

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,  
KUALITAS PELAYANAN PAJAK, *E-FILLING*, DAN  
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Semarang)

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana S1**

**Program Studi Akuntansi**



**Disusun Oleh :**

**MAULIN KHAIRUNNISA**

**Nim : 31401700261**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
SEMARANG  
2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Usulan Penelitian untuk Skripsi**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS  
PELAYANAN PAJAK, *E-FILLING*, DAN SANKSI PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Semarang)**

**Disusun Oleh:**

**MAULIN KHAIRUNNISA**

**31401700261**

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan ke hadapan  
sidang panitia ujian usulan penelitian untuk Skripsi  
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 24 Agustus 2021

Pembimbing,



Judi Budiman, SE, MSc.Akt

NIK. 0605017202

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maulin Khairunnisa

NIM : 31401700261

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Universitas : Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Dengan ini menyatakan bahwa usulan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, *E-Filling*, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Semarang) ” merupakan karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur plagiarisme dengan cara yang tidak sesuai etika atau tradisi keilmuan dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar peneliti siap menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini peneliti buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 24 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,



Maulin Khairunnisa  
NIM. 31401700261

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, *e-filling* sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner ke pelaku wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kota Semarang. Jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 110 pelaku wajib pajak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, *E-filling*, Sanksi Pajak.

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, tax service quality, e-filing tax sanctions on taxpayer compliance at the Tax Service Office (KPP) Pratama Semarang City. This study is a quantitative study using primary data collected through questionnaires to taxpayers registered at the Pratama Tax Service Office in Semarang City. The number of respondents in this study amounted to 110 taxpayers. The results of this study indicate that taxpayer awareness has a positive effect on individual taxpayer compliance, tax service quality has no effect on individual taxpayer compliance, e-filing has a positive effect on individual taxpayer compliance and tax sanctions have a positive effect on taxpayer compliance. personal tax.*

*Keywords: Taxpayer Compliance, Taxpayer Awareness, Tax Service Quality, E-filing, Tax Sanctions.*



## INTISARI

Pajak memiliki peranan yang besar bagi negara, yakni merupakan sumber pendapat terbesar guna pembangunan negara. Oleh karena itu memiliki sifat memaksa. Direktorat Jendral Pajak mencatat sepanjang tahun 2019 disebutkan bahwa angka kepatuhan wajib pajak memiliki presentase 72,53% dengan jumlah wajib pajak badan dan OP yang terdaftar wajib lapor SPT tahunan PPh per 31 Desember 2018. Jumlah SPT tahunan yang disampaikan oleh wajib pajak sampai dengan triwulan IV tahun 2019 sebesar 3.257.567 SPT dari 4.514.765 jumlah wajib pajak badan dan OP yang wajib lapor SPT tahunan. Presentase tersebut telah mencapai target yang ditentukan yakni sebesar 70%, akan tetapi presentase tersebut tergolong rendah. Banyaknya wajib pajak yang ada sangat berkontribusi besar bagi negara. Salah satu diantaranya yaitu untuk pembangunan nasional, karena pajak merupakan sumber penerimaan yang memiliki umur tidak terbatas. Kepatuhan wajib pajak yakni sikap disiplin dan tunduk dalam hal ini melakukan kewajiban perpajakannya. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi diantaranya adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, *e-filling* dan sanksi pajak.

Kesadaran wajib pajak merupakan bentuk pemahaman dan kesuguhan dalam pelaporan perpajakan dengan mempertimbangkan manfaat dimasa depan. Melalui kesadaran wajib pajak para pelaku wajib pajak dapat melaporkan pembayaran secara real time dan tepat jumlah. Terdapat faktor lain selain kesadaran wajib pajak yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan bentuk kesigapan dan

kepedulian yang tinggi terhadap permasalahan pelapor wajib pajak dengan menimbang berbagai aspek pelayanan sehingga menimbulkan kepuasan dan kenyamanan bagi pelapor wajib pajak. *E-filling* adalah suatu cara penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jendral Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau jasa aplikasi perpajakan. Selain ketiga faktor tersebut terdapat sanksi pajak sebagai faktor terakhir pada penelitian ini, sanksi pajak suatu hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan khususnya hukum pajak yang berpedoman pada peraturan perundang – undangan yang berlaku. Dengan adanya empat faktor tersebut akan menambah kepatuhan wajib pajak dalam melakuakn pelaporan perpajakannya.

Berdasarkan kajian pustaka diatas, maka hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (2) Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (3) *E-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (4) Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuha wajib pajak.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner ke pelaku wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kota Semarang. Jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 110 pelaku wajib pajak. Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas.

Terdapat uji regresi linear berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk menguji kebaikan model digunakan uji koefisien determinasi dan uji F. Uji terakhir yaitu pengujian hipotesis, dalam hal ini menggunakan uji parsial (uji t).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, E-filling, Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Semarang)” dengan baik. Dalam penyusunan Skripsi penulis banyak mendapat pelajaran, dukungan motivasi, doa dan bantuan yang sangat berharga dari berbagai pihak sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Prof. Hj. Olivia Fachrunnisa, S.E., M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Ibu Dr. Dra. Winarsih, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.
3. Bapak Judi Budiman, S.E., MSc.Akt selaku dosen pembimbing saya yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan selalu sabar memberikan arahan, pengetahuan serta motivasi sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh dosen dan staff karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang, yang telah memberikan bekal berupa ilmu pengetahuan sebagai dasar penulisan Skripsi ini.

5. Untuk Ibu saya terkasih Ibu Umi Maysaroh serta keluarga saya yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa untuk mengerjakan Skripsi ini hingga selesai.
6. Teman-teman seperjuangan kelas “SA” di fakultas ekonomi jurusan akuntansi yang selalu memberikan motivasi dan semangat Kholida, Ratna, Rany, Yuli, Viska dan teman – teman lainnya.
7. Semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan. Semoga apa yang penulis sampaikan dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Semarang, 24 Agustus 2021

Penulis

Maulin Khairunnisa  
NIM: 31401700261

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
INTISARI.....	vi
KATA PENGANTAR .....	ix
BAB I.....	17
PENDAHULUAN .....	17
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH .....	17
1.2 PERUMUSAN MASALAH.....	22
1.2.1 URAIAN MASALAH.....	22
1.2.2 PERTANYAAN PENELITIAN.....	22
1.2.3 TUJUAN PENELITIAN .....	22
1.3 MANFAAT PENELITIAN .....	23
1.3.1 Manfaat Teoritis .....	23
1.3.2 Manfaat Praktis.....	23
BAB II.....	25
TINJAUAN PUSTAKA .....	25
2.1 TEORI DASAR.....	25
2.1.1. Teori Perilaku Perencana ( <i>Theory of Planned Behavior</i> ).....	25
2.1.2. Pajak .....	26
2.2 VARIABEL PENELITIAN.....	31
2.2.1. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	31
2.2.2. Kesadaran Wajib Pajak.....	31
2.2.3. Kualitas Pelayanan Pajak.....	32
2.2.4. <i>E-Filling</i> .....	33
2.2.5. Sanksi Perpajakan.....	34
2.3 PENELITIAN TERDAHULU .....	34

2.3.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	34
2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	36
2.3.3. Pengaruh <i>E-filling</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ..	37
2.3.4. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .	38
2.4 KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS .....	39
2.5 PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	40
2.5.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	40
2.5.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	41
2.5.3. Pengaruh <i>E-filling</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ...	43
2.5.4. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	44
BAB III .....	46
3.1. Jenis Penelitian .....	46
3.2. Populasi dan Sampel.....	46
3.2.1. Populasi .....	46
3.2.2. Sampel .....	46
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	47
3.3.1. Jenis Data.....	47
3.3.2. Sumber Data .....	47
3.3.3. Metode Pengumpulan Data .....	48
3.4. Variabel dan Definisi Operasional.....	48
3.4.1. Variabel .....	48
3.4.2. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel .....	50
3.5. Teknik Analisa.....	54
3.6.1. Analisa Statistik Deskriptif.....	54
3.6.2. Uji Kualiltas Data .....	54
3.6.3. Uji Asumsi Klasik .....	55

3.6.4. Uji Regresi Linear Berganda .....	57
3.6.5. Uji Kebaikan Model .....	57
3.6.6. Uji Hipotesis .....	58
BAB IV .....	60
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	60
4.1 Gambaran Umum Responden .....	60
4.2 Demografi Responden Penelitian .....	60
4.2.1. Identifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	61
4.2.2. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
4.2.3. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	62
4.3 Teknik Analisa .....	63
4.3.1. Analisa Statistik Deskriptif .....	63
4.3.2. Uji Kualitas Data .....	69
4.3.3. Uji Asumsi Klasik .....	74
4.3.4. Uji Regresi Linear Berganda .....	79
4.3.5. Uji Kebaikan Model .....	81
4.3.6. Uji Hipotesis .....	83
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	85
BAB V .....	90
PENUTUP .....	90
5.1. Kesimpulan .....	90
5.2. Implikasi .....	91
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	92
5.4. Saran .....	92
DAFTAR PUSTAKA .....	94

## DAFTAR TABEL

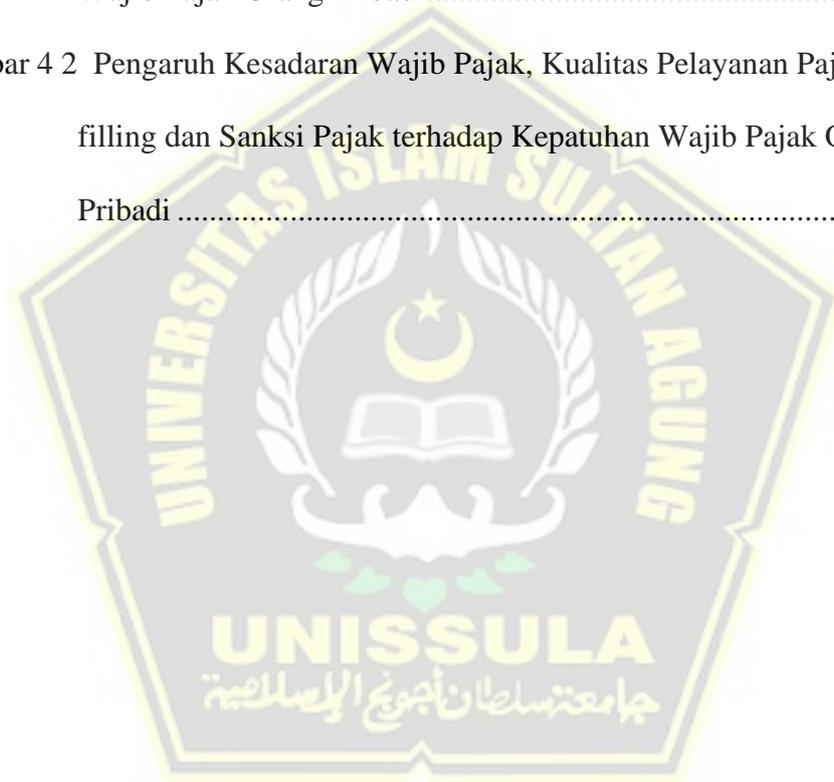
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	35
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	37
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu Pengaruh <i>E-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	38
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	38
Tabel 3. 1 Pernyataan Persetujuan .....	48
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	50
Tabel 4. 1 Data Kuesioner Responden.....	60
Tabel 4. 2 Identifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	61
Tabel 4. 3 Indentifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4. 4 Indentifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	62
Tabel 4. 5 Ringkasan Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	64
Tabel 4. 6 Ringkasan Statistik Deskriptif Kesadaran Wajib Pajak.....	65
Tabel 4. 7 Ringkasan Statitistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak.....	66
Tabel 4. 8 Ringkasan Statistik Deskriptif <i>E-filling</i> .....	67
Tabel 4. 9 Ringkasan Statistik Deskriptif Sanksi Pajak.....	68
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	70

Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak .....	71
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak.....	71
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas <i>E-filling</i> .....	72
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak .....	73
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas .....	74
Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas .....	76
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolonieritas .....	77
Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	79
Tabel 4. 19 Hasil Uji F.....	82
Tabel 4. 20 Hasil Koefisien Determinasi .....	83
Tabel 4. 21 Hasil Uji Parsial (Uji <i>t</i> ) .....	84



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	40
Gambar 4 1 Hasil Uji Normalitas Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, <i>E-filing</i> , dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	75
Gambar 4 2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, <i>E-filing</i> dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	78



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Indonesia merupakan negara berkembang, terbukti dengan semakin berkembangannya pembangunan di segala sektor. Pemeturintah membutuhkan biaya yang tidak sedikit jumlahnya dalam meningkatkan pembangunan tersebut (Widnyani & Suardana, 2016). Negara Indonesia memiliki tujuan nasional, yakni mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur sebagaimana tercantum dalam UUD 1945. Dengan demikian negara memerlukan kontribusi rakyat dalam penggerakan roda pemerintah supaya tercapai produktifitas kerja yang baik. Dana yang besar dan rencana yang mantap guna pembangunan nasional sangat diperlukan, agar mustahil kesejahteraan rakyat melalui pembangunan nasional akan tercapai dan terwujud.

Sektor pajak merupakan sumber pendanaan terbesar bagi pembangunan Negara. Menurut laporan kinerja DJP tahun 2019 disebutkan bahwa angka kepatuhan wajib pajak memiliki presentasi 72,52% angka tersebut didapat dari perbandingan antara jumlah SPT tahunan badan dan OP yang diterima selama tahun 2019. Perhitungan tersebut tidak termasuk pembetulan SPT tahunan PPh di dalamnya, dengan jumlah wajib pajak badan dan OP yang terdaftar wajib lapor SPT tahunan PPh per 31 Desember 2018. Jumlah SPT tahunan yang disampaikan oleh wajib pajak sampai dengan triwulan IV tahun 2019 sebesar 3.257.567 SPT dari 4.514.765 jumlah wajib pajak badan maupun OP yang wajib lapor SPT tahunan.

Persentase tersebut telah mencapai target yang ditentukan yakni sebesar 70%, akan tetapi persentase tersebut tergolong rendah. Hal ini dikarenakan pengawasan yang belum optimal dalam menjangkau wajib pajak dalam melapor SPT, selain itu masih terdapat pembayaran pajak di bawah nominal yang seharusnya dibayarkan. Oleh karena itu peningkatan profesionalisme dalam mengelola dana di bidang perpajakan serta penerimaan pendapatan pajak diperlukan, dengan maksud untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Dalam pelaksanaannya kesadaran masyarakat untuk patuh dan tunduk akan kewajiban perpajakan sangat dibutuhkan. Pajak menempatkan wajib pajak untuk mengutamakan kewajiban dari pada hak-haknya, maka dari itu pajak memiliki sifat memaksa. Hal ini dikarenakan kontribusi wajib dari orang atau badan kepada negara adalah penerimaan pajak.

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak diperlukan *effort* yang lebih dari Direktorat Jendral Pajak, yaitu berupa pemberian inovasi yang dapat membangkitkan rasa tanggung jawab terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. Hal tersebut dikarenakan sistem perpajakan yang berlaku saat ini adalah sistem dengan kondisi wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung dan melaporkan sendiri wajib pajak, petugas pajak memiliki peran sendiri untuk mengawasinya. Kondisi ini bermaksud agar dapat dipenuhi secara maksimal, tentunya dengan kesadaran dari masyarakat dalam mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku.

