

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Objek yang dilakukan dalam penelitian ini Kantor Pajak Pratama Pamekasan. Berikut adalah profil singkat perusahaan yang terpilih sebagai sampel pada penelitian ini:

1. Profil Kantor Pajak Pratama Pamekasan

Kantor Pajak pada awal masa kemerdekaan bernama Kantor Penetapan Pajak sampai dengan kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945. Lalu Kantor Penetapan Pajak diubah namanya menjadi Kantor Inspeksi Keuangan, kemudian diubah menjadi Kantor Inspeksi Pajak tahun 1960. Sejak tanggal 1 April 1986 karena perkembangan dari tahun ke tahun dan dengan semakin banyaknya wajib pajak di Indonesia maka diadakan perubahan nama sesuai dengan organisasi dan tata kerja Direktorat Jendral Pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak. Kantor Pelayanan Pajak di Pamekasan sudah berdiri sejak akhir tahun 1992. Saat itu wilayah kerja KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Pamekasan masih meliputi seluruh kabupaten di Pulau Madura. Selain KPP, di Pamekasan juga ada KP PBB (Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan).

Pada bulan Oktober tahun 2007, wilayah kerja KPP Pamekasan dipecah menjadi KPP Bangkalan dengan wilayah kerja Kabupaten Bangkalan dan Kabupaten Sampang. Sedangkan KPP Pamekasan wilayah kerjanya meliputi Kabupaten Pamekasan dan Kabupaten Sumenep. Pada tahun 2008 terjadi peleburan antara KP PBB dengan KPP Pamekasan, KPP Pamekasan berganti

nama menjadi KPP Pratama Pamekasan. KPP Pratama Pamekasan beralamat di Jl R. Abdul Aziz No. 111 JungCang Cang, Pamekasan, Pamekasan. Kantor Pajak Pratama berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017 adalah instansi vertikal langsung di bawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak. KPP Pratama Pamekasan berada di bawah Kantor Wilayah DJP Jawa Timur II. KPP Pratama Pamekasan sebagai instansi vertikal DJP di wilayah Kabupaten Pamekasan dan Kabupaten Sumenep dituntut untuk melaksanakan tugas dengan prudent, transparan, akuntabel, efektif, dan efisien sesuai dengan prinsip good governance sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Semenjak dilakukan modernisasi pada tahun 2008, wilayah kerja KPP Pratama Pamekasan meliputi dua kabupaten yaitu Kabupaten Pamekasan dan Kabupaten Sumenep.

Kabupaten Pamekasan terdiri dari 13 kecamatan yang terbagi atas 17 desa dan 11 kelurahan dengan luas wilayah sebesar 732,85 km². Sedangkan Kabupaten Sumenep terdiri dari 27 kecamatan yang terbagi atas 328 desa dan 4 kelurahan dengan luas wilayah 2.093,45 km². Perekonomian Kabupaten Pamekasan didominasi oleh sektor perkebunan, perdagangan, peternakan, perikanan, dan pertanian. Salah satu industri yang menopang penerimaan pajak di KPP Pratama Pamekasan adalah industri rokok di Kabupaten Pamekasan. Banyak perusahaan yang bergerak di industri rokok yang bertempat kedudukan di wilayah kerja KPP Pratama Pamekasan. Perusahaan tersebut tergabung dalam Kawasan Industri Hasil Tembakau (KIHT). KIHT ini merupakan jembatan bagi petani dan perusahaan rokok dalam melakukan transaksi. Dengan majunya industri rokok

yang digeluti oleh pengusahapengusaha di Kabupaten Pamekasan dan Sumenep, juga ikut menambah pemasukan pajak dari industri tersebut.

Dari sektor perdagangan di Kabupaten Pamekasan salah satunya adalah sentra batik, dengan hasil kerajinan tangan yang memiliki karakteristik warna yang mencolok (merah, kuning, hijau, dan biru) dan garis yang tegas. Sektor peternakan di Kabupaten Pamekasan didominasi oleh ternak sapi pedaging. Sektor perikanan juga merupakan salah satu penggerak ekonomi di Kabupaten Pamekasan yang sebagian besar wilayahnya berupa lautan dan nelayan menjadi mata pencaharian mayoritas. Sedangkan yang menjadi unggulan dalam sektor pertanian adalah garam.¹

2. Visi, Misi, dan Tujuan Kantor Pajak Pratama Pamekasan

1) Visi

Menjadi Instansi Pemerintah dengan Pelayanan Nomor Satu di Pulau Madura

2) Misi

Memberikan Pelayanan Perpajakan Sesuai Peraturan Undang-Undang yang Memuaskan, Solutif & Aplikatif

