



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPATUHAN SUKARELA WAJIB PAJAK
(STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR
DI KPP PRATAMA MOJOKERTO)**

SKRIPSI

Oleh :

FRISKY ARISTA PUTRI

NIM 190810301097

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2023



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPATUHAN SUKARELA WAJIB PAJAK
(STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR
DI KPP PRATAMA MOJOKERTO)**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Akuntansi (S1) dan mencapai gelar Sarjana Akuntansi

Oleh :

FRISKY ARISTA PUTRI

NIM 190810301097

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2023

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT dan segala kerendahan hati, penulis ingin mempersembahkan skripsi penulis sebagai bentuk penghargaan dan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Orang tua tercinta, Bapak Djundan Tri Yudianto dan Ibu Dini Widiawati yang tanpa lelah dengan penuh kasih sayang memanjatkan doa yang luar biasa untuk penulis serta memberikan dukungan baik moril maupun materil. Terimakasih atas pengorbanan dan kerja kerasnya dalam mendidik penulis hingga bisa berada di titik ini.
2. Kakak tersayang, Khusnul Danny Rahayu dan suaminya Agung Pambudi yang senantiasa memberikan saran, motivasi, serta doanya hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Dosen Pembimbing terkasih, Ibu Dr. Siti Maria Wardayati, M.Si, Ak.CA,CPA.dan Bapak Dr. Whedy Prasetyo, S.E., M.SA, Ak. yang sangat sabar dalam memberikan saran, arahan, dan motivasi serta ilmu yang bermanfaat demi kelancaran skripsi ini dari awal hingga akhir. Semoga senantiasa diberikan keberkahan dan kesehatan dalam segala urusan beliau.
4. Sahabat seperjuangan, Maulidya Eka Artamefia dan Wulan Suci Andriani yang bersedia menjadi tempat bercanda, berkeluh kesah, dan selalu mendukung penulis untuk bisa menyelesaikan segala urusan perkuliahan di kota perantauan.
5. Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak II Jawa Timur dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto yang telah memberikan izin atas penelitian demi kelancaran skripsi ini;
6. Almamater tercinta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

HALAMAN MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

- (QS. Al Baqarah:286) -

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhan mulah engkau berharap.”

- (QS. Al-Insyirah Ayat 6-8) -

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmatilah saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.”

- (Boy Chandra) -

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Frisky Arista Putri

NIM : 190810301097

Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Mojokerto).

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain, saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia menerima sanksi akademik jika dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 11 Juli 2023

Yang menyatakan,

Frisky Arista Putri
NIM: 190810303097

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPATUHAN SUKARELA WAJIB PAJAK
(STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR
DI KPP PRATAMA MOJOKERTO)**

Oleh :

Frisky Arista Putri

NIM 190810301097

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Siti Maria Wardayati, M.Si,Ak.CA,CPA.

Dosen Pembimbing Anggota : Dr. Whedy Prasetyo, S.E., M.SA, Ak.

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak (Studi Pada WP yang Terdaftar di KPP Pratama Mojokerto 2019-2022).
Nama Mahasiswa : Frisky Arista Putri
NIM : 190810301097
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Akuntansi
Tanggal : 10 Juli 2023
Persetujuan

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Siti Maria Wardayati, M.Si, Ak.CA, CPA.
NIP. 196608051992012001

Dr. Whedy Prasetyo, S.E., M.SA, Ak.
NIP. 197705232008011012

Mengetahui,
Koordinator Program Studi S1-Akuntansi

Dr. Agung Budi Sulistiyo, S.E., M.Si, Ak, CA.
NIP. 19780927 200112 1002

PENGESAHAN JUDUL SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN
SUKARELA WAJIB PAJAK
(STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG
TERDAFTAR DI KPP PRATAMA MOJOKERTO)**

Yang telah dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Frisky Arista Putri

NIM : 190810301097

Jurusan : Akuntansi

Program Studi : S1 Akuntansi

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

17 Juli 2023

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Susunan Panitia Penguji

Ketua : Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak. (.....)
NIP. 197107271995121001

Anggota : Dr. Alfi Arif, SE., M.AK., Ak. (.....)
NIP. 197210041999031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember

Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si.
NIP. 19661020 199002 2 001

Frisky Arista Putri

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pemahaman wajib pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Mojokerto. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian eksplanasi atau explanatory research dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan masih atau berstatus normal di KPP Pratama Mojokerto. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling dengan metode *purposive sampling* dan ditentukan dengan menggunakan rumus *slovin*, sehingga diperoleh 100 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden melalui *google form*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak.

Kata Kunci: Pemahaman Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak.

Frisky Arista Putri

*Department of Accounting, Faculty of Economics and Business, University
of Jember*

ABSTRACT

This study aims to test and analyze the understanding of taxpayers, socialization of taxes, and quality of tax services on voluntary compliance of individual taxpayers at KPP Pratama Mojokerto. This research uses explanatory research using a quantitative approach. The population in this study is individual taxpayers who are registered and still or have normal status at KPP Pratama Mojokerto. Determining the number of samples in this study used a non-probability sampling technique with a purposive sampling method and was determined using the slovin formula, in order to obtain 100 respondents. The type of data used is primary data and data collection techniques are carried out by distributing questionnaires to respondents via the Google form. The data analysis technique used in this study is a multiple linear regression analysis technique. The results of this study indicate that the understanding of taxpayers, socialization of taxes, and the quality of tax authorities' services affect voluntary compliance of taxpayers.

Keywords: *Understanding of Taxpayers, Socialization of Taxes, Quality of Fiscal Services, Voluntary Compliance of Taxpayers.*

RINGKASAN

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Mojokerto); Frisky Arista Putri; 190810301097; 2023; 83 halaman; Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Sebagai negara penerima penghasilan terbesar dari sektor pajak, pajak harus selalu dikelola dengan baik agar laju pertumbuhan ekonomi negara dan pelaksanaan pembangunan diberbagai sektor dapat terlaksana dan tereksekusi dengan baik. Proses pembangunan infrastruktur negara tidak akan berjalan efektif tanpa adanya sumber penerimaan pajak yang memadai, sehingga untuk meningkatkan pendapatan pajak tidak cukup hanya mengandalkan peran pemerintah atau aparat pajak saja, melainkan partisipasi aktif dari wajib pajak juga sangat diperlukan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan aspek penting dalam peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak. Namun pada kenyataannya, kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak secara sukarela masih belum mencapai tingkat yang diharapkan. Kepatuhan sukarela wajib pajak dalam membayar pajak dapat dilihat dari taatnya wajib pajak ketika wajib pajak memenuhi dan melaksanakan hak dan kewajibannya. Kepatuhan sukarela wajib pajak dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti pemahaman wajib pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus.

Memahami peraturan perpajakan merupakan suatu hal yang penting untuk mendorong kepatuhan sukarela wajib pajak. Jika wajib pajak memiliki pemahaman perpajakan yang cukup maka penerapan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya juga akan menjadi lebih mudah. Salah satu upaya untuk menumbuhkan pemahaman wajib pajak adalah dengan dilakukannya sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan adalah suatu upaya yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk mengedukasi masyarakat terkait segala hal yang tentang perpajakan dan undang-undang perpajakan. Untuk menumbuhkan tingkat kepatuhan wajib pajak, juga diperlukan meningkatkan kualitas pelayanan fiskus. Jika kualitas pelayanan fiskus tersebut dilaksanakan dengan baik dan memuaskan hati masyarakat, maka nantinya mereka akan memberi respon yang baik. Respon baik ini adalah berupa kesediaan Wajib Pajak untuk membayar pajak tanpa adanya unsur paksaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh pemahaman wajib pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama

Mojokerto. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan masih atau berstatus normal di KPP Pratama Mojokerto. Penentuan jumlah sampel menggunakan metode *purposive sampling* dan ditentukan dengan menggunakan rumus *slovin*, sehingga diperoleh 100 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer melalui penyebaran kuesioner kepada responden melalui *google form*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak.



SUMMARY

Factors Influencing Taxpayer Voluntary Compliance (Study on Individual Taxpayers Registered at KPP Pratama Mojokerto); Frisky Arista Putri; 190810301097; 83 pages; Department of Accounting, Faculty of Economics and Business, University of Jember.

As a country that receives the largest income from the tax sector, taxes must always be managed properly so that the country's economic growth rate and the implementation of development in various sectors can be carried out and executed properly. The country's infrastructure development process will not run effectively without an adequate source of tax revenue, so that to increase tax revenue it is not enough to only rely on the role of the government or tax officials, but the active participation of taxpayers is also very much needed.

Taxpayer compliance is an important aspect in increasing state revenue from the tax sector. But in reality, awareness of taxpayers in paying taxes voluntarily still has not reached the expected level. Voluntary compliance of taxpayers in paying taxes can be seen from the compliance of taxpayers when taxpayers fulfill and carry out their rights and obligations. Taxpayer voluntary compliance is influenced by many factors, such as taxpayer understanding, tax socialization, and the quality of tax authorities' services.

Understanding tax regulations is an important thing to encourage voluntary taxpayer compliance. If the taxpayer has sufficient understanding of taxation, the implementation of his tax obligations will also be easier. One of the efforts to foster understanding of taxpayers is by conducting tax socialization. Tax socialization is an effort carried out by the Directorate General of Taxes which aims to educate the public regarding all matters concerning taxation and tax laws. To grow the level of taxpayer compliance, it is also necessary to improve the quality of tax authorities. If the quality of the tax authorities' services is carried out well and satisfies the hearts of the people, then they will give a good response. This good response is in the form of the taxpayer's willingness to pay taxes without any element of coercion.

This study aims to examine and analyze the effect of taxpayer understanding, tax socialization, and quality of tax authorities services on voluntary compliance of individual taxpayers at KPP Pratama Mojokerto. This research uses quantitative methods. The population in this study is individual taxpayers who are registered and still or have normal status at KPP Pratama Mojokerto. Determining the number of samples using

purposive sampling method and determined using the slovin formula, so that 100 respondents were obtained. The type of data used is primary data by distributing questionnaires to respondents via the Google form. The data analysis technique used in this study is a multiple linear regression analysis technique.

The results of this study indicate that the variables of taxpayer understanding, tax socialization, and quality of tax authorities have a positive effect on voluntary taxpayer compliance.



PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala hikmah, rahmat, nikmat beserta karuniaNya yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Mojokerto)”.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini, baik dikarenakan keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kemampuan penulis, dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Dr Yosefa Sayekti, S.E., M.Com. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
3. Dr. Agung Budi Sulistiyo, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
4. Ibu Dr. Siti Maria Wardayati. M.Si.Ak. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Bapak Dr. Whedy Prasetyo S.E., M.SA., Ak selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran, memberikan ide, saran, semangat dan motivasi serta senantiasa meluangkan waktunya selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Whedy Prasetyo S.E., M.SA., Ak selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran, motivasi, beserta semangat selama proses belajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
6. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

7. Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak II Jawa Timur dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto yang telah memberikan izin untuk terlaksananya penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak Djundan Tri Yudianto dan Ibu Dini Widiawati yang tanpa lelah dengan penuh kasih sayang memanjatkan doa yang luar biasa untuk penulis serta memberikan dukungan baik moril maupun materil.
9. Kakak tersayang, Khusnul Danny Rahayu dan suaminya Agung Pambudi yang senantiasa memberikan saran, motivasi, serta doanya hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat tempat berbagi suka duka yaitu Maulidya, Wulan, dan Eva Septiya yang selalu mendukung dan memberikan semangat serta senantiasa ada dalam kondisi suka maupun duka.
11. Teman-teman KKN 251 Tahun 2022 dan teman-teman Kampus Mengajar Angkatan 5 SDN Bandung 2 yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini
12. Teman-teman seperjuangan jurusan S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2019 Universitas Jember.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu, mendukung, dan mendoakan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari akan adanya ketidaksempurnaan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka dari itu penulis mengharapkan segala saran dan kritik yang membangun.

Jember, 11 Juli 2023

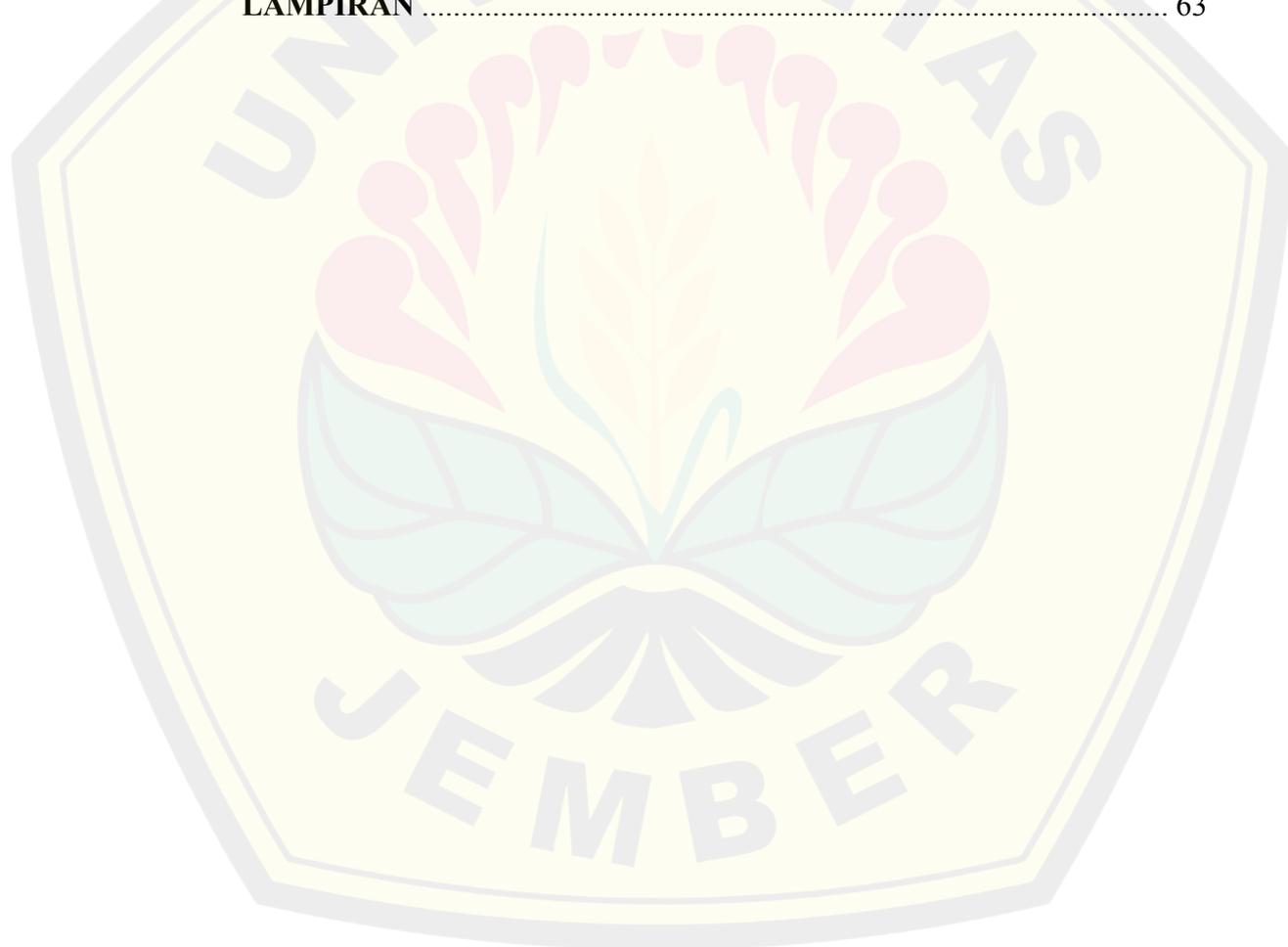
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
RINGKASAN	xi
SUMMARY	xiii
PRAKATA	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Teori Atribusi	8
2.1.2 Pajak	9
2.1.3 Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak	11
2.1.4 Pemahaman Wajib Pajak	12
2.1.5 Sosialisasi Perpajakan	13
2.1.6 Kualitas Pelayanan Pajak	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Konseptual	19
2.4 Hipotesis Penelitian	20
2.3.1 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak	20
2.3.2 Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak	21
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak	22
BAB 3. METODE PENELITIAN	24

