

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah KPP Pratama Medan Barat**

Pada masa penjajahan kolonial Belanda pajak dikenal dengan istilah Carlogo Veganes Blasting (pajak penghasilan). Menurut Undang-Undang pada masa kolonial Belanda yang bernama De Inspective Van Financier, lalu diganti dengan Zumbu, yaitu suatu badan dibawah pemerintah Jepang yang mengurus masalah keuangan. Jepang akhirnya menyerah kepada pihak sekutu Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, Zumbu diganti dengan Kantor Inspeksi Pajak. Pada tahun 1976 Kantor Inspeksi Pajak terdapat dua Kantor Inspeksi, yaitu Kantor Inspeksi Pajak Medan Selatan dan Kantor Inspeksi Pajak Medan Utara.

Berdasarkan keputusan Menteri Keuangan No. 276/KMK/01/1989 tanggal 25 Maret 1989 tentang Organisasi dan Tata Usaha Direktorat Jenderal Pajak, maka Kantor Inspeksi Pajak Medan Utara diubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak Medan. Kemudian pada tanggal 29 Maret 1994 dikeluarkan Keputusan Menteri Keuangan NO. 94/KMK/1994 yang memecah Kantor Pelayanan Pajak Medan menjadi 4 Kantor Pelayanan Pajak, yaitu :

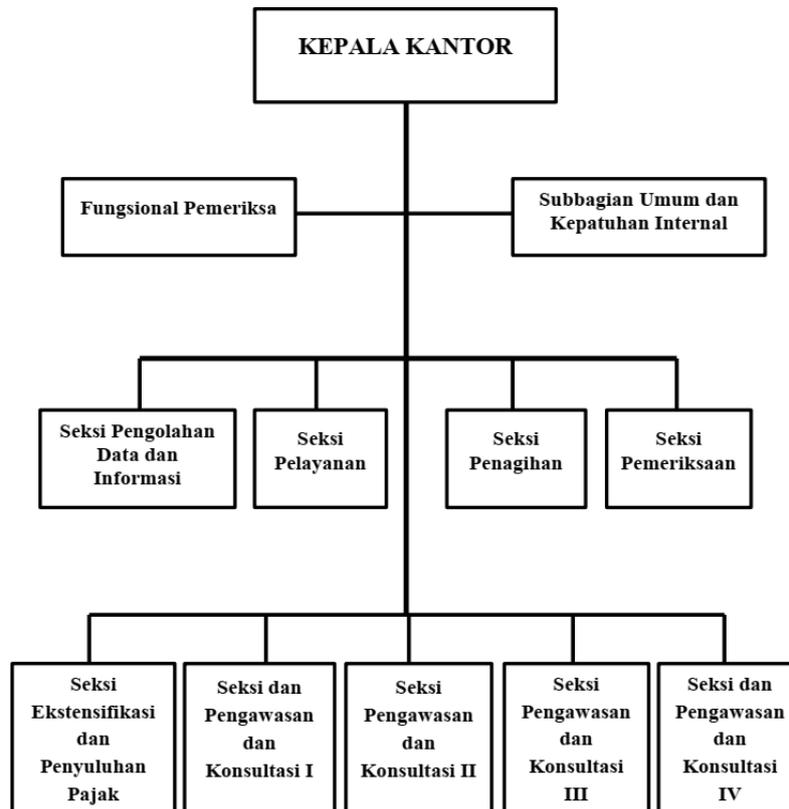
1. Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat yang beralamat di Jalan Sukamulia No. 17-A Medan
2. Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur di Jalan Diponegoro No. 30 Medan
3. Kantor Pelayanan Pajak Medan Utara di Jalan Asrama No. 7 Medan
4. Kantor Pelayanan Pajak Binjai di Jalan Asrama No. 7 Medan

Sesuai dengan surat Keputusan Menteri Keuangan No. 443/KMK/01/2001 Kantor Pelayanan Medan Barat dipecah menjadi dua yaitu

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Medan Barat dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Medan Polonia, yang berlaku sejak tanggal 25 Januari 2002. Mulai 01 Juni 2006, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Medan Barat berpindah alamat ke Jalan Asrama No. 7-A Medan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 123/PMK/01/2006 tentang organisasi dan Tata Kerja Instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan No. 67/PMK.C1/2008, tanggal 27 Mei 2008 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Medan Barat diubah menjadi Pratama dan dipecah menjadi dua yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah.

## 4.1.2 Struktur Organisasi



**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi KPP Pratama Medan Barat**  
Sumber: Data Diolah

## 4.1.3 Uraian Tugas dan Struktural KPP Pratama Medan Barat

Berdasarkan struktur organisasi yang tertera diatas, berikut ini diuraikan tugas dan fungsi di setiap bagian-bagian pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama medan Barat, yaitu :

1. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal Subbagian umum dan kepatuhan internal mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, dan pengelolaan kinerja pegawai, melakukan pemantauan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan melakukan

pemantauan tindak lanjut hasil pengawasan, serta melakukan penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