Permasalahan mengenai kepatuhan wajib pajak menjadi hal penting di Indonesia dikarenakan apabila wajib pajak tidak patuh, akan menimbulkan kerugian yang besar bagi negara. Sudah menjadi rahasia umum bahwa wajib pajak menjadi sumber pendapatan terbesar bagi negara, maka kepatuhan wajib pajak

menjadi masalah krusial dalam hal perpajakan guna menunjang pembangunan negara.

Salah satu faktor yang mempengaruhi rendah tingginya kepatuhan kewajiban perpajakan ialah kesadaran wajib pajak. Kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk mematuhi kewajiban pajak merupakan cerminan kesadaran wajib pajak yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak perihal fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak akan pembayaran dan pelaporan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Agustiningsih (2016) terkait pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil diterima. Pendapat serupa juga ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Suyanto & Pratama (2018); Subarkah & Dewi (2017); Listyowati., *et al* (2018) memberikan hasil yang positif. Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh Nugroho *et al.* (2016) menunjukkan hasil sebaliknya yakni tidak terdapat pengaruh antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh faktor lain, seperti contoh adalah kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama tentunya berpengaruh besar atas wajib pajak ketika akan melaporkan laporan kewajiban pajaknya. Kesigapan untuk membantu, keramahan dalam pelayanan, serta kepekaan terhadap situasi dan kondisi yang diberikan oleh petugas KPP terhadap wajib pajak akan membuat rasa nyaman ketika mendapat bantuan pengurusan kewajiban pajaknya. Hal ini tentu akan menaikkan kepuasan wajib pajak juga keberhasilan dalam melaporkan kewajibannya. Penelitian yang dilakukan oleh Subarkah & Dewi (2017) mengenai pengaruh kualitas pelayanan

atas kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan hasil yang positif. Akan tetapi pada penelitian Samrotun & Suhendro (2018) menunjukkan hasil bertolak belakang di mana kualitas pelayanan tidak berpengaruh atas kepatuhan wajib pajak secara signifikan.

*E-filing* adalah inovasi yang diberikan Direktorat Jendral Pajak dengan melakukan perubahan pada administrasi pelaporan perpajakan. Pelaporan pajak menggunakan *e-filing* memudahkan wajib pajak dikarenakan sistem yang lebih sederhana serta dapat melaporkan SPT dalam waktu 24 jam selama tujuh hari. Oleh karena itu pelapor wajib pajak yang memiliki kepadatan aktivitas dapat melaporkan SPT meskipun pada hari libur sehingga lebih efektif. Di samping itu adanya sistem *e-filing* ini berkontribusi untuk mengurangi *global warming* karena pengurangan penggunaan kertas. Di dalam penelitian Agustiningsih (2016) yang menjelaskan pengaruh *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan hasil positif, tetapi pada penelitian yang dilakukan oleh Handayani & Tambun (2016) menunjukkan hasil sebaliknya.

Setiap orang yang terdaftar sebagai wajib pajak dipastikan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak dan dianggap mengerti serta memahami peraturan perpajakan di Indonesia. Pajak memiliki sifat yang memaksa, maka Negara berhak menetapkan hukuman untuk setiap wajib pajak yang tidak melaksanakan transaksi pembayaran pajak. Hal ini dimaksudkan agar wajib pajak dapat lebih patuh dan disiplin dalam melakukan kewajiban pajaknya.

Sanksi perpajakan terdiri dari sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang

Ketentuan Umum Perpajakan (UU KUP). Sanksi perpajakan merupakan kebijakan yang diberlakukan oleh DJP guna mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Meskipun sudah ada sanksi pajak, hal tersebut masih menjadikan wajib pajak kurang mengindahkan kewajibannya dalam membayar pajak. Maka hal ini mendorong kita untuk meneliti apakah sanksi dalam perpajakan yang berlaku saat ini sudah tidak sejalan dalam memberi efek jera kepada wajib pajak, sehingga menjadi evaluasi guna memperbarui sanksi perpajakan di Indonesia. Penelitian yang dilakukan Kautsar (2018) mengenai pengaruh sanksi pajak atas kepatuhan wajib pajak orang pribadi memiliki hasil positif. Akan tetapi bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Samrotun & Suhendro (2018); Anam et al. (2016).

Penelitian ini mengacu menurut penelitian sebelumnya yakni penelitian dilakukan oleh Agustiniingsih (2016) dengan judul pengaruh penerapan *e-filling*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak atas kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Maka dari itu di dalam penelitian saya ini memiliki perbedaan, yakni dengan penambahan dua variabel bebas lainnya serta perbedaan pada objek penelitian yang dilakukan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis melakukan penelitian dengan judul “***Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, E-filling, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Semarang).***”

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

### **1.2.1 URAIAN MASALAH**

Berdasarkan uraian yang diungkapkan di atas didapatkan temuan masalah, “temuan hasil penelitian yang berbeda mengenai penelitian kepatuhan wajib pajak yang sebelumnya pernah dilakukan.” Berlandaskan dengan permasalahan yang ada, maka penulis bermaksud untuk mengaitkan bagaimana hubungan antara kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, *e-filling*, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **1.2.2 PERTANYAAN PENELITIAN**

1. Apakah kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah *e-filling* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah sanksi pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

### **1.2.3 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan permasalahan tersebut maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **1.3 MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.3.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan wacana dalam ilmu pengamatan guna memperkaya wawasan mengenai konsep pajak terutama di bidang perpajakan, yakni tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **1.3.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan memiliki manfaat bagi setiap pihak di antaranya:

1. Bagi kantor pelayanan pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan oleh pengurus pajak terkait kondisi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian dapat menambah pemahaman mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, *e-filling*, dan sanksi perpajakan atas kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Bagi wajib pajak orang pribadi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wacana bagi wajib pajak terkhusus orang pribadi di dalam meningkatkan kepatuhan perpajakannya.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 TEORI DASAR

##### 2.1.1. Teori Perilaku Perencana (*Theory of Planned Behavior*)

Teori Perilaku Perencanaan (*Theory of Planned Behavior*) menjelaskan mengenai perilaku yang dilakukan oleh seorang individu. Teori ini adalah hasil dari pengembangan dari teori *Reasoned Action*. *Theory of Reasoned Action* menjelaskan perilaku individu didorong oleh dua sebab yaitu sikap perilaku dan norma subjektif. Sedangkan dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikembangkan oleh Icek Ajzen tahun 1985 melalui artikelnya dengan judul “*from intentions to actions: A Theory of Planned Behavior*” ditambahkan sebuah variabel yang disebut sebagai kontrol perilaku persepsian (*Perceived behavioral control*) dimaksudkan variable tambahan tersebut untuk mengontrol perilaku individual yang dibatasi oleh kekurangan-kekurangan dan keterbatasan-keterbatasan dari kekurangan sumber-sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilakunya. TPB ditujukan untuk memprediksi perilaku setiap individu secara spesifik.

Ada tiga hal yang dijelaskan dalam *Planned behavior theory* yang mendorong perilaku seorang individu, yaitu : sikap perilaku , norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Teori ini menjelaskan perilaku wajib pajak yang taat dalam melaksanakan kewajibannya. Biasanya seseorang berkeyakinan atas hasil yang akan diperoleh sebelum memutuskan untuk bertindak atau tidak

(Manuputty & Sirait, 2016). Maksud dari teori TPB adalah untuk dapat merubah atau mempengaruhi perilaku seseorang, maka memahami bagaimana sebuah perilaku dapat terbentuk atau terjadi sangat diperlukan.

### **2.1.2. Pajak**

Berdasarkan Undang-Undang (UU) Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1, Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Rochmat Soemitro dalam buku Mardiasmo (2019) menyatakan pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapatkan jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dari definisi tersebut, Mardiasmo (2019) menyimpulkan bahwa pajak memiliki unsur sebagai berikut :

1. Iuran dari rakyat kepada negara  
Yang berhak memungut pajak hanyalah negara, iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
2. Berdasarkan undang-undang  
Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
3. Tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari Negara yang secara

langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan dengan adanya kontrapestasi individual oleh pemerintah.

4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Menurut Mardiasmo (2019) ada dua fungsi pajak, yaitu :

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2. Fungsi Mengatur (*Regularend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Contoh :

- a. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.
  - b. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif.
3. Fungsi Stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

#### 4. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh Negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan bekerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

Menurut Mardiasmo (2019) pajak dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

##### 1. Menurut Golongannya

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

- a. Pajak langsung, yaitu pajak yang harus ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).

- b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

##### 2. Menurut Sifatnya

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

- a. Pajak subjektif yaitu pajak yang berpangkal pada subjeknya, dalam arti ini adalah memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

Contoh: Pajak Penghasilan.

- b. Pajak objektif yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan wajib pajak.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah.

##### 3. Menurut Lembaga Pemungutannya

- a. Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah dan bea materai.
- b. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas:
  - Pajak provinsi, contoh: pajak kendaraan bermotor dan pajak bahan bakar kendaraan bermotor.
  - Pajak kabupaten atau kota, contoh: pajak hotel, Pajak restoran dan pajak hiburan

Menurut Mardiasmo (2019) asas pemungutan pajak terdiri dari tiga, yaitu :

1. Asas Domisili (Asas tempat tinggal)

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak dalam negeri.

2. Asas Sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber diwilayahnya tanpa memperhitungkan tempat tinggal Wajib Pajak.

3. Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu Negara.

Menurut Mardiasmo (2019) dalam pemungutan pajak dikenakan beberapa sistem pemungutan, yaitu :

### 1. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan yang memberi kewenangan kepada pemerintah (fiskus) untuk membentuk besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya sebagai berikut :

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus
- b. Wajib pajak bersifat pasif
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus

### 2. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya sebagai berikut :

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri
- b. Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang
- c. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi

### 3. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang dan hanya mengawasi. Ciri-cirinya : wewenang memotong atau memungut pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, yaitu pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

## **2.2 VARIABEL PENELITIAN**

### **2.2.1. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Menurut KBBI Daring patuh berarti suka menurut (perintah dan sebagainya); taat (pada pemerintah, aturan, dan sebagainya); berdisiplin. Sementara kepatuhan berarti sifat patuh atau ketaatan. Sedangkan Gipson (1991) dalam Agus Budiartanto (1999), Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, dengan demikian kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai sifat patuh atau ketaatan terhadap ketentuan perpajakan.

Subandi & Fadhil (2018) menyatakan kepatuhan pajak dapat diartikan sebagai kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan secara baik dan benar dengan demikian kepatuhan wajib pajak orang pribadi sangat erat hubungannya dengan seseorang, dalam hal ini sikap rakyat sebagai pelapor wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain tunduk, maka dalam kepatuhan juga mencerminkan sikap ketaatan terhadap aturan yang berlaku. Kepatuhan juga berarti disiplin dalam melakukan kewajiban perpajakannya meliputi pelaporan wajib pajaknya.

### **2.2.2. Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak adalah pemahaman yang mendalam pada seseorang atau badan yang terwujud dalam pemikiran, sikap, dan tingkah laku untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan karena memahami bahwa pajak sangat penting untuk pembiayaan nasional (Agustiningsih, 2016).

Menumbuhkan kesadaran perpajakan bagi wajib pajak memang tidak mudah, sebagai contoh kasus mereka cenderung meloloskan diri dari kewajiban membayar pajak. Ada banyak faktor yang menyebabkan tingkat kesadaran masyarakat masih rendah diantaranya adalah kurangnya informasi dari pemerintah kepada rakyat, adanya kebocoran dalam sistem penerimaan pemungutan pajak, malas, dan tidak adanya timbal balik secara langsung dari pemerintah. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Oleh karena itu kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **2.2.3. Kualitas Pelayanan Pajak**

Kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Wajib pajak dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsungnya mengenai bagaimana aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Kualitas pelayanan juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa menyangkut kemampuan untuk memenuhi

kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bila mana sumber daya manusia melaksanakan tugasnya secara professional, disiplin, dan transparan.

#### **2.2.4. E-Filling**

*E-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT (Masa dan Tahunan) atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* yang real time melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*.

*E-filling* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dikarenakan sistem pelaporan yang dilakukan dapat diakses 7x24 jam dan secara *online* dimana wajib pajak orang pribadi yang memiliki mobilitas cukup tinggi dapat melakukan pelaporan perpajakannya secara tepat waktu. Kemudahan yang ditawarkan oleh DJP diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan pelaporan perpajakan, sehingga hal tersebut tentunya akan berdampak baik untuk Negara dalam memenuhi pembiayaan dan pembangunan nasional.

### **2.2.5. Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan merupakan jaminan ketentuan peraturan perundang-undangan akan dituruti atau ditaati, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Salah satu cara menghindari sanksi pajak adalah dengan membayar pajak tepat waktu dan jangan melewati waktu yang ditetapkan.

Persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan telah dibuktikan memengaruhi tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak badan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Setiawan (2016) Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya agar peraturan perpajakan dipatuhi. Dewi & Setiawan (2016) mengatakan bahwa sanksi pajak merupakan faktor yang memberikan pengaruh terbesar terhadap kepatuhan wajib pajak dan ini berhubungan dengan sanksi yang tidak ringan yang dapat diterima oleh wajib pajak ketika terdapat suatu keterlambatan atau bahkan pelanggaran administratif atau pidana terhadap penetapan pajak atas wajib pajak tersebut.

## **2.3 PENELITIAN TERDAHULU**

### **2.3.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib**

#### **Pajak Orang Pribadi**

Terdapat penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terkait hubungan antara pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi seperti penelitian yang dilakukan (Agustiningsih, 2016)

mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan hasil yang positif. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan (Suyanto & Pratama, 2018); (Subarkah & Dewi, 2017); (Samrotun & Suhendro, 2018); (Kautsar, 2018) juga menunjukkan hasil yang positif, tetapi penelitian yang dilakukan (Nugroho et al., 2016) menunjukkan hasil sebaliknya yaitu tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

No	Nama dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian
1	Wulandari Agustiningsih (2016)	Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2	Suyanto, Yhoga Heru Pratama (2018)	Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3	Johny Subarkah, Maya Widyana Dewi (2017)	Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

4	Listyowati, Yuli Chomsatu Samrotun, Suhendro (2018)	Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
5	Dzaid Al Kautsar (2018)	Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
6	Aditya Nugroho, Rita Andini, Kharis Rahardjo (2016)	Kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### 2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Terdapat penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terkait hubungan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak seperti penelitian yang dilakukan (Subarkah & Dewi, 2017) mengenai kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan hasil yang positif, tetapi penelitian yang dilakukan (Samrotun & Suhendro, 2018) menunjukkan hasil sebaliknya yaitu tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

No	Nama dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian
1	Johny Subarkah, Maya Widyana Dewi (2017)	Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2	Listyowati, Yuli Chomsatu Samrotun, Suhendro (2018)	Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara signifikan.

### 2.3.3. Pengaruh *E-filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Terdapat penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terkait hubungan antara pengaruh *E-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak seperti penelitian yang dilakukan (Wulandari Agustiningih, 2016) mengenai pengaruh *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan hasil positif, namun penelitian yang dilakukan (Handayani & Tambun, 2016) menunjukkan hasil sebaliknya.

**Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu Pengaruh *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Isi	Nama dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian
1	Wulandari Agustiningsih (2016)	<i>E-Filling</i> berpengaruh positif dan Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2	Kartiak Ratna Handayani, Sihar Tambun (2016)	<i>E-filling</i> berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

#### 2.3.4. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

##### OrangPribadi

Terdapat penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terkait hubungan antara pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak seperti penelitian yang dilakukan (Kautsar, 2018) mengenai pengaruh Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi memiliki hasil positif, namun penelitian yang dilakukan (Samrotun & Suhendro, 2018) memiliki hasil sebaliknya.

**Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Isi	Nama dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian
1	Dzaid Al Kautsar (2018)	Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2	Listyowati, Yuli Chomsatu Samrotun, Suhendro (2018)	Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara signifikan,
---	--	--

#### 2.4 KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

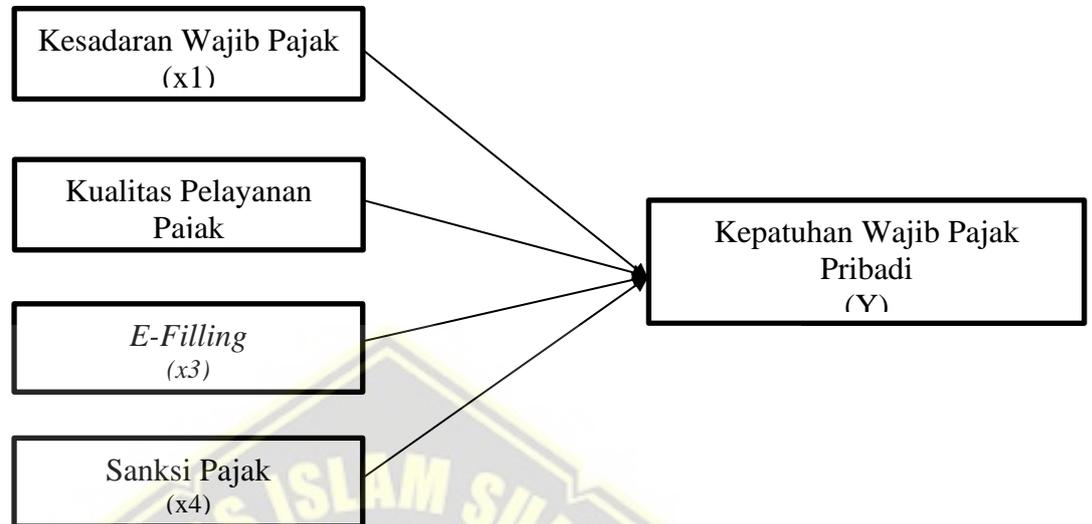
Kesadaran wajib pajak adalah pemahaman yang mendalam pada seseorang atau badan yang terwujud dalam pemikiran, sikap, dan tingkah laku untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan karena memahami bahwa pajak sangat penting untuk pembiayaan nasional (Agustiningasih, 2016)

Kualitas pelayanan pajak adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa perpajakan yang memenuhi harapan dari wajib pajak (Saiful Bahri dkk, 2018)

*E-filling* adalah suatu cara penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau penyedia jasa aplikasi perpajakan (PJAP)

Sanksi pajak dibuat dengan tujuan untuk menjaga wajib pajak agar takut dan tunduk terhadap peraturan perpajakan (Kamil, 2015).

Oleh karena itu berikut kerangka pemikiran teoritis yang disajikan dalam bentuk gambar:



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian**

## **2.5 PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Berdasarkan rumusan permasalahan, landasan teori, dan kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

### **2.5.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Kesadaran wajib pajak adalah kerelaan memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang menunjang pembangunan negara. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk wajib pajak, yaitu kerelaan wajib pajak memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan dengan cara membayarkan pajak tepat waktu dan tepat jumlah.

Kesadaran wajib pajak berdasarkan *Theory of Planned Behaviour* yakni teori yang menyebutkan bahwa perilaku individu dapat didorong melalui tiga factor yaitu, sikap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Oleh karena itu, kesadaran wajib pajak berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena melalui kesadaran wajib pajak pelapor wajib pajak memiliki kesadaran akan manfaat pajak dimasa depan yang didapat untuk setiap individu.

Penelitian dilakukan oleh (Agustiningsih, 2016); (Suyanto & Pratama, 2018); (Subarkah & Dewi, 2017); (Samrotun & Suhendro, 2018); (Kautsar, 2018) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan uraian diatas, maka usulan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

**H1 :** kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **2.5.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Pelayanan pajak dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan untuk Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak merupakan pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka menjalankan kewajiban

sesuai perundang – undangan yang berlaku dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

Kualitas pelayanan pajak menurut *Theory of Planned Behaviour* yakni teori yang menyebutkan bahwa perilaku individu dapat didorong melalui tiga faktor yaitu, sikap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dikarenakan dari niat yang terbentuk, dimana niat tersebut terbentuk dikarenakan sikap terhadap perilaku yang menjadikan pertimbangan dalam bertindak guna keuntungan dimasa depan.

Penelitian dilakukan oleh (Subarkah & Dewi, 2017) mengenai kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi menunjukkan hasil yang positif, tetapi penelitian yang dilakukan (Samrotun & Suhendro, 2018) menunjukkan hasil sebaliknya yaitu tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, maka usulan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

**H2** : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

### 2.5.3. Pengaruh *E-filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang

#### Pribadi

*E-filling* adalah suatu cara penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau penyedia jasa aplikasi perpajakan. Sistem ini dibuat dengan tujuan mempermudah Wajib Pajak dalam melaporkan dan membayarkan pajaknya dengan prosesnya yang mudah, cepat, dan dapat dilakukan di mana saja, sehingga Wajib pajak yang memiliki tingkat kesibukan yang tinggi dapat melaporkan Wajib Pajak secara benar dan tepat waktu.

Menurut *Theory of Planned Behaviour* yakni teori yang menyebutkan bahwa perilaku individu dapat didorong melalui tiga faktor yaitu, sikap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Oleh karena melalui persepsi kontrol perilaku yang ditimbulkan dari adanya pertimbangan kemudahan dalam pelaporan, maka dengan adanya pemanfaatan teknologi dirasa lebih efisien. Dikarenakan wajib pajak dapat melaporkan kewajiban perpajakannya dengan mudah dan cepat..

Penelitian dilakukan (Wulandari Agustiningih, 2016) mengenai pengaruh *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan hasil positif, namun penelitian yang dilakukan (Handayani & Tambun, 2016) menunjukkan hasil sebaliknya.

Berdasarkan uraian diatas, maka usulan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**H3** : *E-filling* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

#### **2.5.4. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Sanksi Pajak adalah suatu hukuman yang diberikan kepada Wajib Pajak yang melanggar peraturan khususnya hukum pajak yang berpedoman pada peraturan undang – undang yang berlaku. Sanksi pajak diberlakukan guna mencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan yang dimana dampaknya akan merugikan negara.

Menurut *Theory of Planned Behaviour* yakni teori yang menyebutkan bahwa perilaku individu dapat didorong melalui tiga faktor yaitu, sikap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Oleh karena itu dalam faktor norma subjektif dimana persepsi individu terhadap harapan dari orang-orang yang memiliki pengaruh di kehidupannya mendorong untuk melakukan tindakan pelaporan wajib pajak secara benar dan jujur, karena jika melanggar maka dikenakan sanksi pajak dan menimbulkan kerugian dimasa depan baik untuk individu tersebut maupun untuk orang yang dianggap memiliki pengaruh dalam dirinya.

Penelitian dilakukan (Kautsar, 2018) mengenai pengaruh Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi memiliki hasil positif, namun penelitian yang dilakukan (Samrotun & Suhendro, 2018) memiliki hasil sebaliknya.

Berdasarkan uraian diatas, maka usulan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**H4** : Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menguji hipotesis. Penelitian Kuantitatif menurut Indriantoro & Supomo ( 2018 ) adalah pegujian dengan prosedur statistik untuk menganalisa data melalui teori pengukuran variabel-variabel dalam penelitian. Tujuan dilakukan penelitian guna mengetahui pengaruh dari kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, *e-filling* dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **3.2. Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1. Populasi**

Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Kota Semarang periode 2019, sebanyak 519.041 orang merupakan populasi dari penelitian ini. Jumlah tersebut diperoleh dari Badan Pendapatan Daerah (Bapenda).

##### **3.2.2. Sampel**

Sampel menurut Sugiyono ( 2017 ) ialah bagian dari populasi. Sampel diambil dari wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kota Semarang yang memiliki kerelaan untuk dijadikan responden pada penelitian.. Penentuan jumlah sampel penelitian ini berdasar pada rumus Solvin. Dibawah ini adalah perhitungan sampel pada penelitian ini :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{519.041}{1 + 519.041 (0,1)^2}$$

$$= \frac{519.041}{5.191,41} = 99,98$$

( dibulatkan menjadi 110 )

Adapun kriteria sampel yang digunakan yaitu sebagai berikut :

1. Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak ( NPWP )
2. Wajib pajak orang pribadi sudah terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak ( KPP ) Pratama di Kota Semarang.
3. Sudah terdaftar lebih dari 2 ( dua ) tahun.

### **3.3. Jenis dan Sumber Data**

#### **3.3.1. Jenis Data**

Penelitian ini merupakan jenis data primer. Data primer menurut Indriantoro & Supomo ( 2018 ) merupakan jenis penelitian dengan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari narasumber ( tidak melalui media perantara ).

#### **3.3.2. Sumber Data**

Penelitian ini bersumber dari pengambilan data yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner adalah memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawab yang kemudian dikumpulkan menjadi data ( Sugiyono, 2017)

### 3.3.3. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode skala likert 5 ( lima ) point dalam perhitungan hasilnya. Skala likert menurut Indriantoro & Supomo (2018) merupakan metode yang menyatakan setuju atau ketidaksetujuan-nya terhadap obyek, subyek atau kejadian tertentu. Pada penelitian ini responden menentukan tingkat persetujuan yang telah tersedia terhadap suatu pertanyaan yang disediakan dalam kuesioner .

Terdapat 5 (lima ) skala tingkatan persetujuan, yaitu :

**Tabel 3. 1 Pernyataan Persetujuan**

No	Pernyataan Persetujuan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

### 3.4. Variabel dan Definisi Operasional

#### 3.4.1. Variabel

Indriantoro & Supomo (2018) menyatakan variabel yaitu representasi dari *construct* yang dapat diukur dengan berbagai macam nilai. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### 3.4.1.1 Varibel Terikat

Indriantoro & Supomo (2018) menyatakan variabel terikat adalah jenis variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel bebas. Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Ketaatan sikap disiplin seorang wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya harus mendasarkan aturan Undang-Undang yang berlaku.

#### 3.4.1.2 Variabel Bebas

Indriantoro & Supomo (2018) menyatakan Variabel bebas merupakan jenis variabel yang dapat mempengaruhi variabel lainnya. Variabel bebas digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Kesadaran wajib pajak (  $X_1$  )

Merupakan suatu kondisi di mana wajib pajak memiliki kesungguhan serta keinginan dalam hal melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik juga benar.

2. Kualitas pelayanan pajak (  $X_2$  )

Merupakan suatu kontribusi langsung yang diberikan jasa pelayanan pajak dengan mempertimbangkan standart operasional yang berlaku guna memberi kenyamanan pada wajib pajak sehingga menimbulkan rasa senang dan nyaman dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.

3. *E-Filling* (  $X_3$  )

*E-filling* diartikan sebagai sistematisa penyampaian SPT elektronik yang saat ini dapat dilakukan secara lebih mudah dengan menggunakan koneksi jaringan internet. Akses ini dapat dilakukan melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak yang dapat diakses di [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) atau perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi.

#### 4. Sanksi perpajakan ( X<sub>4</sub> )

Merupakan suatu hukuman yang diberikan kepada wajib pajak ketika wajib pajak tersebut tidak memenuhi kewajiban dalam hal perpajakan.

#### 3.4.2. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional menjelaskan cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalkan *construct*. Replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran *construct* yang lebih baik memungkinkan dapat dilakukan oleh peneliti lain. Adapun definisi variabel yang digunakan pada penelitian adalah :

**Tabel 3. 2 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator	Nomor	Skala	Sumber
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( Y )	Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.	Kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke kantor pajak. Kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar.	1 – 2    3 – 4  5 – 6	Likert	(Nur Ghailina As'ari, 2018)

		Kepatuhan dalam membayar tunggakan.	7 – 8		
Kesadaran Wajib Pajak X1	Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	Persepsi wajib pajak tentang penggunaan dana pajak. Tingkat pengetahuan dalam kesadaran membayar pajak. Kondisi keuangan wajib pajak.	9 – 10 11 – 12 13 – 14	Likert	(Nur Ghailina As'ari, 2018)
Kualitas Pelayanan X2	Kualitas pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara	Keandalan Ketanggapan Jaminan Empati Bukti langsung	15 – 16 17 – 18 19 – 20 21 – 22 23 – 24	Likert	(Nur Ghailina As'ari, 2018)

	<p>tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan.</p>				
<p><i>E-Filling</i> X3</p>	<p><i>E-Filling</i> adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan <i>realtime</i> melalui internet pada <i>website</i> Direktorat Jenderal Pajak (<a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a>) atau penyedia Jasa Aplikasi <i>Application Service Provider</i> (ASP).</p>	<p>Wajib pajak selalu menggunakan <i>E-Filling</i> setiap kali melaporkan wajib pajak</p> <p>Wajib pajak berkehendak untuk melanjutkan menggunakan <i>E-Filling</i> dimasa depan</p> <p>Wajib pajak menggunakan <i>E-Filling</i> karena fitur yang membantu pengerjaannya</p>	<p>25 – 26</p> <p>27 – 28</p> <p>29 – 30</p>	<p>Likert</p>	<p>(Wiratan, 2018)</p>

Sanksi Pajak X4	Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.	Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat Penaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu saran untuk mendidik wajib pajak Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.	31 – 32  33 – 34  35 – 36	Likert	(Nur Ghailina As'ari, 2018)

### **3.5. Teknik Analisa**

Teknik analisa pada penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui apakah suatu data yang diperoleh dari proses penelitian sudah memenuhi suatu kriteria agar lolos pada suatu pengujian. Adapun teknik analisa yang digunakan dalam penelitian yaitu sebagai berikut :

#### **3.6.1. Analisa Statistik Deskriptif**

Analisa statistik deskriptif memiliki tujuan untuk mendiskripsikan data dengan menganalisis nilai dari rata-rata ( *mean* ), Modus ( *Mo* ), Minimum ( *Min* ), Maksimum ( *Max* ), Standar Deviasi ( *SD* ) (Ghozali, 2018)

#### **3.6.2. Uji Kualitas Data**

##### **3.6.2.1. Uji Validasi**

Uji Validasi berfungsi untuk mengukur valid atau sah tidaknya suatu kuesioner. Apabila pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan perihal yang akan diukur oleh kuesioner tersebut maka kuesioner dinyatakan valid (Ghozali, 2018) Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  table maka dapat dinyatakan valid.