3.1	Jenis Penelitian.....	24
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	24
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	24
3.4	Populasi dan Sampel.....	25
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	26
3.6	Variabel Penelitian.....	26
	3.6.1 Variabel Independen.....	26
	3.6.2 Variabel Dependen	27
3.7	Definisi Operasional Variabel.....	27
	3.7.1 Pemahaman Wajib Pajak.....	27
	3.7.2 Sosialisasi Pajak	28
	3.7.3 Kualitas Pelayanan Fiskus.....	28
	3.7.4 Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak	29
3.8	Skala Pengukuran.....	30
3.9	Uji Instrumen Penelitian	30
	3.9.1. Uji Validitas Data	30
	3.9.2. Uji Reliabilitas	31
3.10	Teknik Analisis Data.....	32
	3.10.1 Uji Statistik Deskriptif	32
	3.10.2 Uji Asumsi Klasik.....	32
	3.10.3 Analisis Regresi Linier Berganda	34
	3.10.4 Uji Hipotesis	34
3.11	Kerangka Pemecahan Masalah	37
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	38
4.2	Deskripsi Data.....	38
4.3	Deskripsi Karakteristik Responden.....	39
	4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
	4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
	4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ...	41
	4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
4.4	Analisis Statistik Deskriptif.....	42
4.5	Uji Instrumen Penelitian	44
	4.5.1 Hasil Uji Validitas Data.....	44
	4.5.2 Hasil Uji Reliabilitas	45
4.6	Hasil Uji Asumsi Klasik	46
	4.6.1 Uji Normalitas Data.....	46
	4.6.2 Hasil Uji Multikolinearitas	47
	4.6.3 Hasil Uji Data Heteroskedastisitas	48
4.7	Analisis Regresi Linier Berganda	49
4.8	Hasil Uji Hipotesis.....	50
	4.8.1 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	50

4.8.2 Hasil Uji Ketepatan Model (Uji F).....	51
4.8.3 Hasil Uji Signifikansi Variabel (Uji T)	52
4.9 Pembahasan Hasil Penelitian	53
4.9.1 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak	53
4.9.2 Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak	55
4.9.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak	56
BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	59
5.3 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	20
Gambar 3.1	Kerangka Pemecahan Masalah	37
Gambar 4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas	48



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Target dan Realisasi Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Mojokerto	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1	Tabel Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 3.2	Skor Jawaban	30
Tabel 4.1	Data Distribusi Kuesioner	39
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan	40
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan	41
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.6	Hasil Analisis Statistik Deskriptif	43
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas Data	47
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	49
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	51
Tabel 4.13	Hasil Uji Ketepatan Model (Uji F)	51
Tabel 4.14	Hasil Uji T	52
Tabel 4.15	Kesimpulan Hasil Pengujian Uji t	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	63
Lampiran 2	Rekapitulasi Jawaban Responden	68
Lampiran 3	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	78
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman Wajib Pajak.....	78
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas Variabel Sosialisasi Pajak	79
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus.....	79
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas Kepatuhan SukarelaWajib Pajak.....	80
Lampiran 8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pemahaman Wajib Pajak	80
Lampiran 9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sosialisasi Pajak	80
Lampiran 10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus ...	80
Lampiran 11	Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak	81
Lampiran 12	Hasil Uji Normalitas Data	81
Lampiran 13	Hasil Uji Multikolinearitas.....	81
Lampiran 14	Hasil Uji Heteroskedastisitas	82
Lampiran 15	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	82
Lampiran 16	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	82
Lampiran 17	Hasil Uji F	82
Lampiran 18	Hasil Uji T	83

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara berkembang dengan populasi masyarakat yang cukup banyak dimana negara ini menerima penghasilan terbesar dari sektor pajak. Sebagai negara penerima penghasilan terbesar dari sektor pajak, pajak harus selalu dikelola dengan baik agar laju pertumbuhan ekonomi negara dan pelaksanaan pembangunan diberbagai sektor dapat terlaksana dan tereksekusi dengan baik. Proses pembangunan infrastruktur negara tidak akan berjalan efektif tanpa adanya sumber penerimaan pajak yang memadai, sehingga untuk meningkatkan pendapatan pajak tidak cukup hanya mengandalkan peran pemerintah atau aparat pajak saja, melainkan partisipasi aktif dari wajib pajak juga sangat diperlukan.

Pajak adalah iuran wajib yang disetorkan oleh wajib pajak pribadi maupun badan kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak menerima imbalan langsung dan dipergunakan untuk kepentingan negara khususnya kesejahteraan rakyat sesuai dengan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009. Hal ini menunjukkan bahwa pihak yang bertanggung jawab diharuskan untuk membayar kewajibannya kepada negara melalui lembaga perpajakan.

Peranan pajak terhadap pendapatan negara sangat dominan dikarenakan salah satu fungsi pajak diantaranya adalah fungsi anggaran dimana pajak merupakan sumber pendapatan negara yang digunakan untuk mendanai kepentingan negara. Melalui pajak pemerintah dapat memanfaatkan sumberdaya ekonomi untuk menyelesaikan berbagai masalah perekonomian. Selain itu, pajak juga dimanfaatkan untuk meningkatkan infrastruktur dan fasilitas umum demi mendorong perekonomian negara. Menyadari pentingnya peranan pajak dari segi

penerimaan negara, maka upaya ke arah peningkatan pendapatan negara dari sektor pajak ini harus terus ditingkatkan.

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak mengupayakan untuk peningkatan penerimaan pajak melalui intensifikasi dan ekstensifikasi. Intensifikasi berfokus pada peningkatan jumlah wajib pajak maupun peningkatan penerimaan pajak itu sendiri, sedangkan Ekstensifikasi berfokus pada perluasan objek pajak yang dapat dikenakan, sedangkan Adanya lingkungan ekonomi dan sosial yang kompleks sangat tidak mungkin untuk merancang dan mengelola sistem pajak yang adil dan merata secara mutlak (Prasetyo, 2016). Hal ini berkaitan dengan sistem pemungutan pajak di Indonesia yang dikenal dengan *Self Assessment System*, dimana wajib pajak sendiri yang bertanggung jawab atas pemenuhan kewajiban perpajakannya. sehingga kondisi tersebut mengarahkan wajib pajak untuk berperan aktif dan mematuhi kewajiban perpajakannya. Dianutnya self assessment system membawa tujuan untuk mengubah persepsi masyarakat terhadap pajak agar membayar pajak secara sukarela

Menurut Primasari (2022) kepatuhan sukarela wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak dengan kesadaran dirinya tunduk terhadap peraturan perpajakan yang berlaku serta menjalankan kewajiban pajaknya tanpa adanya paksaan dari petugas fiskus. Kepatuhan sukarela wajib pajak dapat dinilai dari taat tidaknya wajib pajak dalam menginput dan mengisi informasi dan total pajak yang terutang dengan benar, serta membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya dengan tepat waktu tanpa tindakan pemaksaan dar petugas pajak.

Permasalahan kepatuhan wajib pajak menjadi suatu hal yang penting di Indonesia dikarenakan apabila wajib pajak tidak taat terhadap peraturan perpajakan, akan menimbulkan kerugian yang besar bagi negara. Fakta yang terjadi, kepatuhan sukarela wajib pajak bukanlah tindakan yang mudah dilakukan oleh setiap wajib pajak.

Permasalahan mengenai kepatuhan sukarela wajib pajak juga terjadi di Mojokerto yaitu terdapat tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang rendah. Hal ini ditinjau dari jumlah wajib pajak yang terdaftar tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang aktif menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Berikut ini tabel yang menunjukkan tentang tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto periode 2019-2022 :

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Mojokerto

No.	Tahun	Jumlah WP OP Terdaftar	Jumlah WP OP yang melaporkan SPT Tahunan	Persentase Kepatuhan
1.	2019	166.835	51.212	30,69%
2.	2020	270.309	50.234	18,58%
3.	2021	283.816	59.357	20,91%
4.	2022	299.755	65.464	21,83%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, terlihat bahwa jumlah wajib pajak yang terdaftar pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2022 mengalami kenaikan setiap tahunnya, namun jumlah SPT Tahunan yang dilaporkan oleh wajib pajak tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Presentase kepatuhannya pun mengalami fluktuasi dari tahun ke tahunnya. Sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto setiap tahunnya masih belum terealisasi dengan baik. Hal ini mengindikasikan bahwa wajib pajak belum sepenuhnya mematuhi kewajiban perpajakannya terlebih dalam pelaporan SPT.

Kepatuhan sukarela wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah pemahaman wajib pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus. Faktor pertama dalam penelitian ini yaitu pemahaman wajib pajak. Pemahaman wajib pajak merupakan suatu proses dimana wajib pajak mengetahui dan memahami aturan, sistem serta fungsi perpajakan yang berlaku di Indonesia, sehingga wajib pajak dapat menerapkannya dengan baik dan benar ketika melakukan

kewajiban perpajakannya (Herbert Tene, Sondakh dan Warongan, 2017). Memahami peraturan perpajakan merupakan suatu hal yang penting untuk mendorong kepatuhan sukarela wajib pajak. Jika wajib pajak memiliki pemahaman perpajakan yang cukup maka penerapan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya juga akan menjadi lebih mudah.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Herbert Tene, Sondakh dan Warongan (2017) menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KP Pratama Manado. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Widyanti dkk. (2022) menyatakan bahwa tingkat pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Salah satu upaya untuk menumbuhkan pemahaman wajib pajak adalah dengan dilakukannya sosialisasi perpajakan. Dalam penelitian ini, sosialisasi perpajakan merupakan faktor kedua yang mempengaruhi kepatuhan sukarela wajib pajak. Sosialisasi perpajakan adalah suatu upaya yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk mengedukasi masyarakat terkait segala hal yang tentang perpajakan dan undang-undang perpajakan (Siahaan dan Halimatusyadiah, 2019). Kegiatan sosialisasi bisa disebarkan dan dilakukan dengan menggunakan media konvensional ataupun media sosial contohnya seperti radio, media masa, baliho, iklan di media sosial atau bahkan memberikan duta pajak kepada seseorang yang memiliki pengaruh besar di masyarakat (Prianutama & Alexander, 2022). Sosialisasi perpajakan ini suatu kegiatan yang amat penting untuk diterima oleh masyarakat luas agar masyarakat setidaknya dapat membuka mata dan tergerak hatinya dalam melakukan kepatuhan dalam membayar pajak.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zaikin dkk. (2022) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh

Firmansyah dkk. (2022) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Upaya untuk menumbuhkan tingkat kepatuhan wajib pajak, perlunya meningkatkan kualitas pelayanan fiskus. Kualitas pelayanan fiskus merupakan bentuk kesigapan dan kepedulian yang tinggi terhadap kendala yang dihadapi oleh pelapor wajib pajak dengan menimbang berbagai aspek pelayanan sehingga menimbulkan kepuasan kenyamanan bagi pelapor wajib pajak (Kusuma & Saman, 2022). Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan infrastruktur seperti perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), peningkatan kualitas dan kemampuan teknis petugas pajak, serta pemanfaatan sistem dan teknologi informasi untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Jika kualitas pelayanan pajak tersebut dilaksanakan dengan baik dan memuaskan hati masyarakat, maka nantinya mereka akan memberi respon yang baik. Respon baik ini adalah berupa kesediaan Wajib Pajak untuk membayar pajak tanpa adanya unsur paksaan (Zulaikah, 2022). Dengan demikian, kepatuhan sukarela Wajib Pajak dapat meningkat dan akan berpengaruh pada penerimaan pajak.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ramadhanty & Zulaikha (2020) menyatakan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Herbert Tene dkk. (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sesuai hasil dari beberapa analisis penelitian terdahulu, disimpulkan masih terdapat hasil yang kontradiktif sehingga belum menunjukkan hasil yang konsisten. Adanya hal tersebut mendorong peneliti untuk mengkonfirmasi dan menguji kembali penelitian tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan sukarela wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Mojokerto

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto dengan subjek pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut sebagai objek penelitian dikarenakan jumlah SPT Tahunan yang dilaporkan oleh wajib pajak tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Mojokerto sehingga hal ini mengindikasikan adanya ketidakpatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah objek penelitian dan variabel penelitian.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dikarenakan adanya indikasi bahwa wajib pajak belum sepenuhnya mematuhi kewajiban perpajakannya yang dibuktikan dengan adanya data tingkat persentase kepatuhan yang masih sangat rendah, sehingga dalam penelitian ini peneliti ingin menguji faktor apa yang menyebabkan wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan fakta dan perbedaan temuan di penelitian sebelumnya, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Mojokerto)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak.
2. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak?
3. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diidentifikasi, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi tentang perpajakan khususnya mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan sukarela wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

- a). Direktorat Jenderal Pajak, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi maupun pertimbangan bagi DJP khususnya KPP Pratama Mojokerto terkait faktor yang mempengaruhi tingkat patuhnya wajib pajak sebagai langkah dalam mengoptimalkan pendapatan negara.
- b). Wajib Pajak, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta pembelajaran akan pentingnya membayar pajak sehingga wajib pajak lebih disiplin dalam menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak.
- c). Peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan informasi, yang mana penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dan pembanding oleh peneliti selanjutnya.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Menurut Heider (1958) sebagai seseorang yang mengembangkan teori atribusi, menjelaskan bahwa tindakan seseorang disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang ada didalam diri seseorang seperti bakat, kemampuan dan usaha, sedangkan faktor eksternal merupakan faktor yang datang dari luar atau lingkungan sekitar, seperti keberuntungan atau tantangan yang dihadapi seseorang dalam pekerjaan.

Keterkaitan teori atribusi dengan penelitian ini yaitu faktor internal dan faktor eksternal mempengaruhi perilaku patuh tidaknya seseorang dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Pemahaman wajib pajak merupakan kemampuan dari pribadi seseorang dalam memahami pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Berdasarkan persepsi tersebut pemahaman wajib pajak merupakan faktor internal dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sosialisasi perpajakan merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan petugas pajak untuk mengedukasi wajib pajak mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan pajak. Berdasarkan persepsi tersebut sosialisasi pajak merupakan faktor eksternal dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan merupakan jasa yang diberikan oleh petugas pelayanan guna untuk meningkatkan minat wajib pajak. Berdasarkan persepsi tersebut kualitas pelayanan merupakan faktor eksternal dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2.1.2 Pajak

a. Pengertian Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah iuran wajib yang harus dibayarkan oleh wajib pajak entah itu wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan kepada negara yang bersifat memaksa tanpa mendapatkan imbalan secara langsung dan dipergunakan untuk memenuhi kebutuhan negara dan membantu rakyat.

Menurut Rochmat Soemitro, pajak adalah pembayaran yang dilakukan oleh warga negara yang masuk ke kas negara dengan tidak mendapat manfaat secara langsung dan digunakan untuk mendanai pengeluaran negara (Resmi, 2019).

Menurut Djajadiningrat, pajak sebagai suatu keharusan warga negara untuk memberikan sebagian kekayaannya pada negara sebagai akibat dari suatu kondisi, peristiwa, atau tindakan yang menempatkan seseorang pada kedudukan tertentu (Resmi, 2019).

Beberapa pengertian pajak diatas, dapat di simpulkan bahwa pajak merupakan pungutan yang wajib yang dibayarkan oleh seluruh warga negara Indonesia yang nantinya masuk dalam kas negara sesuai dengan peraturan undang-undang perpajakan dan bersifat memaksa tanpa menerima imbalan secara langsung dan dimanfaatkan untuk mendanai pengeluaran umum guna untuk memajukan negara.

b. Fungsi Pajak

Terdapat dua fungsi pajak menurut (Prasetyo, 2018) yaitu fungsi *budgetair* dan fungsi *regulerend*.

1. Fungsi *Budgetair* (Anggaran).

Pajak sebagai sumber pendapatan negara yang dimanfaatkan untuk mendanai pengeluaran negara.

2. Fungsi *Regulerend* (Pengatur).

Pajak sebagai media untuk mengendalikan dan menegakkan peraturan di bidang sosial dan ekonomi yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

3. Fungsi Demokrasi

Pajak sebagai wujud kekeluargaan dimana masyarakat bekerja sama dengan negara dengan menyetorkan sebagian pendapatannya untuk membangun kepentingan publik.

4. Fungsi Redistribusi

Pajak yang telah disetorkan masyarakat kepada negara nantinya akan dimanfaatkan untuk mendanai kepentingan umum termasuk untuk pembangunan, sehingga dapat membuka kesempatan kerja yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat yang sedang membutuhkan pekerjaan sehingga pada akhirnya berujung dengan peningkatan pendapatan.

- c. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Resmi (2019) sistem pemungutan pajak diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu *official assessment system*, *self assessment system*, dan *with holding system*.

1. *Official Assessment System*

Official Assessment System adalah suatu cara pemungutan pajak dimana petugas pajak mempunyai wewenang untuk memutuskan jumlah pajak yang terutang dari setiap wajib pajak.

2. *Self Assessment System*

Self Assessment System adalah suatu cara pemungutan pajak dimana wajib pajak diberi kebebasan untuk menghitung, melaporkan, dan membayar kewajiban pajaknya sendiri.

3. *With Holding System*

With Holding System adalah suatu cara pemungutan pajak dimana pihak ketiga (diluar petugas perpajakan dan wajib pajak yang bersangkutan) mempunyai wewenang untuk menentukan jumlah pajak yang terutang dari setiap wajib pajak.