2. Seksi Pengelolaan Data dan Informasi Seksi pengelolaan data dan informasi mempunyai tugas, melakukan pencarian, pengumpulan, pengolahan, penyajian data, dan informasi perpajakan, melakukan penjaminan kualitas dan validasi atas data dan atau alat keterangan yang berkaitan dengan kegiatan pencarian, pengumpulan, pengolahan data dan informasi perpajakan serta kegiatan penelitian, pengawasan, pengamatan, pemetaan, penilaian, pemeriksaan, dan penagihan, melakukan penerusan dan data atau alat keterangan hasil penjaminan kualitas dan validasi, melakukan perekaman dokumen perpajakan, melakukan tindak lanjut atas data data wajib pajak yang diterima dari kantor pusat, melakukan penyusunan monografi fiskal, melakukan dukungan teknis komputer, melakukan pemantauan aplikasi perpajakan, melakukan pengelolaan kinerja organisasi dan pengelolaan risiko, serta melakukan pengelolaan dan tindak lanjut kerja sama perpajakan.
3. Seksi Pelayanan Seksi pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, melakukan penatausahaan dan penyimpanan dokumen perpajakan, melakukan penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, melakukan penerimaan surat lainnya, melakukan penyelesaian permohonan konfirmasi status wajib pajak, serta melaksanakan pendaftaran wajib pajak dan objek pajak dan atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
4. Seksi Penagihan Seksi penagihan mempunyai tugas melakukan penagihan tunggakan pajak, melakukan penatausahaan piutang pajak, melakukan penyelesaian permohonan penundaan dan angsuran tunggakan pajak,

melakukan usulan penghapusan piutang pajak dan atau sanksi administrasi perpajakan, serta melakukan penatausahaan dan penyimpanan dokumen penagihan.

5. Seksi Pemeriksaan Seksi pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, melakukan pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, melakukan penerbitan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan pajak, melakukan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya, serta melaksanakan pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas pemeriksa pajak yang ditunjuk kepala kantor.
6. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Seksi ekstensifikasi dan penyuluhan mempunyai tugas melakukan pemberian dan atau penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak, pengukuhan dan atau pencabutan Pengusaha Kena Pajak, pemberian dan atau penghapusan nomor objek pajak secara jabatan, melakukan analisis, penjabaran dan pencapaian target penerimaan pajak, melakukan pengamatan potensi pajak, melakukan pendataan dan pemetaan wajib pajak dan objek pajak, melakukan pengumpulan data pendukung dan rekonsiliasi data dalam rangka pengawasan wajib pajak, melakukan analisis kinerja wajib pajak, melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan serta melakukan imbauan dan konseling kepada wajib pajak, melakukan produksi alat keterangan hasil pengamatan, pendataan, pemetaan, dan pengawasan wajib pajak, melakukan pemutakhiran basis data waib pajak, melakukan pemeriksaan dengan kriteria tertentu, melakukan tindak lanjut data yang diterima dari kantor pusat, melakukan pemutakhiran basis data nilai objek pajak, meleakukan penyuluhan pajak, serta melakukan kegiatan penilaian

7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I Seksi pengawasan konsultasi I mempunyai tugas melakukan proses penyelesaian tindak lanjut pengajuan atau pencabutan permohonan wajib pajak maupun masyarakat, melakukan usulan pembetulan ketetapan hasil pemeriksaan atau penelitian, dan melakukan pemberian bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak maupun masyarakat, serta melakukan tindak lanjut permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.
8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II Seksi pengawasan dan konsultasi II mempunyai tugas melakukan analisis, penjabaran dan pencapaian target penerimaan pajak untuk wajib pajak strategis, melakukan pendataan dan pemetaan wajib pajak strategis dan objek pajak yang dimiliki, dikuasai, dan atau dimanfaatkan oleh wajib pajak strategis, melakukan pengumpulan data pendukung dan rekonsiliasi data dalam rangka pengawasan wajib pajak strategis, melakukan analisis kinerja wajib pajak strategis melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan serta melakukan imbauan dan konseling kepada wajib pajak strategis, melakukan pemeriksaan dengan kriteria tertentu, melakukan tindak lanjut data yang diterima dari dimiliki, dikuasai, dan atau dimanfaatkan oleh wajib pajak strategis.
9. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III Seksi pengawasan dan konsultasi III mempunyai tugas melakukan pemberian dan atau penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak, pengukuhan dan atau pencabutan Pengusaha Kena Pajak. Pemberian dan atau penghapusan nomor objek pajak secara jabatan, melakukan analisis, penjabaran, dan pencapaian target penerimaan pajak, melakukan pengamatan potensi pajak, melakukan pendataan dan pemetaan wajib pajak dan objek pajak, melakukan pengumpulan data pendukung dan

rekonsiliasi data dalam rangka pengawasan wajib pajak, melakukan analisis kinerja wajib pajak, melakukan pengawasan kinerja kepatuhan kewajiban perpajakan serta melakukan imbauan dan konseling kepada wajib pajak, melakukan produksi alat keterangan hasil pengamatan, pendataan, pemetaan, dan pengawasan wajib pajak, melakukan pemutakhiran basis data wajib pajak, melakukan pemeriksaan dengan kriteria tertentu, melakukan tindak lanjut data yang diterima dari kantor pusat, serta melakukan pemutakhiran basis data nilai objek pajak.

10. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV Seksi pengawasan dan konsultasi IV mempunyai tugas melakukan pemberian dan atau penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak, pengukuhan dan atau pencabutan Pengusaha Kena Pajak. Pemberian dan atau penghapusan nomor objek pajak secara jabatan, melakukan analisis, penjabaran, dan pencapaian target penerimaan pajak, melakukan pengamatan potensi pajak, melakukan pendataan dan pemetaan wajib pajak dan objek pajak, melakukan pengumpulan data pendukung dan rekonsiliasi data dalam rangka pengawasan wajib pajak, melakukan analisis kinerja wajib pajak, melakukan pengawasan kinerja kepatuhan kewajiban perpajakan serta melakukan imbauan dan konseling kepada wajib pajak, melakukan produksi alat keterangan hasil pengamatan, pendataan, pemetaan, dan pengawasan wajib pajak, melakukan pemutakhiran basis data wajib pajak, melakukan pemeriksaan dengan kriteria tertentu, melakukan tindak lanjut data yang diterima dari kantor pusat, serta melakukan pemutakhiran basis data nilai objek pajak

11. Kelompok Jabatan Fungsional Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **4.1.4 Karakteristik Data Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak KPP Pratama Medan Barat sebanyak 100 Wajib Pajak. Kuesioner disebarakan kepada 100 responden yang dimana semua dari 100 responden mengisi keseluruhan kuesioner yang dibagikan. Karakteristik dalam penelitian ini menyajikan beberapa informasi umum mengenai keadaan responden, yang dimana merupakan hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan. Karakteristik ini dideskripsikan berdasarkan usia, jenis kelamin, jenis usaha dan pendidikan responden.