##### **3.6.2.2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas yakni uji yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator variabel atau konstruk (Ghozali, 2018). Apabila jawaban dari individu dalam menjawab pertanyaan mempunyai jawaban yang stabil atau konsisten dari waktu ke waktu maka kuesioner dapat dinyatakan reliable atau handal. Terdapat 2 ( dua ) car pengukuran reliabilitas yang

digunakan, yaitu menggunakan *Repeated Measure* atau pengukuran ulang artinya individu akan diberikan pertanyaan dimana pertanyaan tersebut sama atau tidak ada perubahan kemudian akan dilihat apakah jawaban yang diberikan tetap konsisten atau tidak dan *one shot* atau pengukuran sekali saja artinya individu hanya diberikan pertanyaan sekali kemudian akan dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban, jika nilai Cronbach Alpha  $> 0,70$  maka reliable.

### **3.6.3. Uji Asumsi Klasik**

#### **3.6.3.1. Uji Normalitas**

Ghozali (2018) menyatakan uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik yaitu data yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Untuk mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak yaitu melalui analisis grafik dan analisa statistik. Pada analisis grafik model regresi dikatakan memenuhi asumsi normalitas jika penyebaran data disekitar garis diagonal atau grafik histogramnya. Apabila penyebaran data menjauhi diagonal atau mengikuti garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Pada analisis statistik jika nilai Kolmogorov-Smirnov apabila nilai *Asmp.Sig. (2-tailed)* lebih dari nilai signifikan yakni 0,05 maka  $H_0$  diterima yang berarti data residual terdistribusi normal. Sedangkan apabila nilai *Asmp.Sig. (2-tailed)* kurang dari nilai signifikan yakni 0,05 maka  $H_0$  berarti data residual terdistribusi tidak normal.

### 3.6.3.2. Uji Multikolinearitas

Ghozali (2018) menyatakan uji multikolinearitas memiliki tujuan guna menguji apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik diantara variabel – variabel independen harus orthogonal, apabila variabel-variabel dalam penelitian tidak orthogonal maka dalam penelitian ini terjadi korelasi yang artinya penelitian dinyatakan terjadi multikolinearitas. Untuk menguji adanya multikolinearitas dilihat dari nilai *tolerance value* atau *variance inflation factor* (VIF). Indikator yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas yaitu nilai  $\text{tolerance} \leq 10$  atau sama dengan nilai  $\text{VIF} \geq 10$ . Sedangkan apabila tidak menunjukkan adanya multikolonieritas apabila nilai  $\text{tolerance} > 0.10$  atau sama dengan nilai  $\text{VIF} < 10$ .

### 3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018). Pengujian ini menggunakan alat statistik untuk mendeteksi masalah titik – titik pada scatter plot, apabila titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola dan titik – titik tidak mengumpul hanya diatas dan dibawah saja maka diperoleh kesimpulan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas begitupun sebaliknya. Apabila dibawah dan diatas angka 0 pada sumbu Y data terjadi penyebaran titik – titik maka heteroskedastisitas tidak terjadi.

### 3.6.4. Uji Regresi Linear Berganda

Uji Regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar variabel dependen dan variabel independen. Hasil pengujian ini untuk dapat di tafsirkan dengan tepat apabila dalam pengujian ini bebas dari pelanggaran asumsi klasik.

model regresi linear berganda ditunjukkan oleh persamaan berikut ini :

$$Y = \alpha + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + \beta X_4$$

Dimana :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

$\alpha$  = konstanta

$\beta$  = Koefisien Regresi

X1 = Kesadaran Wajib Pajak

X2 = Kualitas Pelayanan Pajak

X3 = *E-filing*

X4 = Sanksi Pajak

e = *error*

### 3.6.5. Uji Kebaikan Model

#### 3.6.5.1. Uji Koefisien Determinasi R Square

Koefisien determinasi (  $R^2$  ) hakikatnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu, nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel – variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti

variabel – variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2018)

### **3.6.5.2. Uji F**

Uji F atau uji simultan pada dasarnya untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel independen atau variabel terikat (Ghozali, 2018) Uji F dilakukan dengan melihat nilai signifikan F, apabila  $F < 0,05$  maka variabel independen secara bersama – sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji statistik F mempunyai signifikan 0,05 Kriteria pengujian hipotesis dalam penggunaan statistik F adalah ketika nilai signifikansi  $F < 0,05$  , maka hipotesis alternatif diterima, yang menyatakan bahwa semua independen secara simultan dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2018)

### **3.6.6. Uji Hipotesis**

#### **3.6.6.1. Uji Parsial ( Uji t )**

Uji statistik t digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018) Pengujian ini memakai signifikan level 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ).

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Nilai sig.  $\leq 0,05$  dinyatakan signifikan. Harus dilihat terlebih dahulu nilai koefisien regresinya, jika arahnya sesuai dengan arahan hipotesis maka dapat dikatakan  $H_a$  diterima.

- b. Nilai sig. > 0,05 dinyatakan tidak signifikan. Artinya  $H_0$  ditolak sehingga tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Responden

Lokasi penelitian terletak di Kota Semarang dengan objek penelitian yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebanyak 110 wajib pajak. Sebanyak 110 kuesioner disebarikan kepada para pelaku wajib pajak di Semarang. Terdapat 110 kuesioner yang kembali ke peneliti, semua kuesioner diisi dengan baik dan dapat diolah seluruhnya. Adapun gambaran data kuesioner yang sudah diisi oleh responden sebagai berikut :

**Tabel 4. 1 Data Kuesioner Responden**

Keterangan	Jumlah
Penyebaran Kuesioner	110
Pengambilan Kuesioner	110
Tidak Memenuhi Kriteria	0
Kuesioner Yang Digunakan	110
Response Rate	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

#### 4.2 Demografi Responden Penelitian

Responden yang digunakan untuk penelitian sebanyak 110 wajib pajak di Kota Semarang. Berikut merupakan tabel perihal identitas umum dari keseluruhan responden yang mengisi kuesioner dan diidentifikasi berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan, dan usia. Data tersebut kemudian disajikan dalam statistik deskriptif sebagai berikut :

#### 4.2.1. Identifikasi Responden Berdasarkan Usia

Berikut adalah tabel identifikasi responden berdasarkan usia :

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

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	23 – 27 Tahun	51	46,4%
2	28 – 32 Tahun	33	30,0%
3	33 – 37 Tahun	18	16,4%
4	38 – 42 Tahun	4	3,6%
5	Lebih dari 42 Tahun	4	3,6%
TOTAL		110	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.2 sebanyak 51 orang (46,4%) merupakan wajib pajak yang memiliki usia 23 sampai 27 Tahun. Sebanyak 33 orang (30,0%) merupakan wajib pajak yang memiliki usia 28 sampai 32 Tahun. Sebanyak 18 orang (16,4%) merupakan wajib pajak yang memiliki usia 33 sampai 37 Tahun. Sebanyak 4 orang (3,6%) merupakan wajib yang memiliki usia 38 sampai 42 Tahun. Sedangkan sebanyak 4 orang (3,6%) merupakan wajib pajak yang memiliki usia diatas 42 Tahun. Berdasarkan data tersebut mayoritas wajib pajak di Semarang berusia 23 sampai 27 tahun atau sekitar 46.4%

#### 4.2.2. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut adalah tabel identifikasi responden berdasarkan jenis kelamin:

**Tabel 4. 3 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki – Laki	34	30,9%
2	Perempuan	76	69,1%
TOTAL		110	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Pada tabel 4.2.2 sebanyak 34 orang (30,9%) memiliki jenis kelamin laki – laki. Sedangkan sebanyak 76 orang (69,1%) memiliki jenis kelamin perempuan. Dari data tersebut terlihat bahwa mayoritas wajib pajak memiliki jenis kelamin perempuan.

#### 4.2.3. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berikut adalah tabel identifikasi responden berdasarkan jenis pekerjaan :

**Tabel 4. 4 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	Karyawan Swasta	83	75,5%
2	Lainnya	14	12,7%
3	PNS	10	9,1%
4	Wirausaha	3	2,7%
TOTAL		110	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Pada tabel 4.2.3 sebanyak 83 orang (75,5%) merupakan wajib pajak orang pribadi yang bekerja sebagai karyawan swasta. Sebanyak 14 orang (12,7%) merupakan wajib pajak yang bekerja dibidang lainnya. Sebanyak

10 orang (9,1%) merupakan wajib pajak yang bekerja sebagai PNS. Sedangkan sebanyak 3 orang (2,7%) merupakan wajib pajak yang bekerja sebagai wirausaha. Berdasarkan data tersebut mayoritas wajib pajak orang pribadi di Semarang sebagai karyawan swasta yakni sebanyak 83 orang atau sekitar 75,5%.

### 4.3 Teknik Analisa

#### 4.3.1. Analisa Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif pada penelitian mencakup nilai median (Me), rata-rata, Modus (Mo), Minimal (Min), Maksimum (Max) dan Standar Deviasi (SD). Dalam analisis ini menjelaskan mengenai gambaran responden dan hasil dari jawaban responden terhadap indikator pada kuesioner.

Interval dari nilai rata-rata tersebut di peroleh dari :

$$\begin{aligned}\text{Interval} &= ( \text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimal} ) / \text{Jumlah Kategori} \\ &= ( 5 - 1 ) / 5 \\ &= 0,8\end{aligned}$$

Berikut adalah analisa nilai rata – rata per variabel yang dikelompokkan berdasar 5 katagori, yaitu :

1. Sangat Rendah / Sangat Tidak Setuju : 1,00 – 1,80
2. Rendah / Tidak Setuju : 1,81 – 3,60
3. Sedang / Netral : 2,61 – 3,40
4. Tinggi / Setuju : 3,41 – 4,20
5. Sangat Tinggi / Sangat Setuju : 4,21 – 5,00

Nilai maksimum dan minimum diperoleh dari skor skala likert, dimana nilai maksimal pada penelitian ini adalah 5 dan nilai minimal pada penelitian ini adalah 1. Berikut adalah hasil analisis statistik deskriptif pada penelitian ini :

### 1. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

**Tabel 4. 5 Ringkasan Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Item	N	Me	M	Mo	Min	Max	SD
Y1	110	4,00	3,95	4	1	5	0,771
Y2	110	4,00	4,09	4	2	5	0,517
Y3	110	4,00	4,14	4	2	5	0,598
Y4	110	4,00	4,16	4	2	5	0,551
Y5	110	4,00	4,10	4	3	5	0,605
Y6	110	4,00	3,68	4	2	5	0,741
Y7	110	4,00	3,94	4	2	5	0,667
Y8	110	4,00	3,66	4	1	5	0,901

Sumber : Data primer diolah 2021

Variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi terdiri dari empat indikator. Keempat indikator tersebut terdiri dari 8 pertanyaan dengan jumlah responden yang mengisi 110 wajib pajak, dimana item Y1 memiliki nilai minimal 1 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 3,95 modus 4 dan standar deviasi 0,771. Item Y2 memiliki nilai minimal 2 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 artinya, rata-rata 4,09, modus 4 dan standar deviasi 0,517. Item Y3 memiliki nilai minimal 2 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00, rata-rata 4,14, modus 4 dan standar deviasi 0,598. Item Y4 memiliki nilai minimal 2 dan maksimal 5 artinya dengan nilai median 4,00 rata-rata 4,16 modus 4 dan standar deviasi 0,551. Item Y5

memiliki nilai minimal 3 dan maksimal 5 artinya dengan nilai median 4,00 rata-rata 4,10 modus 4 artinya dan standar deviasi 0,605. Item Y6 memiliki nilai minimal 2 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 3,68 modus 4 artinya dan standar deviasi 0,741. Item Y7 memiliki nilai minimal 2 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 3,94 modus 4 dan standar deviasi 0,667. Item Y8 memiliki nilai minimal 1 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 3,66 modus 4 dan standar deviasi 0,901.

## 2. Kesadaran Wajib Pajak

**Tabel 4. 6 Ringkasan Statistik Deskriptif Kesadaran Wajib Pajak**

Item	N	Me	M	Mo	Min	Max	SD
X1.1	110	4,00	4,16	4	2	5	0,599
X1.2	110	4,00	4,17	4	2	5	0,572
X1.3	110	4,00	4,14	4	3	5	0,550
X1.4	110	4,00	4,10	4	2	5	0,541
X1.5	110	4,00	4,13	4	3	5	0,509
X1.6	110	4,00	4,12	4	2	5	0,617

Sumber : Data primer diolah 2021

Variabel kesadaran wajib pajak pada kuesioner terdiri dari 3 indikator. Ketiga indikator tersebut terdiri dari 6 pertanyaan, dimana item X1.1 memiliki nilai minimal 2 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 4,16 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,599. Item X1.2 memiliki nilai minimal 2 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 4,17 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,572. Item X1.3 memiliki nilai minimal 3 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 4,14 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,550. Item X1.4 memiliki nilai minimal 2 dan maksimal 5

dengan nilai median 4,00 rata-rata 4,10 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,541. Item X1.5 memiliki nilai minimal 3 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 4,13 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,509. Item X1.6 memiliki nilai minimal 2 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 4,12 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,617.

### 3. Kualitas Pelayanan Pajak

**Tabel 4. 7 Ringkasan Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak**

Sumber : Data primer diolah 2021

Item	N	Me	M	Mo	Min	Max	SD
X2.1	110	4,00	3,65	4	1	5	0,749
X2.2	110	4,00	3,59	4	2	5	0,640
X2.3	110	4,00	3,75	4	2	5	0,642
X2.4	110	4,00	3,74	4	2	5	0,659
X2.5	110	4,00	3,83	4	2	5	0,633
X2.6	110	4,00	3,97	4	3	5	0,497
X2.7	110	4,00	3,85	4	2	5	0,666
X2.8	110	4,00	3,88	4	3	5	0,537
X2.9	110	4,00	3,84	4	2	5	0,599
X2.10	110	4,00	3,78	4	2	5	0,709

Variabel kualitas pelayanan pajak pada kuesioner terdiri dari lima indikator. Kelima indikator tersebut terdiri dari 10 pertanyaan, dimana item X2.1 memiliki nilai minimal 1 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 3,64 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,749. Item X2.2 memiliki nilai minimal 2 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 3,59 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,640. Item X2.3 memiliki nilai minimal 2 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 3,75 modus 4 dan nilai

standar deviasi 0,642. Item X2.4 memiliki nilai minimal 2 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 3,74 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,659. Item X2.5 memiliki nilai minimal 2 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 3,83 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,633. Item X2.6 memiliki nilai minimal 3 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 3,97 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,497. Item X2.7 memiliki nilai minimal 2 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 3,85 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,666. Item X2.8 memiliki nilai minimal 3 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 3,88 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,537. Item X2.9 memiliki nilai minimal 2 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 3,84 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,599. Item X2.10 memiliki nilai minimal 2 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 3,78 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,709.

