

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

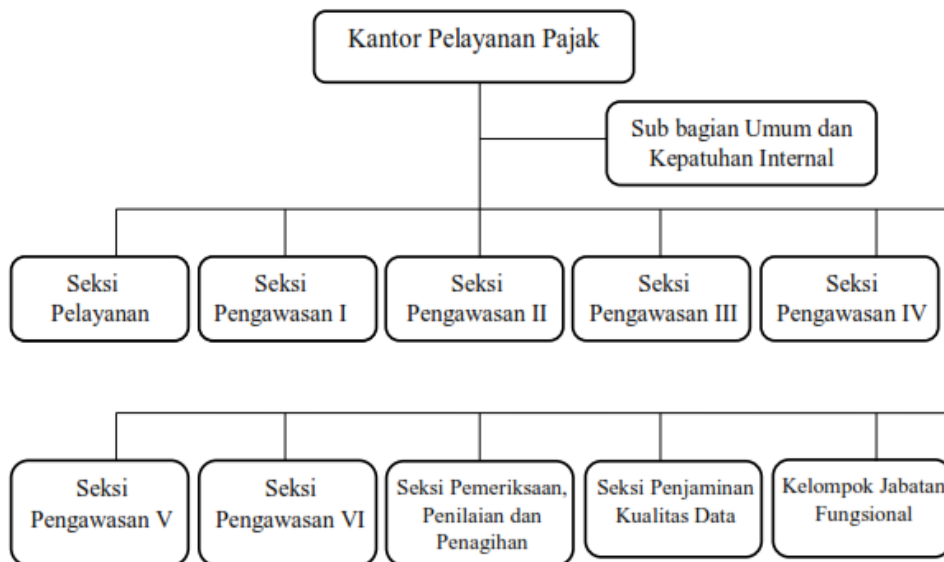
##### **4.1.1 Sejarah KPP Pratama Medan Timur**

Kantor Pelayanan Pajak dimulai pada masa penjajahan Belanda, Kantor Pelayanan Pajak pada masa itu bernama *Belasting* yang kemudian setelah kemerdekaan Republik Indonesia berubah nama menjadi Kantor Inspeksi Keuangan. Kemudian berubah lagi menjadi kantor inspeksi Pajak (KIP) dengan induk organisasinya dalam Direktorat Jenderal Pajak. Di Sumatera Utara Pada Tahun 1976 berdiri tiga kantor inspeksi pajak yaitu Kantor Inspeksi Pajak Medan Selatan, Kantor Inspeksi Pajak Medan Utara, Kantor Inspeksi Pajak Pematang Siantar.

Pada tahun 1978 Kantor Inspeksi Medan Selatan dipecah menjadi dua yaitu Kantor Inspeksi Pajak Medan Selatan dan kantor Inspeksi Pajak Kisaran. Untuk memudahkan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada Masyarakat dan dengan pertumbuhan ekonomi yang semakin cepat, maka didirikan Kantor Inspeksi Pajak Medan Timur.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pajak kepada Masyarakat maka dibuatlah perubahan secara menyeluruh pada Direktorat Jenderal Pajak yang berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 267/KMK.01/1989. Hal itu mencakup mengorganisasi Kantor Inspeksi Pajak yang diganti nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sekaligus mendirikan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan.

#### 4.1.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Medan Timur



**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi KPP Pratama Medan Timur**  
Sumber : KPP Pratama Medan Timur (2024)

#### 4.1.3 Uraian Tugas dan Struktural KPP Pratama Medan Timur

1. Kantor Pelayanan Pajak
  - a. Melaksanakan pelayanan, penyuluhan, pengawasan penegakan hukum di bidang PPh, PPN dan PPnBM. Pajak Tidak Langsung lainnya.
  - b. Melakukan pengumpulan data dan penjaminan kualitas data dan informasi perpajakan
1. Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal
  - a. Melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga dan pengelolaan kinerja pegawai.
  - b. Melakukan pemantauan pengendalian intern, pemantauan pengendalian resiko, pemantauan kepatuhan terhadap kode etika disiplin
  - c. Melakukan pemantauan tindak lanjut hasil pengawasan
2. Seksi Pelayanan
  - a. Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan

- b. Pengadministrasian dan Pengolahan Surat Pemberitahuan
  - c. Penerimaan surat lainnya
  - d. Pengadministrasi Berkas dan dokumen perpajakan
  - e. Pelaksanaan pendaftaran wajib pajak.
3. Seksi Pengawasan I
- a. Proses penyelesaian tindak lanjut pengajuan / pencabutan permohonan wajib pajak maupun Masyarakat
  - b. Usulan pembetulan ketetapan hasil pemeriksaan atau penelitian
  - c. Pemberian bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak maupun Masyarakat
  - d. Tindak lanjut permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan
4. Seksi Pengawasan II
- a. Analisis penjabaran dan pencapaian target penerimaan pajak untuk wajib pajak strategis
  - b. Pendataan dan penetaan wajib pajak strategis dan objek pajak yang dimiliki dikuasai atau dimanfaatkan oleh wajib pajak strategis.
  - c. Pengumpulan data pendukung dan rekonsiliasi data dalam rangka pengawasan wajib pajak strategis.
  - d. Pemutakhiran basis data wajib pajak strategis melakukan pemeriksaan dengan kriteria tertentu
  - e. Analisis kerja dan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan serta melakukan imbauan dan konseling kepada wajib pajak strategis.
5. Seksi Pengawasan III, IV, V dan VI

- a. Pemberian atau penghapusan NPWP, pengukuhan atau pencabutan pengusahan kena pajak, pemberian atau penghapusan nomor objek pajak secara jabatan
  - b. Melakukan pengumpulan data pendukung dan rekonsiliasi data dalam rangka pengawasan wajib pajak melakukan analisis kinerja wajib pajak.
  - c. Melakukan pemutakhiran basis data wajib pajak melakukan pemeriksaan dengan kriteria tertentu.
  - d. Melakukan Analisis penjabaran dan pencapaian target penerimaan pajak
  - e. Melakukan Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan serta melakukan imbauan data konseling kepada wajib pajak
6. Seksi pemeriksaan, Penilaian dan Penagihan
- a. Melakukan analisis, penjabaran dan pengelolaan dalam rangka pencapaian target penerimaan pajak melalui pelaksanaan pemeriksaan
  - b. Melakukan penatausahaan piutang pajak
  - c. Melakukan pengelolaan administrasi penetapan dan penerbitan produk hukum dan produk pemeriksaan penilaian dan penagihan
7. Seksi Penjaminan Kualitas Data
- a. Melakukan analisis, penjabaran dan pengelolaan dalam rangka penjaminan kualitas data melalui pencarian pengumpulann, pengelolaan penyajian data dan informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan dan tindak lanjut Kerjasama perpajakan
  - b. Penjaminan kualitas data yang berkaitan dengan kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi
  - c. Melakukan penyusunan monografi fiskal dan melakukan pengelolaan administrasi produk hukum dan produk pengolahan data perpajakan

- d. Pelaksanaan dukungan teknis pengolahan data
- 8. Kelompok jabatan fungsional
  - a. Jabatan dengan ruang lingkup, tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak melakukan pemeriksaan dan penyidikan
  - b. Pengujian kepatuhan perpajakan meliputi analisis ketentuan teknis perpajakan dan pemeriksaan kepatuhan perpajakan.

#### 4.1.4 Analisis Deskriptif

Pada penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner kepada seluruh responden yang berjumlah 50 orang. Dimana responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak KPP Pratama Medan Timur.

Pada penelitian ini, penulis menggambarkan kuesioner sebagai alat untuk menganalisis data agar menghasilkan penelitian yang berguna. Untuk mendapatkan itu semua, penulis menggunakan *skala likert* sebagai acuan untuk pilihan jawaban yang akan diisi oleh para responden. Analisis karakteristik responden digunakan untuk mengetahui data pribadi atau identitas responden. Berikut ini merupakan karakteristik responden berdasarkan :

##### A. Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	15	23.8	23.8	23.8
	Perempuan	48	76.2	76.2	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Sumber : Data Diolah (2024)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden penelitian terdiri dari 15 orang atau 23,8% responden didominasi oleh jenis kelamin laki – laki dan sisanya sebesar 48 orang atau 76,2%. Responden berjenis kelamin Perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki – laki lebih kecil dibandingkan Perempuan. Sehingga baik laki – laki maupun Perempuan memiliki peluang yang setara dipilih sebagai sampel.