##### **a. Karakteristik Berdasarkan Usia**

Berdasarkan usia, responden pada penelitian ini dibagi menjadi 2 kategori kelompok usia, yaitu usia <30 tahun, dan usia >30 tahun. Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.1.**  
**Usia Responden**

No.	Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase
1.	<30 Tahun	44	43,16
2.	>30 Tahun	56	56,84
Jumlah		100	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, dapat dilihat bahwa responden yang berusia <30 tahun berjumlah 44 orang (44,16%), responden yang berusia >30 tahun 56 orang (56,84%). Hal ini mengindikasikan bahwa responden yang banyak berpartisipasi dalam penelitian ini adalah responden yang berusia >30 tahun.

##### **b. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan jenis kelamin, responden pada penelitian ini dibagi menjadi 2 kategori kelompok yaitu jenis kelamin laki-laki sebanyak 41 dan perempuan sebanyak 59. Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.2.**  
**Jenis Kelamin Responden**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	41	41,05%
2.	Perempuan	59	58,95%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa berdasarkan jenis kelamin responden dalam penelitian ini mayoritas perempuan yaitu sebanyak 59 orang (58,95%), sedangkan laki-laki hanya 41 orang (41,05%). Hal ini mengindikasikan bahwa banyak responden wajib pajak untuk penelitian ini adalah perempuan.

### c. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.3.**  
**Pendidikan Responden**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMP	18	16,85%
2	SMA/SMK	65	66,35%
3	S1	17	16,80%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa responden dengan pendidikan SMP sebanyak 18 orang (16,85%), pendidikan SMA/SMKA sebanyak 65 orang (66,35%), dan pendidikan S1 sebanyak 17 orang (16,80%). Hal ini menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian

ini mayoritas dengan pendidikan SMA/SMK.

#### 4.1.5 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

##### 4.1.5.1 Variabel *Self Assessment System* (X1)

Berikut ini peneliti menyajikan tabel frekuensi hasil skor jawaban responden tentang Variabel *Self Assessment System*

**Tabel 4.4**  
**Tabulasi Jawaban Responden *Self Assessment System***

No	Item Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Item 1	5	5%	7	7%	9	9,47%	39	41,05%	40	42,11%	100	100%
2	Item 2	6	6%	2	2,11%	8	8,42%	43	45,26%	41	43,16%	100	100%
3	Item 3	5	5%	5	5%	15	15,79%	39	41,05%	36	37,89%	100	100%
4	Item 4	9	9%	7	7,37%	24	25,26%	25	26,32%	35	36,84%	100	100%

Sumber : data diolah

Dari uraian diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan yang positif terhadap variabel *Self Assessment System*. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang banyak menjawab setuju atas pernyataan- pernyataan yang berkaitan dengan *Self Assessment System*.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan pada variabel *self assesment system* (X1) hasil yang diperoleh pada jawaban responen dengan nilai tertinggi pada item pernyataan 2 “*Self Assessment System* merupakan sistem pemungutan pajak mandiri yang diterapkan diindonesia” artinya bahwa dengan diberlakukannya *self assesmenst system* memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya dengan cara menghitung sendiri besar pajak yang terutang sehingga menambah tingkat pemahaman terhadap wajib pajak.

#### 4.1.5.2 Variabel Sanksi Perpajakan (X2)

Berikut ini peneliti menyajikan tabel frekuensi hasil skor jawaban responden tentang variabel Sanksi Perpajakan:

**Tabel 4.5**  
**Tabulasi Jawaban Responden Sanksi Perpajakan**

No	Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Item 1	7%	7%	4	4%	12	7,63%	38	40,00%	39	41,05%	100	100%
2	Item 2	6%	6%	9	9,47%	14	14,74%	43	40,26%	28	29,47%	100	100%
3	Item 3	6%	6%	8	8%	29	30,53%	28	24,47%	29	30,53%	100	100%
4	Item 4	6%	6%	6	6,32%	19	20,00%	41	38,16%	28	29,47%	100	100%
5.	Item 5	10%	10%	7	7%	25	26,32%	36	33,90%	22	23,16%	100	100%

Sumber : data diolah

Dari uraian diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan yang positif terhadap variabel Sanksi Perpajakan. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang banyak menjawab setuju atas pernyataan- pernyataan yang berkaitan dengan Sanksi Perpajakan.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa responden menjawab hasil kuesioner tertinggi pada item pernyataan nomor kedua “Anda berusaha membayar pajak tepat waktu untuk membayar pajak” artinya wajib pajak berupaya untuk melaporkan kewajiban pajaknya dengan tepat waktu untuk menghindari sanksi yang diterima nantinya apabila wajib pajak telat dalam melaporkan pajaknya.