2.1.3 Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak

Kepatuhan sukarela wajib pajak adalah situasi dimana wajib pajak dengan kesadaran dirinya tunduk dengan peraturan perpajakan yang berlaku serta menjalankan kewajiban pajaknya tanpa adanya paksaan dari petugas fiskus (Hakim, Handajani dan Inapty, 2017). Kepatuhan sukarela wajib pajak merupakan aspek penting dari upaya negara untuk mendongkrak penerimaan negara, mengingat sistem pemungutan pajak di Indonesia menganut *self assessment system*, yang mana wajib pajak dipercaya dan bertanggung jawab untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajaknya secara tepat waktu dan akurat.

Menurut Undang-Undang Nomor 07 Tahun 2021 untuk meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak, pemerintah menyusun Program Pengungkapan Sukarela (PPS) dimana dalam program tersebut wajib pajak berkesempatan untuk mengungkapkan hartanya yang belum atau kurang diungkapkan. Program Pengungkapan Sukarela (PPS) ini diselenggarakan berdasarkan asas kesederhanaan, kepastian hukum, serta kemanfaatan.

Kepatuhan sukarela ini akan berpengaruh pada meningkatnya penerimaan pajak secara berkelanjutan karena tidak didasarkan dengan paksaan atau ancaman hukuman. Dengan demikian, tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak akan menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengelolaan, dan tindak lanjut terhadap wajib pajak.

2.1.4 Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman mengenai peraturan perpajakan dalam sistem *self assessment* yang dianut Indoensia, dimana wajib pajak mempunyai wewenang untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajaknya secara tepat waktu dan akurat. Sehingga dengan adanya sistem ini diharapkan wajib pajak dapat memahami akan pentingnya menjalankan kewajiban perpajakannya (Dwi, Paramita, dan Prananditya., 2018).

Pemahaman wajib pajak adalah proses dimana wajib pajak paham dengan aturan, tata cara serta fungsi perpajakan yang berlaku di Indonesia, sehingga wajib pajak dapat menjalankan kewajiban perpajakannya secara baik dan benar (Herbert Tene, Sondakh dan Warongan, 2017). Pemahaman yang dimaksud adalah mengerti tata cara melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT), menghitung pajak, membayar denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT

Kebanyakan masyarakat hanya mengetahui tentang peraturan perpajakan tetapi tidak seutuhnya mengerti apa maksud yang terkandung di dalamnya sehingga mereka mudah mengabaikan peraturan tersebut tanpa memikirkan akan konsekuensi yang diterima. Di sisi lain, masih banyak dijumpai wajib pajak yang mengetahui dan memahami

peraturan perpajakan tersebut namun masih mencari celah melakukan penghindaran pajak.

2.1.5 Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi pajak dapat diartikan sebagai kegiatan untuk menyebarkan informasi dan mengedukasi terkait perpajakan kepada masyarakat dengan tujuan untuk menumbuhkan tingkat pemahaman perpajakan sehingga dapat menumbuhkan tingkat kepatuhan wajib pajak (Wardani dan Wati, 2018). Diberikan pemahaman melalui kegiatan sosialisasi ini, maka tingkat pemahaman wajib pajak akan pentingnya membayar pajak dapat meningkatkan sumber penerimaan negara. Usaha yang telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam menyebarkan pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya kepada wajib pajak agar mengetahui dan memahami tentang segala hal tentang perpajakan melalui metode-metode yang akurat.

Menurut Surat Edaran Dirjen Pajak No. SE-98/PJ./2011 kegiatan sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu :

1. Sosialisasi Langsung

Sosialisasi langsung yaitu kegiatan penyuluhan yang berkaitan dengan perpajakan melalui interaksi langsung kepada wajib pajak maupun calon wajib pajak. Bentuk dari sosialisasi langsung yang telah dilakukan yaitu, *early tax education*, *tax goes to school* atau *tax goes to campus*, klinik pajak, seminar pajak, workshop, dan artikel pajak.

2. Sosialisasi tidak langsung

Sosialisasi tidak langsung merupakan kegiatan penyuluhan yang berkaitan dengan perpajakan kepada wajib pajak yang memerlukan interaksi secara langsung

dengan masyarakat. Bentuk-bentuk sosialisasi tidak langsung seperti berikut ini:

- a). Sosialisasi melalui media elektronik yang meliputi televisi dan radio.
- b). Sosialisasi melalui media massa, surat kabar atau Koran.
- c). Sosialisasi melalui surat keputusan pajak daerah terkait (Kecamatan dan Kelurahan).
- d). Sosialisasi melalui baliho, spanduk, dan banner

Sosialisasi perpajakan diterapkan untuk membagikan informasi yang baik dan benar kepada wajib pajak akan pentingnya membayar pajak guna dapat menumbuhkan tingkat kepatuhan wajib pajak. (Wardani dan Wati, 2018).

2.1.6 Kualitas Pelayanan Pajak

Sebagai wujud kepedulian pemerintah terhadap pentingnya kualitas pelayanan, maka salah satu langkah penting yang harus dilakukan adalah memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak dalam mengupayakan penerimaan negara. Pelayanan adalah sarana untuk membantu mengelola dan mempersiapkan semua kebutuhan masyarakat. Fiskus merupakan petugas pajak. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan persepsi wajib pajak dengan membandingkan pelayanan yang benar-benar diterima wajib pajak dengan pelayanan yang diharapkan (Annisa Nur, 2020). Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang harapan wajib pajak, maka kualitas pelayanan dianggap dapat diterima dan memuaskan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan harapan wajib pajak, maka kualitas pelayanan

fiskus dianggap kurang baik atau tidak memuaskan (Ramadhanty dan Zulaikha, 2020).

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya perpajakannya tergantung pada kemampuan petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak. Petugas pajak harus memiliki kompetensi keahlian, berpengetahuan dan berpengalaman dalam hal administrasi perpajakan, hukum perpajakan, dan kebijakan perpajakan. Selain itu, sebagai pelayanan publik fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi untuk melayani masyarakat. Memberikan pelayanan perpajakan yang berkualitas kepada wajib pajak merupakan salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengoptimalkan kepatuhan sukarela wajib pajak

Usaha peningkatan kualitas pelayanan juga dapat dilakukan dengan mengembangkan infrastruktur seperti memperluas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), peningkatan kualitas dan kemampuan teknis petugas pajak, serta pemanfaatan sistem dan teknologi informasi untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. (Sulestiyono dan Aresteria, 2023).

2.2 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian dari peneliti terdahulu yang menjadi landasan untuk memperkuat penelitian ini dalam mengembangkan kerangka teoritis untuk menjawab permasalahan yang ada.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Sukma Ayu, Wiwit Apit, dan Salta (2021)	Kajian Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Ditinjau Dari Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.	Variabel: Pemahaman peraturan perpajakan Subyek Penelitian: Wajib Pajak Orang Pribadi Metode analisis data: analisis regresi berganda	Variabel: sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus Objek Penelitian: KPP Pratama Cirebon
2.	Yeni Widyanti, dkk. (2021)	Pengaruh Tingkat Pemahaman, Sanksi, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pemahaman, sanksi, dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.	Variabel: Pemahaman dan sosialisasi perpajakan Metode analisis data: Analisis regresi berganda	Variabel: Kualitas pelayanan fiskus Subyek Penelitian: Wajib pajak pedagang e-commerce Objek Penelitian: Kabupaten OKU
3.	Muhammad Zaikin, Gagaraing Pagalung, dan Syarifuddin Rosyid (2023)	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak dan sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.	Variabel: Sosialisasi pajak Subyek Penelitian: Wajib pajak orang pribadi	Variabel: pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus Metode analisis data: <i>Partial Least Square</i> (PLS) Obyek Penelitian: KPP Pratama Kendari
4.	Amrie Firmansyah,	Peran Mediasi Sistem Informasi Dalam	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi	Variabel: Sosialisasi pajak.	Variabel: pemahaman wajib pajak

	Harryanto, dan Estralita Trisnawati (2022)	Hubungan Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, Kesadaran Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.	Subyek penelitian: Wajib pajak orang pribadi.	Metode analisis data: <i>Structural Equation Model</i> (SEM) Obyek Penelitian: KPP Pratama Jabodetabek
5.	Aglista Ramadhanty dan Zulaikha (2020)	Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Hasil penelitian menunjukkan pemahaman tentang perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, sistem transparansi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.	Variabel: Pemahaman tentang perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus. Subyek Penelitian: Wajib pajak orang pribadi Metode analisis data: Analisis regresi berganda	Variabel: sosialisasi pajak Obyek Penelitian: KPP Pratama Semarang Candisari
6.	Johanes Herbert, Jullie Sondakh, dan Jessy Warongan (2017)	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.	Variabel: Pemahaman wajib pajak dan pelayanan fiskus Metode analisis data: Analisis regresi berganda Subyek Penelitian: Wajib pajak orang pribadi	Variabel: sosialisasi pajak Obyek Penelitian: KPP Pratama Manado

Sumber : Data yang diolah, 2023

2.3 Kerangka Konseptual

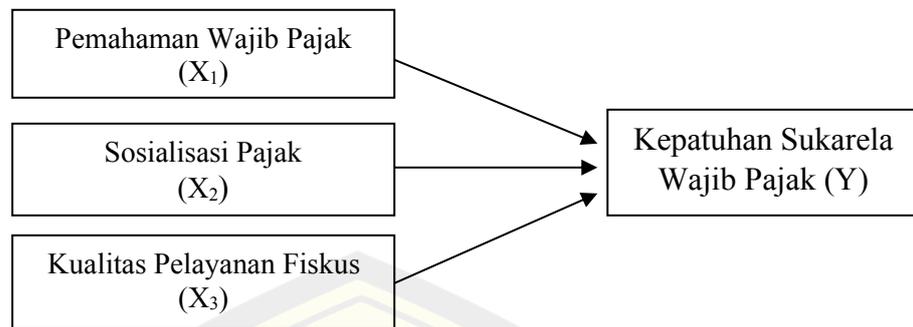
Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah yang telah disusun, dan berbagai landasan teori yang mendukung hipotesis dalam penelitian ini, maka penelitian ini bermaksud untuk mengkaji pengaruh pemahaman wajib pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak.

Pemahaman wajib pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Oleh karena itu, pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak secara langsung akan mempengaruhi patuh tidaknya wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk mengedukasi masyarakat tentang semua hal yang berkaitan dengan perpajakan dan undang-undang perpajakan. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan semakin baik pemahaman wajib pajak melalui sosialisasi akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya sosialisasi diharapkan wajib pajak akan semakin patuh dalam membayar pajak sebagai bentuk kontribusinya dalam pembangunan nasional.

Kualitas pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, menyiapkan segala yang dibutuhkan oleh seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Adanya pelayanan fiskus yang baik juga mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Terciptanya kondisi pelayanan yang berkualitas bagi wajib pajak, maka akan menimbulkan dampak positif yaitu kesediaan dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat digambarkan sebuah kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis Penelitian

2.3.1 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak

Pajak mengetahui dan memahami aturan, sistem serta fungsi perpajakan yang berlaku di Indonesia, sehingga wajib pajak dapat menerapkannya dengan baik dan benar ketika melakukan kewajiban perpajakannya (Herbert Tene, Sondakh dan Warongan, 2017). Semakin tinggi pemahaman tentang peraturan perpajakan, maka wajib pajak akan semakin patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya karena wajib pajak mengetahui sanksi yang mungkin diterima jika melanggar peraturan perpajakannya.

Berdasarkan teori atribusi, meyakini bahwa pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan merupakan penyebab internal yang mempengaruhi pengambilan keputusan wajib pajak atas kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Orang yang mengerti perpajakan berarti wajib pajak bersedia membayar pajak karena merasa tidak ada kerugian atau paksaan dari perpajakan. Namun pemahaman masyarakat tentang perpajakan seringkali disalahartikan oleh masyarakat karena masyarakat merasakan adanya beban biaya

tambahan dalam membayar. Jika masyarakat terus menerus memiliki pandangan seperti ini, maka tingkat kepatuhan pajak akan sangat rendah dan membuat negara mengalami pendapatan yang akan turun dalam sektor perpajakan.

Uraian diatas didukung oleh penelitian yang dilaksanakan oleh Sukma, Wiwit, dan Salta (2021) dan Ramadhanty dan Zulaikha (2020) yang menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak, dikarenakan jika wajib pajak memahami bagaimana proses perpajakan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya maka akan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak.

2.3.2 Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk mengedukasi masyarakat tentang semua hal yang berkaitan dengan perpajakan dan undang-undang perpajakan (Siahaan dan Halimatusyadiah, 2019). Maka dari itu kegiatan sosialisasi perlu dijalankan secara berkala agar lebih dimengerti oleh Wajib Pajak karena dengan adanya kegiatan sosialisasi akan meningkatkan pemahaman wajib pajak itu sendiri tentang pajak. Diberikannya pemahaman yang baik dan benar melalui kegiatan sosialisasi ini, maka wajib pajak akan memahami akan pentingnya membayar pajak.

Berdasarkan teori atribusi, sosialisasi perpajakan merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi pengambilan keputusan wajib pajak atas perilaku kepatuhan dalam proses pemenuhan

kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu sosialisasi harus selalu dilakukan agar dapat menambah pengetahuan dan pemahaman bagi wajib pajak mengenai pentingnya membayar pajak, tata cara pembayaran pajak. Masyarakat akan menjalankan kewajiban perpajakannya jika mereka mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang berlaku.

Uraian diatas didukung oleh penelitian yang dilaksanakan oleh Muhammad Zaikin, Gagaring, dan Syarifuddin (2023) dan Sri Nova, Andreas, dan Enni Savitri (2019) yang menyatakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan semakin sering diadakannya sosialisasi kepada masyarakat maka seseorang akan mendapatkan banyak informasi yang sebagian orang tidak ketahui terkait perpajakan sehingga masyarakat dapat lebih taat dalam menjalankan kewajibannya membayar pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak.

2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak

Kualitas pelayanan fiskus merupakan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala kebutuhan wajib pajak sehingga dapat memuaskan wajib pajak dan memenuhi standar pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Ramadhanty dan Zulaikha, 2020). Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang dapat membuat pelanggan merasa puas dengan tetap berpegang pada standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan harus dipertahankan secara terus menerus.

Pada teori atribusi menyatakan bahwa teori ini adalah proses terciptanya kesan tentang bagaimana seorang individu dapat menjelaskan penyebab perilakunya sendiri atau orang lain. Dalam teori ini individu berusaha memahami penyebab yang mendasari berbagai peristiwa yang dialaminya untuk menarik kesimpulan atas peristiwa itu. Hal ini berhubungan dengan kualitas pelayanan fiskus. Apabila pelayanan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak dalam memberikan kesan positif dan memuaskan, maka wajib pajak sebagai individu akan taat terhadap peraturan perpajakan. Hal ini dikarenakan wajib pajak memiliki kesan positif dan menyenangkan terhadap lawan bicaranya yang ditinjau dari penglihatan sikap lawan bicara terhadap dirinya. Kualitas pelayanan fiskus dapat ditentukan oleh kemampuan aparat pajak dalam mencakup kebutuhan informasi ataupun kebutuhan lain terkait pajak. Tentunya kemampuan dan sikap petugas pajak terhadap wajib pajak termasuk dalam pelayanan yang diberikan.

Uraian diatas didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ramadhanty dan Zulaikha (2020) dan Sulestiyono dan Aresteria, (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan semakin baik pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak akan mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan wajib pajak dapat tercipta. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃ : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian ekplanasi (*explanatory research*). Penelitian eksplanasi merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk menganalisis keterkaitan antara satu variabel dengan variabel lainnya melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan (Indriantoro dan Supomo, 2016).

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menguji hipotesis dengan mengukur variabel penelitian menggunakan data yang bersifat numerik dan menganalisis data secara statistik (Chandrarin, 2018).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang berlokasi di Jalan R.A Basuni No. KM, RW.5, Jampirogo, Kec. Sooko, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur, 61361. Waktu yang digunakan untuk penelitian dimulai dari Februari 2023.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Menurut Indriantoro dan Supomo (2016) data penelitian diklasifikasikan menjadi tiga macam yaitu, data subyek, data fisik, dan data dokumenter. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis data subyek yang mana jenis data ini dilaporkan sendiri oleh responden sesuai pendapat, pengalaman, sikap ataupun karakteristik dari responden itu sendiri.

Pada penelitian ini, sumber data yang digunakan yaitu data primer. Data primer adalah sumber data yang didapat dari responden, baik perorangan maupun kelompok berupa kuesioner atau wawancara (Chandrarin, 2018).