### 3. *E-filling*

Tabel 4. 8 Ringkasan Statistik Deskriptif *E-filling*

Item	N	Me	M	Mo	Min	Max	SD
X3.1	110	4,00	4.16	4	2	5	0,684
X3.2	110	4,00	4.20	4	3	5	0,603
X3.3	110	4,00	4.21	4	2	5	0,637
X3.4	110	4,00	4.20	4	3	5	0,618
X3.5	110	4,00	4.26	4	3	5	0,570
X3.6	110	4,00	4.21	4	2	5	0.651

Sumber : Data primer diolah 2021

Variabel *e-filling* pada kuesioner terdiri dari tiga indikator. Ketiga indikator terdiri dari 6 pertanyaan, dimana item X3.1 memiliki nilai minimal

2 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 4,16 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,684. Item X3.2 memiliki nilai minimal 3 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 4,20 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,603. Item X3.3 memiliki nilai minimal 2 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 4,21 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,637. Item X3.4 memiliki nilai minimal 3 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 4,20 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,618. Item X3.4 memiliki nilai minimal 3 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 4,26 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,570. Item X1.6 memiliki nilai minimal 2 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 4,21 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,651.

#### 4. Sanksi Pajak

**Tabel 4. 9 Ringkasan Statistik Deskriptif Sanksi Pajak**

Item	N	Me	M	Mo	Min	Max	SD
X4.1	110	4,00	3,67	4	1	5	0,825
X4.2	110	4,00	3,95	4	2	5	0,633
X4.3	110	4,00	3,79	4	1	5	0,692
X4.4	110	4,00	4,05	4	2	5	0,572
X4.5	110	4,00	3,89	4	1	5	0,682
X4.6	110	4,00	3,43	4	1	5	0,913

Sumber : Data primer diolah 2021

Variabel sanksi pajak pada kuesioner memiliki 3 indikator. Ketiga indikator terdiri dari 6 pertanyaan, dimana item X4.1 memiliki nilai minimal 1 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 3,67 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,825. Item X4.2 memiliki nilai minimal 2 dan maksimal 5

dengan nilai median 4,00 rata-rata 3,95 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,633. Item X4.3 memiliki nilai minimal 1 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 3,79 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,692. Item X4.4 memiliki nilai minimal 2 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 4,05 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,572. Item X4.5 memiliki nilai minimal 1 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 3,89 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,682. Item X4.6 memiliki nilai minimal 1 dan maksimal 5 dengan nilai median 4,00 rata-rata 3,43 modus 4 dan nilai standar deviasi 0,913.

#### **4.3.2. Uji Kualitas Data**

Uji kualitas data pada penelitian ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.

##### **4.3.2.1. Uji Validitas**

Uji Validasi berfungsi untuk mengukur valid atau sah tidaknya suatu kuesioner. Apabila pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan perihal yang akan diukur oleh kuesioner tersebut maka kuesioner dinyatakan valid (Ghozali, 2018) Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  table maka dapat dinyatakan valid.

Uji validasi pada penelitian ini menggunakan SPSS yang kemudian membandingkan antara  $r$  hitung dengan  $r$  tabel, dimana  $r$  hitung tabel ( $df = n - 2$  atau  $110 - 2 = 108$ ). Hasil dari perbandingannya seperti pada tabel dibawah ini :

**1. Hasil uji validitas untuk variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sebagai berikut :**

**Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Butir Nomor	r hitung	r tabel	Valid
1	0,627	0,187	Valid
2	0,605	0,187	Valid
3	0,815	0,187	Valid
4	0,788	0,187	Valid
5	0,761	0,187	Valid
6	0,563	0,187	Valid
7	0,766	0,187	Valid
8	0,420	0,187	Valid

Sumber : Data primer diolah 2021

Tabel 4.10 menunjukkan hasil uji validitas pada variabel kepatuhan wajib pajak dari total 8 pertanyaan dengan keseluruhan item dinyatakan valid, hal ini dikarenakan nilai r hitung > r tabel yakni 0,187. Sehingga kesimpulan yang didapat bahwa data yang ada pada variabel kepatuhan wajib pajak dapat digunakan sebagai data penelitian.

**2. Hasil uji validitas untuk variabel kesadaran wajib pajak, sebagai berikut :**

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

Butir Nomor	r hitung	r tabel	Valid
1	0,737	0,187	Valid
2	0,817	0,187	Valid
3	0,847	0,187	Valid
4	0,826	0,187	Valid
5	0,855	0,187	Valid
6	0,839	0,187	Valid

Sumber : Data primer diolah 2021

Tabel 4.11 menunjukkan hasil uji validitas pada variabel kesadaran wajib pajak dari total 6 pertanyaan dengan keseluruhan item dinyatakan valid, hal ini dikarenakan nilai r hitung  $>$  r tabel yakni 0,187. Sehingga kesimpulan yang didapat bahwa data yang ada pada variabel kesadaran wajib pajak dapat digunakan sebagai data penelitian.

**3. Hasil uji validitas untuk variabel kualitas pelayanan pajak, sebagai berikut:**

**Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak**

Butir Nomor	r hitung	r tabel	Valid
1	0,757	0,187	Valid
2	0,796	0,187	Valid
3	0,827	0,187	Valid
4	0,816	0,187	Valid
5	0,791	0,187	Valid
6	0,645	0,187	Valid
7	0,783	0,187	Valid

8	0,700	0,187	Valid
9	0,796	0,187	Valid
10	0,763	0,187	Valid

Sumber : Data primer diolah 2021

Tabel 4.12 menunjukkan hasil uji validitas pada variabel kualitas pelayanan pajak dari total 10 pertanyaan dengan keseluruhan item dinyatakan valid, hal ini dikarenakan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel yakni 0,187. Sehingga kesimpulan yang didapat bahwa data yang ada pada variabel kualitas pelayanan pajak dapat digunakan sebagai data penelitian.

**4. Hasil uji validitas untuk variabel *e-filling*, sebagai berikut :**

**Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas *E-filling***

Butir Nomor	$r$ hitung	$r$ tabel	Valid
1	0,798	0,187	Valid
2	0,883	0,187	Valid
3	0,934	0,187	Valid
4	0,946	0,187	Valid
5	0,917	0,187	Valid
6	0,884	0,187	Valid

Sumber : Data primer diolah 2021

Tabel 4.13 menunjukkan hasil uji validitas pada variabel *e-filling* dari total 6 pertanyaan dengan keseluruhan item dinyatakan valid, hal ini dikarenakan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel yakni 0,187. Sehingga kesimpulan yang didapat bahwa data yang ada pada variabel *e-filling* dapat digunakan sebagai data penelitian.

**5. Hasil uji validitas untuk variabel sanksi pajak, sebagai berikut:**

**Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak**  
 Sumber : Data primer diolah 2021

Butir Nomor	r hitung	r tabel	Valid
1	0,850	0,187	Valid
2	0,755	0,187	Valid
3	0,724	0,187	Valid
4	0,617	0,187	Valid
5	0,745	0,187	Valid
6	0,784	0,187	Valid

Tabel 4.14 menunjukkan hasil uji validitas pada variabel sanksi pajak dari total 6 pertanyaan dengan keseluruhan item dinyatakan valid, hal ini dikarenakan nilai r hitung > r tabel yakni 0,187. Sehingga kesimpulan yang didapat bahwa data yang ada pada variabel sanksi pajak dapat digunakan sebagai data penelitian.

#### **4.3.2.2. Uji Realibilitas**

Uji reabilitas yakni uji yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator variabel atau konstruk (Ghozali, 2018). Apabila jawaban dari individu dalam menjawab pertanyaan mempunyai jawaban yang stabil atau konsisten dari waktu ke waktu maka kuesioner dapat dinyatakan reliable atau handal. Terdapat 2 pengukuran reliabilitas yang dapat digunakan, yaitu menggunakan Repeated Measure atau pengukuran ulang dan One Shot atau pengukuran sekali saja. Penelitian ini menggunakan metode One Shot atau sekali saja yang kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan yang lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha > 0,70 (Ghozali, 2018).

Hasil perhitungan penelitian ini, telah dilakukan dengan menggunakan SPSS pada uji realibilitas adalah sebagai berikut :

**Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Niali Standar	Keterangan
1	Kepatuhan wajib Pajak	0,795	0,70	Reliabel
2	Kesadaran Wajib Pajak	0,900	0,70	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan pajak	0,922	0,70	Reliabel
4	E-filling	0,948	0,70	Realibel
5	Sanksi Pajak	0,840	0,70	Realibel

Sumber : Data primer diolah 2021

Tabel 4.15 menunjukkan hasil realibilitas pada keseluruhan variabel dinyatakan reliabel. Hal ini dikarenakan keseluruhan variabel memiliki nilai Cronbach Alpha  $> 0,70$  sehingga kuesioner penelitian ini reliabel atau handal dan dapat digunakan sebagai data peneliltian.

#### 4.3.3. Uji Asumsi Klasik

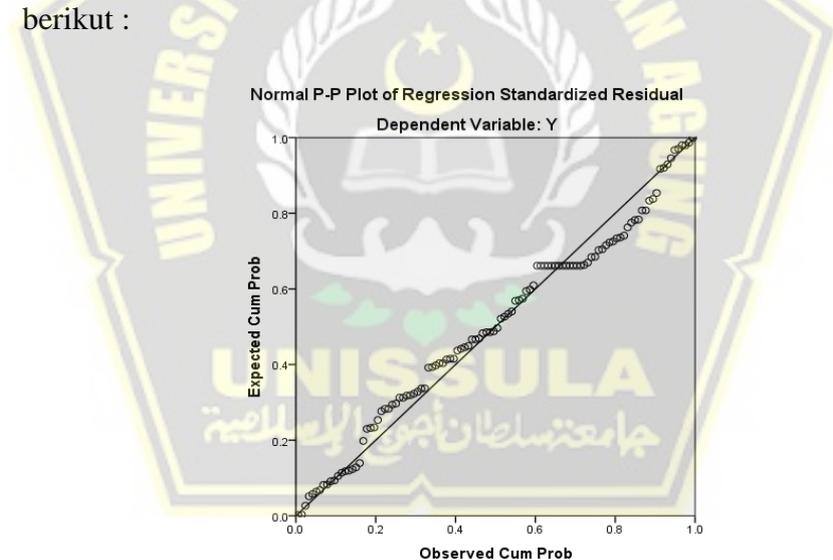
Uji asumsi klasik pada penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas.

##### 4.3.3.1. UJI NORMALITAS

Ghozali (2018) menyatakan uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik yaitu data yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Untuk mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak yaitu melalui analisis grafik dan analisa statistik. Pada analisis grafik jika penyebaran data disekitar garis diagonal

atau grafik histogramnya maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, tetapi jika penyebaran data menjauhi diagonal atau tidak mengikuti garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Pada analisis statistik nilai Kolmogorov-Smirnov apabila nilai pada *Asymp.Sig.(2-tailed)* lebih dari nilai signifikan yakni 0,05 maka  $H_0$  diterima yang berarti data residual memiliki distribusi normal, sebaliknya jika nilai pada *Asymp.Sig.(2-tailed)* kurang dari nilai signifikan yakni 0,05 maka  $H_0$  ditolak yang berarti data residual terdistribusi tidak normal.

Hasil dari pengelolaan analisis grafik dan analisis statistik yang telah dilakukan menggunakan SPSS pada uji normalitas penelitian ini, sebagai berikut :



**Gambar 4 1 Hasil Uji Normalitas Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, *E-filling*, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Dari gambar 4.1 menunjukkan hasil bahwa persebaran titik – titik berada disekitar garis diagonal, hal ini berarti model regresi memenuhi asumsi normalitas, karena data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

Kemudian untuk mendukung asumsi tersebut maka dilakukan pengolahan analisa statistik menggunakan SPSS pada uji normalitas penelitian ini, memiliki hasil sebagai berikut :

**Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas**

Nilai Asymp.Sig (2-tailed)	Taraf Signifikan	Keterangan
0,442	0,05	Normal

Sumber : Data primer diolah 2021

Dari tabel 4.16 menunjukkan hasil bahwa hubungan antar variabel adalah normal. Hal ini dikarenakan hasil uji normalitas variabel tersebut memiliki nilai lebih besar dari 0,05 yakni sebesar 0,442. Maka nilai residual pada model regresi terdistribudi secara normal.

#### **4.3.3.2. Uji Multikolonieritas**

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) (Ghozali, 2018). Hal yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai Tolerance  $\leq 0.10$  atau sama dengan nilai VIF  $\geq 10$ .

Berikut adalah hasil dari pengujian multikolonieritas pada penelitian ini :

**Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolonieritas**

No	Variabel	Tolerance	VIF	keterangan
1	Kesadaran Wajib Pajak	0,595	1,681	Tidak terjadi Multikolonieritas
2	Kualitas Pelayanan Pajak	0,772	1,295	Tidak terjadi Multikolonieritas
3	<i>E-filling</i>	0,609	1,643	Tidak terjadi Multikolonieritas
4	Sanksi Pajak	0,591	1,693	Tidak terjadi Multikolonieritas

Sumber : Data primer diolah 2021

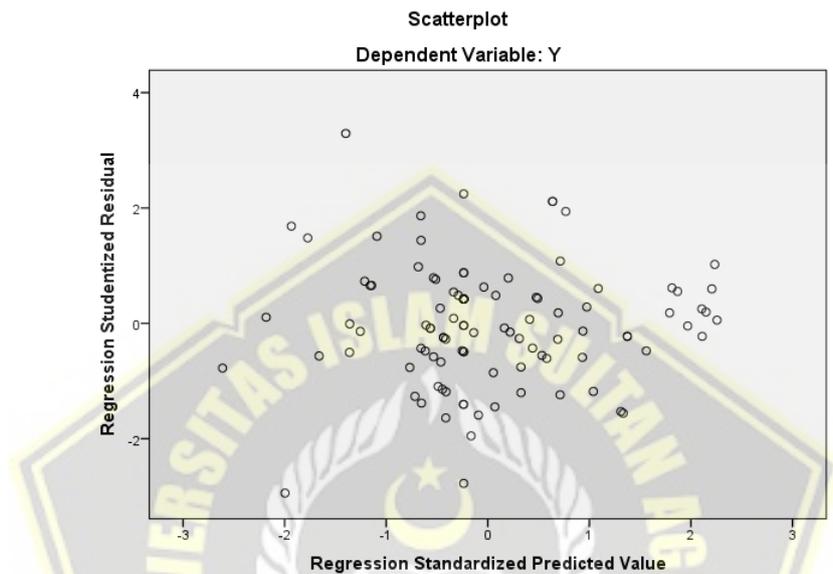
Dari tabel 4.17 menunjukkan hasil bahwa tidak terjadi multikolonieritas pada semua variable. Hal ini dikarenakan nilai VIF pada variabel kesadaran wajib pajak sebesar  $1,681 < 10$ . Nilai VIF pada variabel kualitas pelayanan pajak sebesar  $1,295 < 10$ . Nilai VIF pada variabel *e-filling* sebesar  $1,643 < 10$  dan nilai VIF variabel sanksi pajak sebesar  $1,693 < 10$ . Maka dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini baik, dikarenakan tidak terjadi korelasi variabel independen.