#### 4.1.5.3 Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Berikut ini peneliti menyajikan tabel frekuensi hasil Skor jawaban responden tentang Variabel Kualitas Pelayanan:

**Tabel 4.6**  
**Tabulasi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Item 1	6	6%	3	3%	12	12,63%	51	53,63%	28	24,47%	100	100%

2	Item 2	5	5%	2	2,11%	17	17,89%	45	47,37%	31	27,63%	100	100%
3	Item 3	7	7%	7	7%	19	20,00%	38	40,00%	29	25,53%	100	100%
4	Item 4	5	5%	4	4,21%	21	22,11%	38	40,00%	32	28,68%	100	100%
5.	Item 5	8	8%	6	6%	11	11,58%	49	51,58%	26	22,37%	100	100%

Sumber : data diolah

Dari uraian diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan yang positif terhadap variabel Kualitas Pelayanan. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang banyak menjawab setuju atas pernyataan- pernyataan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa hasil pernyataan responden tertinggi pada item pernyataan kedua” Petugas pajak dapat diandalkan atas masalah perpajakan yang ada” artinya setiap KPP para petugas pajak berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik salah satunya untuk menanggapi wajib pajak yang terjadi kesusahan dalam melaporkan pajaknya, dalam hal ini terlihat bahwa petugas pajak dapat diandalkan atas masalah perpajakan yang ada.

#### 4.1.5.4 Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berikut ini peneliti menyajikan tabel frekuensi hasil skor jawaban responden tentang Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

**Tabel 4.7**  
**Tabulasi Jawaban Responen Kepatuhan Wajib Pajak**

No	Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Item 1	10	10%	26	27%	25	22,23%	28	29,47%	11	11,58%	100	100%
2	Item 2	9	9%	23	24,21%	32	28,68%	26	27,37%	10	10,53%	100	100%
3	Item 3	11	11%	9	9%	41	39,16%	27	28,42%	12	12,63%	100	100%
4	Item 4	14	14%	9	9,47%	28	24,47%	40	42,11%	9	9,47%	100	100%
5.	Item 5	14	14%	11	12%	15	11,79%	44	46,32%	15	15,79%	100	100%

Sumber : data diolah

Dari uraian diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan yang positif terhadap variabel Kepatuhan Wajib

Pajak. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang banyak menjawab setuju atas pernyataan- pernyataan yang berkaitan dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil responden kepatuhan wajib pajak yang dimana hasil jawaban tertinggi terdapat pada item pernyataan kelima” Anda dapat menghitung pajak terutang dengan tepat” artinya wajib pajak dengan cara yang optimal untuk menghitung pajaknya dengan akurat untuk melaporkan pajaknya dengan tepat waktu sesuai dengan pemahaman yang dimiliki karyawan terkait menghitung pajak yang terutang.

#### **4.1.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif**

##### **4.1.7.1 Analisis Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif merupakan alat statistik yang berfungsi mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data populasi atau sampel (N), tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum dari data tersebut. Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, maksimum, dan minimum (Ghozali, 2013). Statistik deskriptif dapat menyajikan ukuran-ukuran numerik yang sangat penting bagi data sampel yang dilakukan program SPSS.

**Tabel 4. 8**  
**Hasil Perhitungan Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Self Assesment System	100	13.000	25.000	20.94937	2.947832
Sanksi Perpajaka	100	12.000	25.000	19.59494	2.963535
Kualitas Pelayanan	100	14.000	25.000	20.21519	2.677881
kepatuhan	100	8.000	25.000	19.49367	2.712145
Valid N (listwise)	100				

Sumber : data diolah

Berdasarkan hasil output yang disajikan pada tabel 4.8 diatas, dapat dijelaskan lebih rinci dari masing-masing variabel sebagai berikut :

#### 4.1.6.2 Variabel Independen (X)

##### 1. *Self Assesment System* (X1)

Hasil uji statistik pada variabel *Self Assesment System* dengan sampel sebanyak N (100) memiliki nilai minimum sebesar 13,000 dan untuk nilai maksimumnya sebesar 25,000 Dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 20,94937 dan standar deviasinya yaitu sebesar 2,947832.

##### 2. Sanksi Perpajakan (X2)

Hasil uji statistik pada variabel Sanksi Perpajakan dengan sampel sebanyak N (100) memiliki nilai minimum sebesar 12,000 dan untuk nilai maksimumnya sebesar 25,000. Dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 19,59494 dan standar deviasinya yaitu sebesar 2,963535.

##### 3. Kualitas Pelayanan (X3)

Hasil uji statistik Kualitas Pelayanan dengan sampel sebanyak N (100) memiliki nilai minimum sebesar 14,000 dan nilai maksimumnya sebesar 25,000. Dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 20,21519 dan standar deviasinya yaitu sebesar 2,677881.

### 4.1.7.3 Variabel Dependen (Y)

Kepatuhan Wajib Pajak menjadi variabel dependen pada penelitian ini. Hasil uji statistik pada variabel penghindaran pajak dengan sampel N (100) memiliki nilai minimum sebesar 8,000 dan untuk nilai maksimumnya sebesar 25,000. Dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 19,49367 dan standar deviasinya yaitu sebesar 2,712145.

### 4.1.7 Uji Asumsi Klasik

#### 4.1.7.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak. Menurut Imam Ghozali, (2021), Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data yang didapatkan memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik. Dengan kata lain uji normalitas adalah uji untuk mengetahui apakah data empirik yang didapatkan dari lapangan itu sesuai dengan distribusi teori tertentu, dalam kasus ini distribusi normal. Dengan kata lain apakah data yang diperoleh dari populasi yang berdistribusi normal.

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mendekati distribusi normal, yakni distribusi data yang mempunyai pola seperti distribusi normal. Menurut Imam Ghozali, (2021), Uji statistik lain yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S).