3. Inovasi di Kantor KPP Pratama Pamekasan

Dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai Kantor Pelayanan Pajak, KPP Pratama Pamekasan tentunya senantiasa melakukan perbaikan mutu layanan dan optimalisasi dalam pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai salah satu nilai-nilai Kementerian Keuangan yaitu nilai kesempurnaan. Perbaikan tersebut diwujudkan dalam bentuk inovasi. KPP Pratama Pamekasan melakukan inovasi di berbagai

¹ KPP Pratama Pamekasan, *Profil KPP Pratama Pamekasan Industri Rokok Penomping Pajak Dimasa Pandemi* (Pamekasan: KPP Pratama Pamekasan, 2021), 13–16.

bidang, misalnya dalam bidang layanan kepada wajib pajak, bidang penyuluhan kepada wajib pajak, bidang penggalian potensi wajib pajak, dan bidang pelaksanaan kewajiban pegawai KPP Pratama Pamekasan. Inovasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Pamekasan diharapkan dapat mempermudah baik wajib pajak maupun pegawai KPP Pratama Pamekasan dalam menjalankan tugasnya. Berikut adalah inovasi KPP Pratama Pamekasan, antara lain :²

1) MIYA (Media Informasi Layanan Perpajakan)

Merupakan layanan whatsapp bagi wajib pajak yang ingin konsultasi terkait kewajiban dan hak perpajakannya

2) Link layanan Daring KPP Pratama Pamekasan

Merupakan link (<https://linktr.ee/PajakPamekasan>) yang berisi tentang informasi layanan perpajakan daring yang tersedia di KPP Pratama Pamekasan. Layanan tersebut antara lain antrian *online*. Layanan konsultasi Perpajakan dan pembuatan kode *billing*, layanan nomor EFIN, pendaftaran NPWP online dan cek NPWP, Laporan SPT *Online* Formulir Permohonan, tutorial Permohonan.

3) SATE (Saran Tretan)

Merupakan wadah untuk menampung saran dan masukan wajib pajak untuk meningkatkan mutu layanan KPP Pratama Pamekasan. Layanan SATE dapat diakses oleh wajib pajak dengan memindai QRcode.

4) KOTAN (Komik Tretan)

Merupakan komik bertujuan untuk mengenalkan masyarakat tentang betapa pentingnya pajak bagi keberlangsungan perekonomian Negara. Serta

² 103.

menggunakan bahasa dan permasalahan yang sudah terjadi di kehidupan sehari-hari.

5) Kartun Animasi KPP Pratama Pamekasan

Merupakan karya kartun animasi 2D yang mengangkat kehidupan Ale dan Embhuk dalam mengupas manfaat dan fungsi pajak dengan menggunakan bahasa Madura. Pemilihan penggunaan bahasa madura dirasa akan mempunyai *impact* lebih kepada wajib pajak KPP Pratama Pamekasan yang mayoritas merupakan masyarakat madura.

