46 %	48	48 %
6.		0	0 %	1	1 %	16	16 %	53	53 %	30	30 %
7.	Pendaftaran	1	1	0	0	12	12	24	24 %	63	63 %



	NPWP		%		%		%				
8.		1	1 %	0	0 %	10	10 %	18	18 %	71	71 %
9.	Pelaporan SPT	0	0 %	0	0 %	6	6 %	49	49 %	45	45 %
10.		0	0 %	1	1 %	8	8 %	48	48 %	43	43 %
Total		2	2%	2	2%	85	85%	386	386%	525	525%

Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023.

- 1) Hasil yang didapat berdasarkan tabel 4.9 analisa dari item pertanyaan 1 mengenai (ketersediaan wajib pajak dalam melengkapi administrasi) menyatakan responden menjawab sangat patuh sebanyak 66%, patuh sebanyak 32%, dan netral sebanyak 2%. Dapat disimpulkan bahwa 98% responden patuh untuk melengkapi berkas administrasi perpajakan.
- 2) Item pertanyaan 2 mengenai (kewajiban melakukan perpajakan berdasarkan peraturan) menyatakan responden menjawab sangat patuh sebanyak 66%, patuh sebanyak 31%, dan netral sebanyak 3%. Dapat disimpulkan bahwa 97% responden patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakan berdasarkan aturan yang berlaku.
- 3) Item pertanyaan 3 mengenai (ketepatan menyetorkan pajak) menyatakan responden menjawab sangat patuh sebanyak 49%, patuh sebanyak 39%, dan netral sebanyak 12%. Dapat disimpulkan bahwa 88% responden patuh untuk menyetorkan pajak tepat waktu.
- 4) Item pertanyaan 4 mengenai (batas waktu penyetoran pajak) menyatakan responden menjawab sangat patuh sebanyak 44%, patuh sebanyak 46%, dan netral sebanyak 10%. Dapat disimpulkan bahwa 90% responden mengetahui batas waktu penyetoran pajak.
- 5) Item pertanyaan 5 mengenai (tarif pajak) responden menjawab sangat patuh sebanyak 48%,

- patuh sebanyak 46%, dan netral sebanyak 6%. Dapat disimpulkan bahwa 94% responden patuh membayar pajak sesuai tarif.
- 6) Item pertanyaan 6 mengenai (kemampuan menghitung pajak) responden menjawab sangat patuh sebanyak 30%, patuh sebanyak 53%, netral sebanyak 16%, dan tidak setuju sebanyak 1%. Dapat disimpulkan bahwa 83% responden mampu menghitung jumlah pajak yang disetorkan.
  - 7) Item pertanyaan 7 mengenai (pendaftaran wajib pajak) responden menjawab sangat patuh sebanyak 63%, patuh sebanyak 24%, netral sebanyak 12%, dan sangat tidak patuh sebanyak 1%. Dapat disimpulkan bahwa 87% responden patuh mendaftarkan diri sebagai wajib pajak ke KPP Pratama.
  - 8) Item pertanyaan 8 mengenai (pendaftaran NPWP) responden menjawab sangat patuh sebanyak 71%, patuh sebanyak 18%, netral sebanyak 10%, dan sangat tidak patuh sebanyak 1%. Dapat disimpulkan bahwa 89% responden patuh mendaftarkan NPWP sesuai dengan ketentuan perpajakan.
  - 9) Item pertanyaan mengenai (pengisian SPT) responden menjawab sangat patuh sebanyak 45%, patuh sebanyak 49%, dan netral sebanyak 6%. Dapat disimpulkan bahwa 94% responden patuh mengisi SPT secara benar, lengkap, dan jujur.
  - 10) Item pertanyaan 10 mengenai (ketepatan waktu pengisian SPT) responden menjawab sangat patuh sebanyak 43%, patuh sebanyak 48%, netral sebanyak 8%, dan tidak patuh sebanyak 1%. Dapat disimpulkan bahwa 91% responden patuh untuk menyampaikan SPT setiap tahun.

Berdasarkan uraian data diatas, disimpulkan bahwa rata-rata 91,1% wajib pajak atau responden setuju untuk memenuhi kewajiban pajak.

### 3. Hasil Uji Instrumen Penelitian

#### a. Hasil Uji Validitas

Validitas suatu kuesioner dapat diuji melalui uji validitas. Suatu survei dianggap benar apabila beragam pertanyaan pada angket dapat mengungkap sesuatu yang ditakar oleh angket tersebut.

Dari hasil penelitian yang dilakukan kepada responden diperoleh ( $df=100-2$ ) yaitu ( $df = 98$  dengan sig 0,05) dengan diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0,195. Apabila  $r_{hitung}$  lebih dari  $r_{tabel}$  dan nilainya positif maka pertanyaan atau indikator tersebut dikatakan valid<sup>1</sup>. Berdasarkan uji instrumen maka diperoleh hasil validitas berbagai variabel sebagai berikut:

- 1) Hasil Uji Validitas Pemahaman Peraturan Perpajakan

**Tabel 4. 10**  
**Uji Validitas Variabel Pemahaman**  
**Peraturan Perpajakan**

Variabel	Item	Nilai <i>Corrected Item-total Correlation</i> ( $r_{hitung}$ )	Keterangan
<b>Pemahaman Peraturan Perpajakan (X1)</b>	X1.1	0,445	Valid
	X1.2	0,727	Valid
	X1.3	0,677	Valid
	X1.4	0,679	Valid
	X1.5	0,613	Valid
	X1.6	0,743	Valid
	X1.7	0,615	Valid
	X1.8	0,661	Valid
	X1.9	0,704	Valid
	X1.10	0,655	Valid

Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023.

Nilai uji 10 poin pernyataan variabel pemahaman peraturan perpajakan yang menyatakan

---

<sup>1</sup> Ghozali, 52.

hasil penjumlahan poin yang diuji semuanya dinyatakan valid berdasarkan tabel 4.10. Nilai *Correctedd Item Total Correlation*  $> r_{\text{tabel}}$  (0,195), dengan signifikansi 0,05 (5%) menunjukkan bahwa hasil seluruh pernyataan lebih besar dari 0,195 menunjukkan status ini valid.

2) Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak

**Tabel 4. 11**  
**Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak**

Variabel	Item	Nilai <i>Corrected Item-total Correlation</i> ( $r_{\text{hitung}}$ )	Keterangan
<b>Kesadaran Wajib Pajak (X2)</b>	X2.1	0,613	Valid
	X2.2	0,722	Valid
	X2.3	0,822	Valid
	X2.4	0,735	Valid
	X2.5	0,815	Valid
	X2.6	0,813	Valid
	X2.7	0,806	Valid
	X2.8	0,745	Valid
	X2.9	0,813	Valid
	X2.10	0,795	Valid

Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023.

Uji validasi didasarkan pada nilai *Corrected Item Total Correlation*/  $r_{\text{hitung}}$ ,  $r_{\text{tabel}}$  dan nilai signifikansinya, nilai uji 10 poin pernyataan variabel independen kesadaran wajib pajak yang menyatakan hasil jumlah poin total yang telah diuji, semuanya dinyatakan valid. Hasil uji validasi seluruhnya ditampilkan pada tabel 4.11. Nilai *Corrected Item Total Correlation*  $> r_{\text{tabel}}$  (0,195), dengan signifikansi 0,05 (5%) menunjukkan bahwa hasil seluruh pernyataan lebih besar dari 0,195 dan menunjukkan status ini valid.

## 3) Hasil Uji Validitas Sosialisasi Perpajakan

**Tabel 4. 12****Uji Validitas Variabel Sosialisasi Perpajakan**

Variabel	Item	Nilai <i>Corrected Item-total Correlation</i> ( $r_{hitung}$ )	Keterangan
<b>Sosialisasi Perpajakan (X3)</b>	X3.1	0,842	Valid
	X3.2	0,826	Valid
	X3.3	0,659	Valid
	X3.4	0,564	Valid
	X3.5	0,717	Valid
	X3.6	0,616	Valid

Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023.

Uji validasi didasarkan pada nilai *Corrected Item Total Correlation*/ $r_{hitung}$ ,  $r_{tabel}$  dan nilai signifikansinya. Nilai uji 6 poin pernyataan variabel independen sosialisasi perpajakan yang menyatakan hasil jumlah poin total yang telah diuji, semuanya dinyatakan valid. Hasil uji validasi seluruhnya ditampilkan pada tabel 4.12. Nilai *Corrected Item Total Correlation*  $> r_{tabel}$  (0,195), dengan signifikansi 0,05 (5%) menunjukkan bahwa hasil seluruh pernyataan lebih besar dari 0,195 menunjukkan status ini valid.

## 4) Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

**Tabel 4. 13****Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

<b>Variabel</b>	<b>Item</b>	<b>Nilai <i>Corrected Item-total Correlation</i> (<math>r_{hitung}</math>)</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Kualitas Pelayanan (X4)</b>	X4.1	0,770	Valid
	X4.2	0,783	Valid
	X4.3	0,831	Valid
	X4.4	0,751	Valid
	X4.5	0,803	Valid
	X4.6	0,700	Valid
	X4.7	0,798	Valid
	X4.8	0,763	Valid
	X4.9	0,763	Valid
	X4.10	0,784	Valid

Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023.

Uji validasi didasarkan pada nilai *Corrected Item Total Correlation*/  $r_{hitung}$ ,  $r_{tabel}$  dan nilai signifikansinya, nilai uji 10 poin pernyataan variabel independen kualitas pelayanan yang menyatakan hasil jumlah poin total yang telah diuji, semuanya dinyatakan valid. Hasil uji validasi seluruhnya ditampilkan pada tabel 4.13. Nilai *Corrected Item Total Correlation*  $> r_{tabel}$  (0,195), dengan signifikansi 0,05 (5%) menunjukkan bahwa hasil seluruh pernyataan lebih besar dari 0,195 menunjukkan status ini valid.

## 5) Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

**Tabel 4. 14**  
**Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak**  
**Orang Pribadi**

Variabel	Item	Nilai <i>Corrected Item-total Correlation</i> ( $r_{hitung}$ )	Keterangan
<b>Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)</b>	Y.1	0,731	Valid
	Y.2	0,751	Valid
	Y.3	0,778	Valid
	Y.4	0,726	Valid
	Y.5	0,743	Valid
	Y.6	0,711	Valid
	Y.7	0,630	Valid
	Y.8	0,661	Valid
	Y.9	0,767	Valid
	Y.10	0,697	Valid

Sumber Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023.

Uji validasi didasarkan pada nilai *Corrected Item Total Correlation*/  $r_{hitung}$ ,  $r_{tabel}$  dan nilai signifikansinya. Nilai uji 10 poin pernyataan variabel dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang menyatakan hasil jumlah poin total yang telah diuji, semuanya dinyatakan valid. Hasil uji validasi seluruhnya ditampilkan pada tabel 4.14. Nilai *Corrected Item Total Correlation*  $> r_{tabel}$  (0,195), dengan signifikansi 0,05 (5%) menunjukkan bahwa hasil seluruh pernyataan lebih besar dari 0,195 menunjukkan status ini valid.

**b. Hasil Uji Reliabilitas**

Program SPSS dengan Uji Statistik *Cronbach Alpha* dapat digunakan untuk melakukan uji reliabilitas. Kriteria dianggap reliabel jika nilai yang ditentukan dengan metode pengujian menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* adalah  $> 0,70$ . Dan ketika *Cronbach*

*Alpha* ditemukan angka koefisien  $< 0,70$  maka dikatakan tidak reliabel<sup>2</sup>. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila *Cronbach's Alpha*  $> 0,70$ . Berdasarkan uji instrumen maka diperoleh hasil dari berbagai variabel sebagai berikut:

- 1) Hasil Uji Reliabilitas Pemahaman Peraturan Perpajakan

**Tabel 4. 15**  
**Uji Reliabilitas Pemahaman Peraturan Perpajakan**

Variabel	<i>Reliability Coefficients</i>	<i>Alpha</i>	Keterangan
<b>Pemahaman Peraturan Perpajakan (X1)</b>	10 Item	0,845	Reliabel

Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023.

Uji reliabilitas didasarkan pada nilai *Cronbach's Alpha*, batas reabilitas dan *N of Items* pada Tabel 4.15 diperoleh data uji reliabilitas variabel independen pemahaman peraturan perpajakan menunjukkan bahwa instrumen pada variabel independen pemahaman peraturan perpajakan dinyatakan berstatus reliabel dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) senilai  $0,845 > 0,70$ . Nilai dari ( $\alpha$ )  $0,845$  lebih besar dari nilai batas reliabilitas  $0,70$ .