#### **4.3.3.3. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018). Pengujian ini menggunakan alat statistik untuk mendeteksi masalah melalui penyebaran titik – titik pada scatter plot, jika terdapat pola tertentu secara teratur seperti titik – titik bergerombol maka telah terjadi heteroskedastisitas tetapi jika titik – titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola yang jelas seperti titik –

titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Berikut adalah hasil dari pengujian heteroskedastisitas pada penelitian ini :



**Gambar 4 2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, E-filling dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Pada gambar 4.2 terlihat jika titik – titik menyebar dan tidak membentuk suatu pola diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y sehingga dapat disimpulkan bahwa pada uji heteroskedastisitas tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4.3.4. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar variabel dependen dan variabel independen.

Berikut adalah hasil dari pengujian regresi linear berganda pada penelitian ini :

**Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Keterangan	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	-		
(Constant)	7.021	2.209	-	3.179	.002
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	.500	.099	.398	5.052	.000
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	-.066	.049	-.093	-1.339	.184
E-filing (X3)	.342	.081	.329	4.232	.000
Sanksi Pajak (X4)	.270	.085	.253	3.196	.002

Sumber : Data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.18 hasil dari regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 7,021 + 0,500 X1 - 0,066X2 + 0,342X3 + 0,270X4$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien Regresi

X1 = Kesadaran Wajib Pajak

X2 = Kualitas Wajib Pajak

X3 = *E-filing*

X4 = Sanksi Pajak

Dari persamaan tersebut dapat diartikan sebagai berikut :

1. Nilai  $\alpha$  atau constanta sebesar 7,021 yang merupakan keadaan variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang belum dipengaruhi oleh variabel lain, yakni pada penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak (X1), kualitas pelayanan pajak(X2), *e-filling* (X3), sanksi pajak (X4). Jika variabel independen tidak ada maka variabel kepatuhan wajib pajak tidak mengalami perubahan.
2. Koefisien variabel kesadaran wajib pajak ( $\beta_1$ ) sebesar 0,500. Artinya jika variabel kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan 1 pada variabel kesadaran wajib pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,500, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti pada penelitian ini.
3. Koefisien variabel kualitas pelayanan pajak ( $\beta_2$ ) sebesar 0,066 dengan arahan negatif. Artinya jika variabel bebas lain nilainya konstan dan kualitas pelayanan pajak mengalami penurunan 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengalami kenaikan sebesar 0,066. Hal ini dapat dikatakan bahwa ketidakmampuan untuk mentransformasikan kualitas pelayanan pajak yang ada menjadi salah satu factor penyebabnya.
4. Koefisien variabel *e-filling* ( $\beta_3$ ) sebesar 0,342. Artinya jika variabel *e-filling* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan 1 pada variabel

e-filling sebesar 0,342. Dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti pada penelitian ini.

5. Koefisien variabel sanksi pajak ( $\beta_4$ ) sebesar 0,270. Artinya jika variabel sanksi pajak memiliki arahan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan 1 variabel sanksi pajak sebesar 0,270. Dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti pada penelitian ini.

#### **4.3.5. Uji Kebaikan Model**

Uji kebaikan model pada penelitian ini meliputi uji F dan uji koefisien determinasi.

##### **4.3.5.1. Uji F**

Uji F atau uji simultan mempunyai tujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat (Ghozali, 2018). Tingkat kepercayaan yang digunakan sebesar 95% atau taraf signifikan alfa sama dengan 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Rumusan hipotesis pada penelitian ini, sebagai berikut :

1. Apabila nilai signifikansinya  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya model regresi tergolong fit atau baik.
2. Tetapi apabila nilai signifikasinya  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya model regresi tergolong tidak fit atau tidak baik.

Berikut adalah hasil dari uji F pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, *e-filling* dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi :

**Tabel 4. 19 Hasil Uji F**

Model	Sig.	Keterangan
1.	0,000	Model Fit

Sumber : Data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.19 nilai signifikansi sebesar 0,000. Artinya lebih kecil dibandingkan dengan taraf signifikansi yakni 5% atau 0,05. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, *e-filling* dan sanksi pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara simultan atau model penelitian ini dikatakan fit atau baik sebagai model penelitian.

#### **4.3.5.2. Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan pengujian yang bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018). Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu nol dan satu, yaitu jika nilai ( $R^2$ ) yang kecil menunjukkan kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel – variabel dependen sangat terbatas. Sebaliknya jika nilai yang mendekati satu maka variabel – variabel independen memberikan hamper keseluruhan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Berikut adalah nilai determinasi ditentukan dengan nilai Adjusted R Square :

**Tabel 4. 20 Hasil Koefisien Determinasi**

Sumber : Data primer diolah 2021

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0.783	0.613	0.598	2.210

Berdasarkan tabel 4.20 diperoleh nilai koefisien determinasi yang disesuaikan (*adjusted R<sup>2</sup>*) adalah 0,598 atau 59,8%. Artinya dari semua variabel bebas pada penelitian ini yakni kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, *e-filling* dan sanksi pajak dapat menerangkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 59,8%. Sebesar 40,2% merupakan nilai sisa variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

#### **4.3.6. Uji Hipotesis**

##### **4.3.5.1. Uji Parsial ( Uji t )**

Uji parsial atau uji t merupakan pengujian yang digunakan untuk menguji variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Pengujian menggunakan signifikan level 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ).

Menentukan kriteria penerimaan atau penolakan  $H_0$ , yaitu dengan :

- Jika signifikan  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima
- Jika signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak

Berikut adalah hasil uji t pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, *e-filling* dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi :

**Tabel 4. 21 Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Variabel	Unstandardized		Sig.	keterangan
	Coefficients			
	B	Std. Error		
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0.500	0.099	0.000	Diterima
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	-0.066	0.049	0.184	Ditolak
<i>E-filling</i> (X3)	0.342	0.081	0.000	Diterima
Sanksi Pajak (X4)	0.270	0.085	0.002	Ditolak

Sumber : Data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.21 tersebut dapat kita ketahui bahwa :

1. Nilai koefisien kesadaran wajib pajak sebesar  $0,500 > 0$ . Artinya bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu nilai signifikan kesadaran wajib pajak sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diterima.
2. Nilai koefisien kualitas pelayanan pajak sebesar  $-0,066 < 0$ . Artinya kualitas pelayanan pajak tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu nilai signifikan  $0,184 > 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ditolak.
3. Nilai koefisiensi *e-filling* sebesar  $0.342 > 0$ . Artinya bahwa *e-filling* mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu nilai

signifikan  $0.000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diterima.

4. Nilai koefisiensi sanksi pajak sebesar  $0,270 > 0$ . Artinya bahwa sanksi pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu nilai signifikan  $0,002 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diterima.

#### **4.4 Pembahasan Hasil Penelitian**

Sesuai dengan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen, maka untuk pembahasannya adalah sebagai berikut :

##### **1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

Hasil penelitian dari kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diterima. Kesadaran wajib pajak merupakan kerelaan wajib pajak untuk memberikan kontribusi dana guna pelaksanaan fungsi perpajakan dengan cara membayarkan kewajiban perpajakan secara tepat waktu dan tepat jumlah.

*Theory of Planned Behaviour* yakni teori yang menyebutkan bahwa perilaku individu dapat didorong melalui tiga faktor yaitu, sikap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Oleh karena itu, kesadaran wajib pajak berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang

pribadi, dikarenakan melalui kesadaran wajib pajak pelaku wajib pajak memiliki kesadaran penuh terhadap manfaat pajak dimasa depan yang akan diperoleh untuk setiap individu.

Hasil penelitian ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Agustiningsih, 2016); (Subarkah & Dewi, 2017); (Suyanto & Pratama, 2018); (Samrotun & Suhendro, 2018); (Kautsar, 2018) yang menyebutkan bahwa kesadaran wajib pajak terbukti mampu meningkatkan kinerja UKM. Akan tetapi hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Nugroho et al., 2016) yang menyebutkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

Hasil penelitian dari kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ditolak. Kualitas pelayanan pajak adalah suatu pelayan terutama dalam bidang perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi artinya kualitas pelayanan pajak di Kota Semarang menandakan belum maksimalnya kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Semarang kepada wajib pajak. Hal ini didukung dengan rendahnya nilai indikator pada point keandalan, artinya kecakapan yang diberikan dan rasa kepercayaan yang didapat oleh pelaku wajib pajak di Kota Semarang masih kurang.

*Theory of planned behavior* yakni teori yang menyebutkan bahwa perilaku individu dapat didorong melalui tiga faktor yaitu sikap perilaku, norma subjektif dan persepsi kontrol perilaku. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pajak dipandang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena kualitas pelayanan pajak menghasilkan layanan profesional terhadap wajib pajak sehingga menimbulkan persepsi yang baik bagi wajib pajak guna menjadikan dasar acuan dalam pengambilan keputusan sehingga tercipta keinginan untuk melaporkan wajib pajak tepat waktu dan tepat jumlah.

Hasil penelitian ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Samrotun & Suhendro, 2018) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **3. *E-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

Hasil penelitian dari *E-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diterima. *E-filling* adalah suatu cara penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jendral Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau penyedia jasa aplikasi perpajakan. *E-filling* dibuat dengan tujuan mempermudah wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya dengan cepat dan dapat dilakukan dimana saja.

*Theory of planned behavior* yakni teori yang menyebutkan bahwa perilaku individu dapat didorong melalui tiga faktor yaitu sikap perilaku, norma subjektif dan persepsi kontrol perilaku. Oleh karena itu, persepsi

kontrol perilaku yang ditimbulkan dari adanya pertimpangan kemudahan dalam pelaporan perpajakannya, maka dengan adanya pemanfaat teknologi dirasa lebih efisien. Wajib pajak yang memiliki kesibukan tinggi dapat melaporkan kewajiban perpajakannya dengan cepat dan mudah.

Hasil penelitian ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Agustiningsih, 2016) yang menyebutkan bahwa *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Akan tetapi hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Handayani & Tambun, 2016) yang menyebutkan bahwa *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

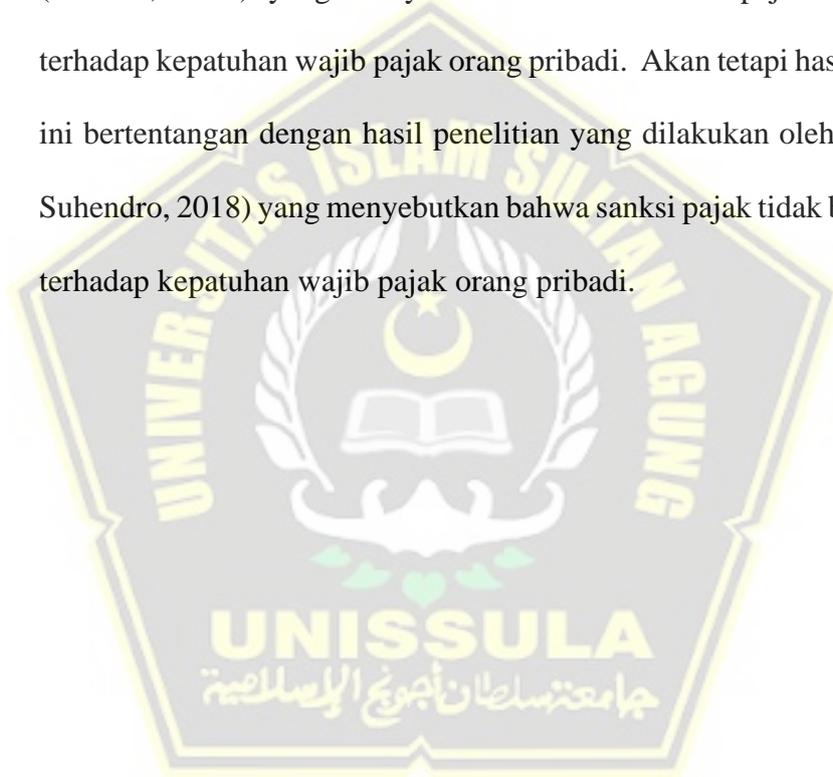
#### **4. Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

Hasil penelitian dari sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diterima. Sanksi pajak adalah suatu hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang berpedoman pada peraturan undang – undang yang berlaku. Sanksi pajak diberlakukan guna mencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan yang memiliki dampak merugikan negara.

*Theory of planned behavior* yakni teori yang menyebutkan bahwa perilaku individu dapat didorong melalui tiga faktor yaitu sikap perilaku, norma subjektif dan persepsi kontrol perilaku. Oleh karena itu, sanksi pajak mengacu pada faktor norma subjektif dimana persepsi individu terhadap harapan dari orang – orang yang memiliki pengaruh dalam

kehidupannya mendorong untuk melakukan tindakan berupa melaporkan kewajiban perpajakannya secara tepat jumlah dan tepat waktu, dikarenakan jika melanggar dan tentunya memiliki dampak kerugian dimasa depan baik untuk wajib pajak tersebut maupun orang yang dianggap memiliki pengaruh dalam dirinya.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kautsar, 2018) yang menyebutkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Akan tetapi hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Samrotun, Suhendro, 2018) yang menyebutkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, *e-filling* dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang. Penelitian ini dilakukan melalui penyebaran terhadap 110 orang wajib pajak yang tersebar di Kota Semarang. Hasil data diperoleh dari penelitian ini kemudian dianalisis menggunakan SPSS versi 20. Berikut adalah hasil yang diperoleh dari penelitian ini :

1. Kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Adanya tindakan dalam melakukan pelaporan perpajakannya secara tepat waktu dengan nominal yang tepat pula merupakan bentuk dari kesadaran wajib pajak dalam melaporkan kewajiban pajaknya. Sehingga melalui peningkatan kesadaran wajib pajak dapat berpengaruh pula pada peningkatan kepatuhan bagi wajib pajak orang pribadi.
2. Kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Artinya bahwa kualitas pelayanan pajak di Kota Semarang belum maksimal. Pada indikator nilai yang rendah adalah pada nilai keandalan. Artinya adalah kecakapan yang diberikan dan rasa kepercayaan yang didapat oleh pelaku wajib pajak di Kota Semarang masih kurang.

3. *E-filling* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *E-filling* memberi peluang baru bagi wajib pajak orang pribadi yakni memberikan peningkatan dalam pelaporan perpajakannya dikarenakan ruang lingkup dalam pelaporan wajib pajak tidak dibatasi, hal tersebut menambah efisiensi dalam pelaporan perpajakan. Sehingga melalui *e-filling* ini pelaku wajib pajak dapat meningkatkan pelaporan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Adanya sanksi pajak berupa sanksi administrasi maupun pidana yang mengikat wajib pajak orang pribadi untuk taat dalam menaati peraturan perpajakan. Dengan begitu sanksi pajak dapat memberikan pengaruh yang baik untuk meningkatkan pelaporan kepatuhan wajib pajak.

## **5.2. Implikasi**

Setelah melaksanakan penelitian ini yaitu mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di Kota Semarang, dapat diketahui bahwa kesadaran wajib pajak orang pribadi cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat melalui hasil penelitian diatas. Mayoritas pelaku wajib pajak di Kota Semarang telah memanfaatkan *e-filling* dengan baik guna melakukan pelaporan wajib pajaknya. Salah satu contoh manfaat yang diterima dengan metode pelaporan pajak secara digital adalah dapat diakses dengan mudah dengan kurun waktu 7x24 jam sehingga pelaku wajib pajak yang memiliki mobilitas tinggi dapat melakukan pelaporan wajib pajaknya secara cepat dan mudah. Sanksi pajak memiliki peran yang penting dalam meningkayakan

kepatuhan wajib pajak, dikarenakan aturan yang mengikat seluruh wajib pajak, adanya sanksi pajak bagi para pelanggar perpajakan secara tegas menjadikan peraturan perpajakan harus dipatuhi.