## B. Pendidikan Terakhir

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Deskriptif Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Sumber :  
Data Diolah  
(2024)

Pendidikan Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	5	7.9	7.9	7.9
	SMA	39	61.9	61.9	69.8
	Perguruan Tinggi	19	30.2	30.2	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa Sebagian besar Pendidikan responden SMP yaitu sebanyak 5 orang atau 7,9% dan Pendidikan SMA yaitu sebanyak 39 orang atau 61,9%. Pendidikan Perguruan Tinggi sebanyak 19 orang atau 30,2%. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak KPP Pratama Medan Timur lebih banyak berpendidikan SMA dan S1. Dengan demikian bahwa wajib pajak KPP Pratama Medan Timur memiliki karakteristik Pendidikan cukup tinggi. Sehingga diharapkan mampu memahami variabel – variabel penelitian ini.

## C. Usia

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Deskriptif Berdasarkan Usia**

Usia				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Sumber :  
Data Diolah (2024)

Valid	40-45 Tahun	14	22.2	22.2	22.2
	46-50 Tahun	23	36.5	36.5	58.7
	51-55 Tahun	10	15.9	15.9	74.6
	56 - 60 Tahun	9	14.3	14.3	88.9
	61-65 Tahun	7	11.1	11.1	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa Sebagian besar respoden usia 46-50 yaitu sebanyak 23 orang atau 36,5% dan usia 40-45 yaitu sebanyak 14 orang atau 22,2%. Responden usia 51-55 tahun sebanyak 10 orang atau 15,9%. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak KPP Pratama Medan Timur lebih banyak usia 46-50 tahun dan 40-45 tahun. Dengan demikian bahwa wajib pajak KPP Pratama Medan Timur memiliki karakteristik Pendidikan cukup tinggi. Sehingga diharapkan mampu memahami variabel – variabel penelitian ini.

#### 4.1.5 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

##### 4.1.5.1 Variabel Penerapan *E-Filling* (X1)

Berikut ini peneliti menyajikan tabel frekuensi hasil skor jawaban responden tentang Variabel Penerapan *E-Filling*

**Tabel 4.4**  
**Tabulasi Jawaban Responden Penerapan *E-Filling***

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Rata - Rata
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Item 1	25	25%	22	22%	23	23%	9	9%	1	1%	16
2	Item 2	31	31%	24	24%	6	6%	0	0%	0	0%	12,2
3	Item 3	36	36%	19	19%	6	6%	0	0%	0	0%	12,2
4	Item 4	30	30%	23	23%	7	7%	1	1%	0	0%	12,2
5	Item 5	29	29%	22	22%	7	7%	1	1%	0	0%	11,8

Sumber : Data Diolah (2024)

Berikut tabulasi data respnden pada tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 63 Responden yang diteliti responden menjawab sangat setuju dan setuju dengan jawab responden terendah sebesar 19% hal ini menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratam medan

Timur menganggap bahwa dengan adanya penerapan *e-filling* maka dapat membantu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sehingga mengoptimalkan penerimaan pajak pada peningkatan pendapatan negara.

#### 4.1.5.2 Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Berikut ini peneliti menyajikan tabel frekuensi hasil skor jawaban responden tentang Variabel Kualitas Pelayanan.

**Tabel 4.5**  
**Tabulasi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Rata - Rata
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Item 1	1	1%	24	24%	10	10%	27	27%	0	0%	12,4
2	Item 2	21	21%	25	25%	14	14%	0	0%	0	0%	12
3	Item 3	4	4%	23	23%	11	11%	24	24%	0	0%	12,4
4	Item 4	15	15%	26	26%	17	17%	1	1%	0	0%	11,8
5	Item 5	1	1%	23	23%,	10	10%	28	28%	0	0%	12,4
6	Item 6	21	21%	24	24%	14	14%	1	1%	0	0%	12

Sumber : Data Diolah (2024)

Berikut tabulasi data respnden pada tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 63 Responden yang diteliti responden menjawab setuju dengan jawaban responden terendah sebesar 23% sebagian besar wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur menganggap bahwa peneraan sanksi pajak memang sangat dibutuhkan khususnya pada wajib pajak di KPP Pratama Medan Timur. Kualitas Pelayanan yang baik akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak.