**Tabel 4. 9**  
**Hasil uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>	
	Unstandardized Residual

N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.57437209
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.063
	Negative	-.087
Test Statistic		.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: hasil output SPSS 25.0

Dari hasil uji normalitas pada tabel 4.9 diketahui bahwa hasil *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

#### 4.1.7.2 Uji Multikolinieritas

Menurut (Priyatna, 2020), Uji Multikolinieritas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi (hubungan kuat) antar variabel bebas. Model regresi yang baik adalah tidak adanya multikolinieritas. Model regresi yang baik adalah tidak adanya multikolinieritas. Melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflating Factor* (VIF). Pedoman Keputusan Berdasarkan Nilai *Tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*) :

1. Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0.10 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi
2. Jika nilai VIF <10,00 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi

**Tabel 4. 10**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.485	.815		8.712	.000		

Sumber:	Self Assesment System	.156	.027	.351	2.744	.000	.875	1.143
	Sanksi Perpajakan	.109	.035	.218	3.146	.002	.682	1.467
	Kualitas Pelayanan	.203	.038	.365	3.378	.000	.708	1.413
a. Dependent Variable: Y1								

hasil output SPSS 25.00

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas yang disajikan pada tabel diatas, terlihat secara keseluruhan bahwa nilai VIF < 10 dimana pada variabel *Self Assesment Sytem* (X1) sebesar 1,143, Sanksi Perpajakan (X2) sebesar 1,467, Kualitas Pelayanan (X3) sebesar 1,413. dan nilai *Tolerance* > 0,01 pada variabel *Self Assesment Sytem* (X1) sebesar 0,875, Sanksi Perpajakan (X2) sebesar 0,682 Kualitas Pelayanan (X3) sebesar 0,708. Sehingga dapat dikatakan bahwa antar variabel independen dalam model regresi tidak ditemukan adanya korelasi atau terbebas dari asumsi multikolinieritas.

#### 4.1.7.3 Uji Heterokedastisitas

Menurut Mariana, (2022), Uji heteroskedastisitas adalah pengujian yang mengevaluasi apakah terdapat ketidaksamaan heteroskedastisitas untuk residual untuk semua pengamatan dalam model regresi linier. Uji ini merupakan salah satu uji hipotesis klasik yang harus dilakukan pada regresi linier. Jika asumsi heteroskedastisitas variabel tidak terpenuhi, model regresi dinyatakan tidak valid sebagai prediktor.

Heteroskedastisitas adalah kebalikan dari heteroskedastisitas, yaitu suatu kondisi dimana terdapat ketidaksamaan heteroskedastisitas

untuk kesalahan untuk semua pengamatan dari setiap variabel independen dalam model regresi. Dalam penelitian ini akan digunakan metode Uji heterokedastisitas pada data ini dilakukan dengan metode uji Glesjer. Menurut Mariana, (2022), Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji Heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikasi (sig.) lebih besar dari 0.05, maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas dalam model regresi.
2. Sebaliknya, Jika nilai signifikasi (sig.) lebih kecil dari 0.05, maka kesimpulannya adalah terjadi gejala Heteroskedastisitas dalam model regresi.

**Tabel 4. 11**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.999	1.896		1.582	.117		
	Self Assesment System	.115	.071	.186	1.631	.106	.714	1.401
	Sanksi Perpajakan	.064	.062	.107	1.036	.303	.878	1.138
	Kualitas Pelayanan	.100	.078	.149	1.294	.199	.703	1.423

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Sumber: hasil output SPSS 25.0

Dari tabel 4.11 diatas terlihat bahwa nilai sign lebih besar dari > 0,05. Pada variabel *Self Assesment System* (X1) sebesar 0,106, Sanksi Perpajakan (X2) sebesar 0,064, dan Kualitas Pelayanan (X3) sebesar 0,199. Hal ini berarti tidak ada gejala heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga dapat dikatakan layak untuk dijadikan sebagai alat prediksi hubungan antara *Self Assesment System*, Sanksi Pajak dan

Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

4.1.8 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen. Berdasarkan tanggapan dasar yang telah dikemukakan oleh peneliti, dan didasari dengan pengertian hipotesis diatas maka dapat ditarik rumusnya seperti dibawah ini .

Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Sumber: hasil output SPSS 25.0

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.485	.815		8.712	.000		
	Self Assesment System D	.156	.027	.351	2.744	.000	.875	1.143
	Sanksi Perpajakan	.109	.035	.218	3.146	.002	.682	1.467
	Kualitas Pelayanan	.203	.038	.365	3.378	.000	.708	1.413

a. Dependent Variable: Y1

Di tabel 4.12 diatas, diketahui nilai-nilai sebagai berikut :

1. Konstanta = 2,485
2. *Self Assesment System* = 0,156
3. Sanksi Perpajakan = 0,109
4. Kualitas Pelayanan = 0,203

Hasil tersebut dimasukkan kedalam persamaan regresi linier berganda sehingga diketahui persamaan sebagai berikut:

$$Y = 2,485 + 0,156X_1 + 0,109 X_2 + 0,203 X_3$$

Koefisien-koefisien persamaan regresi linier berganda diatas dapat diartikan sebagai berikut :

1. Diketahui nilai konstanta sebesar 2,485 menyatakan bahwa apabila semua variabel bebas seperti *Self Assesment System*, Sanksi Pajak

dan Kualitas Pelayanan Fiskus dalam keadaan konstanta atau tidak mengalami perubahan (sama dengan nol), maka Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah sebesar 2,485.