6) Sharing Data

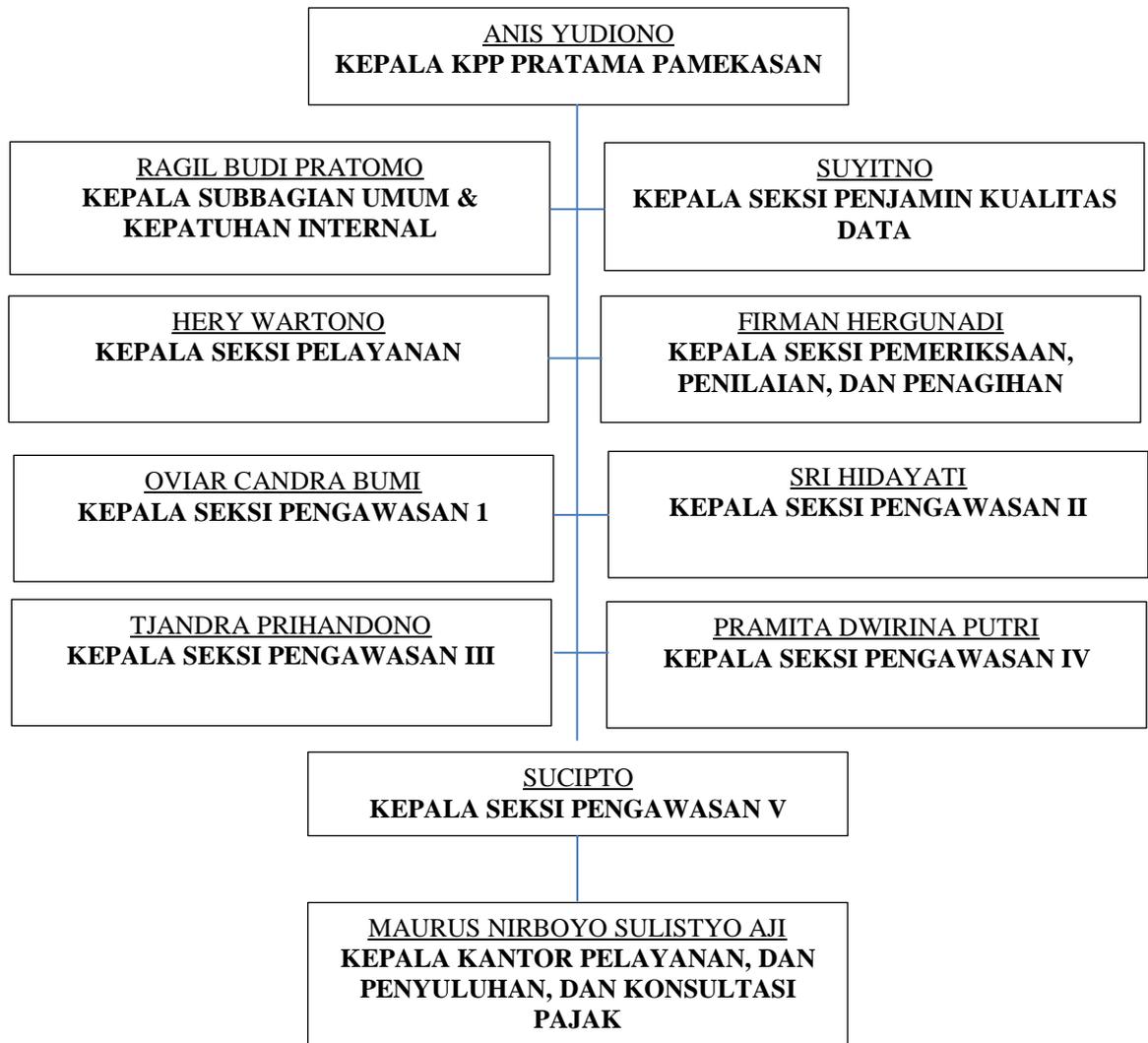
Merupakan inovasi inisiatif dari petugas pelayanan untuk memberikan data verifikasi lapangan pengukuhan pengusaha kena pajak dan penjualan kendaraan bermotor kepada *Account Representative* (AR) guna menggali potensi wajib pajak secara optimal.

7) ROSI (Robot Peningat)

Merupakan whatsapp business yang berfungsi untuk mengingatkan pegawai KPP Pratama Pamekasan terkait pengisian Self Assessment Kesehatan (SAK) dan presensi yang sudah menjadi kewajiban pegawai di masa pandemi.

4. Struktur Organisasi Kantor KPP Pratama Pamekasan

Gambar 4.1
Struktur Organisasi
Kantor Pajak KPP Pratama Pamekasan



Sumber : Dokumentasi, 2024

Berdasarkan struktur organisasi pada tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Sub bagian Umum dan Kepatuhan Internal berperan sebagai supporting, yang keberadaannya juga ikut menentukan keberhasilan pencapaian kantor. Dalam melaksanakan pekerjaannya, SUKI berupaya semaksimal

mungkin untuk bersinergi dengan senantiasa bekerja sama dan samasama bekerja atau istilah dalam Bahasa Madura yaitu 'jhung-rojhung', dengan semua seksi/unit di kantor.

- 2) Seksi penjamin kualitas data, Seksi PKD dapat menyajikan data-data yang dibutuhkan oleh teman-teman Seksi Pengawasan I, Seksi Pengawasan II, Seksi Pengawasan III, Seksi Pengawasan IV, dan Pengawasan V serta kepentingan seluruh pegawai sehingga bisa menggali potensi wajib pajak, dengan demikian penerimaan pajak KPP Pratama Pamekasan dapat mencapai 100 persen atau bahkan lebih
- 3) Seksi Pelayanan setelah SMO merupakan seksi yang menggabungkan pekerjaan tiga seksi sekaligus yaitu Seksi Pelayanan, Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, dan Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan sebelum reorganisasi DJP.
- 4) Seksi Pemeriksaan beranggotakan satu orang juru sita penagihan dan enam orang pelaksana, Seksi Pemeriksaan, Penilaian, dan Penagihan KPP Pratama Pamekasan dipimpin oleh Firman Hergunadi. Reorganisasi struktur instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak menjadikan Pemeriksaan, Penilaian, dan Penagihan bernaung dalam satu seksi. Seksi kami memiliki tiga fungsi utama yang tergabung dalam satu seksi yakni fungsi pemeriksaan, penilaian, dan pengihan, sesuai dengan nama seksi kami.
- 5) Seksi Pengawasan I beranggotakan empat orang account representative. Dipimpin oleh Oviar Candra Bumi sebagai kepala seksi. Kami berfokus pada penerimaan Wajib Pajak Strategis yang mayoritas adalah pengusaha

rokok di Kabupaten Pamekasan dan Kabupaten Sumenep. Kami mendapat amanah untuk mengamankan target penerimaan yang tidak sedikit. Kami dituntut lebih aktif dalam menerbitkan SP2DK, LHP2DK, Himbauan (korespondensi), dan lain-lain.