- 2) Hasil Uji Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak

**Tabel 4. 16**  
**Uji Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak**

Variabel	<i>Reliability Coefficients</i>	<i>Alpha</i>	Keterangan
<b>Kesadaran Wajib Pajak (X2)</b>	10 Item	0,922	Reliabel

Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023.

Uji reliabilitas didasarkan pada nilai *Cronbach's Alpha*, batas reliabilitas dan *N of Items*

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, 282.



pada Tabel 4.16 diperoleh data uji reliabilitas variabel independen kesadaran wajib pajak menunjukkan bahwa instrumen pada variabel independen kesadaran wajib pajak dinyatakan berstatus reliabel dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) senilai  $0,922 > 0,70$ . Nilai dari ( $\alpha$ )  $0,922$  lebih besar dari nilai batas reliabilitas  $0,70$ .

3) Hasil Uji Reliabilitas Sosialisasi Perpajakan

**Tabel 4. 17**  
**Uji Reliabilitas Sosialisasi Perpajakan**

Variabel	<i>Reliability Coefficients</i>	<i>Alpha</i>	Keterangan
Sosialisasi Perpajakan (X3)	6 Item	0,794	Reliabel

Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023.

Uji reliabilitas didasarkan pada nilai *Cronbach's Alpha*, batas reliabilitas dan *N of Items* pada Tabel 4.17 diperoleh data uji reliabilitas variabel independen sosialisasi perpajakan menunjukkan bahwa instrumen pada variabel independen sosialisasi perpajakan dinyatakan berstatus reliabel dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) senilai  $0,794 > 0,70$ . Nilai dari ( $\alpha$ )  $0,794$  lebih besar dari nilai batas reliabilitas  $0,70$ .

4) Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

**Tabel 4. 18**  
**Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan**

Variabel	<i>Reliability Coefficients</i>	<i>Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X4)	10 Item	0,925	Reliabel

Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023.

Uji reliabilitas didasarkan pada nilai *Cronbach's Alpha*, batas reliabilitas dan *N of Items*

pada Tabel 4.18 diperoleh data uji reliabilitas variabel independen kualitas pelayanan menunjukkan bahwa instrumen pada variabel independen kualitas pelayanan dinyatakan berstatus reliabel dikarenakan nilai Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) senilai  $0,925 > 0,70$ . Nilai dari ( $\alpha$ )  $0,925$  lebih besar dari nilai batas reliabilitas  $0,70$ .

- 5) Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

**Tabel 4. 19**  
**Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Variabel	<i>Reliability Coefficients</i>	<i>Alpha</i>	Keterangan
<b>Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)</b>	10 Item	0,891	Reliabel

Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023.

Uji reliabilitas didasarkan pada nilai *Cronbach's Alpha*, batas reliabilitas dan *N of Items* pada Tabel 4.19 diperoleh data uji reliabilitas variabel dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan bahwa instrumen pada variabel dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi dinyatakan berstatus reliabel dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) senilai  $0,891 > 0,70$ . Nilai dari ( $\alpha$ )  $0,891$  lebih besar dari nilai batas reliabilitas  $0,70$ .

#### 4. Hasil Uji Asumsi Klasik

##### a. Hasil Uji Normalitas

Pengujian normalitas bermaksud guna membuktikan apakah variabel campuran atau residual dalam pola regresi berdistribusi normal. Jika nilai signifikansi lebih besar dari tingkat signifikansi  $> 0,05$  maka skor residual berdistribusi normal<sup>3</sup>. Terdapat dua metode guna menentukan apakah angka yang diberikan normal atau tidak normal, dan metode tersebut adalah

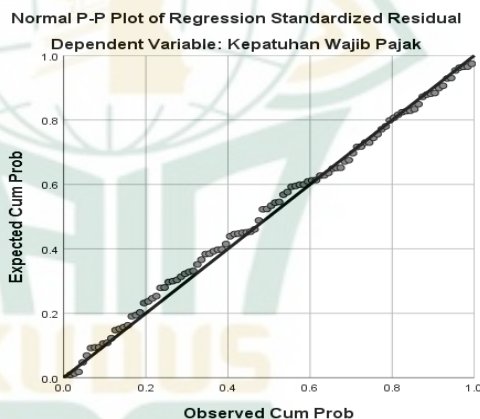
<sup>3</sup> Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19.*, 160.

analisis grafik dan analisis statistik. Berikut adalah hasil pembuktian normalitas yang dijalankan melalui pemakaian teknik grafik dan metode statistik *Kolmogorov-Smirnov* :

#### 1) Metode Grafik

Diagram grafik normal *p-p plot* menyatakan bahwa jika hasil pengujian SPSS beragam titik tersebar di sekitar garis diagonal, dan sebarannya mengikuti arah garis diagonal maka dikatakan telah memenuhi asumsi klasik dan dapat dikatakan data terdistribusi normal. Model regresi yang baik ialah yang mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal. Berikut ialah hasil analisis diagram grafik *p-p plot* pada penelitian ini:

**Gambar 4. 1**  
**Normal P-Plot**



Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023.

Hasil normal *p-plot* pada gambar 4.1 yang menunjukkan uji normalitas menunjukkan jika pola regresi yang diuji dapat dipakai pada riset ini karena memenuhi asumsi normalitas. Kesimpulannya, kita semua dapat melihat bahwa data yang diproses memiliki distribusi normal karena titik-titik di dekat garis diagonal sejajar dengan arah garis diagonal dalam pola grafik normal.

## 2) Metode Statistik *Kolmogorov-Smirnov*

Uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* didasarkan pada gagasan bahwa setelah data diproses, distribusi hasilnya akan diperiksa untuk melihat apakah itu normal. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data dianggap normal, sedangkan apabila skor signifikansi kurang dari 0,05, data dianggap tidak normal. Berikut ini hasil analisis penelitian metode *Kolmogorov-Smirnov*:

**Tabel 4. 20**

### Hasil Uji Normalitas menggunakan Teknik *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.34804404
Most Extreme Differences	Absolute	.044
	Positive	.044
	Negative	-.043
Test Statistic		.044
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023.

Menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, terlihat dari tabel 4.20 bahwa nilai signifikansi 0,200 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

### b. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas menguji apakah model regresi menemukan adanya korelasi antar variabel independent. Penelitian ini menggunakan metode yang menganggap nilai toleransi > 0,1 atau nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas<sup>4</sup>. Nilai VIF dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

<sup>4</sup> Ghozali, 105-106.