#### 4.1.5.3 Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X3)

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

**Tabel 4.6**



### Tabulasi Jawaban Responden Kesadaran Wajib Pajak

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Rata - Rata
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Item 1	18	18%	17	17%	22	22%	3	3%	1	1%	12,2
2	Item 2	22	22%	22	22%	15	15%	0	0%	1	1%	12
3	Item 3	34	34%	20	20%	6	6%	0	0%	0	0%	12
4	Item 4	24	24%	15	15%	19	19%	3	3%	0	0%	12,2
5	Item 5	32	32%	24	24	3	3%	0	0%	0	0%	11,8
6	Item 6	28	28%	22	22%	8	8%	1	1%	0	0%	11,8

Sumber : Data Diolah (2024)

Berikut tabulasi data respnden pada tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 63 Responden yang diteliti responden menjawab sangat setuju dan setuju dengan jawab responden terendah sebesar 15% pada item pernyataan No. 4 hal ini menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama medan Timur menganggap bahwa dengan adanya Kesadaran wajib pajak maka dapat membantu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sehingga mengoptimalkan penerimaan pajak pada peningkatan pendapatan negara.

#### 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 Responden Kepatuhan Wajib Pajak**

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Rata - Rata
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Item 1	25	25%	25	25%	10	10%	0	0%	0	0%	12
2	Item 2	25	25%	21	21%	13	13%	0	0%	0	0%	11,8
3	Item 3	22	22%	27	27%	10	10%	0	0%	0	0%	11,8
4	Item 4	22	22%	25	25%	12	12%	0	0%	0	0%	11,8
5	Item 5	37	37%	17	17%	4	4%	1	1%	0	0%	11,8

Sumber : Data Diolah (2024)

Berikut tabulasi data respnden pada tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 63 Responden yang diteliti responden menjawab setuju dengan jawaban terendah sebesar 17% hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak di

KPP Pratama Medan Timur belum baik dikarenakan peerapan *e-filling*, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak belum berjalan dengan efektif dan tidak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

#### 4.1.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

##### 4.1.6.1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistika deskriptif merupakan statistik yang memberikan penjelasan dari suatu data yang dilihat dari nilai rata – rata, standar devisiasi, nilai Tengah, nilai maksimum, nilai minimum dan nilai yang sering muncul. Statistiska deskriptif ini sangat penting karena dapat menyajikan ukuran dan menjelaskan seluruh variabel yang terdapat dalam penelitian ini sehingga lebih mudah dimengerti ( Sugiyono, 2017:35).

**Tabel 4. 8**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Penerapan E-Filling	63	15	25	21.78	2.837
Kesadaran Wajib Pajak	63	15	28	21.21	3.322
Kualitas Pelayanan	63	16	30	25.29	3.333
Kepatuhan Wajib Pajak	63	15	25	21.49	2.816
Valid N (listwise)	63				

##### sil Perhitungan Statistik Deskriptif

Sumber : Data Ouput SPSS Versi 25

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. Penerapan *E-Filling* (X1)

Hasil uji statistik pada variabel Penerapan *E-Filling* dengan sampel sebanyak N (63) memiliki nilai minimum sebesar 15 dan untuk nilai

maksimumnya sebesar 25 Dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 21,78 dan standar deviasinya yaitu sebesar 2,837.

2. Kualitas Pelayanan (X2)

Hasil uji statistik pada variabel Kualitas Pelayanan dengan sampel sebanyak N (63) memiliki nilai minimum sebesar 15 dan untuk nilai maksimumnya sebesar 28 Dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 21,21 dan standar deviasinya yaitu sebesar 3,322.

3. Kesadaran Wajib Pajak (X3)

Hasil uji statistik pada variabel Kesadaran Wajib Pajak dengan sampel sebanyak N (63) memiliki nilai minimum sebesar 16 dan untuk nilai maksimumnya sebesar 30 Dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 25,24 dan standar deviasinya yaitu sebesar 3,333.

#### **4.1.6.3 Variabel Dependen (Y)**

Kepatuhan Wajib Pajak menjadi variabel dependen pada penelitian ini. Hasil uji statistik pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak dengan sampel N (63) memiliki nilai minimum sebesar 15 dan untuk nilai maksimumnya sebesar 25 Dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 21,49 dan standar deviasinya yaitu sebesar 2,816.