3.4 Populasi dan Sampel

Menurut Chandrarin (2018) populasi adalah kumpulan dari komponen yang memiliki karakteristik tertentu yang dapat digunakan untuk menarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Mojokerto. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 299.755 wajib pajak orang pribadi. Dikarenakan populasi pada penelitian ini terbilang cukup banyak, maka untuk mengefisiensi waktu dan biaya tidak semua wajib pajak menjadi objek dalam penelitian ini.

Sampel adalah sebagian dari seluruh total populasi. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan pengukuran *purposive sampling* dimana teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu (Indriantoro dan Supomo, 2016).

Penentuan sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

α = tingkat kesalahan sebesar 10% = 0,1

Berdasarkan data dari KPP Pratama Mojokerto hingga akhir tahun 2022 tercatat sebanyak 299.755 Wajib Pajak Orang Pribadi. Sehingga, jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin :

$$n = \frac{299.755}{1 + 299.755(0,1)^2}$$

$$n = \frac{299.755}{2.998,55}$$

$$n = 99,96$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 99,96 yang dibulatkan menjadi 100 Wajib Pajak Orang Pribadi.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survey. Metode survey adalah teknik pengumpulan data primer berupa pendapat dari responden dalam bentuk kuesioner berupa daftar pernyataan yang harus dijawab oleh responden (Indriantoro dan Supomo, 2016). Setiap pernyataan dalam kuesioner akan dinilai oleh responden dengan menggunakan skala Likert 1-5 poin. Skor terendah yaitu poin 1 mengartikan bahwa responden sangat tidak setuju dan skor tertinggi yaitu poin 5 mengartikan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan yang diberikan oleh peneliti. Penyebaran kuesioner pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden melalui *google form*.

3.6 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah sesuatu yang dapat diukur dan memiliki nilai terhadap orang, objek, ataupun kegiatan yang telah ditetapkan oleh peneliti agar memperoleh suatu informasi sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan (Chandrarini, 2018). Terdapat 2 jenis variabel penelitian yaitu, variabel independen dan variabel dependen.

3.6.1 Variabel Independen

Menurut Indriantoro dan Supomo (2016) variabel independen atau variabel bebas dikenal sebagai variabel prediktor. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel yang lain. Variabel independen pada penelitian ini yaitu:

- a. Pemahaman Wajib Pajak
- b. Sosialisasi Pajak

c. Kualitas Pelayanan Fiskus

3.6.2 Variabel Dependen

Menurut Indriantoro dan Supomo (2016) variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen pada penelitian ini adalah Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak (Y).

3.7 Definisi Operasional Variabel

Menurut Chandrarin (2018) definisi operasional variabel merupakan deskripsi yang menggambarkan suatu variabel dinilai ataupun dihitung. Berikut ini merupakan definisi operasional dari masing-masing variabel.

3.7.1 Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman wajib pajak adalah suatu proses dimana wajib pajak paham dengan aturan dan sistem serta fungsi perpajakan yang berlaku di Indonesia, sehingga wajib pajak dapat menerapkannya dengan baik dan benar ketika melakukan kewajiban perpajakannya (Herbert Tene, Sondakh dan Warongan, 2017). Menurut Permata dan Zahroh (2022) terdapat beberapa indikator pemahaman wajib pajak, antara lain:

- a. Pemahaman mengenai fungsi perpajakan.
- b. Pemahaman tentang hak dan kewajiban wajib pajak.
- c. Pemahaman kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- d. Pemahaman mengenai peraturan batas pelaporan SPT
- e. Pemahaman mengenai penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak terutang secara mandiri.

Variabel ini diukur dengan skala likert 1-5 poin yang terdiri dari 5 pernyataan.

3.7.2 Sosialisasi Pajak

Sosialisasi pajak dapat diartikan sebagai kegiatan untuk memberikan informasi terkait perpajakan dengan tujuan seseorang ataupun kelompok paham dan mengerti tentang perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak akan terus meningkat (Wardani dan Wati, 2018). Menurut Abdullah dan Iswara (2023) ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur variabel sosialisasi perpajakan, antara lain:

- a. Wajib pajak mampu memahami peraturan perpajakan
- b. Penggunaan media dalam penyediaan informasi
- c. Meningkatnya tingkat kesadaran pajak wajib pajak
- d. Dampak dilakukannya sosialisasi pajak secara rutin
- e. Penyampaian informasi perpajakan oleh petugas pajak

Variabel ini diukur dengan skala likert 1-5 poin yang terdiri dari 5 pernyataan.

3.7.3 Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan fiskus merupakan pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak atau fiskus kepada wajib pajak dalam membantu, mengurus dan mempersiapkan segala kebutuhan wajib pajak sehingga dapat memuaskan wajib pajak dan memenuhi standar pelayanan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku (Hazmi, Suhendro dan Dewi, 2020). Menurut Kusuma dan Saman (2022) ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan fiskus, antara lain:

- a. Bukti fisik (*tangible*)
- b. Kedanalan (*realibility*)
- c. Ketanggapan (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*emphaty*)

Variabel ini diukur dengan skala likert 1-5 poin yang terdiri dari 5 pernyataan.

3.7.4 Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak

Kepatuhan sukarela wajib pajak merupakan adanya kesadaran wajib pajak untuk patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya tanpa adanya tindakan dari otoritas pajak (Hakim, Handajani dan Inapty, 2017). Menurut Ramadhani dan Wilestari, (2020) ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kepathan sukarela wajib pajak, antara lain:

- a. Kepatuhan mendaftarkan diri sebagai wajib pajak
- b. Kepatuhan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT)
- c. Kepatuhan perhitungan dan pembayaran pajak
- d. Kepatuhan pembayaran tunggakan pajak dan sanksi

Variabel ini diukur dengan skala likert 1-5 poin yang terdiri dari 4 pernyataan.

Tabel 3. 1 Tabel Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Pemahaman Wajib Pajak(X ₁) (Permata dan Zahroh, 2022)	Pemahaman wajib pajak merupakan suatu proses dimana wajib pajak mengetahui dan memahami aturan, sistem serta fungsi perpajakan yang berlaku di Indonesia, sehingga wajib pajak dapat menerapkannya dengan baik dan benar ketika melakukan kewajiban perpajakannya.	1. Pemahaman mengenai fungsi perpajakan. 2. Pemahaman hak dan kewajiban wajib pajak. 3. Pemahaman kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) 4. Pemahaman mengenai peraturan batas pelaporan SPT 5. Pemahaman penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak terutang secara mandiri.	Skala Likert 1-5 poin
2.	Sosialisasi Pajak (X ₂) (Abdullah dan Iswara, 2023)	Sosialisasi perpajakan adalah suatu upaya yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk mengedukasi masyarakat terkait segala hal yang tentang perpajakan dan undang-undang perpajakan.	1. Wajib pajak mampu memahami peraturan perpajakan 2. Penggunaan media dalam penyediaan informasi 3. Meningkatnya tingkat kesadaran pajak wajib pajak 4. Dampak dilakukannya sosialisasi pajak secara rutin 5. Penyampaian informasi perpajakan oleh petugas pajak	Skala Likert 1-5 poin
3.	Kualitas Pelayanan Fiskus (X ₃) (Kusuma dan Saman, 2022)	Kualitas pelayanan fiskus merupakan pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak atau fiskus kepada wajib pajak dalam membantu, mengurus dan mempersiapkan segala kebutuhan wajib pajak sehingga dapat memuaskan wajib pajak dan memenuhi standar pelayanan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.	1. Bukti fisik (<i>tangible</i>) 2. Kedanalan (<i>realibility</i>) 3. Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>assurance</i>) 5. Empati (<i>emphaty</i>)	Skala Likert 1-5 poin
4.	Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak (Y) (Ramadhani dan Wilestari, 2020)	Kepatuhan sukarela wajib pajak merupakan adanya kesadaran wajib pajak untuk patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya tanpa adanya tindakan dari otoritas pajak.	1. Kepatuhan mendaftarkan diri sebagai wajib pajak 2. Kepatuhan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) 3. Kepatuhan perhitungan dan pembayaran pajak 4. Kepatuhan pembayaran tunggakan pajak dan sanksi	Skala Likert 1-5 poin

Sumber : Data yang diolah, 2023

3.8 Skala Pengukuran

Menurut Chandrarin (2018) skala pengukuran adalah acuan dalam menentukan alat ukur sehingga dapat diperoleh hasil data kuantitatif. Pada penelitian ini dibutuhkan skala pengukuran yang dapat mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang mengenai fenomena sosial, sehingga skala yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan skala likert. Skor jawaban dari setiap item pernyataan dalam penelitian ini memiliki urutan mulai dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Analisis kuantitatif yang menggunakan skala likert pada setiap butir pertanyaan akan diberi skor seperti yang terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. 2 Skor Jawaban

No.	Jawaban Responden	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Chandrarin (2018)

3.9 Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh konsisten dan akurat. Uji kualitas instrumen yang dihasilkan dapat dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

3.9.1. Uji Validitas Data

Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui kualitas dan kesesuaian kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur dan memperoleh data dari responden (Indriantoro dan Supomo, 2016).

Untuk menguji apakah kuesioner yang digunakan memenuhi standar validitas, pada dasarnya digunakan uji *Pearson Correlation*. Pengujian ini dilakukan dengan cara menghitung koefisiensi korelasi antara setiap nilai pada nomor pernyataan

dengan nilai total dari nomor pernyataan tersebut. Koefisiensi korelasi yang diperoleh masih harus diuji signifikansinya bisa menggunakan uji-t atau dengan membandingkan r tabel dengan asumsi sebagai berikut:

- a. Bila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka nomor pernyataan tersebut valid atau jika koefisien korelasi $r > 0,05$ maka pernyataan dianggap valid
- b. Bila $t \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka nomor pernyataan tersebut tidak valid atau jika $r < 0,05$ maka pernyataan yang digunakan tidak valid.

Uji validitas ini menguji ketepatan instrumen dalam mengukur variabel Pemahaman Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak.

3.9.2. Uji Reliabilitas

Tujuan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrument menghasilkan ukuran yang konsisten terhadap angket penelitian. Jika jawaban atas pernyataan yang diajukan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, maka angket penelitian dapat dikatakan reliabel atau dapat diandalkan (Indriantoro dan Supomo, 2016). Pada penelitian ini digunakan metode pengukuran reliabilitas Cronbanch's Alpha. Jika nilai :

- a. *Cronbach Alpha* atau $\alpha > 0,60$ maka instrumen reliabel
- b. *Jika Cronbach Alpha* $\alpha < 0,60$ maka instrumen tidak reliabel.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui besarnya indeks instrumen dari variabel Pemahaman Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak.

3.10 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu cara yang digunakan untuk menganalisa dan memproses data yang telah terkumpul untuk menguji dan membuktikan kebenaran hipotesis. Pada penelitian ini, metode analisis data yang digunakan yaitu uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisa regresi berganda, dan uji hipotesis.

3.10.1 Uji Statistik Deskriptif

Menurut Chandrarin (2018) uji statistik deskriptif dilakukan dengan tujuan untuk menjelaskan gambaran terkait variabel yang diteliti. Hasil uji statistik deskriptif umumnya berupa tabel yang berisi nama variabel yang diteliti, nilai rata-rata (mean), nilai minimum, nilai maksimum, dan nilai standar deviasi dari jawaban yang diberikan responden kemudian diikuti dengan penjelasan berupa narasi yang mendeskripsikan hasil isi tabel tersebut.

3.10.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan uji data yang digunakan untuk melihat apakah data penelitian memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut guna menjawab hipotesis penelitian. Adapun uji asumsi klasik ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data digunakan untuk menguji apakah masing-masing variabel dalam penelitian terdistribusi secara normal atau tidak. Data yang baik yaitu data yang memiliki pola distribusi yang normal atau mendekati normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan metode *Kolmogorov-Smirnov test*. Dasar pengambilan keputusan dari *Kolmogorov-Smirnov test* adalah:

1. Jika nilai sig atau signifikansi dari *Kolmogorov-Smirnov* > 0,05 menyatakan bahwa pola distribusi normal,

sehingga model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

2. Jika nilai sig atau signifikansi dari *Kolmogorov-Smirnov* $< 0,05$ menyatakan bahwa menunjukkan pola distribusi tidak normal, sehingga model regresi tersebut tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi menemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang berkualitas seharusnya tidak memiliki korelasi antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Salah satu cara mengetahui suatu model regresi mengandung multikolinearitas adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan *VIF* (*Variance Inflation Factor*).

1. Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ dan *VIF* < 10 , maka dapat dikatakan bahwa penelitian tersebut tidak terdapat multikolinearitas.
2. Jika nilai *tolerance* $< 0,10$ dan *VIF* > 10 , maka dapat dikatakan adanya multikolinearitas pada penelitian tersebut

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Regresi yang berkualitas adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada penelitian ini menggunakan grafik scatterplot, 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 menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.10.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini, pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen ditentukan melalui analisa data dan penerapan model statistik regresi linier berganda.

Model statistik regresi berganda adalah model statistik yang digunakan untuk menentukan suatu persamaan yang menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Model persamaan regresi yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y	= Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
a	= Konstanta
b ₁ , b ₂ , b ₃	= Koefisien Regresi
X ₁	= Pemahaman Wajib Pajak
X ₂	= Sosialisasi Pajak
X ₃	= Kualitas Pelayanan Fiskus
e	= Standar error

3.10.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menguji apakah ada pengaruh dari pemahaman wajib pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Mojokerto.

a. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Menurut Chandrarin (2018) koefisien determinasi (R²) bertujuan untuk mengukur seberapa besar peranan

variabel independen (X) dalam menjelaskan variabel dependen (Y). Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1. Jika nilai mendekati 1, artinya variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Namun, jika nilai R^2 semakin kecil, artinya kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen cukup terbatas.

b. Uji Ketepatan Model (Uji F)

Menurut Chandrarin (2018) uji F dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Selain itu, dengan uji F ini dapat diketahui pula apakah model regresi linear yang digunakan sudah tepat atau belum. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

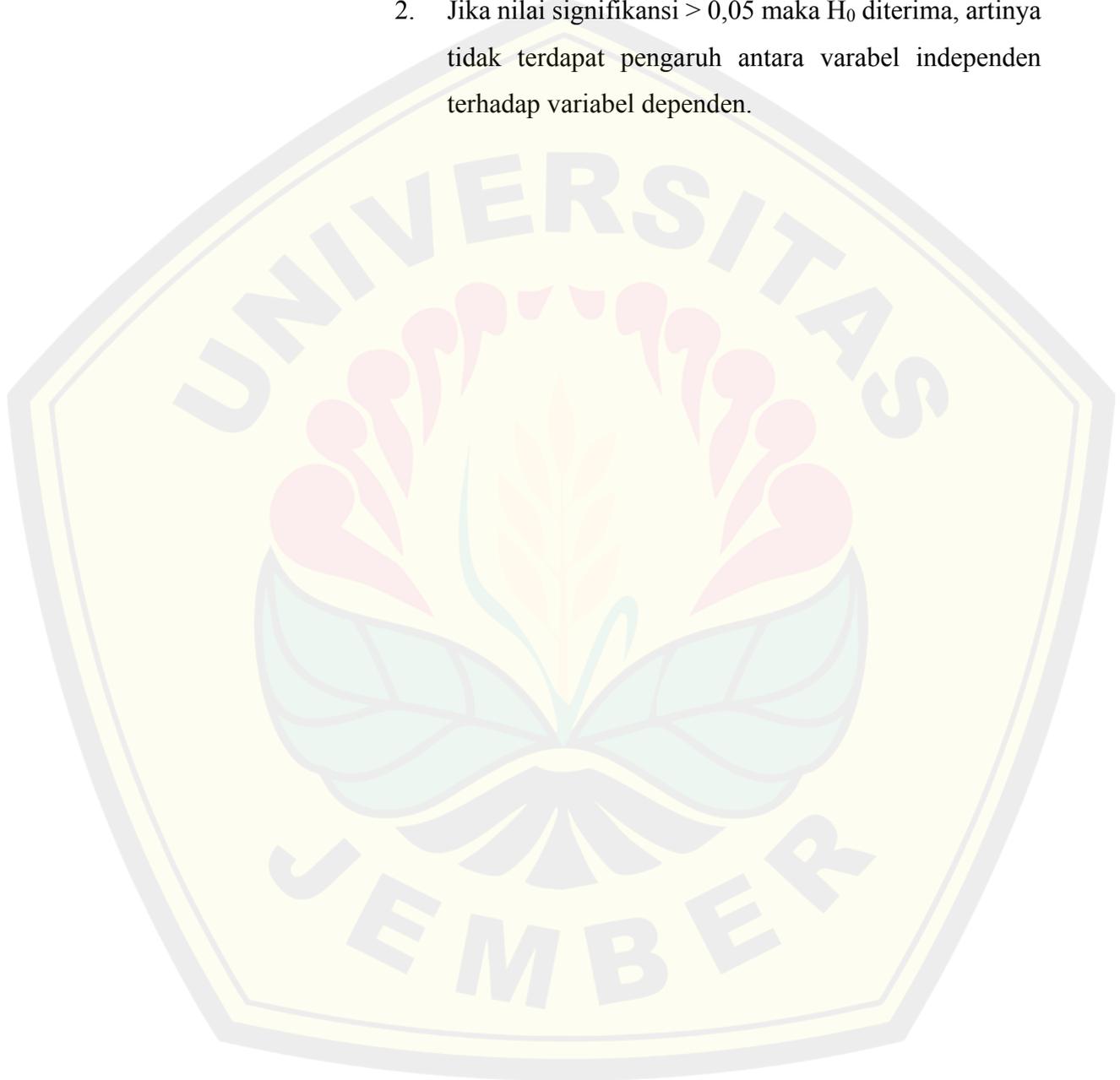
1. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya secara bersama-sama variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima, artinya secara bersama-sama variabel independen tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

c. Uji Signifikansi Variabel (Uji t)