**Tabel 4. 21**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistic	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	9.124	4.123		2.213	.029		
<b>Pemahaman Peraturan Perpajakan (X1)</b>	.350	.107	.335	3.269	.002	0.516	1.939
<b>Kesadaran Wajib Pajak (X2)</b>	.416	.099	.415	4.194	.000	0.553	1.808
<b>Sosialisasi Perpajakan (X3)</b>	.029	.102	.024	.281	.779	0.746	1.340
<b>Kualitas Pelayanan (X4)</b>	.030	.084	.031	.365	.716	0.743	1.347

Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023.

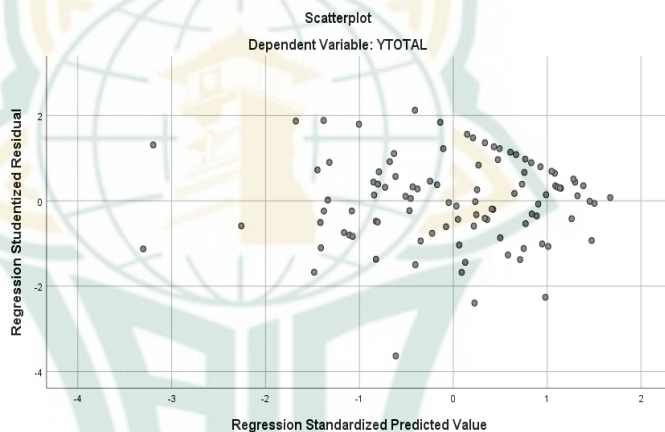
Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan nilai toleransi masing-masing variabel  $> 0,1$  yaitu variabel pemahaman peraturan perpajakan sebesar 0,516, variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,553, variabel sosialisasi perpajakan sebesar 0,746, dan variabel kualitas pelayanan adalah 0,743. Sedangkan nilai VIF masing-masing variabel  $< 10$  yaitu variabel pemahaman peraturan pajak sebesar 1,939, variabel kesadaran wajib pajak sebesar 1,808, variabel sosialisasi perpajakan sebesar 1,340 dan variabel kualitas pelayanan sebesar 1,347. Dari sini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen dalam penelitian ini.

### c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menentukan apakah varians residual penelitian satu berbeda dengan yang lain. Ketika tidak terjadi heteroskedastisitas, model regresi dianggap baik. Uji heteroskedastisitas dapat di uji melalui uji glejser dan grafik, dalam hal ini syarat uji glejser yang tidak mengalami heteroskedastisitas dimana nilai signifikan harus  $>0,05$ .

1) Berikut uji grafik ditunjukkan pada gambar 4.2:

**Gambar 4. 2**  
**Uji Heteroskedastisitas**



Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023.

Data yang diolah menunjukkan bahwa titik-titik yang terkumpul tidak memiliki bentuk yang menghubungkan satu tempat dengan tempat lain, tidak membentuk pola tertentu, dan titik-titik tersebut tersebar merata di antara garis-garis di sekitar titik nol di kiri dan kanan, atas, dan bawah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara hasil olahan uji regresi dengan masalah heteroskedastisitas.

2) Uji Glejser

**Tabel 4. 22**  
**Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.236	2.524		2.866	.005
	Pemahaman Peraturan Perpajakan	-.073	.065	-.156	1.118	.267
	Kesadaran Wajib Pajak	-.031	.061	-.068	-.504	.615
	Sosialisasi Perpajakan	.028	.063	.053	.454	.651
	Kualitas Pelayanan	-.019	.051	-.044	-.380	.705
a. Dependent Variable: RES2						

Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada tabel 4.22, dinyatakan bahwa nilai signifikansi variabel pemahaman peraturan perpajakan (X1) adalah 0,267, variabel kesadaran wajib pajak (X2) adalah 0,615, variabel sosialisasi perpajakan (X3) adalah 0,651, dan variabel kualitas pelayanan (X4) adalah 0,705, sehingga nilai signifikansi semua variabel lebih besar dari 0,05. Dengan demikian disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut.

**5. Hasil Uji Hipotesis**

**a. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)**

Besarnya nilai presentase yang berpotensi mempengaruhi variabel pemahaman kebijakan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pada ketaatan wajib pajak orang pribadi. Hasil analisis spesifikasi

ditampilkan dalam output Model Summary adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 23**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.697 <sup>a</sup>	.486	.465	3.418
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan				

Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023.

Beracuan hasil pengujian koefisien determinasi yang dikenal dengan *adjust R-squared* ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,465 yang berarti 46,5% perubahan ketaatan wajib pajak orang pribadi bisa diuraikan oleh pemahaman kebijakan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan mutu *service*. Sisanya 53,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

**b. Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)**

Pembuktian koefisien regresi secara simultan (uji F) dipakai guna diketahui apakah variabel pemahaman peraturan perpajakan (X1), kesadaran wajib pajak (X2), sosialisasi perpajakan (X3), dan kualitas pelayanan (X4) secara bersamaan berpengaruh pada ketaatan wajib pajak orang pribadi (Y). Ketika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka hasil dari variabel terikat (X) berpengaruh secara bersamaan pada variabel bebas (Y). Selain itu, pengaruh simultan dapat dilihat melalui nilai signifikansinya, jika skor signifikansi  $< 0,05$  maka bisa diringkas jika variabel terikat dapat mempengaruhi secara bersama-sama. Tabel distribusi F diketahui  $df_1 = k-1 = 5-1 = 4$  dan  $df_2 = n-k = 100-4 = 96$ , maka  $F_{tabel}$  dengan signifikansi 0,05% adalah 2,47. Berikut adalah hasil pengujianya:



**Tabel 4. 24**  
**Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1051.270	4	262.817	22.499	.000 <sup>b</sup>
Residual	1109.730	95	11.681		
Total	2161.000	99			

Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023.

Dari tabel tersebut terlihat bahwa nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu  $22,499 > 2,47$  dan skor signifikansinya sejumlah 0,000 yang nilainya lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan yaitu  $0,000 < 0,05$  yang artinya terdapat dampak yang signifikan. Hal ini berarti jika adanya dampak signifikan antara variabel pemahaman kebijakan perpajakan (X1), kesadaran wajib pajak (X2), sosialisasi perpajakan (X3) dan kualitas *service* (X4) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen yaitu ketaatan wajib pajak orang pribadi (Y) pada KPP Pratama Kudus.