#### **4.1.7 Hasil Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal tidaknya suatu data yang didapatkan. Pada penelitian ini, uji yang digunakan adalah uji *Kolmogorov-Smirnov*. Dasar pengambilan keputusan dengan menggunakan Uji *Kolmogorov-Smirnov* (1-Sample K-S) adalah apabila nilai *Asymptotic.Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi secara normal.

**Tabel 4. 8**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		63
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.02569586
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.055
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
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.		

### Hasil Uji Normalitas

Sumber : Data Ouput SPSS Versi 25

Dari hasil uji normalitas pada tabel 4.8 diketahui bahwa hasil *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

#### 4.1.8 Hasil Uji Multikolineritas

Uji multikolonieritas menurut Ghozali (2021) bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Regresi yang baik seharusnya tida terjadi korelasi antar variabel independen. Multikolonieritas dapat dilihat dari nilai toleransi dan nilai VIF

*Variance Inflation factor*). (Jika nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10 maka tidak terjadi gejala Multikolinearitas. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat Hasil dari uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut ini :

**Tabel 4. 9**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.374	1.991		5.713	.000		
	Penerapan E-Filling	-.354	.066	-.484	-5.341	.000	.682	1.467
	Kualitas Pelayanan	-.082	.061	-.106	-1.339	.016	.898	1.114
	Kesadaran Wajib Pajak	.774	.073	.917	1.592	.000	.746	1.340
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak								

Sumber : Data Ouput SPSS Versi 25

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas yang disajikan pada tabel diatas, terlihat secara keseluruhan bahwa nilai VIF < 10 dan nilai *Tolerance* > 0,01. Sehingga dapat dikatakan bahwa antar variabel independen dalam model regresi tidak ditemukan adanya korelasi atau terbebas dari asumsi multikolinieritas.

#### 4.1.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

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 homoskedastisitas, 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.

Hasil uji glejser dapat dilihat pada tabel 4.9 di bawah ini :

**Tabel 4. 10**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Sumber : Data  
Output SPSS  
Versi 25

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
B	Std. Error					
1	(Constant)	2.184	1.659		1.316	.193
	Penerapan E-Filling	-.090	.076	-.204	-1.183	.242
	Kesadaran Wajib Pajak	.021	.049	.055	.430	.669
	Kualitas Pelayanan	.036	.065	.096	.557	.579

a. Dependent Variable: Abs\_RES

ri tabel 4.9 diatas terlihat bahwa nilai sign lebih besar dari  $> 0,05$ . Hal ini berarti tidak ada gejala heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga dapat dikatakan layak untuk dijadikan sebagai alat prediksi hubungan antara Penerapan *E-Filling*, Kualitas Pelayanan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

#### 4.1.10 Uji Hipotesis

##### 4.1.10.1 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. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh

yang ditimbulkan antara pengaruh Penerapan *E-Filling* (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kesadaran Wajib Pajak (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

**Tabel 4. 11**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.374	1.991		5.713	.000		
	Penerapan E-Filling	-.354	.066	-.484	-5.341	.000	.682	1.467
	Kualitas Pelayanan	-.082	.061	-.106	-1.339	.016	.898	1.114
	Kesadaran Wajib Pajak	.774	.073	.917	1.592	.000	.746	1.340

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data Ouput SPSS Versi 25

Dari tabel 4.11 diatas, diketahui nilai-nilai sebagai berikut :

1. Konstanta = 11,374
2. Penerapan *E-Filling* = -0,354
3. Kualitas Pelayanan = -0,082
4. Kesadaran Wajib Pajak = 0,774

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

$$Y = 11,374 - 0,354 X_1 - 0,082 X_2 + 0,774 X_3$$

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

1. Diketahui nilai konstanta sebesar 11,374 menyatakan bahwa apabila semua variabel bebas seperti Penerapan *E-Filling* (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X3), dalam keadaan konstanta atau tidak mengalami perubahan (sama dengan nol), maka Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah sebesar 11,374
2. Nilai koefisien variabel Penerapan *E-Filling* sebesar -0,354 Nilai koefisien regresi yang positif ini menunjukkan bahwa Penerapan *E-*

*Filling* berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti setiap Penerapan *E-Filling* sebesar 1 persen maka nilai Penerapan *E-Filling* akan mengalami penurunan sebesar -0,354 persen dengan asumsi bahwa variabel-variabel bebas lainnya dianggap konstanta.