Menurut (Chandrarin, 2018) uji signifikansi variabel (uji t) bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat

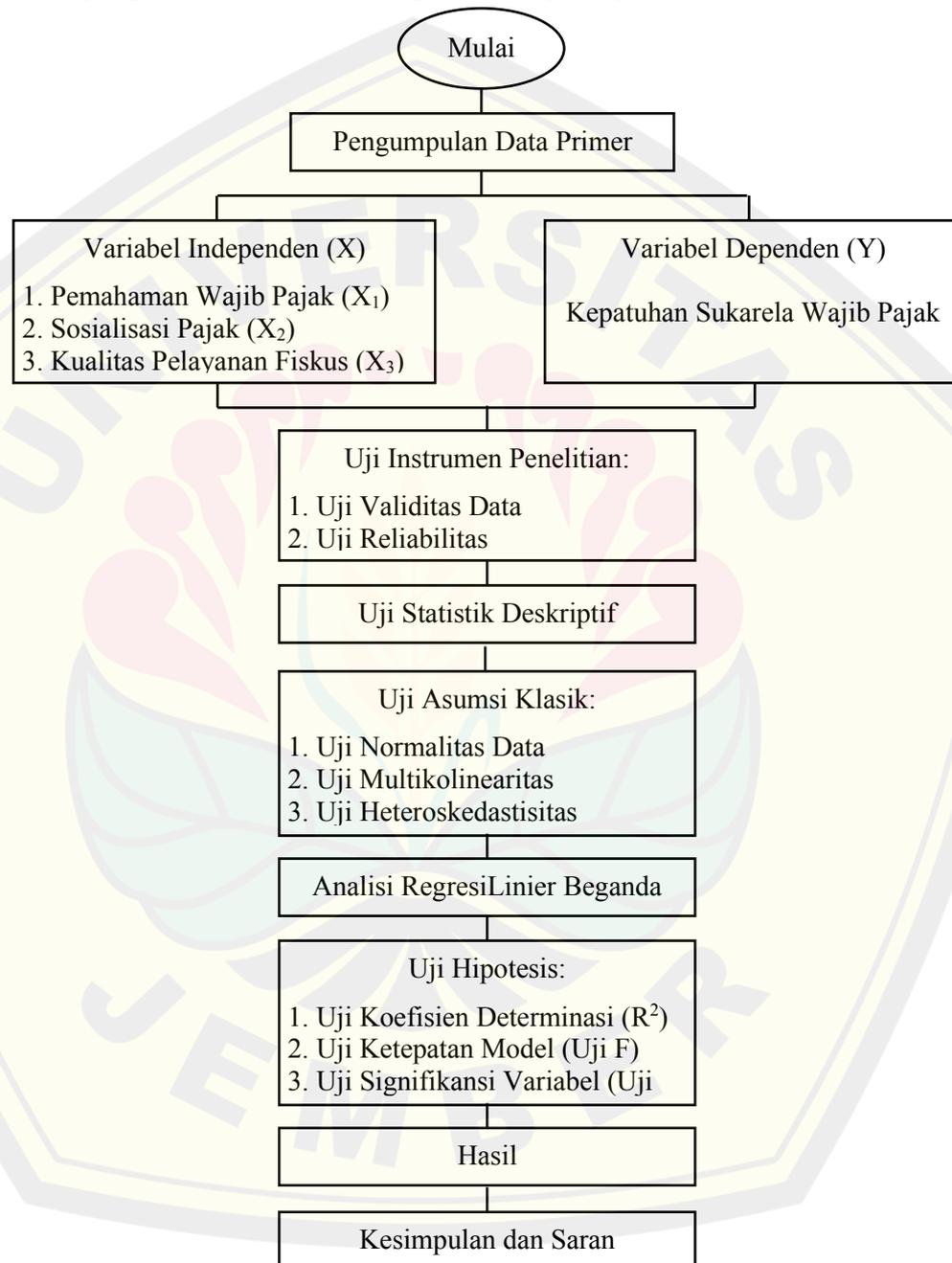
signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan sesuai dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak , artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap varabel dependen
2. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima, artinya tidak terdapat pengaruh antara varabel independen terhadap variabel dependen.



3.11 Kerangka Pemecahan Masalah

Kerangka pemecahan masalah merupakan serangkaian prosedur atau tahapan-tahapan penelitian yang dirancang oleh peneliti agar jalannya penelitian dapat terstruktur, efektif, dan efisien. Pada penelitian ini, bentuk kerangka pemecahan masalah dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 1 Kerangka Pemecahan Masalah

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto yang beralamat di Jalan R.A. Basuni Km 5 Jampirogo, Sooko, Mojokerto. KPP Pratama Mojokerto merupakan unsur pelaksana Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berada dibawah naungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II. Pada awal berdirinya, KPP Pratama Mojokerto bernama Kantor Inspeksi Pajak Mojokerto yang menjadi satu dengan Kantor Pemeriksa Pajak yang berada di bawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia yang beralamat di jalan Pahlawan Kota Mojokerto. Pada tahun 1990 Kantor Inspeksi Pajak Mojokerto memisah dari Kantor Pemeriksa Pajak dan mendirikan Kantor Pelayanan Pajak Mojokerto beralamat di jalan RA Basuni KM Jampirogo, Sooko, Mojokerto. Pada awal tahun 2007 KPP Pratama Mojokerto berpindah ke Jalan Gajah Mada No. 145 (dahulu tempat Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan) karena sedang dilakukan renovasi. Pada bulan April 2010 hingga saat ini Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto berpindah kembali ke Jalan R.A. Basuni No Km 5 Jampirogo sooko Mojokerto

4.2 Deskripsi Data

Responden dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Mojokerto. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden. Peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada responden di luar ruang lingkup Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto yaitu penyebaran kuesioner secara online melalui *g-form* dikarenakan responden lebih mudah dihubungi secara online karena tidak terikat tempat dan waktu. Peneliti membagikan kuesioner kepada responden secara online melalui *g-form* pada tanggal 25 Mei 2023 - 16 Juni 2023.

Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 100 responden. Berdasarkan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, kuesioner yang telah diisi oleh responden dan dikembalikan kepada peneliti tetap sebanyak 100 kuesioner.

Hasil dari pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang telah dikembalikan dan memenuhi kriteria untuk dapat diolah adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 Data Distribusi Kuesioner

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Kuesioner yang disebar	100	100%
2.	Kuesioner yang kembali	100	100%
3.	Kuesioner yang dapat diolah	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa jumlah kuesioner yang disebar kepada responden sebanyak 100 kuesioner, kembali ke peneliti sebanyak 100 kuesioner, dan jumlah kuesioner yang dapat diolah peneliti sebanyak 100 kuesioner, Dari tabel data di atas dapat dilihat bahwa tingkat pengembalian kuesioner sebanyak 100% dan tingkat pengembalian kuesioner yang dapat diolah adalah sebesar 100% dari seluruh total kuesioner yang dibagikan oleh peneliti kepada responden yang bersangkutan. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat total 100 kuesioner yang dikembalikan, memenuhi syarat, dan siap untuk dilakukan olah data.

4.3 Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini menjelaskan gambaran profil responden secara individu yang merupakan wajib pajak orang pribadi. Karakteristik tersebut meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan wajib pajak orang pribadi yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner penelitian kepada responden yang bersangkutan. Penjelasan responden lebih lanjut disajikan sebagai berikut :

4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut adalah tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	44	44%
2.	Perempuan	56	56%
Total Responden		100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas, diperoleh responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 44 atau sebesar 44% dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 56 atau sebesar 56%. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang paling mendominasi yaitu responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 56 atau sebesar 56%.

4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berikut adalah tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	21-30 Tahun	51	51%
2.	31- 40 Tahun	16	16%
3.	41- 50 Tahun	25	25%
4.	> 50 Tahun	8	8%
Total Responden		100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa responden yang berusia 21-30 tahun yaitu sebanyak 41 orang atau 51%, responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 16 atau 16%, responden yang berusia 41-50 tahun sebanyak 25 atau 25% dan responden yang berusia >50 tahun sebanyak 8 atau 8%. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang berusia 21-30 tahun

merupakan tingkat usia terbanyak yaitu berjumlah 51 orang atau 51% dari total responden pada kuesioner penelitian ini.

4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berikut adalah tabel karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagai berikut:

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	0	0%
2.	SMP/ sederajat	2	2%
3.	SMA/SMK/ sederajat	36	36%
4.	Diploma	13	13%
5.	S1	47	47%
6.	S2	2	2%
Total Responden		100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas, dapat diketahui bahwa responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 0 atau 0%, responden dengan tingkat pendidikan SMP/ sederajat sebanyak 2 orang atau 2%. Responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK/ sederajat sebanyak 36 orang atau 36%, responden dengan tingkat pendidikan Diploma sebanyak 13 orang atau 13%, responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 47 orang atau 47%, dan responden dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 2 orang atau 2%. Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan S1 merupakan kategori tingkat terbanyak yaitu berjumlah 47 orang atau 47% dari total responden pada kuesioner penelitian ini.

4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut adalah tabel karakteristik responden berdasarkan pekerjaan sebagai berikut:

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Pegawai Negeri Sipil	25	25%
2.	Pegawai BUMN	8	8%
3.	Karyawan Swasta	41	41%
4.	Wirausaha	23	23%
5.	Lainnya	3	3%
Total Responden		100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.5 diatas, dapat diketahui bahwa responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil yaitu sebanyak 25 orang atau 25%, Pegawai BUMN sebanyak 8 orang atau 8%, Karyawan swasta sebanyak 41 orang atau 41%, Wirausaha sebanyak 23 orang atau 23%, dan responden yang bekerja dibidang lainnya sebanyak 3 oarang atau 3%. Hal ini menunjukkan bahwa pekerjaan responden sebagai karyawan swasta merupakan klasifikasi pekerjaan terbanyak yaitu sebanyak 41 orang atau 41% pada kuesioner penelitian ini.

4.4 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai semua variabel penelitian. Deskripsi mengenai variabel ini dapat dilihat dari nilai minimum, maksimum, mean, dan standar deviasi. Data ini diperoleh dari perhitungan kuesioner yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Variabel independen dalam penelitian ini antara lain: pemahaman wajib pajak (X1), sosialisasi pajak(X2), dan kualitas pelayanan fiskus (X3), dan Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak (Y). Hasil pengujian statistik deskriptif dari masing-masing variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.6 dibawah ini.

Tabel 4. 6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X ₁	100	16	25	21,45	2,367
X ₂	100	17	25	22,17	2,248
X ₃	100	15	25	21,88	2,483
Y	100	13	20	17,49	1,726
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data primer diolah SPSS 25, 2023

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas, dapat dijabarkan hasil statistik dari masing-masing variabel penelitian adalah sebagai berikut :

1. Pemahaman Wajib Pajak (X₁)

Hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel pemahaman wajib pajak menunjukkan nilai minimum responden sebesar 16, nilai maksimum responden sebesar 25, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 21,45, dan standar deviasi sebesar 2,367. Nilai standar deviasi menunjukkan hasil yang lebih kecil dari pada nilai rata-rata (*mean*), sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas data dari variabel pemahaman wajib pajak dalam penelitian ini baik.

2. Sosialisasi Pajak (X₂)

Hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel sosialisasi pajak menunjukkan nilai minimum responden sebesar 17, nilai maksimum responden sebesar 25, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 22,17, dan standar deviasi sebesar 2,248. Nilai standar deviasi menunjukkan hasil yang lebih kecil dari pada nilai rata-rata (*mean*), sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas data dari variabel sosialisasi pajak dalam penelitian ini baik.

3. Kualitas Pelayanan Fiskus (X₃)

Hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel kualitas pelayanan fiskus menunjukkan nilai minimum responden sebesar 15, nilai maksimum responden sebesar 25, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 21,88, dan standar deviasi sebesar 2,483. Nilai standar deviasi menunjukkan hasil yang lebih kecil dari pada nilai rata-rata

(*mean*), sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas data dari variabel kualitas pelayanan fiskus dalam penelitian ini baik.

4. Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak (Y)

Hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel kepatuhan sukarela wajib pajak menunjukkan nilai minimum responden sebesar 13, nilai maksimum responden sebesar 20, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 17,49, dan standar deviasi sebesar 1,726. Nilai standar deviasi menunjukkan hasil yang lebih kecil dari pada nilai rata-rata (*mean*), sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas data dari variabel kepatuhan sukarela wajib pajak dalam penelitian ini baik.

4.5 Uji Instrumen Penelitian

4.5.1 Hasil Uji Validitas Data

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan cara mengukur hasil perhitungan nilai korelasi antar skor masing-masing pernyataan menggunakan uji *Pearson Correlation* dengan menggunakan olah SPSS *Statistic 25*, yaitu dengan membandingkan skor butir dengan skor keseluruhan yang kemudian hasilnya dibandingkan dengan *r* tabel pada taraf signifikansi 0,05. Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel untuk derajat kebebasan atau *degrees of freedom* (*df*). *Degrees of freedom* (*df*) = $n-2$, dimana *n* merupakan jumlah sampel. Pada penelitian ini n (jumlah sampel) = 100, sehingga diperoleh nilai $df = 98$ dan taraf signifikansi 0,05 maka didapat *r* tabel = 0,1966. Apabila nilai *r* hitung > *r* tabel maka instrumen dapat dikatakan valid. Namun sebaliknya, jika nilai *r* hitung < *r* tabel instrumennya dikatakan tidak valid. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 4.7 di bawah ini.

Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Pemahaman Wajib Pajak (X ₁)	X1.1	0,420	0,1966	Valid
	X1.2	0,785	0,1966	Valid
	X1.3	0,684	0,1966	Valid
	X1.4	0,886	0,1966	Valid
	X1.5	0,823	0,1966	Valid
Sosialisasi Pajak (X ₂)	X2.1	0,635	0,1966	Valid
	X2.2	0,664	0,1966	Valid
	X2.3	0,848	0,1966	Valid
	X2.4	0,896	0,1966	Valid
	X2.5	0,729	0,1966	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus (X ₃)	X3.1	0,478	0,1966	Valid
	X3.2	0,852	0,1966	Valid
	X3.3	0,839	0,1966	Valid
	X3.4	0,733	0,1966	Valid
	X3.5	0,790	0,1966	Valid
Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak (Y)	Y.1	0,533	0,1966	Valid
	Y.2	0,855	0,1966	Valid
	Y.3	0,881	0,1966	Valid
	Y.4	0,682	0,1966	Valid

Sumber : Data primer diolah SPSS 25, 2023

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas menunjukkan korelasi antar masing-masing skor butir pertanyaan terhadap total skor variabel. Indikator pertanyaan variabel pemahaman wajib pajak, sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak menunjukkan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan yang pada kuesioner penelitian ini yang terdiri variabel pemahaman wajib pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak dinyatakan valid.

4.5.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas data dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* yakni suatu instrumen dikatakan reliabel bila

memiliki koefisien keandalan reliabilitas lebih besar dari 0,6 atau 60%. Hasil pengujian reliabilitas data dapat dilihat pada Tabel 4.8 dibawah ini :

Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Batas Realibilitas	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pemahaman Wajib Pajak (X ₁)	0,60	0,783	Reliabel
Sosialisasi Pajak (X ₂)	0,60	0,818	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus (X ₃)	0,60	0,804	Reliabel
Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak (Y)	0,60	0,738	Reliabel

Sumber : Data primer diolah SPSS Statistic 25, 2023

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa hasil dari pengujian reliabilitas pada indikator variabel pemahaman wajib pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam kuesioner penelitian ini menunjukkan hasil yang reliabel.