- 6) Seksi Pengawasan II beranggotakan empat orang account representative dan satu orang pelaksana. Seksi ini dipimpin oleh Sri Hidayati yang sebelumnya merupakan Kepala Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan sebelum adanya reorganisasi struktur instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Menurut penuturan beliau, pada Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan, tugas yang diemban beliau sangatlah bervariasi. Mulai dari penggalan potensi, persiapan penyuluhan yang terdiri dari kelas pajak dan lainnya, hubungan dengan instansi di luar DJP, persiapan pembuatan iklan mengenai perpajakan, serta agenda tahunan berupa Business Development Service (BDS) merupakan tugas yang terbilang tidak mudah.
- 7) Seksi Pengawasan III memiliki lima account representative dan dipimpin oleh Tjandra Prihandono, Seksi Pengawasan III KPP Pratama Pamekasan turut memiliki kontribusi yang nyata dalam tercapainya target penerimaan kantor. Tugas dan fungsi Seksi Pengawasan III setelah adanya reorganisasi struktur instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi lebih luas lagi, selain wajib pajak, seksi pengawasan juga difokuskan untuk mengawasi wilayah atau teritorial.
- 8) Seksi Pengawasan IV beranggotakan empat orang account representative. Dipimpin oleh Pramita Dwirina Putri sebagai kepala seksi. Seperti seksi

- 9) pengawasan lainnya, kami berkecimpung langsung dengan penerimaan. Kami sering meneliti data penyetoran dan pelaporan wajib pajak. “Intinya kita kulik-kuliklah itu data wajib pajak, apakah ada yang kurang atau ada yang bolong, pokoknya kita pelototinlah”, ujar Pramita. Tidak hanya berkuat pada regulasi, kami juga menggunakan seni dalam berkomunikasi dengan wajib pajak.
- 10) Seksi pengawasan V beranggotakan empat orang account representative. Dipimpin oleh Sucipto sebagai Kepala Seksi Pengawasan V. Tugas kami seperti seksi pengawasan yang lain tentunya pada penerimaan. Tapi tidak hanya pada penerimaan, kami juga mempunyai tugas untuk memantau kewajiban wajib pajak. “Kami di sini berkuat pada pengamanan penerimaan ya, terus mengawasi wajib pajak dalam melakukan pembayaran, nah kalau misal ada kekurangan ya kami menerbitkan tagihannya”, ujar Sucipto. Menjadi seksi yang salah satu fokusnya adalah bagaimana cara mencapai target penerimaan, kami mempunyai berbagai inisiatif agar target tersebut terpenuhi.
- 11) Fungsi Penyuluhan pajak Di KPP Pratama Pamekasan telah diangkat lima orang Fungsional Penyuluh Pajak untuk mengemban tugas yang sudah diberikan. Tugas tersebut tentunya dilakukan dengan profesional. Kegiatan penyuluhan yang telah dilakukan antara lain Pajak Bertutur, Tax Goes To Campus, Kelas Pajak, dan masih banyak kegiatan lainnya. mengawasi dan menggali potensi
- 12) Salah satu tujuan dilakukannya kegiatan penyuluhan adalah memberikan kesadaran perpajakan kepada calon wajib pajak.

B. Deskripsi Data

Deskripsi data yang dipaparkan peneliti adalah hasil angket yang telah disebar dan di isi oleh responden terkait teentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor Pajak Pratama Pamekasan dipaparkan sebagai berikut:

Tabel 4.1
Data Angket Kusioner Penelitian

NO	X1.1	X1.2	X1.3	T.X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	T.X2	Y.1	Y.2	Y.3	T.Y
1	4	4	5	13	5	4	5	5	5	24	5	5	5	15
2	3	4	5	12	5	3	5	5	5	23	5	5	5	15
3	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
4	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
5	5	5	5	15	5	4	5	5	5	24	5	5	5	15
6	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
7	4	4	3	11	3	3	3	4	4	17	4	3	3	10
8	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
9	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
10	3	4	4	11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
11	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
13	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
15	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
17	3	4	5	12	5	4	5	3	5	22	5	5	5	15
18	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
19	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
20	3	4	4	11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
21	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
22	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
23	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
24	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
25	4	3	3	10	3	3	3	3	4	16	4	3	3	10
26	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
27	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
28	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
29	4	5	5	14	5	3	5	5	5	23	5	5	5	15
30	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
31	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
32	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9