**c. Hasil Uji Koefisiensi Regresi Linier Berganda**

Telaah regresi linier berganda bermaksud guna menguji dan mengetahui seberapa besar dampak pemahaman peraturan perpajakan (X1), kesadaran wajib pajak (X2), sosialisasi perpajakan (X3) dan kualitas pelayanan (X4) terhadap variabel dependen yaitu ketaatan wajib pajak orang pribadi (Y). Pengujian dalam penelitian dengan program SPSS 26 memberikan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4. 25**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.124	4.123		2.213	.029
Pemahaman Peraturan Perpajakan	.350	.107	.335	3.269	.002
Kesadaran Wajib Pajak	.416	.099	.415	4.194	.000
Sosialisasi Perpajakan	.029	.102	.024	.281	.779
Kualitas Pelayanan	.030	.084	.031	.365	.716

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil data primer yang diolah dengan SPSS 26, 2023.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel tersebut maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 \cdot X_1 + \beta_2 \cdot X_2 + \beta_3 \cdot X_3 + \beta_4 \cdot X_4 + e$$

$$Y = 9,124 + 0,350 \cdot X_1 + 0,416 \cdot X_2 + 0,029 \cdot X_3 + 0,030 \cdot X_4 + e$$

Beberapa hal dapat dijelaskan berdasarkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

1) Konstanta = 9,124

Hasil positif konstanta tersebut membuktikan apabila variabel independen pemahaman kebijakan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan mutu *service* berdampak positif. Skor konstanta senilai 9,124 diartikan jika variabel kepatuhan wajib pajak (Y) akan sesuai dan meningkat sebagai akibat pengaruh positif dari variabel independen.

- 2) Koefisien Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan ( $X_1$ ) = 0,350

Koefisiensi positif variabel pemahaman peraturan perpajakan sebesar 0,350 menyatakan bahwa variabel tersebut terdapat pengaruh terhadap ketaatan wajib pajak ( $Y$ ). Ketaatan wajib pajak dapat meningkat sebesar 0,350 jika pemahaman peraturan perpajakan meningkat satu satuan. Hal ini mengindikasikan bahwa ketaatan wajib pajak dapat bertambah apabila wajib pajak secara maksimal memahami peraturan perpajakan.

- 3) Koefisien Variabel Kesadaran Wajib Pajak ( $X_2$ ) = 0,416

Hasil konstanta variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,416 bernilai positif yang berarti variabel ini berdampak pada ketaatan wajib pajak ( $Y$ ). Ketaatan wajib pajak bisa meningkat sebesar 0,416 jika kesadaran wajib pajak meningkat satu satuan. Artinya bahwa ketika wajib pajak sadar akan kewajiban membayar pajak maka ketaatan wajib pajak dapat bertambah.

- 4) Koefisien Variabel Sosialisasi Perpajakan ( $X_3$ ) = 0,029

Hasil konstanta variabel sosialisasi perpajakan sebesar 0,029 bernilai positif yang berarti variabel ini berdampak pada ketaatan wajib pajak ( $Y$ ). Ketaatan wajib pajak bisa meningkat sebesar 0,029 apabila sosialisasi perpajakan meningkat satu satuan. Artinya bahwa ketika wajib pajak berperan aktif dalam mengikuti sosialisasi yang diselenggarakan oleh petugas pajak maka ketaatan wajib pajak hendak meningkat.

- 5) Koefisien Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_4$ ) = 0,030

Hasil konstanta variabel kualitas pelayanan sebesar 0,030 bernilai positif yang berarti variabel ini berdampak pada ketaatan wajib pajak ( $Y$ ). Ketaatan wajib pajak bisa meningkat sebesar 0,030 jika kualitas pelayanan meningkat satu satuan. Artinya bahwa ketika petugas pajak memberikan

pelayanan prima serta bersikap sopan terhadap wajib pajak maka ketaatan wajib pajak hendak bertambah.

#### d. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji koefisien regresi parsial (uji-t) digunakan untuk menunjukkan seberapa besar variabel independen (pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran pajak, sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan) secara individual menjelaskan variabel dependen (kepatuhan wajib pajak orang pribadi). Dalam penelitian ini, uji T bertujuan agar dapat mengetahui terdapat hubungan atau tidaknya antara variabel independen (X) secara parsial terhadap variabel dependen (Y).

Uji parsial (t) dilakukan dengan menggunakan tabel koefisien dari tabel 4.25. Terlihat bahwa variabel independen (X) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,05 dan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$ , menunjukkan bahwa variabel independen (X) dapat berpengaruh langsung terhadap variabel dependen (Y). Detailnya adalah sebagai berikut:

##### 1. Pengujian Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama yang diajukan pada riset ini ialah dampak pemahaman peraturan perpajakan pada ketaatan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kudus. Beracuan tabel 4.25 tersebut bisa dipandang jika variabel pemahaman kebijakan perpajakan (X1) mempunyai nilai signifikansi 0,002 lebih kecil dari 0,05. Jika dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dalam taraf signifikansi 0,05 dengan df 100 senilai 1,985, maka  $t_{hitung}$  lebih dari  $t_{tabel}$  yaitu  $3,269 > 1,985$ . Artinya (**H1**) dinyatakan pemahaman peraturan perpajakan (X1) berdampak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) pada KPP Pratama Kudus **diterima**.

##### 2. Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua yang diajukan pada riset ini ialah pengaruh kesadaran wajib pajak pada ketaatan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kudus. Berdasarkan tabel 4.25 tersebut dapat dilihat jika variabel kesadaran wajib pajak (X2) mempunyai nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Jika

dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dalam taraf signifikansi 0,05 melalui df 100 senilai 1,985, maka  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $4,194 > 1,985$ . Artinya (**H2**) yang menyatakan kesadaran wajib pajak (X2) berdampak pada ketaatan wajib pajak orang pribadi (Y) pada KPP Pratama Kudus **diterima**.

### 3. Pengujian Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga yang diajukan pada kajian ialah dampak sosialisasi perpajakan pada ketaatan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kudus. Beracuan tabel 4.25 tersebut bisa dipandang jika variabel sosialisasi perpajakan (X3) memiliki skor signifikansi 0,779 lebih besar dari 0,05. Apabila dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dalam taraf signifikansi 0,05 dengan df 100 senilai 1,985, maka  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yaitu  $0,281 < 1,985$ . Artinya (**H3**) yang menyatakan sosialisasi perpajakan (X3) tidak berdampak pada ketaatan wajib pajak orang pribadi (Y) pada KPP Pratama Kudus **ditolak**.