Terdapat faktor yang kurang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu kualitas pelayanan pajak. Hal ini dikarenakan masih kurangnya tingkat pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama di Kota Semarang yang dapat di terima oleh wajib pajak.

### **5.3. Keterbatasan Penelitian**

Pada penelitian ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini terdapat kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Adapun keterbatasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden pada penelitian ini masih terbatas dan belum mencakup seluruh wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang yaitu berjumlah 110 responden yang diteliti.
2. Kuesioner pada penelitian ini menggunakan bahasa tinggi sehingga kurang dipahami oleh responden yakni oleh pelaku wajib pajak.
3. Hasil penelitian ini hanya mengacu berdasarkan hasil jawaban dari kuesioner, sehingga hasil yang diperoleh tidak sepenuhnya mampu menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.

### **5.4. Saran**

Mengingat pajak merupakan sektor pendapatan terbesar yang diterima oleh negara maka diharapkan bagi KPP Pratama di Kota Semarang untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan.

Hal ini diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang melalui kualitas pelayanan pajak yang diberikan secara maksimal.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agustini Eka Pratiwi W., P., & Supadmi, N. (2016). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 15(1), 27–54.
- Agustiningsih, W. (2016). Jurnal Nominal / Volume V Nomor 2 / Tahun 2016 Pengaruh Penerapan E-Filing , Tingkat Pemahaman Perpajakan Jurnal Nominal / Volume V Nomor 2 / Tahun 2016 Pendahuluan Salah satu sumber pendapatan negara terbesar adalah penerimaan pajak . Pajak digunakan ole. *Nominal*, V(4), 107–122.
- Anam, M. C., Andini, R., & Hartono. (2016). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening (Studi di KPP Pratama Salatiga) Mohammad*.
- Dewi, A. A. S. I. K., & Setiawan, P. E. (2016). Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Dan Persepsi Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib pajak Reklame. *E Journal Akuntansi UDAYANA*, 17(1), 84–111. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/17696>
- Handayani, K. R., & Tambun, S. (2016). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderating. *Journal UTA45JAKARTA*, 1(2), 59–73.
- Imam Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 25 (Tejokusumo Abadi (Ed.); Cetakan IX).
- Indriantoro, Nur & Supomo, B. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk*

*Akuntansi & Manajemen*. BPFE-YOGYAKARTA.

Kamil, N. I. (2015). The effect of taxpayer awareness, knowledge, tax penalties and tax authorities services on the tax compliance : Survey on the individual taxpayer at Jabodetabek & Bandung). *Research Journal of Finance and AccountingOnline*, 6(2), 104–112.  
<https://www.iiste.org/Journals/index.php/RJFA/article/view/19180/19738>

*Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Semarang pada periode 2019*. (n.d.).

Kautsar, D. Al. (2018). *Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak (studi kasus pada wajib pajak orang pribadi di kota bontang)*. June, 1–23.

Manuputty, I. G., & Sirait, S. (2016). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Penerapan Self Assesment System Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Serta Dampaknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Panjaringan. *Media Akuntansi Perpajakan*, 1(2), 44–58.

Mardiasmo. (2019). *Perpajakan* (D. Arum (Ed.)). ANDI (Anggota IKAPI).

Nugroho, A., Andini, R., & Raharjo, K. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan. *Journal Of Accounting*, 2(2), 1–13.

Nur Ghailina As'ari. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 1 No. 6 Juni 2018*, 151(2), 10–17.

- Prof. Dr. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Subandi, H., & Fadhil, M. I. I. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Bendahara Desa Di Kota Batu. *Berkala Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.20473/baki.v3i1.5402>
- Subarkah, J., & Dewi, M. W. (2017). Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Sukoharjo. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 17(02), 61–72. <https://doi.org/10.29040/jap.v17i02.210>
- Suyanto, S., & Pratama, Y. H. (2018). Kepatuhan wajib pajak orang pribadi: Studi aspek pengetahuan, kesadaran, kualitas layanan dan kebijakan sunset policy. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 21(1), 139–158. <https://doi.org/10.24914/jeb.v21i1.704>
- Widnyani, I. A. D., & Suardana, K. (2016). Pengaruh Sosialisasi, Sanksi Dan Persepsi Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 16(3), 2176–2203.
- Wiratan, K. dan H. K. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Madya dan Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan). *Jurnal Bina Akuntansi*, Vol. 4 No., 310–349.
- Yuli Chomsatu Samrotun, Suhendro, L. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*, 3(1), 372–395. <https://doi.org/10.31093/jraba.v3i1.94>



# LAMPIRAN - LAMPIRAN





## KEPATUHAN WAJIB PAJAK

NO.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke kantor pajak</b>						
1.	Setiap warga Negara yang bekerja merupakan wajib pajak					
2.	Setiap wajib pajak harus mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP.					
<b>Kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu</b>						
3.	Saya selalu mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan					
4.	Saya mengetahui kewajiban pelaporan SPT setiap tahunnya					
<b>Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar</b>						
5.	Saya selalu tepat waktu dalam membayar pajak					
6.	Saya mampu melakukan perhitungan pajak dengan benar					
<b>Kepatuhan dalam membayar tunggakan</b>						
7.	Saya bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajaknya					
8.	Adanya Bunga dalam tunggakan pajak akan menambah beban pajak					

## KESADARAN WAJIB PAJAK

NO.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Persepsi wajib pajak tentang penggunaan dana pajak</b>						
9.	Kesadaran wajib pajak dalam kepatuhan pelaporan pajak berarti berkontribusi dalam penyelenggara Negara					
10.	Pembayaran pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara					
<b>Tingkat pengetahuan dalam kesadaran membayar pajak</b>						
11.	Kesadaran wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak tepat waktu					
12.	Kesadaran wajib pajak untuk melaporkan SPT tanpa pengaruh orang lain					
<b>Kondisi keuangan wajib pajak.</b>						
13.	Kesadaran wajib pajak bahwa melakukan kepatuhan adalah kewajiban.					
14.	Kesadaran wajib pajak bahwa pajak digunakan untuk membiayai pembangunan sarana publik.					

#### **KUALITAS PELAYANAN PAJAK**

NO.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS

<b>Keandalan</b>						
15.	Saya merasa petugas pajak bekerja secara profesional sehingga meningkatkan kepercayaan wajib pajak.					
16.	Saya merasa petugas pajak cakap dalam melaksanakan tugas.					
<b>Ketanggapan</b>						
17.	Saya merasa petugas pajak selalu siap membantu wajib pajak jika terdapat kendala dari wajib pajak.					
18.	Petugas pajak tanggap dalam merespon aduan wajib pajak ketika mengalami kendala.					
<b>Jaminan</b>						
19.	Saya merasa petugas pajak menguasai peraturan perpajakan sehingga dapat membantu wajib pajak.					
20.	Saya merasa petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak.					
<b>Empati</b>						
21.	Saya merasa petugas pajak memberi kemudahan dalam pelayanan.					
22.	Saya merasa petugas pajak memberi pelayanan yang baik.					
<b>Bukti langsung</b>						

23.	Saya merasa petugas pajak memberikan perhatian terhadap kendala yang dialami wajib pajak terkait pembayaran pajak.					
24.	Saya merasa petugas pajak berkontribusi langsung dalam membantu pelaporan wajib pajak.					

### ***E-FILLING***

NO.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Wajib pajak selalu menggunakan <i>E-Filling</i> setiap kali melaporkan wajib pajak</b>						
25.	Saya merasa terbantu dalam pelaporan SPT dengan menggunakan <i>E-Filling</i>					
26.	Saya selalu menggunakan <i>E-filling</i> dalam pelaporan SPT					
<b>Wajib pajak berkehendak untuk melanjutkan menggunakan <i>E-Filling</i> dimasa depan</b>						
27.	Saya dapat melaporkan SPT dengan mudah karena <i>E-filling</i> dan akan menggunakan lagi dimasa depan					
28.	Saya akan menggunakan <i>E-filling</i> dimasa depan karena praktis dan dinamis					
<b>Wajib pajak menggunakan <i>E-Filling</i> karena fitur yang membantu pengerjaannya</b>						
29.	<i>E-filling</i> memudahkan saya dalam melaporakan SPT					
30.	Cara melaporkan SPT dengan <i>E-filling</i> dapat menghemat waktu pengerjaannya					

## SANKSI PAJAK

NO.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat</b>						
31.	Sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.					
32.	Wajib pajak perlu memahami dengan baik sanksi perpajakan.					
<b>Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu saran untuk mendidik wajib pajak</b>						
33.	Saya merasa sanksi dalam surat pemberitahuan (SPT) sangat diperlukan.					
34.	Saya selalu mengisi surat pemberitahuan (SPT) sesuai dengan peraturan yang berlaku					
<b>Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi</b>						
35.	Saya paham jika melanggar pembayaran pajak maka akan dikenakan sanksi pidana dan administrasi.					
36.	Semakin berat sanksi, wajib pajak akan semakin patuh membayar pajak.					



Anggraini	1	Perempuan	Karyawan Swasta	2	4	4	4	3	3	2	5	27	5	5	4	3	4	4	25	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	32	4	4	4	4	4	4	24	2	2	3	4	3	2	16	
Fenny Santoso	5	Perempuan	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
Fendy Pratama	3	Laki-laki	Karyawan Swasta	5	4	3	3	3	2	3	5	28	4	4	3	2	3	2	18	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	30	4	5	5	5	5	5	29	2	3	2	3	3	2	15	
Dunyaa Nida' Tuffahati	1	Perempuan	Lainnya	4	4	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	30	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	34	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	4	29	
Andini Kusuma	1	Perempuan	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	2	21	
Fina	3	Perempuan	Karyawan Swasta	4	4	5	4	4	4	4	4	33	4	4	4	5	5	5	27	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	30	4	5	5	5	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	
Rohmad	3	Laki-laki	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4	4	4	2	30	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	35	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	3	3	21
Kurnia	2	Perempuan	Lainnya	4	4	4	4	4	4	2	30	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	2	22	
Klara Yunita	1	Perempuan	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	3	23	
Rifkhiana Masfufa	1	Perempuan	Karyawan Swasta	4	3	3	4	5	5	2	31	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	
Irma A	1	Laki-laki	Karyawan Swasta	5	5	4	4	3	4	3	4	33	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	
arsy putri kencanaawati	1	Perempuan	Karyawan Swasta	2	4	4	4	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	37	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	4	3	3	20	
IKA WULANDARI	2	Perempuan	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24		
Kejora Pinilih	2	Laki-laki	PNS	5	5	5	5	5	5	2	37	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30		
Yulia Pujiastuti	2	Perempuan	Lainnya	4	4	3	3	4	3	4	29	4	4	4	4	5	4	25	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	36	5	3	3	3	3	3	20	4	4	4	4	4	2	22	
Devi Purnama sari	2	Perempuan	Lainnya	4	3	4	4	4	3	3	28	3	4	4	4	4	3	22	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	35	4	3	3	3	4	4	21	3	4	4	3	3	3	20	
marla jayanti	2	Perempuan	Lainnya	4	4	4	4	2	4	2	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24		
reza listianto	2	Laki-laki	Karyawan Swasta	5	5	5	5	4	5	5	39	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	35	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30		
Azra	1	Laki-laki	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	4	4	27	
Cynthia	1	Perempuan	Karyawan Swasta	4	4	4	4	3	3	4	30	5	5	4	4	4	4	26	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	23		
Anggy	1	Perempuan	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24		
Hikmah	1	Perempuan	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5	4	5	4	38	5	5	5	5	5	30	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	32	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	5	5	5	27	
Septi budi waluyo	1	Laki-laki	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	5	4	23		
Dwi priyatno	5	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24		
Opiyana riska	1	Perempuan	Karyawan Swasta	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	4	25		
Luky Kania	1	Perempuan	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24		
rasmara prenda p.	1	Laki-laki	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24		
Agasta	1	Perempuan	Karyawan Swasta	4	4	4	4	2	2	4	28	4	4	4	4	4	4	24	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2	27	2	4	4	4	4	4	22	2	3	3	4	4	2	18		
Dwi priyayno	5	Laki-laki	PNS	4	5	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	37	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	4	24		
Safitri handayani	1	Perempuan	Karyawan Swasta	5	5	4	4	5	3	4	2	32	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	5	5	27		
Fredy yulianto	2	Laki-laki	Karyawan Swasta	5	5	5	4	3	4	4	35	4	4	3	4	4	4	23	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31	3	3	3	3	4	4	20	2	2	4	3	3	3	17		
Lonna Bonnita Dwi P.	1	Perempuan	Karyawan Swasta	3	4	2	2	3	3	2	1	20	2	4	3	3	3	5	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	4	4	4	21	2	3	4	2	2	2	15		
Syifa	2	Perempuan	Karyawan Swasta	4	4	3	4	3	3	4	5	30	5	4	3	3	4	23	1	2	3	3	4	4	3	3	4	2	29	2	4	3	3	3	4	19	2	2	3	3	2	2	14		
Utia	2	Perempuan	Karyawan Swasta	4	4	4	5	4	4	5	34	5	4	5	4	4	4	26	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	37	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24			
Prilly	1	Perempuan	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	33	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	4	4	3	20		
Indar	3	Perempuan	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24		
Septi Diastuti	1	Perempuan	Karyawan Swasta	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	32	5	5	5	5	5	5	30	3	4	3	4	4	3	21		
Lia	1	Perempuan	Karyawan Swasta	4	4	4	3	3	3	4	3	28	4	4	4	3	4	4	23	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23		
Murniati	2	Perempuan	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24		
Putri	1	Perempuan	Karyawan Swasta	4	4	3	4	3	3	3	3	27	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	3	3	21		



**Statistics**

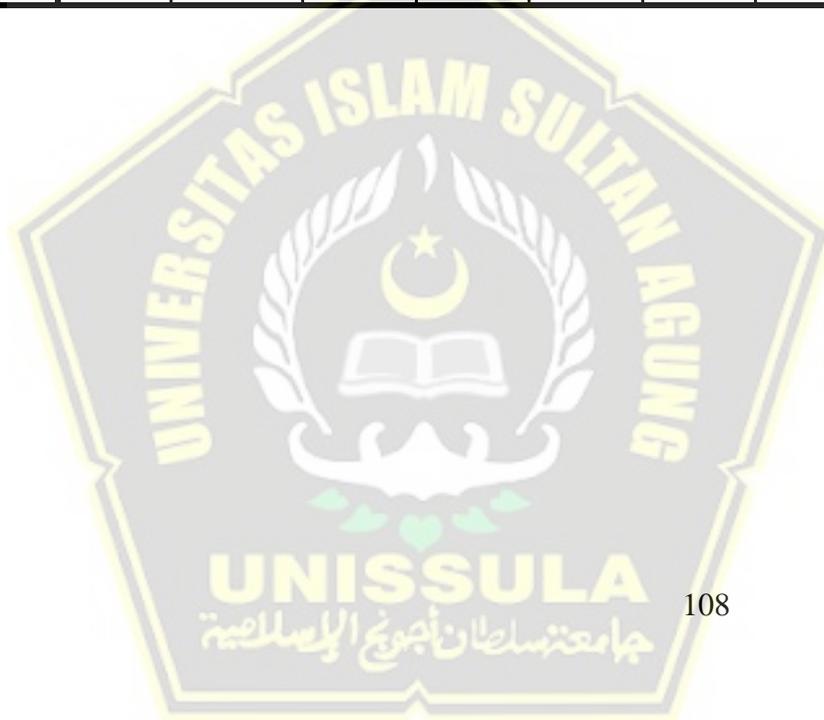
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8
N	Valid	110	110	110	110	110	110	110
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.95	4.09	4.14	4.16	4.10	3.68	3.94	3.66
Median	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode	4	4	4	4	4	4	4	4
Std. Deviation	.771	.517	.598	.551	.605	.741	.667	.901
Minimum	1	2	2	2	3	2	2	1
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5
Sum	435	450	455	458	451	405	433	403