33	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
34	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
35	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
36	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
37	4	4	3	11	3	3	3	3	5	17	5	5	5	15
38	3	4	4	11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
39	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
40	3	3	4	10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
41	3	4	5	12	5	3	5	4	5	22	5	5	5	15
42	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
43	4	3	5	12	5	3	5	3	3	19	3	5	5	13
44	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
45	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
46	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
47	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
48	5	4	4	13	4	3	4	4	4	19	4	4	4	12
49	4	4	4	12	4	4	4	4	3	19	3	4	4	11
50	4	5	4	13	4	4	4	5	4	21	4	4	4	12
51	4	4	5	13	5	5	5	4	4	23	4	5	5	14
52	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15
53	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
54	3	4	4	11	3	3	3	3	3	15	4	3	3	10
55	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	4	4	4	12
56	3	3	3	9	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
57	3	3	3	9	3	3	3	3	4	16	4	4	4	12
58	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
59	5	5	5	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
60	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	3	3	9
61	3	4	5	12	5	3	5	5	5	23	4	4	4	12
62	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15
63	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
64	3	4	4	11	3	3	3	3	3	15	5	5	5	15
65	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
66	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	4	4	4	12
67	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	12
68	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
69	4	3	3	10	3	3	3	3	5	17	3	3	3	9
70	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15
71	3	3	3	9	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
72	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	3	3	10
73	4	5	5	14	5	3	5	4	5	22	4	4	4	12
74	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	3	3	9
75	4	4	4	12	5	3	5	3	3	19	4	4	4	12
76	3	3	3	9	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15

77	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
78	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	4	4	4	12
79	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	9
80	4	4	4	12	4	3	4	4	4	19	4	4	4	12
81	4	4	3	11	4	4	4	4	3	19	3	3	3	9
82	3	4	4	11	4	4	4	5	4	21	5	5	5	15
83	4	4	4	12	5	5	5	4	4	23	4	4	4	12
84	3	3	4	10	5	3	5	5	5	23	5	5	5	15
85	3	4	5	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
86	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
87	4	3	5	12	3	3	3	3	3	15	4	4	4	12
88	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15
89	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15	4	4	4	12
90	3	3	3	9	5	5	5	5	5	25	3	5	5	13
91	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15
92	5	4	4	13	3	3	3	3	5	17	4	4	4	12
93	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	3	3	9
94	4	5	4	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
95	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
96	5	5	5	15	5	3	5	4	5	22	3	4	4	11
97	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
98	3	3	3	9	5	3	5	3	3	19	4	4	4	12
99	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15

Sumber: Olah Peneliti, 2024

C. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono, pada penelitiannya Andik Bayu Okiawan, analisis deskriptif adalah “statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”.³ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan mean, median, modus dan standar deviasi untuk analisis deskriptif. Di bawah ini akan menampilkan hasil statistik dari variabel yang digunakan.

³ Andik Bayu Okiawan, “Pengaruh Perputaran Kas, Perputaran Piutang Dan Perputaran Persediaan Terhadap Profitabilitas Sektor Industri Dasar Dan Kimia Yang Terdaftar Pada Bursa Efek Indonesia Tahun 2017,” *Prosiding SENMAKOMBIS (Seminar Nasional Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis)* 2, no. 1 (2018): 28, <http://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/SENMAKOMBIS/article/view/275>.

Tabel 4.2
Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	99	9,00	15,00	11,8081	1,63929
Pengetahuan Pajak	99	15,00	25,00	19,8384	2,76902
Kepatuhan	99	9,00	15,00	12,1515	1,85364
Valid N (listwise)	99				

Sumber: *Output SPSS 24 data primer Olah peneliti, 2024*

Berdasarkan pada tabel 4.3 diatas yaitu variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa jumlah nilai angket yang paling sedikit memiliki angka 9, serta jumlah nilai tertinggi yaitu 15, dan rata-rata dari penjumlahan nilai angket pada variabel kualitas pelayanan yaitu 11,8081 serta memiliki jauh dekatnya sebaran data sebesar 1,63929. Selanjutnya variabel Pengetahuan Pajak menunjukkan bahwa jumlah nilai angket yang paling sedikit memiliki angka 15, serta jumlah nilai tertinggi yaitu 25, dan rata-rata dari penjumlahan nilai angket pada variabel Pengetahuan pajak yaitu 19,8384 serta memiliki jauh dekatnya sebaran data sebesar 2,76902. Terakhir variabel Kepatuhan Pajak menunjukkan bahwa jumlah nilai angket yang paling sedikit memiliki angka 9, serta jumlah nilai tertinggi yaitu 15, dan rata-rata dari penjumlahan nilai angket pada variabel Pengetahuan Pajak yaitu 12,1515, serta memiliki jauh dekatnya sebaran data sebesar 1,85364.