### 4. Pengujian Hipotesis Keempat

Hipotesis keempat yang diajukan pada riset ini ialah dampak kualitas pelayanan pada ketaatan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kudus. Dari tabel 4.25 tersebut terlihat bahwa variabel kualitas pelayanan (X4) memiliki skor signifikansi 0,716 lebih besar dari 0,05. Apabila dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dalam taraf signifikansi 0,05 dengan df 100 sejumlah 1,985, maka  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yaitu  $0,365 < 1,985$ . Hal ini berarti (**H4**) yang menyatakan kualitas pelayanan (X4) tidak berdampak pada ketaatan wajib pajak orang pribadi (Y) di KPP Pratama Kudus **ditolak**.

## B. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan penjabaran mengenai deskripsi variabel penelitian tentang pengaruh pemahaman peraturan perpajakan (X1), kesadaran wajib pajak (X2), sosialisasi perpajakan (X3) dan kualitas pelayanan (X4) ditemukan empat variabel independen yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan

wajib pajak orang pribadi baik secara simultan maupun parsial. Berikut hasil uraian pembahasannya:

### 1) Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pemahaman peraturan perpajakan adalah sikap wajib pajak yang mengetahui serta memahami baik peraturan yang berlaku maupun peraturan yang telah ditetapkan<sup>5</sup>. Indonesia menjalankan sistem *self assessment*, yang tentunya menuntut wajib pajak untuk mengetahui peraturan perpajakan. Oleh karena itu, dengan memahami aturan perpajakan, wajib pajak akan memahami pentingnya perpajakan bagi pembangunan ekonomi suatu negara. Semakin banyak wajib pajak mengetahui peraturan yang berlaku, semakin tinggi kesadaran dan kemauan membayar pajak wajib pajak.

Berdasarkan *theory of planned behavior* niat seseorang dapat dipengaruhi oleh persepsi kontrol perilaku (*perceived behavior control*), keyakinan individu tentang faktor pendukung dan penghambat yang mampu menunjukkan perilaku tersebut. Pemahaman peraturan perpajakan berkaitan dengan *control belief* yang mengacu pada pengetahuan tentang undang-undang perpajakan dan prinsip-prinsip kontrol. Pemahaman perpajakan digunakan untuk mendukung wajib pajak agar memahami segala aspek peraturan pajak yang berlaku sehingga meningkatkan kepatuhan.

Hipotesis pertama (**H1**) yang diajukan menyatakan tingkat pemahaman perpajakan (X1) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y). Pada penelitian ini variabel pemahaman peraturan perpajakan diukur menggunakan uji-t. Berdasarkan data penelitian yang telah dibahas pada tabel uji-t, diketahui terdapat pengaruh antara variabel pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dibuktikan melalui pengujian pada program statistik komputer *IBM SPSS Statistic 26* menunjukkan bahwa diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,269 sedangkan  $t_{tabel}$  1,985. Oleh sebab itu, nilai

---

<sup>5</sup> Permata and Amanah, "Pengaruh Pemahaman Peraturan, Kesadaran, Sanksi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," 4.

$t_{hitung} (3,269) > t_{tabel} (1,985)$  dengan nilai signifikan 0,002. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa **(H1) diterima**.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa survei pada variabel pemahaman peraturan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan, dibuktikan bahwa 84,8% (bisa dipandang dalam tabel 4.5) berdasarkan perhitungan statistik yang menyatakan jika pemahaman peraturan perpajakan berdampak signifikan pada ketaatan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, wajib pajak bisa menambah ketaatan dalam membayar pajak dengan memahami segala aspek peraturan perpajakan yang berlaku.

Temuan riset ini relevan dengan kajian yang dijalankan Nur Ghailina As'ari yang menghasilkan jika pemahaman peraturan perpajakan berdampak positif dan signifikan pada ketaatan wajib pajak. Penelitian ini memperoleh bahwa wajib pajak cenderung lebih mematuhi kebijakan perpajakan apabila mereka memahami peraturan perpajakan. Hal ini menggarisbawahi pentingnya mengedukasi wajib pajak mengenai peraturan perpajakan melalui metode sosialisasi yang efektif. Pengetahuan tersebut menumbuhkan kesadaran akan peran penting pajak dalam memenuhi kebutuhan negara dan pada akhirnya menambah keinginan wajib pajak guna membayar pajak<sup>6</sup>.

Temuan penelitian ini bertentangan dengan pendapat Nelsi Arisandy tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap ketaatan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut bermakna semakin besar atau minimnya pemahaman wajib pajak tidak akan berdampak pada ketaatan wajib pajak. Sebab masih banyak wajib pajak yang belum memahami secara detail mengenai seluruh kebijakan perpajakan yang ada<sup>7</sup>.

---

<sup>6</sup> As'ari, "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," 73.

<sup>7</sup> Nelsy, "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online Di Pekanbaru." 73.

Hasil temuan riset ini menunjukkan jika pemahaman perpajakan berdampak positif dan signifikan pada ketaatan wajib pajak KPP Pratama Kudus. Pemahaman perpajakan ditunjukkan dengan seberapa baik wajib pajak memahami peraturan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang memahami peraturan perpajakan misalnya sistem perpajakan, tahapan perpajakan dan sanksi perpajakan mewujudkan perilaku positif wajib pajak guna memenuhi kewajiban perpajakannya secara baik. Wajib pajak dengan taraf pemahaman perpajakan yang tinggi dapat mengurangi jumlah penyimpangan pajak dan meningkatkan ketaatan wajib pajak. Semakin besar taraf pemahaman perpajakan maka ketaatan wajib pajak hendak semakin baik.