4.6 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.6.1 Uji Normalitas Data

Pada penelitian ini perhitungan uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smimov* dengan bantuan aplikasi *SPSS Statistic 25*. Jika nilai signifikans atau nilai probabilitas > 0,05, maka data dapat dikatakan terdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi atau nilai probabilitas < 0,05 maka data tersebut tidak terdistribusi normal. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada Tabel 4.9 dibawah ini :

Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,128170
Most Extreme Differences	Absolute	,059
	Positive	,059
	Negative	-,043
Kolmogorov-Smirnov Z		,059
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber : Data primer diolah SPSS Statistic 25, 2023

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa hasil dari pengujian normalitas data memiliki nilai *Kolmogorov-smirnov* yang ditunjukkan dengan *asympt sig (2 tailed)* berada diatas 0,05 atau 5% yaitu sebesar 0.200 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam kuesioner penelitian ini terdistribusi normal.

4.6.2 Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas pada penelitian ini menggunakan metode *tolerance* dan *Pariance Inflation Factor (VIF)* Dilihat dari nilai *tolerance*, apabila nilai *tolerance* > 0,10 artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji. Namun, apabila nilai VIF > dari 10,00 artinya terjadi multikolinearitas terhadap data yang di uji. Hasil uji multikolinearitas ditunjukkan pada Tabel 4.10 di bawah ini.

Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas

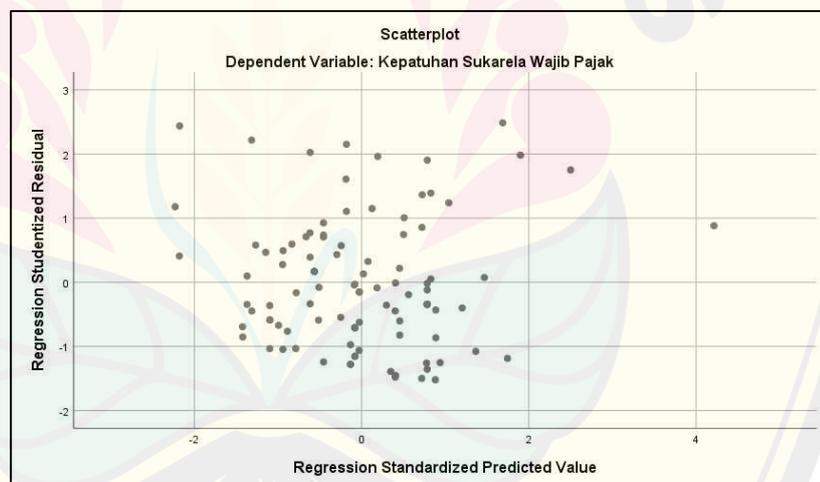
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1.	Pemahaman Wajib Pajak (X ₁)	0,707	1,414
	Sosialisasi Pajak (X ₂)	0,762	1,313
	Kualitas Pelayanan Pajak (X ₃)	0,770	1,298
a. Dependent Variabel : Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak			

Sumber : Data primer diolah SPSS Statistic 25, 2023

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada Tabel 4.10 di atas, diperoleh nilai *tolerance* dari masing masing variabel independen lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10,00. Artinya semua variabel independen pada penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang di uji.

4.6.3 Hasil Uji Data Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dengan memperhatikan scatter plot. Jika terdapat titik pola yang beraturan (bergelombang, melebar, dan menyempit), maka hal tersebut dapat diartikan telah terjadi heteroskedastisitas Namun, apabila tidak ada pola yang jelas dan sebaran data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0, maka hal tersebut dapat dikatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Hasil heteroskedastisitas ditunjukkan pada Gambar 4.1 di bawah ini :



Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data primer diolah SPSS Statistic 25, 2023

Dapat dilihat pada gambar 4.1 menunjukkan hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan grafik plot atau dengan scatter plot yaitu titik-titik yang dihasilkan pada gambar di atas berdasarkan data penelitian ini tidak ada pola yang jelas dan sebaran data menyebar secara acak, maka dapat dikatakan

bahwa data yang ada dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.7 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh pemahaman wajib pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan, (variabel independen) terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak (variabel dependen). Hasil analisis regresi linear berganda ditunjukkan pada tabel 4.11.

Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6,837	1,005		6,805	,000
X1	,603	,044	,827	13,568	,000
X2	,299	,040	,442	,7524	,000
X3	,198	,041	,285	4,880	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak

Sumber : Data primer diolah SPSS Statistic 25, 2023

Bedasarkan Tabel 4.11 diatas, bisa ditunjukkan melalui rumus persamaan regresi berikut ini :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 6,837 + 0,603 X_1 + 0,299 X_2 + 0,198 X_3 + e$$

Hasil rumus persamaan regresi diatas, maka dapat diartikan sebagai berikut :

Y = Variabel dependen/Y (kepatuhan sukarela wajib pajak) yang diprediksi oleh variabel independen/X (pemahaman wajib pajak, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan fiskus).

α = Konstanta (α) merupakan nilai dari kepatuhan sukarela wajib pajak, yang memiliki nilai sebesar 6,837. Pada data diatas menunjukkan bahwa nilai konstanta bernilai positif. Hal ini berarti terdapat pengaruh positif seluruh variabel independen

(pemahaman wajib pajak, solvabilitas, aktivitas) terhadap variabel independen (kepatuhan sukarela wajib pajak).

β_{1X1} = Besaran kontribusi variabel X1 (pemahaman wajib pajak) bernilai positif sebesar 0,603 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara pemahaman wajib pajak dengan kepatuhan sukarela wajib pajak. Hal tersebut bisa disimpulkan bahwa semakin tinggi pemahaman wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan sukarela wajib pajak.

B2X2 = Besaran kontribusi variabel X2 (sosialisasi pajak) bernilai positif sebesar 0,299 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara sosialisasi pajak dengan kepatuhan sukarela wajib pajak. Hal tersebut bisa disimpulkan bahwa semakin tinggi sosialisasi pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan sukarela wajib pajak.

B3X3 = Besaran kontribusi variabel X3 (kualitas pelayanan fiskus) bernilai positif sebesar 0,198 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan sukarela wajib pajak. Hal tersebut bisa disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan fiskus maka semakin tinggi pula kepatuhan sukarela wajib pajak.

4.8 Hasil Uji Hipotesis

4.8.1 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS Statistic 25. Nilai koefisien determinasi (R^2) yaitu nol dan satu, semakin kecil nilai koefisien determinasi maka semakin lemah pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan jika semakin besar nilai koefisien determinasi maka semakin kuat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi ditunjukkan pada Tabel 4.12.

Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,865 ^a	,748	,740	,881
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Pajak, Pemahaman Wajib Pajak				
b. Dependent Variable : Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak				

Sumber : Data primer diolah SPSS Statistic 25, 2023

Berdasarkan Tabel 4.12 diatas, menunjukkan nilai *adjusted R Square* sebesar 0,740 yang artinya variabel pemahaman wajib pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas pelyanan fiskus mempengaruhi dapat mempengaruhi kepatuhan sukarela wajib pajak sebesar 74% dan sisanya sebesar 26% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini

4.8.2 Hasil Uji Ketepatan Model (Uji F)

Penelitian ini menggunakan dasar keputusan dalam uji F yaitu apabila angka signifikansi $\alpha \leq 0.05$ maka hubungan variabel independen terhadap variabel dependen signifikan dan model penelitian diterima. Kemudian apabila angka signifikansi $\alpha \geq 0,05$ maka hubungan variabel independen terhadap variabel dependen tidak signifikan dan model penelitian ditolak. Hasil uji kelayakan model (Uji F) ditunjukkan pada Tabel 4.13

Tabel 4. 13 Hasil Uji Ketepatan Model (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	220,519	3	73,506	94,756	,000 ^b
	Residual	74,471	96	,776		
	Total	294,990	99			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Pajak, Pemahaman Wajib Pajak						

Sumber : Data primer diolah SPSS Statistic, 2023

Berdasarkan Tabel 4.13 diatas, menunjukkan bahwa dalam nilai F sebesar 94,756 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, dimana nilai f hitung 94,756 lebih besar dari nilai f tabel sebesar 2,699 ($df_1 = 4-1=3$ dan $df_2 = 100 - 4 = 96$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak.

4.8.3 Hasil Uji Signifikansi Variabel (Uji T)

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Apabila t hitung \geq t tabel maka variabel memiliki pengaruh yang signifikan. Namun apabila t hitung $<$ t tabel maka variabel tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Hasil dari uji T dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.14

Tabel 4. 14 Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	Constant	6,837	1,005		6,805	,000
	X1	,603	,044	,827	13,568	,000
	X2	,299	,040	,442	7,524	,000
	X3	,198	,041	,285	4,880	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak

Sumber : Data primer diolah SPSS Statistic, 2023

Dapat dilihat pada Tabel 4.14 menunjukkan hasil bahwa pada variabel pemahaman wajib pajak diperoleh nilai t-hitung sebesar $13,568 >$ t-tabel sebesar 1,98498 (sig. $\alpha = 0,05$ dan $df = n - k, 100 - 4 = 96$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut maka H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak.

Dapat dilihat pada Tabel 4.14 menunjukkan hasil bahwa pada variabel sosialisasi pajak diperoleh nilai t-hitung sebesar 7,524

$>$ t-tabel sebesar 1,98498 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut maka H_2 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak.

Dapat dilihat pada Tabel 4.14 menunjukkan hasil bahwa pada variabel kualitas pelayanan fiskus diperoleh nilai t-hitung sebesar 4,880 $>$ t-tabel sebesar 1,98498 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut maka H_3 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak.

Kesimpulan pengujian Uji t pada seluruh hipotesis dapat dilihat pada Tabel 4.15 berikut ini :

Tabel 4.15 Kesimpulan Hasil Uji t

No.	Keterangan	H_0	H_n
1.	Hipotesis Pertama (H_1)	Ditolak	Diterima
2.	Hipotesis Kedua (H_2)	Ditolak	Diterima
3.	Hipotesis Ketiga (H_3)	Ditolak	Diterima

Sumber : Data primer diolah peneliti, 2023

4.9 Pembahasan Hasil Penelitian

4.9.1 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak

Hipotesis pertama (H_1) yang diajukan dalam penelitian ini adalah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak.. Berdasarkan hasil uji t diketahui nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai t-hitung sebesar 13,568 serta nilai t-tabel 1,98498. Berdasarkan hasil pengujian tersebut bisa disimpulkan bahwa Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak, sehingga hipotesis pertama (H_1) diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak, karena pemahaman wajib pajak merupakan sarana wajib pajak untuk mentaati peraturan perpajakan yang ada. Pemahaman yang baik berkorelasi dengan sikap positif terhadap pajak, sedangkan pemahaman yang rendah dapat mengakibatkan ketidakpercayaan dan pandangan negatif.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan teori atribusi yang menjelaskan bahwa ketika individu mengamati sikap seorang, individu tersebut berusaha untuk menentukan apakah sikap tersebut disebabkan secara internal atau eksternal. Dalam penelitian ini faktor internal yang timbul dari wajib pajak yaitu pemahaman wajib pajak dimana ketika wajib pajak memiliki tingkat pemahaman wajib pajak yang baik, maka wajib pajak tersebut semakin mudah dan paham dalam memahami peraturan perpajakan sehingga kepatuhan sukarela wajib pajak bisa ditingkatkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sukma, Wiwit, dan Salta (2021) dan Ramadhanty dan Zulaikha (2020) yang menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat Pemahaman Perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan yang dimiliki oleh Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak KPP Pratama Mojokerto menganggap bahwa pemahaman wajib pajak dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sehingga dapat mengoptimalkan penerimaan pajak yang berujung pada peningkatan pendapatan negara, sehingga dapat memicu variabel pemahaman wajib pajak pada

penelitian ini berpengaruh positif terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak.

4.9.2 Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak

Hipotesis kedua (H_2) yang diajukan dalam penelitian ini adalah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak.. Berdasarkan hasil uji t diketahui nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai t-hitung sebesar 7,524 serta nilai t-tabel 1,98498. Berdasarkan hasil pengujian tersebut bisa disimpulkan bahwa Sosialisasi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak, sehingga hipotesis kedua (H_2) diterima.

Sosialisasi pajak sangat diperlukan oleh wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi pajak juga dapat mengubah pola pikir masyarakat yang awalnya tidak patuh sehingga menjadi patuh dalam membayar pajak. Artinya semakin sering pemerintah melakukan sosialisasi perpajakan maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini mendukung teori atribusi yang menjelaskan bahwa sosialisasi merupakan salah satu faktor eksternal atau situasional (dipengaruhi dari luar), dimana wajib pajak akan terdorong bertindak dengan cara tertentu karena dipengaruhi dengan lingkungan sekitarnya, seperti adanya pengaruh sosial dari orang lain. Seseorang cenderung memiliki rasa ingin tahu mengenai hal apa yang akan dilakukan. Dengan demikian, peran sosialisasi yang dilakukan aparat pajak dalam rangka meningkatkan kepatuhan pajak menjadi bagian sangat penting yaitu dengan melakukan kegiatan sosialisasi dan memberikan edukasi kepada wajib pajak akan pentingnya membayar pajak untuk mendukung kemajuan negara.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Zaikin, Gagaring, dan Syarifuddin (2023) dan Sri Nova, Andreas, dan Enni Savitri (2019) yang menyatakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan semakin sering diadakannya sosialisasi kepada masyarakat maka seseorang akan mendapatkan banyak informasi yang sebagian orang tidak ketahui terkait perpajakan sehingga masyarakat dapat lebih taat dalam menjalankan kewajibannya membayar pajak

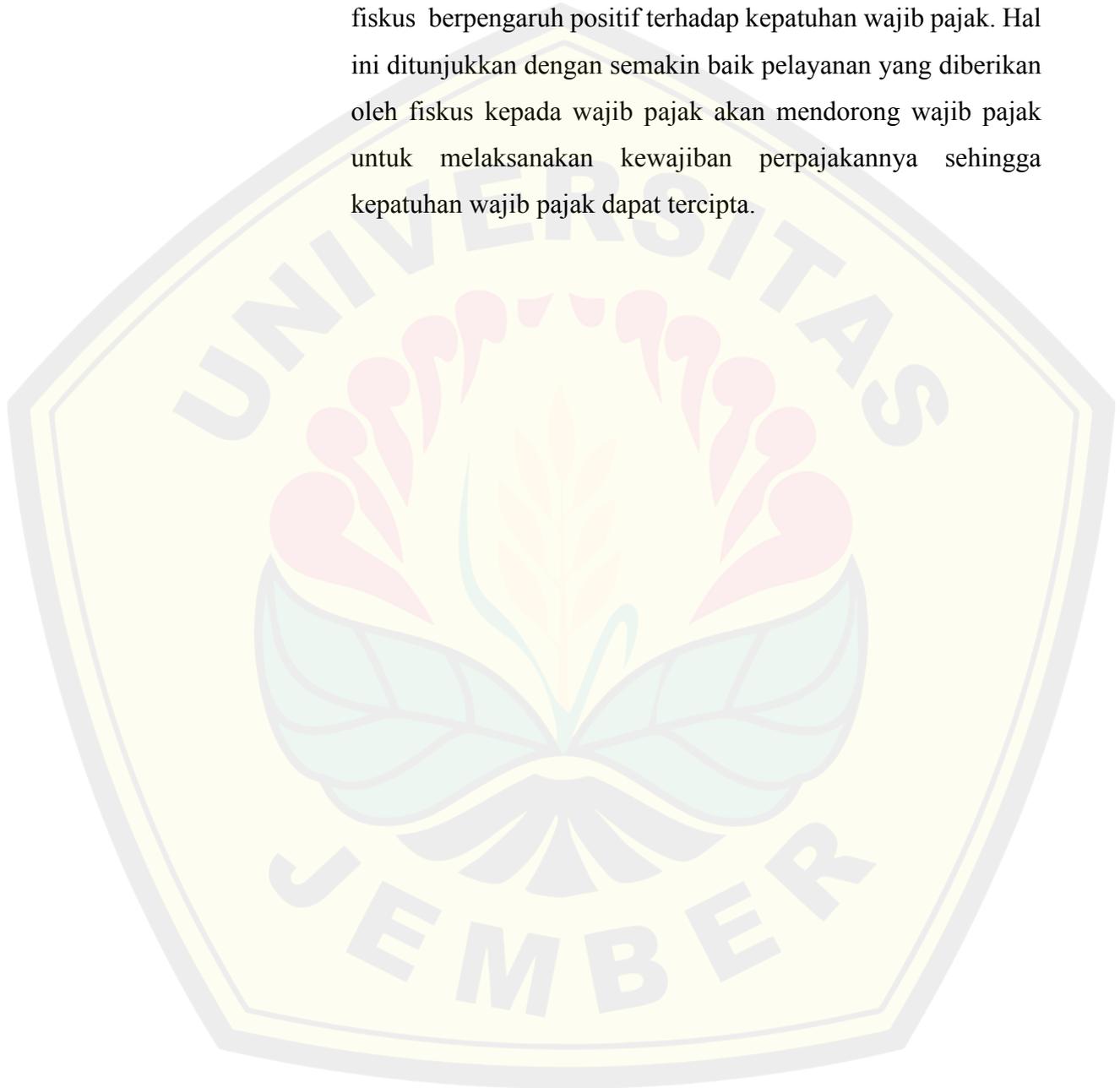
4.9.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak

Hipotesis ketiga (H_3) yang diajukan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak.. Berdasarkan hasil uji t diketahui nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai t-hitung sebesar 4,880 serta nilai t-tabel 1,98498. Berdasarkan hasil pengujian tersebut bisa disimpulkan bahwa Sosialisasi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak, sehingga hipotesis ketiga (H_3) diterima.