2. Nilai koefisien variabel *Self Assesment System* sebesar 0,156. Nilai koefisien regresi yang positif ini menunjukkan bahwa *Self Assesment System* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti setiap *Self Assesment System* sebesar 1 persen maka nilai *Self Assesment System* akan mengalami kenaikan sebesar 0,156 persen dengan asumsi bahwa variabel-variabel bebas lainnya dianggap konstanta.
3. Nilai koefisien variabel Sanksi Perpajakan sebesar 0,109. Nilai koefisien regresi yang positif ini menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti setiap kenaikan Sanksi Perpajakan sebesar 1 persen maka nilai Sanksi Perpajakan akan mengalami peningkatan sebesar 0,109 persen dengan asumsi bahwa variabel-variabel bebas lainnya dianggap konstanta.
4. Nilai koefisien variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,203. Nilai koefisien regresi yang positif ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti setiap kenaikan Kualitas Pelayanan sebesar 1 persen maka nilai Kualitas Pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,203 persen dengan asumsi bahwa variabel-variabel bebas lainnya dianggap konstanta.

## 4.1.9 Uji Hipotesis

### 4.1.9.1 Uji Parameter Individual (Uji Statistic t)

Uji-t dilakukan untuk mengetahui pengaruh *Self Assesment System*, Sanksi Pajak, dan Kualitas pelayanan fiscus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Masing-masing variabel independen dan dependen. Berikut merupakan hasil uji t (uji parsial) yang disajikan pada tabel 4.13:

**Tabel 4. 13**  
**Hasil Uji-t (Uji Parsial)**

Sumber: hasil output SPSS 25.0

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.485	.815		8.712	.000		
	Self Assesment System H	.156	.027	.351	2.744	.000	.875	1.143
	Sanksi Perpajakan	.109	.035	.218	3.146	.002	.682	1.467
	Kualitas Pelayanan	.203	.038	.365	3.378	.000	.708	1.413

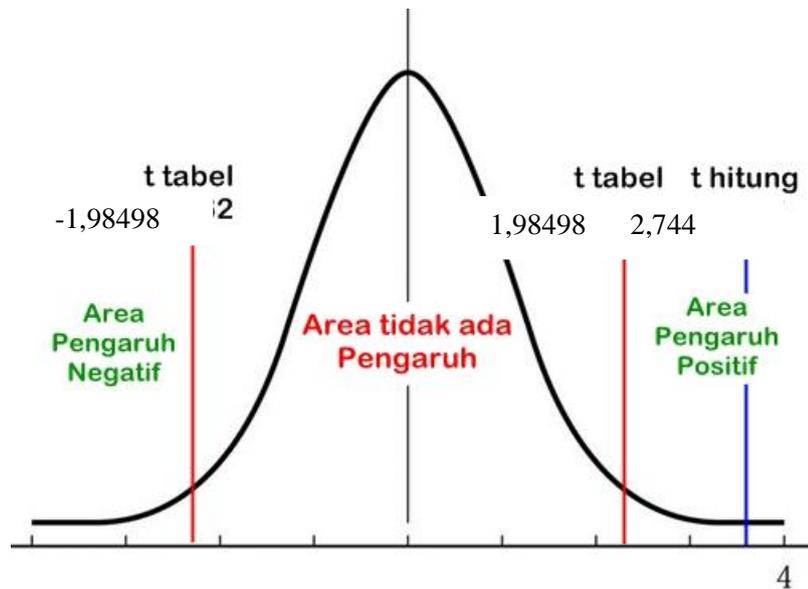
a. Dependent Variable: Y1

S

hasil pengujian statistik t pada tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Pengaruh *Self Assesment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah *Self Assesment System* berpengaruh secara individual (parsial) mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Untuk kriteria uji t dilakukan pada tingkat  $\alpha = 0,05:2$  (0,025) dengan nilai t untuk  $n = 100-4 = 96$  untuk nilai  $t_{hitung} = 2,744$  dan  $t_{tabel} = 1,98498$



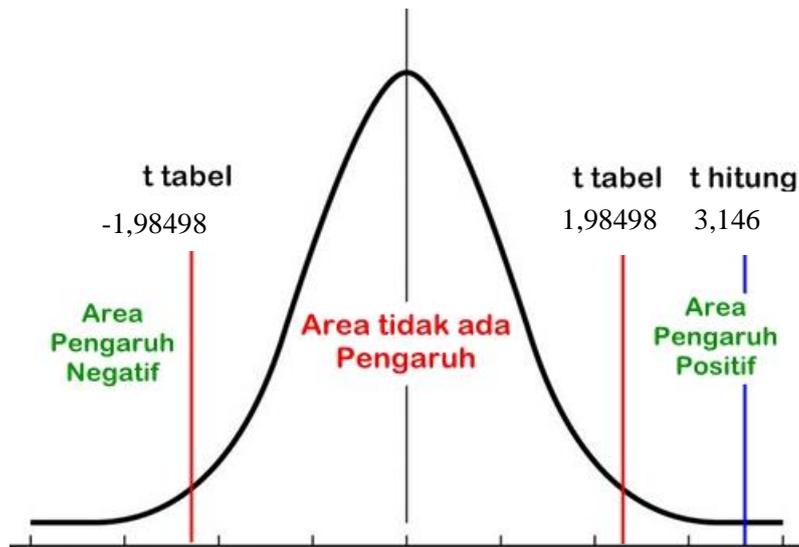
**Gambar 4. 1**  
**Kurva Uji-t *Self Assesment System***

Sumber: data diolah 2024

Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel *Self Assesment System* adalah 2,744 dan  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$  diketahui sebesar 1,98498 dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , nilai signifikan *Self Assesment System* sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa variabel *Self Assesment System* (X1) ada pengaruh Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

## 2. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh secara individual (parsial) mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Untuk kriteria uji t dilakukan pada tingkat  $\alpha = 0,05:2$  (0,025) dengan nilai t untuk  $n = 100 - 4 = 96$  nilai  $t_{hitung} = 3,146$  dan  $t_{tabel} = 1,98498$ .