Berdasarkan bukti empiris jika wajib pajak paham maka wajib pajak mengetahui kewajiban yang hendaknya dipenuhi oleh setiap wajib pajak. Argumen ini juga sesuai dengan penjelasan teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*) kategori *control belief*, karena seseorang berhasil menaati hukum karena hukum dianggap sesuai dan konsisten dengan standar internalnya. Sehingga dapat diasumsikan jika wajib pajak patuh terhadap hukum, karena mereka menganggap hukum tersebut merupakan sebuah keharusan. Jadi, melalui pengetahuan hak dan kewajiban perpajakan masing-masing wajib pajak, mendorong wajib pajak guna mematuhi kebijakan perpajakan. Jadi kesimpulannya, taraf pemahaman tentang peraturan perpajakan dari setiap wajib pajak orang pribadi ditentukan oleh tingkat pemahaman yang dimiliki dan diterima wajib pajak. Sehingga semakin besar taraf pemahaman dan wawasan perpajakan yang diberikan kepada setiap wajib pajak tentunya menjadikan wajib pajak tersebut semakin taat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

## 2) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kesadaran perpajakan ialah kemauan untuk memenuhi kewajiban dan menyokong pembangunan



negara<sup>8</sup>. Kesadaran wajib pajak mempunyai konsekuensi logis bagi wajib pajak yakni kemauan wajib pajak untuk menyumbangkan dananya dalam melaksanakan kegiatan perpajakan dengan cara membayar pajak tepat waktu dan tepat jumlah. Penilaian positif wajib pajak terhadap pemenuhan kewajiban negara mendorong warga negara untuk memenuhi kewajiban membayar pajaknya. Oleh karena itu, kesadaran wajib pajak tentang perpajakan sangat penting untuk mematuhi peraturan wajib pajak.

Berdasarkan *theory of planned behavior* niat seseorang dapat dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), penilaian pribadi terkait apakah suatu tindakan dianggap positif atau negatif dan menilai apakah menguntungkan atau tidak menguntungkan. Wajib Pajak juga memiliki keyakinan atas akibat dari perbuatan tersebut sebelum mereka melakukannya. Orang yang bersangkutan kemudian akan memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukannya. Hal ini berkaitan dengan kesadaran wajib pajak (*behavior belief*), karena wajib pajak dengan kesadaran pajak akan beranggapan bahwa membayar pajak sangat penting untuk menunjang pembangunan negara.

Hipotesis kedua (H2) pada penelitian ini menyatakan jika kesadaran wajib pajak (X2) berdampak positif pada ketaatan wajib pajak orang pribadi (Y). Pada penelitian ini variabel kesadaran wajib pajak diukur menggunakan uji-t. Berdasarkan data penelitian yang telah dibahas pada tabel uji-t, diketahui terdapat pengaruh antara variabel kesadaran wajib pajak pada ketaatan wajib pajak orang pribadi. Dibuktikan melalui pengujian pada program statistik komputer *IBM SPSS Statistic 26* menunjukkan bahwa diperoleh  $t_{hitung}$  4,194 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  yakni 1,985 dengan nilai signifikansi 0,000 maka dapat disimpulkan H2 diterima.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa survei pada variabel kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang

---

<sup>8</sup> Johny Subarkah and Maya Widyana Dewi, "Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Sukoharjo," *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 17, no. 02 (2017): 64.

positif, dibuktikan bahwa 92,5% (dapat dilihat pada tabel 4.6) berdasarkan perhitungan statistik yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, kesadaran terhadap kewajiban membayar pajak merupakan hal yang penting dalam menunjang perekonomian negara.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Meisinta Indrayani, I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra dan I Made Sudiartana yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kesadaran tersebut, wajib pajak mau membayar karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Wajib pajak sadar jika dana pajak dialokasikan untuk memajukan pembangunan negara dan meningkatkan taraf hidup masyarakat. Apabila terjadi penundaan pembayaran pajak dapat menimbulkan kerugian yang signifikan terhadap kemajuan dan menghambat pertumbuhan negara<sup>9</sup>.

Temuan penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Rita J.D Atarmawan yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan masih banyak wajib pajak yang belum memiliki kesadaran dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak, sehingga diperlukan upaya dari petugas pajak untuk memberikan edukasi agar menumbuhkan kesadaran wajib pajak<sup>10</sup>.

Hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tiga dimensi kesadaran wajib pajak yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yaitu dimensi informasi pajak terkait perpajakan, persepsi wajib pajak terhadap kesadaran pajak dan karakteristik wajib pajak. Karena wajib pajak sudah merasa sadar akan

---

<sup>9</sup> Indrayani, Mahaputra, and Sudiartana, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," 122.

<sup>10</sup> Rita J D Atarwaman, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *Jurnal Akuntansi* 6, no. 1 (2020): 49, [https://doi.org/10.1007/978-3-642-56129-0\\_12](https://doi.org/10.1007/978-3-642-56129-0_12).

kewajiban perpajakannya, maka kesadaran tersebut akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hasil penelitian ini sesuai dengan teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*) kategori *behavior belief*, yang menyatakan bahwa tindakan seseorang dimotivasi oleh faktor-faktor yang berasal dari dalam dirinya (kesadaran wajib pajak). Jika seseorang tidak sadar akan kewajiban perpajakannya maka akan mempengaruhi motivasinya untuk berperilaku tidak patuh, dan begitu juga sebaliknya jika seseorang memiliki kesadaran yang tinggi maka akan berperilaku untuk patuh. Dengan kesadaran yang sudah ada pada wajib pajak tersebut mendorong wajib pajak untuk lebih baik dalam memenuhi kewajibannya. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor yang secara positif mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Hasil bukti empiris kesadaran menunjukkan ketika wajib menyadari bahwa pajak merupakan keadaan mengetahui atau memahami masalah perpajakan dan mendorong wajib pajak untuk bersikap patuh dalam membayar pajak orang pribadi, hal ini sesuai dengan teorinya Fishbein dan Ajzen yaitu *Theory of Planned Behavior* bahwa keyakinan- keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*) yang kemudian menghasilkan sikap terhadap perilaku (*attitude Toward behavior*) yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi dari hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*). Apakah perilaku tersebut positif atau negative.