**Statistics**

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
N	Valid	110	110	110	110	110
	Missing	0	0	0	0	0
Mean	4.16	4.17	4.14	4.10	4.13	4.12
Median	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode	4	4	4	4	4	4
Std. Deviation	.599	.572	.550	.541	.509	.617
Minimum	2	2	3	2	3	2
Maximum	5	5	5	5	5	5
Sum	458	459	455	451	454	453

**Statistics**

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10
N	Valid	110	110	110	110	110	110	110	110	110
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.65	3.59	3.75	3.74	3.83	3.97	3.85	3.88	3.84	3.78
Median	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Std. Deviation	.749	.640	.642	.659	.633	.497	.666	.537	.599	.709
Minimum	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sum	401	395	412	411	421	437	423	427	422	416



**Statistics**

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6
N	Valid	110	110	110	110	110	110
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.16	4.20	4.21	4.20	4.26	4.21
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4	4	4
Std. Deviation		.684	.603	.637	.618	.570	.651
Minimum		2	3	2	3	3	2
Maximum		5	5	5	5	5	5
Sum		458	462	463	462	469	463

**Statistics**

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6
N	Valid	110	110	110	110	110	110
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.67	3.95	3.79	4.05	3.89	3.43
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4	4	4
Std. Deviation		.825	.633	.692	.572	.682	.913
Minimum		1	2	1	2	1	1
Maximum		5	5	5	5	5	5
Sum		404	434	417	446	428	377

## LAMPIRAN UJI KUALITAS DATA

### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.609**	.372**	.385**	.384**	.055	.387**	.149	.627**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.570	.000	.119	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Y2	Pearson Correlation	.609**	1	.494**	.431**	.264**	.076	.363**	.145	.605**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.005	.429	.000	.130	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Y3	Pearson Correlation	.372**	.494**	1	.796**	.672**	.409**	.528**	.222*	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.020	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Y4	Pearson Correlation	.385**	.431**	.796**	1	.639**	.376**	.528**	.204*	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.032	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Y5	Pearson Correlation	.384**	.264**	.672**	.639**	1	.522**	.629**	.062	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.000	.000		.000	.000	.518	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Y6	Pearson Correlation	.055	.076	.409**	.376**	.522**	1	.552**	.003	.563**
	Sig. (2-tailed)	.570	.429	.000	.000	.000		.000	.974	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Y7	Pearson Correlation	.387**	.363**	.528**	.528**	.629**	.552**	1	.132	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.170	.000

	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
	Pearson Correlation	.149	.145	.222*	.204*	.062	.003	.132	1	.420**
Y8	Sig. (2-tailed)	.119	.130	.020	.032	.518	.974	.170		.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
	Pearson Correlation	.627**	.605**	.815**	.788**	.761**	.563**	.766**	.420**	1
Y	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1	
	Pearson Correlation	1	.613**	.517**	.431**	.533**	.494**	.737**
X1.1	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
	Pearson Correlation	.613**	1	.624**	.477**	.617**	.669**	.817**
X1.2	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
	Pearson Correlation	.517**	.624**	1	.756**	.659**	.628**	.847**
X1.3	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
	Pearson Correlation	.431**	.477**	.756**	1	.787**	.652**	.826**
X1.4	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110

	Pearson Correlation	.533**	.617**	.659**	.787**	1	.653**	.855**
X1.5	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
	Pearson Correlation	.494**	.669**	.628**	.652**	.653**	1	.839**
X1.6	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
	Pearson Correlation	.737**	.817**	.847**	.826**	.855**	.839**	1
X1	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.767**	.479**	.552**	.527**	.467**	.459**	.419**	.463**	.579**	.757**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X2.2	Pearson Correlation	.767**	1	.638**	.634**	.549**	.398**	.432**	.525**	.542**	.570**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X2.3	Pearson Correlation	.479**	.638**	1	.859**	.636**	.438**	.658**	.551**	.607**	.482**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110

	Pearson Correlation	.552**	.634**	.859**	1	.549**	.454**	.679**	.455**	.541**	.504**	.816**
X2.4	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
	Pearson Correlation	.527**	.549**	.636**	.549**	1	.539**	.567**	.479**	.651**	.590**	.791**
X2.5	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
	Pearson Correlation	.467**	.398**	.438**	.454**	.539**	1	.458**	.400**	.540**	.400**	.645**
X2.6	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
	Pearson Correlation	.459**	.432**	.658**	.679**	.567**	.458**	1	.564**	.649**	.550**	.783**
X2.7	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
	Pearson Correlation	.419**	.525**	.551**	.455**	.479**	.400**	.564**	1	.567**	.510**	.700**
X2.8	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
	Pearson Correlation	.463**	.542**	.607**	.541**	.651**	.540**	.649**	.567**	1	.607**	.796**
X2.9	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
	Pearson Correlation	.579**	.570**	.482**	.504**	.590**	.400**	.550**	.510**	.607**	1	.763**
X2.10	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
	Pearson Correlation	.757**	.796**	.827**	.816**	.791**	.645**	.783**	.700**	.796**	.763**	1
X2	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.609**	.637**	.681**	.665**	.643**	.798**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
X3.2	Pearson Correlation	.609**	1	.822**	.877**	.754**	.687**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
X3.3	Pearson Correlation	.637**	.822**	1	.896**	.859**	.801**	.934**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
X3.4	Pearson Correlation	.681**	.877**	.896**	1	.840**	.785**	.946**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
X3.5	Pearson Correlation	.665**	.754**	.859**	.840**	1	.815**	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
X3.6	Pearson Correlation	.643**	.687**	.801**	.785**	.815**	1	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
X3	Pearson Correlation	.798**	.883**	.934**	.946**	.917**	.884**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	110	110	110	110	110	110	110

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Correlations

	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4
Pearson Correlation	1	.598**	.618**	.330**	.523**	.650**	.850**
X4.1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	110	110	110	110	110	110	110
Pearson Correlation	.598**	1	.518**	.490**	.517**	.374**	.755**
X4.2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	110	110	110	110	110	110	110
Pearson Correlation	.618**	.518**	1	.354**	.282**	.477**	.724**
X4.3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.003	.000	.000
N	110	110	110	110	110	110	110
Pearson Correlation	.330**	.490**	.354**	1	.509**	.289**	.617**
X4.4 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.002	.000
N	110	110	110	110	110	110	110
Pearson Correlation	.523**	.517**	.282**	.509**	1	.547**	.745**
X4.5 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000		.000	.000
N	110	110	110	110	110	110	110
Pearson Correlation	.650**	.374**	.477**	.289**	.547**	1	.784**
X4.6 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000		.000

	N	110	110	110	110	110	110	110
	Pearson Correlation	.850**	.755**	.724**	.617**	.745**	.784**	1
X4	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.795	.825	8

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.900	.903	6

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.922	.923	10

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.948	.949	6

**Reliability Statistics**

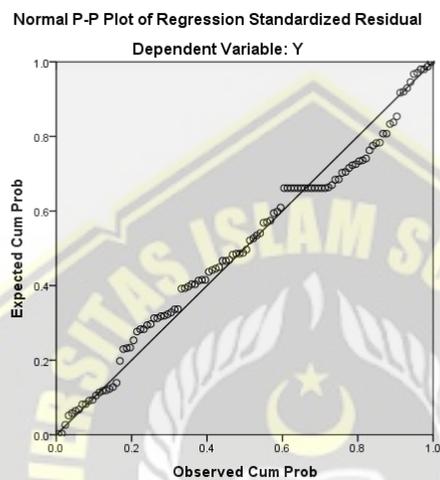
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.840	.843	6

## LAMPIRAN

### HASIL UJI ASUMSI KLASIK

**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayan pajak, E-filing dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi**

#### 1. Hasil Uji Normalitas



#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.16933665
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.083
	Negative	-.064
Kolmogorov-Smirnov Z		.866
Asymp. Sig. (2-tailed)		.442
	Sig.	.420 <sup>c</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	.407
	Upper Bound	.432

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Based on 10000 sampled tables with starting seed 334431365.

## 2. Hasil Uji Multikolonieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.021	2.209		3.178	.002		
X1	.500	.099	.398	5.052	.000	.595	1.681
X2	-.066	.049	-.093	-1.339	.184	.772	1.295
X3	.342	.081	.329	4.232	.000	.609	1.643
X4	.270	.085	.253	3.196	.002	.591	1.693

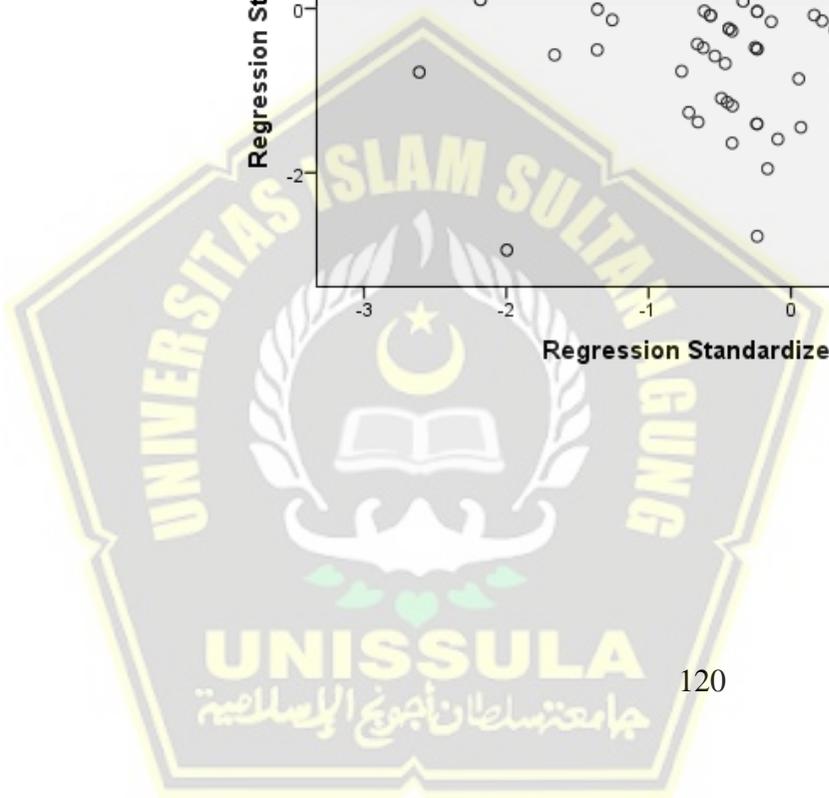
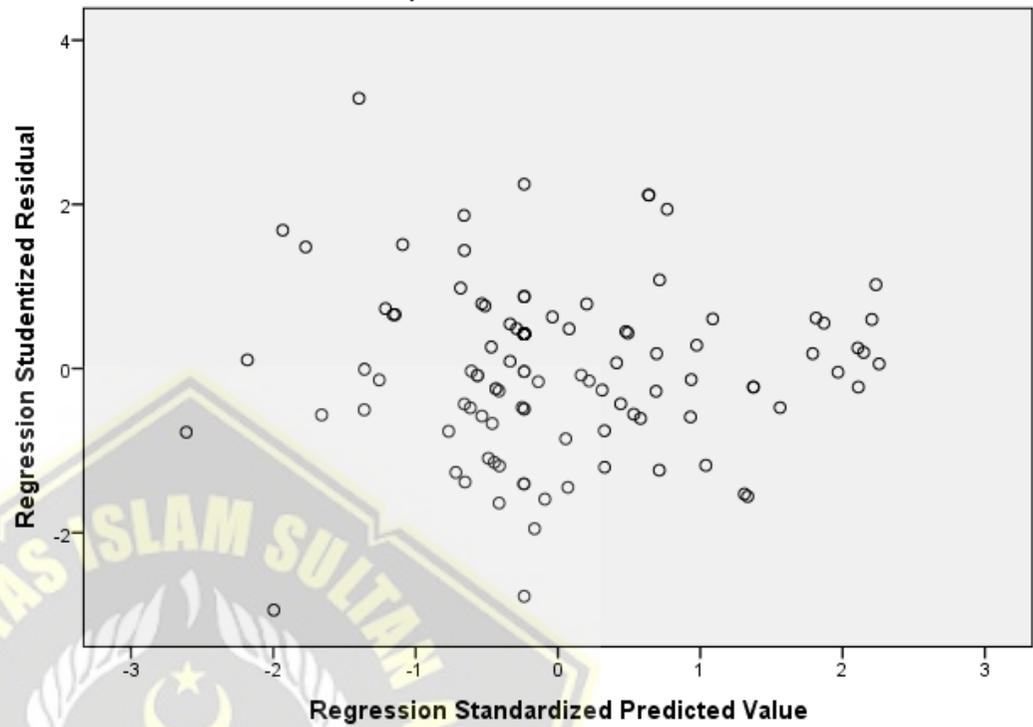
a. Dependent Variable: Y

## 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas



### Scatterplot

Dependent Variable: Y



**LAMPIRAN**  
**HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA**  
**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, *E-filing* dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7.021	2.209		3.178	.002		
1 X1	.500	.099	.398	5.052	.000	.595	1.681
X2	-.066	.049	-.093	-1.339	.184	.772	1.295
X3	.342	.081	.329	4.232	.000	.609	1.643
X4	.270	.085	.253	3.196	.002	.591	1.693

a. Dependent Variable: Y



## LAMPIRAN

### HASIL UJI KEBAIKAN MODEL

#### Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, E-filing dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

##### 1. Koefisiensi Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.783 <sup>a</sup>	.613	.598	2.210

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X3, X1

b. Dependent Variable: Y

##### 2. Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	810.862	4	202.715	41.495	.000 <sup>b</sup>
	Residual	512.956	105	4.885		
	Total	1323.818	109			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X2, X3, X1

## LAMPIRAN

### HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS

**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, *E-filling* dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan wajib Pajak**

**Orang Priabadi**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7.021	2.209		3.178	.002		
1 X1	.500	.099	.398	5.052	.000	.595	1.681
X2	-.066	.049	-.093	-1.339	.184	.772	1.295
X3	.342	.081	.329	4.232	.000	.609	1.643
X4	.270	.085	.253	3.196	.002	.591	1.693

a. Dependent Variable: Y