Gambar

4. 2

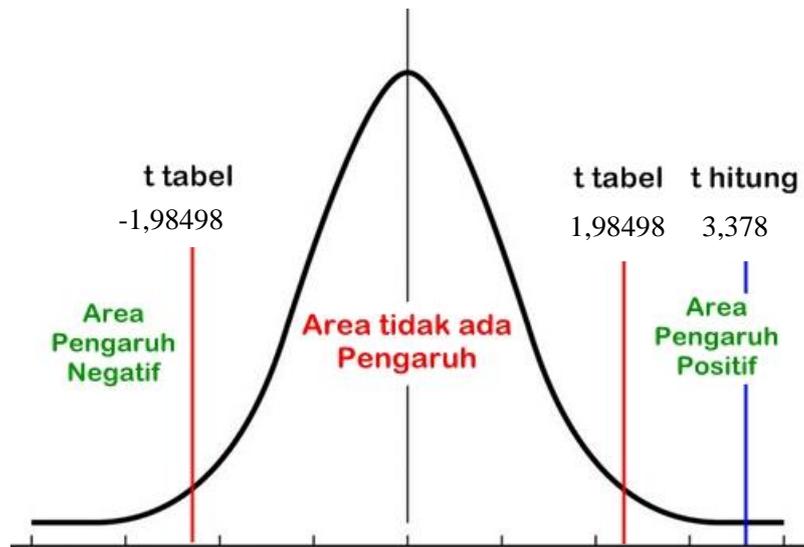
### Kurva Uji-t Sanksi Perpajakan

Sumber: data diolah 2024

Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Sanksi Perpajakan adalah sebesar 3,146 dan  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$  diketahui sebesar 1,98498 dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , nilai signifikan Sanksi Perpajakan sebesar  $0,002 < 0,05$  artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa Variabel Sanksi Perpajakan ( $X_2$ ) ada Pengaruh Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara individual (parsial) mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Untuk kriteria uji t dilakukan pada tingkat  $\alpha = 0,05:2$  (0,025) dengan nilai t untuk  $n = 100-4 = 96$  nilai  $t_{hitung} = 3,378$  dan  $t_{tabel} = 1,98498$



**Gambar 4. 3**  
**Kurva Uji-t Kualitas Pelayanan**

Sumber: data diolah 2024

Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 3,378 dan  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$  diketahui sebesar 1,98498 dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , nilai signifikan Kualitas Pelayanan sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan (X3) ada pengaruh Signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

#### 4.9.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji - F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terkait Rahmayani (2019). Untuk menguji hipotesis ini tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau taraf signifikan 5% ( $\alpha=0,05$ ). Berikut merupakan hasil uji F (uji simultan) yang disajikan pada tabel 4.14 :

**Tabel 4. 14**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

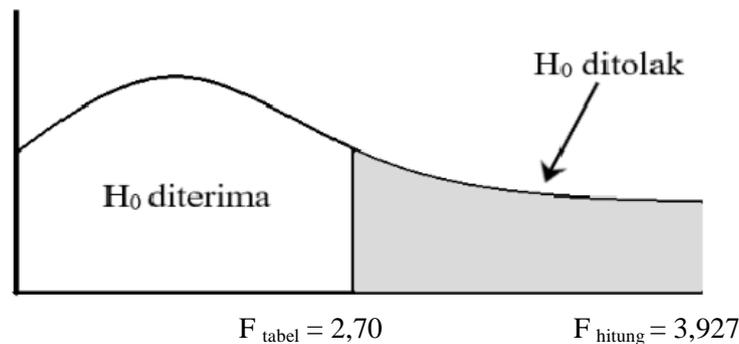
ANOVA <sup>a</sup>
--------------------

Sumber  
: hasil output  
SPSS 25.0

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48.132	3	16.044	3.927	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1660.628	96	17.298		
	Total	1708.760	99			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Self Assesment System						

$$\text{Rumus : } Df_1 = k - 1 = 4 - 1 = 3$$

$$Df_2 = n - k = 100 - 4 = 96$$



**Gambar 4. 4**  
**Kurva Uji-F**

Sumber: data diolah 2024

Dari table 4.14 di atas dapat diketahui nilai sign untuk pengaruh adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $f_{hitung} 3,927 >$  nilai  $f_{table} 2,70$ . Hal tersebut membuktikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Apabila  $H_0$  ditolak maka *Self Assesment System*, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan wajib Pajak Orang Pribadi.

#### 4.1.9.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Nilai *R-square* dari koefisien determinasi digunakan untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh nilai variabel bebas. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Apabila nilai *R-square* semakin mendekati satu maka semakin besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut hasil pengujian statistiknya :

**Tabel 4. 15**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.844 <sup>a</sup>	.713	.697	.98153
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, <i>Self Assesment System</i>				

Sumber: hasil output SPSS 25.0

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

$$Kd = 0,713 \times 100\%$$

$$= 71,3\%$$

Berdasarkan table 4.15 diatas dapat dilihat bahwa nilai dari R *Square* sebesar 0,713 yang berarti 71,3% dan hal ini menyatakan bahwa variabel *Self Assesment System*, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,713% untuk mempengaruhi variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Selanjutnya selisih  $100\% - 0,713\% = 99,28\%$ . Hal ini menunjukkan 99,28% tersebut adalah variabel lain yang tidak berkontribusi dalam penelitian ini.