### **3) Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Keputusan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Sosialisasi adalah istilah umum yang diartikan sebagai proses belajar dalam interaksi dengan orang lain, cara berpikir, merasa dan bertindak, yang keseluruhan itu merupakan hal yang sangat penting untuk terciptanya partisipasi sosial yang efektif. Sosialisasi pajak secara intensif dapat digunakan untuk memperluas pengetahuan calon wajib pajak dalam segala aspek perpajakan. Jika wajib pajak tidak memperoleh informasi perpajakan secara efektif maka wajib pajak akan kesulitan untuk memenuhi

kewajiban perpajakannya. Untuk memenuhi kewajiban perpajakan wajib pajak harus memahami atau memahami pengetahuan perpajakan yang disosialisasikan dan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan *theory of planned behavior* niat seseorang dipengaruhi oleh norma subjektif yaitu ketika wajib pajak ingin melakukan sesuatu, mereka membentuk ide-ide normatif atau keyakinan pada keinginan normatif orang lain agar keinginan itu terpenuhi (*normative belief*) yang mengacu pada keyakinan wajib pajak terhadap sosialisasi. Namun pada penelitian ini tidak terdapat dorongan lingkungan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis ketiga (**H3**) pada penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan (X3) tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y). Pada penelitian ini variabel sosialisasi perpajakan diukur menggunakan uji-t. Berdasarkan data penelitian yang telah dibahas pada tabel uji-t, diketahui terdapat pengaruh antara variabel sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dibuktikan melalui pengujian pada program statistik komputer *IBM SPSS Statistic 26* menunjukkan bahwa diperoleh  $t_{hitung}$  0,281 lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$  yakni 1,985 dengan nilai signifikansi 0,779 yang berarti (**H3**) **ditolak**.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Stefani Siahaan dan Halimatusyadiah yang menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak<sup>11</sup>. Hal tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan yang baik belum tentu dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dikarenakan wajib pajak tidak dapat memahami dengan baik materi atau informasi perpajakan yang disampaikan oleh petugas KPP. Sehingga aparat pajak perlu menyampaikan materi yang mudah dipahami wajib pajak serta menunjang kegiatan sosialisasi dengan

---

<sup>11</sup> Stefani Siahaan and Halimatus Syadiah, "Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *Jurnal Akuntansi* 8, no. 1 (2018): 9.

media pendukung seperti layar monitor .

Penelitian ini bertentangan oleh penelitian yang dilakukan oleh Dewi Kusuma Wardani dan Erma Wati menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi<sup>12</sup>. Karena diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam mencari informasi terkait perpajakan dan juga memberikan informasi bagi wajib pajak yang baru terdaftar, maka dapat dikatakan menguntungkan antara wajib pajak dengan perusahaan/instansi terkait.

Menurut hasil penelitian ini, tidak ada pengaruh sosialisasi terkait perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut di dukung dengan data jawaban responden yang menunjukkan bahwa 54% menjawab tidak setuju bahkan sangat tidak setuju (dapat dilihat pada tabel 4.7). Dengan kata lain, kualitas sosialisasi yang diberikan oleh KPP Pratama Kudus tidak berdampak langsung terhadap kemauan wajib pajak orang pribadi untuk memenuhi kewajibannya. Walaupun petugas pajak tidak memberikan sosialisasi, wajib pajak tetap memenuhi tanggung jawabnya. Meskipun wajib pajak di KPP Pratama Kudus memiliki pengetahuan tentang informasi perpajakan dan telah mengikuti acara sosialisasi terkait perpajakan, namun hal tersebut tidak serta merta mempengaruhi kepatuhan mereka. Materi yang disampaikan dalam acara-acara tersebut seringkali terlalu singkat dan kurang memberikan informasi yang memadai, sehingga mengakibatkan kurangnya pemahaman peserta. Oleh karena itu, kegiatan sosialisasi perpajakan perlu diperkuat melalui sosialisasi langsung dan tidak langsung, untuk membekali setiap wajib pajak dengan pengetahuan dan pemahaman tentang membayar pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

#### **4) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang

---

<sup>12</sup> Dewi Kusuma Wardani and Erma Wati, "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening ( Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Kebumen )," *Jurnal Nominal* VII, no. 1 (2018): 49.

ditawarkan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak yang membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak merupakan pelayanan publik karena dikelola oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang terkait dengan penegakan hukum, serta bersifat nirlaba. Direktorat Jendral Pajak harus meningkatkan pelayanan perpajakan yang baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan mencapai tujuan pemerintah yaitu melaksanakan pembangunan dan menjalankan roda pemerintahan dengan baik.

Berdasarkan *theory of planned behavior* niat seseorang dipengaruhi oleh norma subjektif yaitu ketika wajib pajak ingin melakukan sesuatu, mereka membentuk ide-ide normatif atau keyakinan pada keinginan normatif orang lain agar keinginan itu terpenuhi (*normative belief*) yang mengacu pada keyakinan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan. Namun pada penelitian ini tidak terdapat dorongan lingkungan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis keempat (H4) pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X4) tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y). Pada penelitian ini variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan uji-t. Berdasarkan data penelitian yang telah dibahas pada tabel uji-t, diketahui terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dibuktikan melalui pengujian pada program statistik komputer *IBM SPSS Statistic 26* menunjukkan bahwa diperoleh  $t_{hitung}$  0,365 lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$  yakni 1,985 dengan nilai signifikansi 0,716. Sehingga dapat disimpulkan bahwa **(H4) ditolak**.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Martha Rianty dan Reza Syahputera yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak<sup>13</sup>. Hal tersebut dikarenakan kualitas pelayanan dari aparat pajak belum dapat memenuhi harapan wajib pajak, masih banyak wajib pajak yang kesulitan menggunakan sistem perpajakan secara elektronik. Sehingga aparat pajak perlu melakukan strategi khusus untuk mengatasi permasalahan tersebut sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh R.A Meiska Lianty dan Dini Wahjoe Hapsari Kurnia yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi<sup>14</sup>. Karena hal ini terlihat pada pegawai atau petugas pajak (fiskus) di KPP yang memiliki sopan santun dan perilaku ramah (memberikan sapa, senyum, dan salam), tanggap, cermat dan cepat, serta tidak mempersulit pelayanan dalam melayani langsung wajib pajak, sehingga secara konsisten dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak ketika otoritas pajak melakukan tugasnya dengan baik.

Menurut temuan studi tersebut, kualitas layanan tampaknya tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut di dukung dengan data jawaban responden yang menunjukkan bahwa 67% menjawab ragu-ragu bahkan tidak setuju (dapat dilihat pada tabel 4.8). Wajib pajak atau masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, seperti kurang responsif nya petugas pajak dalam menindaklanjuti permasalahan. Sehingga kualitas pelayanan belum menjadi tolok ukur kepatuhan wajib pajak, karena perpajakan adalah kewajiban yang dapat dipaksakan secara hukum dan dianggap sebagai hutang bagi wajib pajak yang tidak patuh membayar pajak.

---

<sup>13</sup> Martha Rianty and Riza Syahputepa, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak," *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis* 5, no. 1 (2020): 23, <https://doi.org/10.32502/jab.v5i1.2455>.

<sup>14</sup> R A Meiska Lianty and Dini Wahjoe Hapsari Kurnia, "Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer* 9, no. 2 (2017): 64.