3. Nilai koefisien variabel Kualitas Pelayanan sebesar -0,082 Nilai koefisien regresi yang negatif ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti setiap Kualitas Pelayanan sebesar 1 persen maka nilai Kualitas Pelayanan akan mengalami penurunan sebesar -0,288 persen dengan asumsi bahwa variabel-variabel bebas lainnya dianggap konstanta.
4. Nilai koefisien variabel Kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,774 Nilai koefisien regresi yang positif ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti setiap Kesadaran Wajib Pajak sebesar 1 persen maka nilai Kesadaran Wajib Pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,774 persen dengan asumsi bahwa variabel-variabel bebas lainnya dianggap konstanta.

#### **4.1.10.2 Uji Parameter Individual (Uji Statistic t)**

Uji-t dilakukan untuk mengetahui pengaruh Penerapan *E-Filling*, Kualitas Pelayanan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Masing-masing variabel independen dan dependen yang terdiri dari dengan merumuskan hipotesis sebagai berikut (Sugiyono, 2020):



- $H_0$  ditolak jika :  $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$  atau  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ; pada  $\alpha = 5\%$
- $H_0$  diterima jika :  $-t_{\text{hitung}} > -t_{\text{tabel}}$  atau  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$

**Tabel 4. 12**  
**Hasil Uji-t (Uji Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.374	1.991		5.713	.000		
	Penerapan E-Filling	-.354	.066	-.484	-5.341	.000	.682	1.467
	Kualitas Pelayanan	-.082	.061	-.106	-1.339	.016	.898	1.114
	Kesadaran Wajib Pajak	.774	.073	.917	1.592	.000	.746	1.340

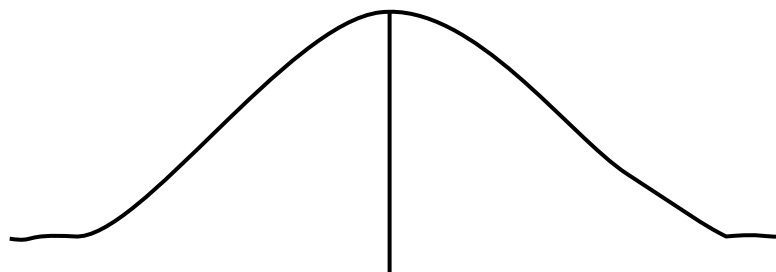
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data Ouput SPSS Versi 25

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

### 1. Pengaruh Penerapan *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah Penerapan *E-Filling* berpengaruh secara individual (parsial) mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan nilai t untuk  $n = 63 - 4 = 59$  untuk nilai  $t_{\text{hitung}} = -5,341$  dan  $t_{\text{tabel}} = -2,00100$  dengan demikian  $t_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $t_{\text{tabel}}$ , nilai signifikan Penerapan *E-Filling* sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa variabel Penerapan *E-Filling* berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