## 4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan melalui beberapa pengujian seperti regresi secara parsial maupun *Self Assesment System*, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berikut ini dipaparkan mengenai penjelasan atas jawaban dari hipotesis penelitian :

### 4.2.1 Pengaruh *Self Assesment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian yang telah diperoleh mengenai pengaruh *Self Assesment System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel *Self Assesment System* 2,744 dan  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$  diketahui sebesar 1,98498 dengan demikian  $t_{hitung}$

lebih besar dari  $t_{\text{tabel}}$ , nilai signifikan *Self Assesment System* sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa variabel *Self Assesment System* (X1) ada pengaruh Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

*Self Assesment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku Resmi, (2018).

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan pada variabel *self assesment system* (X1) hasil yang diperoleh pada jawaban responen dengan nilai tertinggi pada item pernyataan 2 “*Self Assesment System* merupakan sistem pemungutan pajak mandiri yang diterapkan diindonesia” artinya bahwa dengan diberlakukannya *self assesment system* memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya dengan cara menghitung sendiri besar pajak yang terutang sehingga menambah tingkat pemahaman terhadap wajib pajak.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fika Safitri (2024) dan Amelia Febi Utami (2024) yang menyatakan bahwa *Self Assesment System* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Lain hal dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Santi Niati, (2024) dan Ni Putu Gita Suparwati, (2024) menyatakan bahwa *Self Assesment System* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sehingga dapat disimpulkan kemungkinan penyebab tidak terbuktinya hipotesis ini dikarenakan responden yang mengisi kuesioner dalam penelitian ini masih belum mengetahui sepenuhnya mengenai *self assesment system* dalam perpajakan (secara mendetail), sehingga mereka tidak dapat melaksanakan setiap jenis kewajiban perpajakannya sesuai yang diharapkan

#### 4.2.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian yang telah diperoleh mengenai pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Sanksi Perpajakan adalah sebesar 3,146 dan  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$  diketahui sebesar 1,98498 dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , nilai signifikan Sanksi Perpajakan sebesar  $0,002 < 0,05$  artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa Variabel Sanksi Perpajakan (X2) ada Pengaruh Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti ditaati dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa responden menjawab hasil kuesioner tertinggi pada item pernyataan nomor kedua “ Anda berusaha membayar pajak tepat waktu untuk membayar pajak” artinya wajib pajak berupaya untuk melaporkan kewajiban pajaknya dengan tepat waktu untuk menghindari sanksi yang diterima nantinya apabila wajib pajak telat dalam melaporkan pajaknya.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Amelia Febi Utamii, (2024) dan Ni Putu Gita Suparwati (2024) yang menyatakan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi. Lain hal dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Renny Melinda (2024) dan Vanny Vashtiaty Sofyan, (2024) menyatakan bahwa Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sehingga dapat disimpulkan dengan hasil penelitian dengan melihat besarnya penerimaan pajak yang ada dapat terlihat bahwa wajib pajak yang mengetahui betapa berat sanksi pajak yang ia dapatkan apabila melanggar pajak dan sanksi pajak hanya akan merugikan dirinya sendiri maka, seorang wajib pajak akan lebih taat dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Terdapatnya sanksi pajak baik berupa denda kecil maupun besar yang diterapkan oleh pemerintah terhadap wajib pajak yang melanggar akan membuat wajib pajak kendaraan bermotor semakin sadar dan patuh akan kewajibannya dalam membayarkan pajak kendaraannya.

#### **4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan penelitian yang telah diperoleh mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 3,378 dan  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$  diketahui sebesar 1,98498 dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , nilai signifikan Kualitas Pelayanan sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) ada pengaruh Signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas Pelayanan adalah Kualitas layanan adalah semacam tingkat kemampuan suatu jasa dengan segala atributnya yang secara riil disajikan sesuai dengan harapan konsumen. Pelayanan aparat pemungut pajak terhadap masyarakat cukup menentukan dalam pengambilan keputusan wajib pajak untuk membayar pajak. Hal tersebut disebabkan oleh perasaan wajib pajak yang merasa dirina telah memberikan kontribusi pada negara dengan membayar pajak.

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa hasil pernyataan responden tertinggi pada item pernyataan kedua” Petuhas pajak dapat diandalkan

atas masalah perpajakan yang ada” artinya setiap KPP para petugas pajak berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik salah satunya untuk menanggapi wajib pajak yang terjadi kesusahan dalam melaporkan pajaknya, dalam hal ini terlihat bahwa petugas pajak dapat diandalkan atas masalah perpajakan yang ada.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dyah Purnama Sari, (2024) dan Ach Risal Hidayat (2024) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang pribadi. Lain hal dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Agnes Theresia Manullang (2024) dan Amalia Purnama Sari (2024) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sehingga dapat disimpulkan Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka hal tersebut akan mendorong Wajib Pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Adanya kinerja pelayanan yang baik dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, rasa nyaman dan aman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh dari Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan.

#### **4.2.4 Pengaruh *Self Assesment System*, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan penelitian yang telah diperoleh mengenai nilai sign untuk pengaruh adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $f_{hitung} 3,927 > \text{nilai } f_{table} 2,70$ . Hal tersebut membuktikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Apabila  $H_0$  ditolak maka *Self Assesment System*, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan table 4.15 diatas dapat dilihat bahwa nilai dari R Square sebesar 0,713 yang berarti 71,3% dan hal ini menyatakan bahwa variabel *Self Assesment System*, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,713% untuk mempengaruhi variabel Kepatuhan Wajib

Pajak. Selanjutnya selisih  $100\% - 0,713\% = 99,28\%$ . Hal ini menunjukkan 99,28% tersebut adalah variabel lain yang tidak berkontribusi dalam penelitian ini.