D. Uji Kualitas Data

Pada tahapan ini, kualitas data yang diperoleh dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi menggunakan uji validitas dan reliabilitas.” Tujuan dari pengujian ini yaitu untuk mengetahui apakah setiap pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak untuk digunakan. Peneliti

menggunakan analisis SPSS (*Statistical Packa'ge for The Social Science*) versi 24. Berikut uji validitas dan uji reliabilitas:

a. Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan sebagaimana untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner tersebut. Hal ini dapat dilakukan menggunakan uji signifikansi yaitu dengan membandingkan nilai r_{tabel} dengan r_{hitung} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dimana (n) yaitu jumlah sampel dan *alpha* ($\alpha = 5\%$). Apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid, begitupun sebaliknya.

Hasil dari penelitian ini besarnya nilai df adalah $99-2$ atau $df = 97$ dengan *alpha* dengan nilai 5% sehingga diperoleh r_{tabel} 0,1975. Selanjutnya dari hasil perhitungan data penelitian dengan program SPSS, diperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil dari analisisnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Tiap Item Pernyataan

Item	Koefisien Korelasi	r_{tabel}	Validitas
Kualitas Pelayan (X_1)			
X1.1	0,841	0,1975	Valid
X1.2	0,920	0,1975	Valid
X1.3	0,850	0,1975	Valid
Pengetahuan Pajak (X_2)			
X2.1	0,918	0,1975	Valid
X2.2	0,732	0,1975	Valid
X2.3	0,918	0,1975	Valid
X2.4	0,893	0,1975	Valid
X2.5	0,796	0,1975	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)			
Y.1	0,913	0,1975	Valid
Y.2	0,980	0,1975	Valid
Y.3	0,980	0,1975	Valid

Sumber: *Output SPSS 24 data primer Olah peneliti, 2024*

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden. “Apabila nilai *cronbach's alpha* (α) suatu variabel $\geq 0,60$ maka indikator yang digunakan oleh variabel dependen reliabel, jika nilai *cronbach's alpha* (α) suatu variabel $< 0,60$ maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut tidak reliabel.

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas Tiap Item Pertanyaan

Variabel	Nilai <i>cronbach's alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,837	Reliabel
Pengetahuan Pajak (X_2)	0,906	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,956	Reliabel

Sumber: *Output SPSS 24 data primer Olah peneliti, 2024*

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas diperoleh nilai masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* $> 0,06$. Hal ini membuktikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak dapat dikatakan reliabel.

E. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapat memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten. Uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut:

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi antara variabel dependen dan variabel independent memiliki distribusi normal atau tidak. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan

dengan uji *Kolmogorov Smirnov*. Hasil uji normalitas berdasarkan uji *Kolmogorov Smirnov*. yaitu:

Tabel 4.5
Hasil Uji *Kolmogorov Smirnov*.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,18260062
Most Extreme Differences	Absolute	,089
	Positive	,089
	Negative	-,073
Test Statistic		,089
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.		

Sumber: *Output SPSS 24 data primer Olah peneliti, 2024*

Hasil Uji Normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* pada tabel 4.6 menunjukkan hasil *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar $0,200 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan data berdistribusi normal (lolos uji normalitas).

2) Uji Multikoneritas

Untuk menguji adanya multikolinearitas dapat dilakukan dengan menganalisis nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan nilai *tolerance*.⁴ Dasar pengambilan keputusan dengan melihat nilai *VIF*:

- a) Jika nilai *VIF* lebih kecil dari 10,00 maka ini berarti tidak terjadi multikolinearitas

⁴ Nikolaus Duli, *Metode Penelitian Kuantitatif: Beberapa konsep Dasar untuk Menulis Skripsi dan Analisis Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2019), 120.

- b) Jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00 maka terjadi multikolinearitas

Melihat nilai *tolerance*:

- a) Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 maka tidak terjadi multikolinearitas
- b) Jika nilai *tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0,10 maka terjadi multikolinearitas

Tabel 4.6
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	,726	1,378
	Pengetahuan Pajak	,726	1,378

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

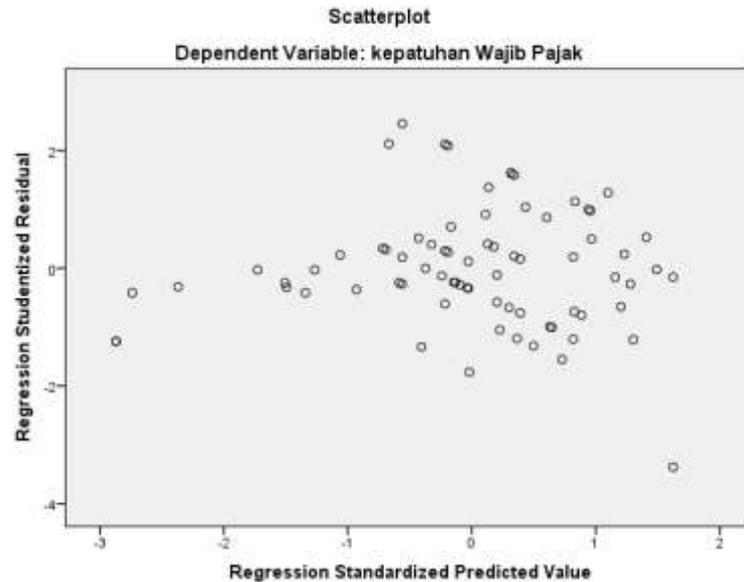
Sumber: *Output* SPSS 24 data primer Olah peneliti, 2024