Hasil penelitian ini mendukung teori atribusi yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan fiskus merupakan bagian dari faktor eksternal. Ketika pelayanan yang diberikan fiskus oleh wajib pajak memberikan kesan yang baik dan memuaskan dalam memberikan sebuah informasi, maka wajib pajak sebagai individu akan taat dan patuh dalam pelaksanaan perpajakan. Hal ini disebabkan karena adanya kesan yang baik dan memuaskan dari pihak wajib pajak yang dilihat dari pengamatan perilaku lawan bicara dengan dirinya. Kualitas pelayanan fiskus kepada wajib pajak dapat dilihat dari bagaimana fiskus dapat memenuhi kebutuhan informasi ataupun kebutuhan lain yang berkaitan dengan pajak. Tentunya pelayanan yang

diberikan ini mencakup kemampuan dan sikap fiskus kepada wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhanty dan Zulaikha (2020) dan Sulestiyono dan Aresteria, (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan semakin baik pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak akan mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan wajib pajak dapat tercipta.



BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis mengenai pemahaman wajib pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak orang pribadi. Variabel-variabel yang terdapat pada penelitian ini diukur dengan indikator-indikator yang merujuk pada penelitian sebelumnya. Penelitian ini dilakukan kepada 100 sampel wajib pajak orang pribadi (WP OP) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto dengan menggunakan pengujian uji instrumen penelitian, uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil pengujian dan analisis data yang telah dilakukan peneliti, dapat disimpulkan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa hipotesis pertama (H_1) diterima. Hal tersebut diketahui dari hasil analisis data yang menunjukkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak terdapat pengaruh positif terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak. Semakin tinggi pemahaman wajib pajak maka kepatuhan sukarela wajib pajak akan meningkat.

Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa hipotesis kedua (H_2) diterima. Hal tersebut diketahui dari hasil analisis data yang menunjukkan bahwa variabel sosialisasi pajak terdapat pengaruh positif terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak. Semakin sering DJP melakukan sosialisasi perpajakan maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa hipotesis ketiga (H_3) diterima. Hal tersebut diketahui dari hasil analisis data yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus terdapat pengaruh positif terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak. Semakin

baik pelayanan yang diberikan oleh petugas fiskus maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Peneliti memiliki keterbatasan yang menghambat hasil dari penelitian, keterbatasan pada penelitian ini yaitu penelitian ini hanya mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner tanpa melakukan wawancara sehingga peneliti tidak dapat memantau jawaban responden jika responden tidak jujur dalam menjawab pernyataan yang telah diajukan oleh peneliti. Kemudian penelitian ini hanya meneliti tiga variabel independen saja, yaitu pemahaman wajib pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus sehingga tidak menutup kemungkinan bahwa variabel lain juga mampu mempengaruhi kepatuhan sukarela wajib pajak. Terakhir, penelitian ini hanya mengambil sampel wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Mojokerto

5.3 Saran

Beberapa saran yang dapat penulis berikan sehubungan dengan hasil penelitian ini yaitu bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menambahkan wawancara pada metode penelitiannya agar peneliti selanjutnya lebih mampu mengontrol kesungguhan serta kejujuran responden dalam memilih opsi jawaban berdasarkan dengan situasi dan kenyataan yang sebenarnya. Kemudian sebaiknya peneliti selanjutnya menambahkan dan melengkapi variabel yang terkait dengan kepatuhan sukarela wajib pajak yang lain, sehingga hasil penelitian akan lebih meluas. Terakhir, peneliti selanjutnya sebaiknya dapat menambah jumlah sampel dan memperluas ruang lingkup penelitian, misalnya pengambilan sampel bisa dilakukan lebih dari satu KPP sehingga diharapkan dapat meningkatkan keakuratan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A., & Iswara, U. S. (2023). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 12(1), 1–22.
- Annisa Nur, S. (2020). Pengaruh Sikap Rasional, Pelayanan, dan Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating. *Management & Accounting Expose*, 3(1), 30–39. <https://doi.org/10.36441/mae.v3i1.133>
- Chandrarin, G. (2018). Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif. In *Jakarta: Salemba Empat*.
- Dwi, Y., Dhiana Paramita, P., Prananditya, A., Jurusan, M., Fakultas, A., Universitas, E., Semarang, P., Dosen,), & Akuntansi, J. (2018). Dengan Preferensi Resiko Sebagai Variabel Moderating. *Journal of Accounting*.
- Firmansyah, A., Harryanto, & Trisnawati, E. (2022). Peran Mediasi Sistem Informasi Dalam Hubungan Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, Kesadaran Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Pajak Indonesia*, 6(1), 130–142. <https://jurnal.pknstan.ac.id/index.php/JPI/article/view/1622/850>
- Hakim, Z., Handajani, L., & Inapty, B. A. (2017). Voluntary Tax Compliance Wajib Pajak Perusahaan Perhotelan: Determinan, Kepercayaan Dan Kekuasaan Legitimasi. *Jurnal Akuntansi*, 21(2), 253. <https://doi.org/10.24912/ja.v21i2.198>
- Hazmi, Z., Suhendro, M., & Dewi, R. R. (2020). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Surakarta. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(1), 28–40.
- Heider, F. (1958). The Psychology of Interpersonal Trust. *The Psychology of Interpersonal Relations*. <https://doi.org/10.4324/9781351035743>
- Herbert Tene, J., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 363–486. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/15702/15221>
- Indriantoro, & Supomo. (2016). Metodologi Penelitian Bisnis untuk

Akuntansi dan Manajemen Edisi Pertama. In *BPFE-Yogyakarta: Yogyakarta* (Edisi Pert, Vol. 1). BPFE-Yogyakarta.

Kusuma, V. H., & Saman. (2022). *Penyuluhan Wajib Pajak, Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 1*, 132–141.

Permata, M. I., & Zahroh, F. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(12), 5453–5461. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i12.1999>

Prasetyo, W. (2016). *Penerbitan Surat Tagihan Pajak dan Tindakan Penagihan Dengan Tingkat Pelunasan Kewajiban Pajak*.

Prasetyo, W. (2018). Mengulik Euforia Amnesti Pajak: Hukum-APBN-Utang-Pajak (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten X). *InFestasi*, 14(1), 57. <https://doi.org/10.21107/infestasi.v14i1.4260>

Prianutama, S. B., & Alexander, N. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Owner*, 6(2), 1304–1317. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i2.681>

Primasari, N. H. (2022). *Peran Norma dan Sanksi Terhadap Peningkatan Kepatuhan. 11*(1), 59–72.

Ramadhani, M., & Wilestari, M. (2020). Pengaruh Pemahaman , Sanksi Perpajakan dan Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Dalam. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 2(1), 36–54.

Ramadhanty, A., & Zulaikha. (2020). *Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. 9*, 1–15.

Resmi, S. (2019). Perpajakan: Teori dan Kasus Edisi 11. In E. S. Suharsi (Ed.), *Jakarta: Penerbit Salemba Empat* (11th ed.). Salemba Empat.

Siahaan, S., & Halimatusyadiah, H. (2019). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 1–14. <https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.8.1.1-14>

Sulestiyono, & Aresteria. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis*, 10(1), 27–41.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 16 Tahun 2009. *Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang*. 25 Maret 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 62. Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 07 Tahun 2021. *Harmonisasi Peraturan Perpajakan*. 29 Oktober 2021. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 246. Jakarta.

Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Kebumen). *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1). <https://doi.org/10.21831/nominal.v7i1.19358>

Widyanti, Y., Erlansyah, D., Butar Butar, S. D. R., & Maulidya, Y. N. (2022). Pengaruh Tingkat Pemahaman, Sanksi, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Mbia*, 20(3), 285–294. <https://doi.org/10.33557/mbia.v20i3.1614>

Zaikin, M., Pagalung, G., & Rasyid, S. (2022). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening. *Owner*, 7(1), 57–76. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1346>

Zulaikah, S. (2022). *Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi, dan Kondisi Lingkungan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak*.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth. Responden Penelitian

Dengan Hormat

Saya Frisky Arista Putri, Mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir saya yang berjudul "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak di KPP Pratama Mojokerto". Saya memohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan kriteria responden sebagai berikut:

1. Responden merupakan Wajib Pajak yang terdaftar di Mojokerto
2. Responden yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Bagi Bapak/Ibu/Saudara/I yang memenuhi kriteria di atas diharapkan untuk dapat memberikan jawaban sesuai dengan pendapat pribadi Bapak/Ibu/Saudara/I dengan cara memberi jawaban pada kolom yang tersedia. Penelitian ini hanya untuk kepentingan akademis, sehingga kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I akan terjaga. Atas kesediannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,
Frisky Arista Putri

Identitas Responden

Responden merupakan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Mojokerto.

Nama : _____

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

Usia : 21 - 30 tahun 41 – 50 tahun
 31 - 40 tahun >50 tahun

Pendidikan Terakhir : SD D1/D2/D3
 SMP/ sederajat S1/D4
 SMA/SMK/ sederajat S2

Pekerjaan : PNS Wirausaha
 Pegawai Swasta Lainnya
 Pegawai BUMN

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Bapak/Ibu/Saudara/I dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda pada kolom yang sudah disediakan sesuai dengan pendapat dan pengalaman Bapak/Ibu/Saudara/I. Skala yang digunakan dalam menjawab pertanyaan adalah sebagai berikut:

Keterangan :

Sangat Setuju (SS)	= 5
Setuju (S)	= 4
Kurang Setuju (KS)	= 3
Tidak Setuju (TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1

Variabel : Pemahaman Wajib Pajak (X₁)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya mengetahui dan memahami bahwa salah satu fungsi pajak yaitu untuk mendanai pengeluaran Negara					
2.	Saya mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku					
3.	Saya mengetahui bahwa NPWP berfungsi sebagai tanda pengenal atau identitas wajib pajak.					
4.	Saya mengetahui seluruh peraturan mengenai batas pelaporan SPT					
5.	Saya mengetahui cara menghitung, membayar, dan melaporkan pajak terutang dengan benar.					

Variabel : Sosialisasi Pajak (X₂)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Sosialisasi pajak merupakan sarana penyampaian informasi perpajakan kepada wajib pajak.					
2.	Sosialisasi pajak diberikan petugas pajak melalui berbagai media baik media elektronik, media cetak, serta dilakukan secara langsung ke tempat tertentu.					
3.	Sosialisasi pajak akan membangun kesadaran masyarakat akan pentingnya dan manfaat pajak.					

4.	Sosialisasi yang dilakukan oleh petugas pajak sudah efektif dan tepat sasaran.					
5.	Kejelasan penyampaian informasi perpajakan oleh petugas pajak (Fiskus) dapat menentukan sikap wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.					

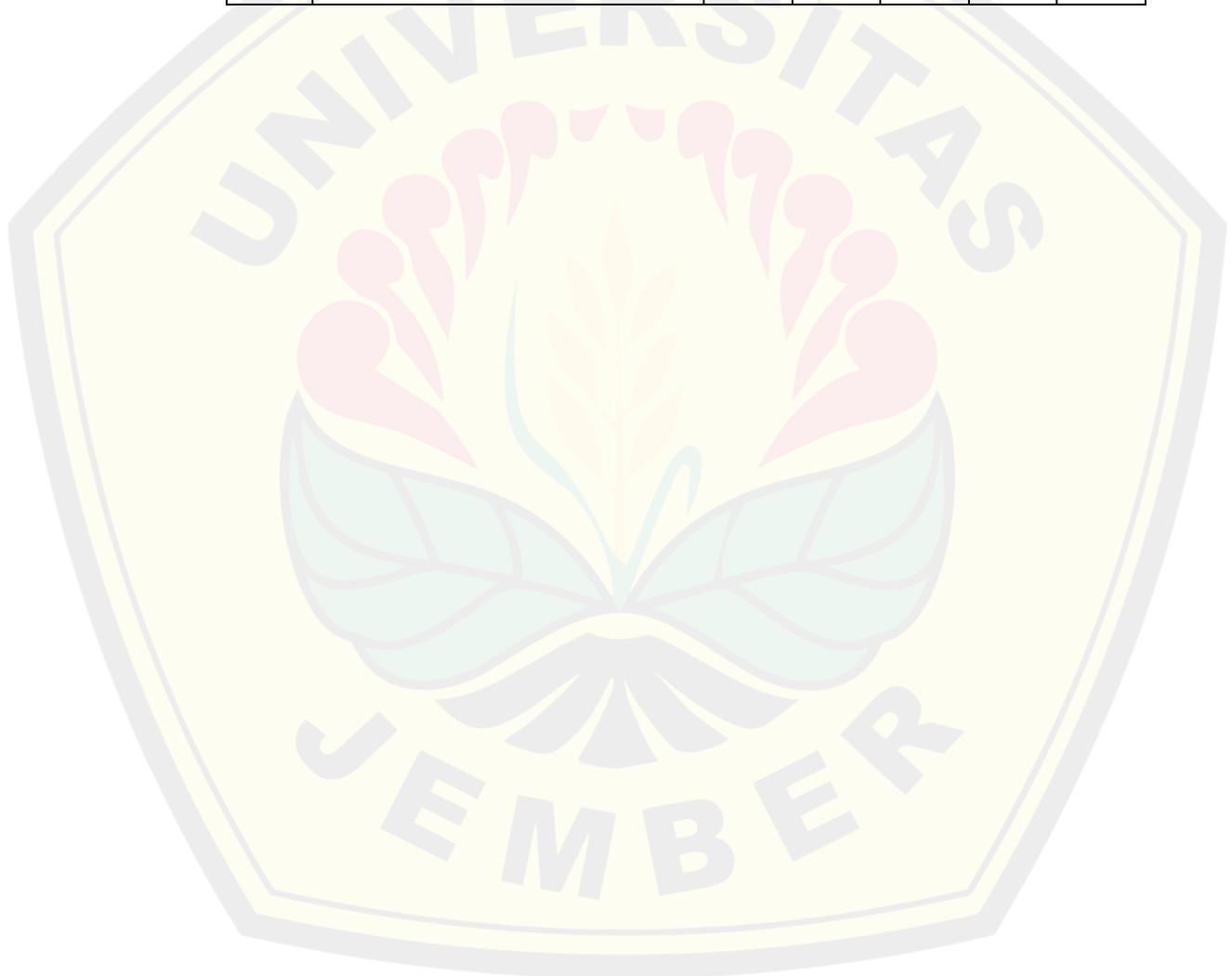
Variabel : Kualitas Pelayanan Fiskus (X₃)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Sarana dan prasarana yang tersedia di kantor pelayanan pajak tersedia dan dalam kondisi yang baik.					
2.	Petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh wajib pajak serta memberikan solusi yang tepat.					
3.	Petugas pajak cepat dan tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak.					
4.	Petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak					
5.	Petugas pajak ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.					

Variabel : Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya mendaftarkan diri sebagai wajib pajak secara sukarela ke Kantor Pelayanan					

	Pajak (KPP) untuk mendapatkan NPWP.					
2.	Saya memiliki kesadaran dan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan dengan melaporkan SPT tepat waktu.					
3.	Saya secara sukarela menghitung dan membayar pajak dengan jumlah yang benar.					
4.	Saya tidak pernah memiliki tunggakan pajak.					



Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden

No.	Pemahaman Wajib Pajak					Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	5	5	5	4	3	22
2	5	4	4	4	4	21
3	5	3	4	3	3	18
4	5	4	5	4	3	21
5	5	3	5	2	2	17
6	4	3	4	3	4	18
7	5	4	5	4	4	22
8	5	4	4	4	5	22
9	5	4	5	4	4	22
10	5	4	5	4	4	22
11	5	5	5	5	5	25
12	5	3	4	3	3	18
13	5	5	5	5	4	24
14	5	5	5	4	4	23
15	4	4	4	4	4	20
16	5	4	5	5	4	23
17	5	5	5	5	3	23
18	5	5	5	4	4	23
19	5	4	4	4	4	21
20	5	4	4	4	4	21
21	5	5	4	3	3	20
22	5	3	4	4	4	20
23	5	4	5	4	4	22
24	5	4	5	4	4	22
25	5	4	5	4	2	20
26	5	4	4	4	4	21
27	5	4	4	4	4	21
28	5	5	5	4	4	23
29	5	3	5	4	2	19
30	5	4	4	3	2	18
31	5	4	5	4	4	22
32	5	5	5	5	5	25
33	5	5	5	4	4	23
34	5	4	5	4	4	22
35	5	5	5	3	3	21
36	5	4	4	4	4	21
37	5	4	5	4	4	22
38	5	4	4	4	3	20
39	5	5	5	4	3	22
40	5	4	5	4	4	22
41	5	4	5	2	2	18

42	4	4	4	2	2	16
43	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	4	3	19
45	5	4	5	3	3	20
46	5	5	5	5	5	25
47	4	4	4	4	5	21
48	4	4	4	3	4	19
49	5	5	5	5	5	25
50	5	4	5	4	4	22
51	5	5	5	4	4	23
52	4	5	4	4	4	21
53	5	3	4	2	2	16
54	5	5	5	5	5	25
55	5	4	5	4	4	22
56	4	4	5	4	4	21
57	5	5	5	4	4	23
58	5	5	5	5	5	25
59	5	3	4	3	3	18
60	5	5	5	5	5	25
61	5	4	5	4	4	22
62	5	5	5	4	4	23
63	5	4	5	4	4	22
64	5	5	5	5	5	25
65	5	3	5	3	3	19
66	4	4	4	4	3	19
67	4	4	5	4	4	21
68	5	4	5	4	4	22
69	4	3	4	3	3	17
70	5	3	4	3	3	18
71	5	4	5	5	4	23
72	5	4	5	4	4	22
73	5	5	5	5	4	24
74	5	4	5	3	3	20
75	4	3	4	3	3	17
76	5	4	4	3	3	19
77	5	5	5	5	5	25
78	5	5	5	4	4	23
79	5	5	5	5	5	25
80	5	5	5	5	4	24
81	5	5	5	4	3	22
82	5	4	5	4	4	22
83	5	5	5	5	5	25
84	5	5	5	4	4	23
85	5	3	4	3	2	17

86	4	4	4	3	2	17
87	5	5	5	5	5	25
88	5	4	4	3	3	19
89	5	4	4	4	3	20
90	5	4	5	5	3	22
91	5	5	5	5	5	25
92	5	4	5	4	4	22
93	5	5	4	3	2	19
94	5	5	5	4	4	23
95	5	5	5	4	4	23
96	5	4	4	4	4	21
97	5	5	5	4	4	23
98	5	5	5	5	5	25
99	5	5	5	4	4	23
100	5	5	5	4	4	23

No	Sosialisasi Pajak					Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	4	4	4	4	4	20
2	5	4	4	4	4	21
3	4	4	4	4	4	20
4	5	5	3	3	4	20
5	4	4	5	4	3	20
6	5	4	5	4	3	21
7	5	4	4	4	4	21
8	5	4	4	4	4	21
9	5	4	5	4	3	21
10	5	4	4	4	4	21
11	5	4	5	5	4	23
12	4	4	4	4	4	20
13	5	5	5	5	5	25
14	5	5	5	5	5	25
15	5	4	4	4	4	21
16	5	5	4	4	4	22
17	5	5	5	5	4	24
18	5	4	4	4	4	21
19	4	4	4	5	4	21
20	4	4	3	4	4	19
21	4	4	4	5	5	22
22	5	4	5	4	4	22
23	4	5	5	4	4	22
24	4	5	4	4	4	21
25	4	5	5	5	4	23
26	5	5	5	4	4	23

27	5	5	4	4	4	22
28	4	4	5	5	4	22
29	5	4	5	4	4	22
30	5	4	4	4	4	21
31	4	5	4	5	4	22
32	5	5	5	5	5	25
33	4	5	4	4	4	21
34	5	5	4	4	4	22
35	4	5	4	4	4	21
36	4	5	4	4	5	22
37	4	5	5	5	5	24
38	4	5	4	4	5	22
39	4	4	5	4	4	21
40	5	5	5	5	4	24
41	5	4	5	4	4	22
42	4	4	3	3	4	18
43	4	4	4	3	4	19
44	4	4	4	4	4	20
45	5	5	5	5	5	25
46	5	5	5	5	5	25
47	4	4	3	3	4	18
48	4	4	3	3	4	18
49	5	5	5	5	5	25
50	4	5	3	3	4	19
51	4	5	4	4	4	21
52	5	5	4	4	4	22
53	5	4	3	3	3	18
54	5	5	5	5	5	25
55	5	5	5	5	5	25
56	5	5	5	5	4	24
57	5	5	4	5	4	23
58	5	5	5	5	5	25
59	4	4	3	3	3	17
60	5	5	5	5	5	25
61	5	5	4	4	4	22
62	4	5	4	4	4	21
63	4	4	4	4	4	20
64	5	5	5	5	5	25
65	4	5	4	4	3	20
66	5	5	5	5	4	24
67	5	5	5	5	5	25
68	5	5	5	5	5	25
69	4	4	3	3	3	17
70	5	5	5	5	5	25

71	5	5	5	5	5	25
72	4	5	4	4	4	21
73	5	5	5	5	5	25
74	4	5	4	4	4	21
75	5	5	5	5	5	25
76	4	4	3	3	4	18
77	5	5	5	5	5	25
78	4	4	4	4	4	20
79	5	5	5	5	5	25
80	4	5	4	4	4	21
81	4	4	4	5	5	22
82	5	4	4	4	5	22
83	4	5	4	4	5	22
84	5	5	5	5	5	25
85	5	5	5	5	4	24
86	4	4	4	4	4	20
87	5	5	5	5	5	25
88	4	4	4	4	5	21
89	5	5	5	5	5	25
90	5	5	5	5	5	25
91	5	5	5	5	5	25
92	4	4	3	3	4	18
93	4	5	5	5	4	23
94	4	4	5	5	4	22
95	5	4	5	5	4	23
96	5	5	5	5	5	25
97	5	5	4	5	4	23
98	5	5	5	5	5	25
99	4	5	4	5	5	23
100	5	5	5	5	4	24

No	Kualitas Pelayanan Fiskus					Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	5	4	21
3	4	4	4	4	3	19
4	5	4	4	5	4	22
5	4	4	5	5	4	22
6	5	4	4	4	4	21
7	4	4	5	5	4	22
8	4	4	3	5	3	19
9	5	4	3	5	4	21

10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	4	20
12	5	4	4	4	5	22
13	4	4	4	4	4	20
14	5	5	5	5	5	25
15	5	5	4	5	4	23
16	4	3	3	4	3	17
17	5	4	4	5	4	22
18	5	4	4	5	4	22
19	5	4	4	4	4	21
20	4	5	3	4	3	19
21	4	4	4	4	5	21
22	5	4	4	4	5	22
23	5	4	4	5	5	23
24	5	5	4	5	4	23
25	5	5	4	5	4	23
26	4	5	4	5	4	22
27	5	4	4	4	4	21
28	4	4	5	5	5	23
29	4	4	4	4	4	20
30	5	5	4	4	4	22
31	5	4	4	4	4	21
32	5	5	5	5	5	25
33	5	5	5	5	5	25
34	5	5	5	5	5	25
35	4	4	4	4	4	20
36	5	4	4	4	5	22
37	4	4	4	4	4	20
38	5	4	4	4	4	21
39	4	4	4	4	5	21
40	4	4	4	5	4	21
41	5	5	4	4	5	23
42	5	3	3	4	3	18
43	4	3	3	4	4	18
44	4	5	5	5	5	24
45	4	4	4	4	4	20
46	5	5	5	5	5	25
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	4	20

49	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	5	5	25
51	4	3	3	4	3	17
52	4	4	4	4	5	21
53	5	3	3	5	3	19
54	5	5	5	5	5	25
55	5	4	4	5	4	22
56	4	5	5	5	5	24
57	5	5	4	5	5	24
58	5	5	5	5	5	25
59	5	4	3	5	3	20
60	5	5	5	5	5	25
61	5	5	5	5	5	25
62	5	2	4	5	4	20
63	4	4	4	5	5	22
64	5	5	5	5	5	25
65	5	4	4	4	3	20
66	4	4	4	5	4	21
67	4	5	5	4	5	23
68	5	5	4	5	4	23
69	4	4	4	4	4	20
70	5	5	5	5	5	25
71	5	5	5	5	3	23
72	5	2	3	4	3	17
73	5	5	5	5	5	25
74	4	2	3	3	3	15
75	5	5	5	5	5	25
76	5	5	5	5	5	25
77	5	5	5	5	5	25
78	5	5	5	5	5	25
79	5	5	5	5	5	25
80	5	5	5	5	5	25
81	5	5	3	5	5	23
82	5	5	5	5	3	23
83	5	4	4	5	5	23
84	4	5	5	5	4	23
85	5	4	3	3	4	19
86	4	3	3	4	4	18
87	5	5	5	5	5	25

88	4	3	3	3	3	16
89	5	5	4	5	5	24
90	5	2	3	4	3	17
91	5	5	5	5	5	25
92	5	5	4	4	5	23
93	5	3	3	3	3	17
94	5	3	3	5	5	21
95	5	4	5	4	4	22
96	5	4	4	5	5	23
97	5	4	4	5	5	23
98	5	5	5	5	5	25
99	5	5	4	5	4	23
100	4	4	4	5	5	22

No	Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak				Total
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
1	4	4	4	4	16
2	5	4	4	5	18
3	4	4	4	5	17
4	5	4	3	5	17
5	4	4	3	5	16
6	5	4	4	5	18
7	5	5	4	5	19
8	5	4	4	5	18
9	5	4	4	4	17
10	5	5	4	5	19
11	5	4	4	5	18
12	5	4	3	4	16
13	4	4	4	5	17
14	5	4	4	5	18
15	5	5	4	5	19
16	5	5	4	5	19
17	5	5	4	5	19
18	5	5	4	4	18
19	5	5	4	5	19
20	5	4	3	4	16
21	4	4	3	5	16
22	5	4	4	4	17
23	5	4	4	5	18

24	5	4	4	5	18
25	5	4	3	4	16
26	5	4	4	5	18
27	5	5	4	4	18
28	4	4	4	4	16
29	5	4	3	4	16
30	4	4	2	4	14
31	5	4	4	5	18
32	5	5	5	5	20
33	5	4	4	4	17
34	5	4	4	5	18
35	5	4	3	5	17
36	5	4	4	5	18
37	5	4	4	5	18
38	5	4	3	5	17
39	5	4	4	5	18
40	5	4	4	5	18
41	5	4	2	5	16
42	4	3	2	4	13
43	5	4	4	5	18
44	5	4	3	5	17
45	5	3	3	5	16
46	5	5	5	5	20
47	5	4	4	5	18
48	5	3	3	5	16
49	5	5	5	5	20
50	5	4	4	5	18
51	4	5	5	5	19
52	4	5	4	4	17
53	4	3	2	4	13
54	5	5	5	5	20
55	5	4	4	5	18
56	4	4	4	4	16
57	5	4	4	4	17
58	5	5	5	5	20
59	4	3	3	4	14
60	5	5	5	5	20
61	5	4	4	5	18
62	4	4	4	4	16

63	5	4	4	5	18
64	5	5	5	5	20
65	4	3	3	4	14
66	5	4	3	5	17
67	5	4	4	5	18
68	5	4	4	4	17
69	4	3	3	4	14
70	5	3	3	4	15
71	4	4	4	5	17
72	5	4	4	4	17
73	4	5	4	5	18
74	5	4	3	4	16
75	5	5	5	5	20
76	5	4	3	4	16
77	5	5	5	5	20
78	5	4	4	5	18
79	5	5	5	5	20
80	5	5	4	5	19
81	5	4	3	5	17
82	5	4	4	5	18
83	5	5	5	5	20
84	5	5	4	5	19
85	5	3	3	4	15
86	5	3	3	4	15
87	5	5	5	5	20
88	4	3	3	4	14
89	4	4	3	5	16
90	5	4	3	5	17
91	5	5	5	5	20
92	5	4	4	5	18
93	5	3	3	4	15
94	5	5	5	5	20
95	5	4	4	5	18
96	5	5	5	5	20
97	5	4	4	5	18
98	5	5	5	5	20
99	4	4	4	5	17
100	5	4	4	5	18

Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pemahaman Wajib Pajak	100	16	25	21,45	2,367
Sosialisasi Pajak	100	14	20	18,36	1,649
Kualitas Pelayanan Fiskus	100	15	25	21,88	2,483
Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak	100	13	20	17,49	1,726
Valid N (listwise)	100				

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Data Variabel Pemahaman Wajib Pajak

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	,242*	,440**	,238*	,110	,420**
	Sig. (2-tailed)		,015	,000	,017	,278	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,242*	1	,497**	,589**	,492**	,785**
	Sig. (2-tailed)	,015		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,440**	,497**	1	,480**	,345**	,684**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,238*	,589**	,480**	1	,750**	,886**
	Sig. (2-tailed)	,017	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,110	,492**	,345**	,750**	1	,823**
	Sig. (2-tailed)	,278	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,420**	,785**	,684**	,886**	,823**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Data Variabel Sosialisasi Pajak

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	,280**	,507**	,424**	,278**	,635**
	Sig. (2-tailed)		,005	,000	,000	,005	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,280**	1	,388**	,488**	,461**	,664**
	Sig. (2-tailed)	,005		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,507**	,388**	1	,801**	,423**	,848**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,424**	,488**	,801**	1	,593**	,896**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	,278**	,461**	,423**	,593**	1	,729**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,635**	,664**	,848**	,896**	,729**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Data Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus

		Correlations					TOTAL
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
X3.1	Pearson Correlation	1	,267**	,191	,320**	,242*	,478**
	Sig. (2-tailed)		,007	,057	,001	,015	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,267**	1	,703**	,521**	,562**	,852**
	Sig. (2-tailed)	,007		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,191	,703**	1	,519**	,605**	,839**
	Sig. (2-tailed)	,057	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	,320**	,521**	,519**	1	,435**	,733**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	,242*	,562**	,605**	,435**	1	,790**
	Sig. (2-tailed)	,015	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,478**	,852**	,839**	,733**	,790**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Data Variabel Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	,261**	,276**	,305**	,533**
	Sig. (2-tailed)		,009	,005	,002	,000
	N	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	,261**	1	,733**	,428**	,855**
	Sig. (2-tailed)	,009		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	,276**	,733**	1	,434**	,881**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	,305**	,428**	,434**	1	,682**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,533**	,855**	,881**	,682**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

Lampiran 8 Uji Reliabilitas Variabel Pemahaman Wajib Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,783	5

Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sosialisasi Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,818	5

Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,804	5

Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,738	4

Lampiran 12 Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,12816960
Most Extreme Differences	Absolute	,059
	Positive	,059
	Negative	-,043
Test Statistic		,059
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

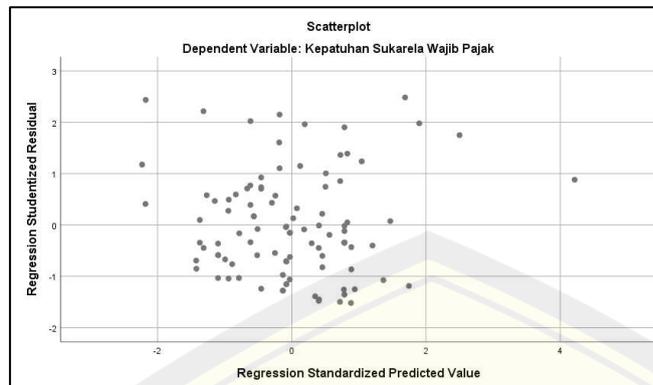
a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Lampiran 13 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,837	1,005		6,805	,000		
	Pemahaman Wajib Pajak	,603	,044	,827	13,568	,000	,707	1,414
	Sosialisasi Pajak	,299	,040	,442	7,524	,000	,762	1,313
	Kualitas Pelayanan Fiskus	,198	,041	,285	4,880	,000	,770	1,298

a. Dependent Variable: Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak

Lampiran 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 15 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6,837	1,005		6,805	,000
	Pemahaman Wajib Pajak	,603	,044	,827	13,568	,000
	Sosialisasi Pajak	,299	,040	,442	7,524	,000
	Kualitas Pelayanan Fiskus	,198	,041	,285	4,880	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak

Lampiran 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,865 ^a	,748	,740	,881

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Pajak, Pemahaman Wajib Pajak
b. Dependent Variable: Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak

Lampiran 17 Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	220,519	3	73,506	94,756	,000 ^b
	Residual	74,471	96	,776		
	Total	294,990	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Pajak, Pemahaman Wajib Pajak

Lampiran 18 Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,837	1,005		6,805	,000
	Pemahaman Wajib Pajak	,603	,044	,827	13,568	,000
	Sosialisasi Pajak	,299	,040	,442	7,524	,000
	Kualitas Pelayanan Fiskus	,198	,041	,285	4,880	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak