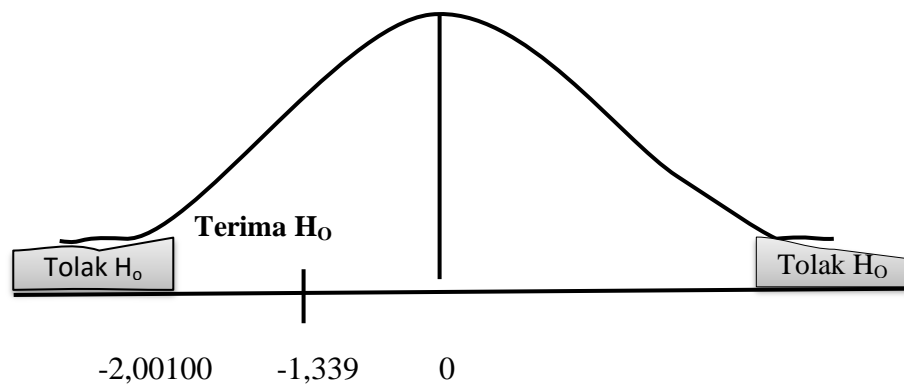




**Gambar 4. 2**  
**Kurva Uji t Penerapan *E-Filling***  
 Sumber: data diolah 2024

## 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

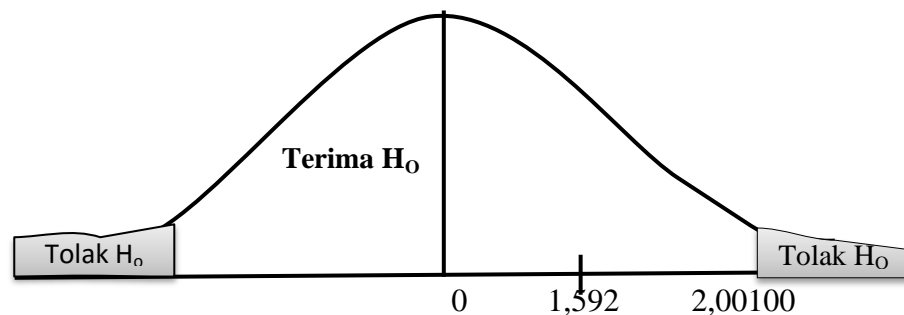
Uji t digunakan untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara individual (parsial) mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. dengan nilai t untuk  $n = 63 - 4 = 59$  untuk nilai  $t_{hitung} = -1,339$  dan  $t_{tabel} = -2,00100$  dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$ , nilai signifikan Kualitas Pelayanan sebesar  $0,016 < 0,05$  artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.



**Gambar 4. 3**  
**Kurva Uji t Kualitas Pelayanan**  
 Sumber: data diolah 2024

## 3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara individual (parsial) mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai t untuk  $n = 63 - 4 = 59$  untuk nilai  $t_{hitung} = 1,592$  dan  $t_{tabel} = 2,00100$  dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$ , nilai signifikan Kesadaran Wajib Pajak sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.



**Gambar 4. 4**  
**Kurva Uji t Kesadaran Wajib Pajak**  
 Sumber: data diolah 2024

#### 4.1.10.3 Uji Simultan (Uji F)

Uji-t dilakukan untuk mengetahui pengaruh Penerapan *E-Filling*, Kualitas Pelayanan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Masing-masing variabel independen dan dependen yang terdiri dari dengan merumuskan hipotesis sebagai berikut (Sugiyono, 2020):

- $H_0$  ditolak jika :  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , ; pada  $\alpha = 5\%$
- $H_0$  diterima jika :  $-t_{hitung} > -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$

Rumus Uji F sebagai berikut (Sugiyono, 2020) :

$$df1 = 4-1 = 3$$

$$df2 = 63-4 = 59$$

Berikut merupakan hasil uji F (uji simultan) yang disajikan pada tabel 4.13 :

**Tabel 4. 13**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	329.641	3	109.880	3.992	.000 <sup>b</sup>
	Residual	162.105	59	2.748		
	Total	491.746	62			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						
b. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Penerapan E-Filling						

Sumber  
: Data Ouput  
SPSS Versi 25

Dari table 4.12 di atas dapat diketahui nilai sign untuk pengaruh adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $f_{hitung} 3,992 > \text{nilai } f_{table} 2,76$ . Hal tersebut membuktikan bahwa terdapat pengaruh Penerapan *E-Filling* (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X3), terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

#### 4.1.10.4 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. 13**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.695 <sup>a</sup>	.483	.456	2.077
a. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Penerapan E-Filling				
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak				

Sumber : Data Ouput SPSS Versi 25

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

$$Kd = 0,456 \times 100\%$$

$$= 45,6\%$$

Berdasarkan table 4.13 diatas dapat dilihat bahwa nilai dari *Adjusted R Square* sebesar 0,456 yang berarti 45,6% dan hal ini menyatakan bahwa variabel Penerapan *E-Filling*, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak sebesar 45,6% untuk mempengaruhi variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Selanjutnya selisih  $100\% - 45,6\% = 54,4\%$ . Hal ini menunjukkan 54,4% 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 Penerapan *E-Filling*, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berikut ini dipaparkan mengenai penjelasan atas jawaban dari hipotesis penelitian :

### 4.2.1 Pengaruh Penerapan *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian yang telah diperoleh mengenai pengaruh Penerapan *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada hasil uji hipotesis

secara parsial menunjukkan bahwa Dengan nilai  $t$  untuk  $n = 63 - 4 = 59$  untuk nilai  $t_{hitung} = -5,341$  dan  $t_{tabel} = -2,00100$  dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , nilai signifikan Penerapan *E-Filling* sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa variabel Penerapan *E-Filling* berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

*E-filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang real time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkannya sistem *E-filing*, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan Wajib Pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Anna Amalia Rahmi, 2024), (Gusti Ayu Raisa Ersania, NKLA Merkusiwati, 2024) dan (Jaka Maulana, Marismiati, 2024) menyatakan bahwa Penerapan *E-Filling* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Hal yang menyebabkan penerapan *e-filing* ini masih menjadi kendala bagi wajib pajak yaitu karena masih ada wajib pajak belum sadar akan kewajiban perpajakannya, banyak wajib pajak yang tidak mengikuti sosialisasi tentang sistem *e-filing* yang mengakibatkan kurang efektifnya penggunaan sistem *e-filing* serta masih kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap modernisasi perpajakan khususnya pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing*.

#### **4.2.2 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 dengan nilai  $t$  untuk  $n = 63 - 4 = 59$  untuk nilai  $t_{hitung} = 1,592$  dan  $t_{tabel} = 2,00100$  dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$ , nilai signifikan Kesadaran Wajib Pajak sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kualitas layanan adalah semacam tingkat kemampuan suatu jasa dengan segala atributnya yang secara riil disajikan sesuai dengan harapan konsumen (Buchari Alma, 2018). Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ferdinan SM Lumban Tobing, Danri Toi Siboro, herti Diana Hutapea, 2024), (Joa Miracle Wakari, Stefanus Sampe, N Kumayas, 2021) dan (Cevin Willmart, Ayu Fury Puspit, 2019) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa , implikasi dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang prima harus dipertahankan dan selalu ditingkatkan karena berdasarkan penelitian ini kualitas pelayanan yang semakin baik/kualitas pelayanan prima memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Petugas dalam melayani wajib pajak diharuskan memiliki kompetensi keahlian, pengetahuan dan pengalaman. Sarana dan Prasarana yang lengkap semakin memuaskan wajib pajak. KPP harus

menyediakan kotak pengaduan pelayanan, ruang tunggu yang nyaman, sarana parkir dan ruang tunggu khusus lansia.

#### **4.2.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan penelitian yang telah diperoleh mengenai pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan dengan nilai  $t$  untuk  $n = 63 - 4 = 59$  untuk nilai  $t_{hitung} = 1,592$  dan  $t_{tabel} = 2,00100$  dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$ , nilai signifikan Kesadaran Wajib Pajak sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kemauan membayar pajak. Tetapi jika tingkat kesadaran wajib pajak rendah maka semakin rendah pula kemauan untuk membayar pajak. Menurut Mardiamo (2018), kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hilwaton Nazah, Nera Marinda Machdar, 2023), (Najeela Azzahra, Diamonalisa Sofianty, N Nurchayono, 2023), dan (Dwi Lestari, Syaikhul Falah, Ulfah Rizky Muslimin,



2023) menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Hal ini berarti kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Timur memiliki hubungan yang sangat erat karena dapat dinilai dari tingginya tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban untuk patuh terhadap perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan

#### **4.2.4 Pengaruh Penerapan *E-Filling*, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan penelitian yang telah diperoleh dapat diketahui nilai sign untuk pengaruh adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $f_{hitung} 3,992 > \text{nilai } f_{table} 2,76$ . Hal tersebut membuktikan bahwa terdapat pengaruh Penerapan *E-Filling* (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X3), terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan table 4.13 diatas dapat dilihat bahwa nilai dari *Adjusted R Square* sebesar 0,456 yang berarti 45,6% dan hal ini menyatakan bahwa variabel Penerapan *E-Filling*, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak sebesar 45,6% untuk mempengaruhi variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Selanjutnya selisih  $100\% - 45,6\% = 54,4\%$ . Hal ini menunjukkan 54,4% tersebut adalah variabel lain yang tidak berkontribusi dalam penelitian ini.