Informasi pada tabel 4.6 di atas didapati nilai *tolerance* dan VIF pada uji multikolinieritas, dimana nilai *tolerance* dari variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar $0,726 > 0,10$, Pengetahuan Pajak (X2) sebesar $0,726 > 0,10$. Nilai VIF dari variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar $1,378 < 10$, Pengetahuan Pajak (X2) sebesar $1,378 < 10$. Jadi dapat disimpulkan berdasarkan uraian data tersebut bahwa model ini tidak terjadi gejala Multikolinieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Dalam penelitian ini mengetahui ada tidaknya *heteroskedastisitas* dapat diuji menggunakan uji grafik *scatterplot*.

Gambar 4.2
Hasil Uji *Scatterplot*



Berdasarkan gambar 4.2 hasil output SPSS 24, dari grafik tersebut diketahui bahwa titik-titik pada grafik tidak dapat membentuk pola tertentu yang jelas, yang mana titik-titik tersebut menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menandakan bahwa grafik tersebut tidak dapat dibaca secara jelas. Sehingga disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak ada heteroskedastisitas.

F. Uji Hipotesis

a. Uji T atau Uji Parsial

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi. Taraf signifikansi 5% atau 0,05.

Kriteria pengambilan keputusan pada uji t yaitu apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi uji t lebih kecil dari α ($Sig < \alpha$), maka H_0 ditolak

dan H_a diterima, sehingga variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, atau nilai signifikansi uji t lebih besar dari α ($Sig > \alpha$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.7
Hasil Uji T Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,948	1,259		3,137	,002
	Kualitas Pelayanan	,411	,059	,743	6,678	,000
	Pengetahuan Pajak	,382	,064	,571	5,938	,000

a. Dependent Variable: Pajak Pribadi

Sumber: *Output SPSS 24 data primer Olah peneliti, 2024*

- 1) Terdapat pengaruh positif signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi (H_1)

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan didapat nilai *Coefficients Beta* (Nilai berpengaruh langsung) yang bernilai positif yaitu sebesar 0,743, dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dilihat dari t tabel yang di bandingkan dengan t hasil yaitu t tabel lebih kecil dari pada t hitung dengan nilai $1,665 < 6,678$ Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jadi H_0 ditolak dan H_1 diterima.

- 2) Terdapat pengaruh positif signifikan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi (H_2)

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, menunjukan variabel Pengetahuan Pajak didapat nilai *Coefficients Beta* (Nilai berpengaruh langsung) yang bernilai positif yaitu sebesar 0,571, dan nilai signifikan sebesar $0,000 > 0,05$. Dilihat dari t tabel yang di bandingkan dengan t hasil yaitu t tabel lebih besar dari pada t hitung dengan nilai $1,665 > 5,938$. Maka dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jadi H_0 ditolak dan H_2 diterima.

b. Uji F atau Simultan

Uji F merupakan uji untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang digunakan yaitu Kualitas Pelayan (X1), Pengetahuan Pajak (X2) mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) sebagai variabel dependen. Untuk dapat mengetahui pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan dapat dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} atau dengan membandingkan nilai signifikan dengan 0,05 / 5%.

Tabel 4.8
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	119,844	2	59,922	26,524	,000 ^b
	Residual	216,883	96	2,259		
	Total	336,727	98			
a. Dependent Variable: Pajak Pribadi						
b. Predictors: (Constant), Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan						

Sumber: *Output SPSS 24 data primer Olah peneliti, 2024*

Pada tabel 4.7 merupakan hasil uji F yang menunjukkan F_{hitung} sebesar 23,422, dan F_{tabel} 3,09 maka F hitung lebih besar dari pada F tabel $26,524 > 3,09$, dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Kesimpulan H_0 ditolak dan H_1 diterima hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), Pengetahuan Pajak (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) Sehingga kerangka penelitian yang ditawarkan dalam penelitian ini bernilai baik dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier regresi berganda digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas yang lebih dari satu variabel terhadap variabel terikat lainnya . Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh *E-filling*, Sosialisasi perpajakan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang Pribadi. Rumus umum dari regresi linier berganda adalah:

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Tabel 4.9
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,948	1,259		3,137	,002
	Kualitas Pelayanan	,411	,059	,743	6,678	,000
	Pengetahuan Pajak	,382	,064	,571	5,938	,000

a. Dependent Variable: PAJAK PRIBADI

Sumber: *Output* SPSS 24 data primer Olah peneliti, 2024

Berdasarkan *Output* pada Tabel 4.8 menghasilkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 3,948 + 0,411 (\text{Kualitas Pelayanan}) + 0,382 (\text{Pengetahuan Pajak}) + e$$

Dimana :

- 1) Nilai Konstan bernilai positif yaitu sebesar 3,948 menunjukkan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak bernilai konstan atau sama dengan nol, maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan meningkat sebesar 3,948.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai Positif sebesar 0,411. Hal ini menunjukkan adanya hubungan searah antara Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dari nilai tersebut dapat diartikan bahwa setiap peningkatan nilai Kualitas Pelayanan sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,411 satuan.
- 3) Nilai koefisien regresi Pengetahuan Pajak menunjukkan nilai positif sebesar 0,383. Hal ini menunjukkan adanya hubungan searah antara Pengetahuan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Dari nilai tersebut dapat diartikan bahwa dengan setiap peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,383 satuan.
- 4) Nilai koefisien pada variabel Sanksi Perpajakan menunjukkan nilai positif sebesar 0,749. Hal ini menunjukkan adanya hubungan searah antara Sanksi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Dari nilai tersebut diartikan bahwa dengan setiap peningkatan setiap peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,749 satuan.

d. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi merupakan uji untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen. Berikut *output* SPSS dalam uji koefisien determinasi pada model regresi:

Tabel 4.10
Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of The Estimate
1	,597 ^a	,356	,342	1,503

A. Predictors: (Constant), Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan

Sumber: *Output* SPSS 24 data primer Olah peneliti, 2024

Berdasarkan pada tabel 4.9 diketahui nilai R Square (R^2) sebesar 0,497. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak dapat menjelaskan variasi dari variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 59,7% sementara sisanya 30,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Dengan kata lain variabel Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak secara bersama-sama sebesar 59,7%.

G. Pembahasan

a. Pengaruh Penerapan Kualitas Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pribadi di Kantor Pajak Pratama Pamekasan

Hipotesis pertama dengan variabel Kualitas Pelayanan didapat nilai *Coefficients Beta* (Nilai berpengaruh langsung) yang bernilai positif yaitu sebesar 0,743, dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dilihat dari t

tabel yang di bandingkan dengan t hasil yaitu t tabel lebih kecil dari pada t hitung dengan nilai $1,665 < . 6,678$ Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jadi H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Semakin baik kualitas pelayanan pajak maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya akan semakin meningkat. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas dengan layanan yang diberikan. Maka dari itu, pemerintah harus memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik. Seperti memberi pelatihan kepada petugas pajak mengenai perpajakan dan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya.

b. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pribadi di Kantor Pajak Pratama Pamekasan

Variabel Pengetahuan Pajak didapat nilai *Coefficients Beta* (Nilai berpengaruh langsung) yang bernilai positif yaitu sebesar 0,571, dan nilai signifikan sebesar $0,000 > 0,05$. Dilihat dari t tabel yang di bandingkan dengan t hasil yaitu t tabel lebih besar dari pada t hitung dengan nilai $1,665 > 5,938$. Maka dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jadi H_0 ditolak dan H_2 diterima.

Pengetahuan tentang peraturan pajak sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh. Karena bagaimana mungkin wajib pajak patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakannya. Dengan adanya pengetahuan wajib pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil kesalahan dalam pajak. Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat. Wajib pajak yang berpengetahuan tentang pajak, secara sadar diri akan patuh membayar pajak. Mereka telah mengetahui bagaimana alur penerimaan pajak tersebut akan berjalan, hingga akhirnya manfaat membayar pajak tersebut dirasakan. Seorang wajib pajak akan taat membayar pajak apabila wajib pajak mempunyai pengetahuan tentang perpajakandengan baik. Apabila wajib pajak mengetahui peraturan pajak, maka wajib pajak tersebut akan taat

melaksanakan kewajiban perpajakannya dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

c. Pengaruh Penerapan Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pribadi di Kantor Pajak Pratama Pamekasan

Hasil uji F yang menunjukkan F_{hitung} sebesar 23,422, dan F_{tabel} 3,09 maka F hitung lebih besar dari pada F tabel $26,524 > 3,09$, dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Kesimpulan H_0 ditolak dan H_1 diterima hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), Pengetahuan Pajak (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) dapat dilihat bahwa penelitian yang sudah peneliti lakukan dapat dinyatakan pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadiberpengaruh secara simultan.