

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskriptif Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar pada KPP Pratama Semarang Gayamsari. Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Semarang Gayamsari, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar sebanyak 143.673 wajib pajak. Dari jumlah populasi tersebut, ditetapkan sampel penelitian sebanyak 100 responden yang dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*error tolerance*) sebesar 10%. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan responden yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti dan memenuhi karakteristik penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang datang ke KPP Pratama Semarang Gayamsari pada 15 Juni 2026 sampai dengan 23 Juni 2026. Kuesioner disusun untuk memperoleh data mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus, implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP), serta Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Selama periode pengumpulan data, seluruh kuesioner yang disebarkan berhasil dikembalikan dan memenuhi kriteria penelitian sehingga seluruhnya dapat diolah sebagai data penelitian. Rincian hasil penyebaran kuesioner disajikan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Hasil Penyaluran Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah Kuesioner
1	Kuesioner yang disebarkan	100
2	Kuesioner yang kembali	100

No	Keterangan	Jumlah Kuesioner
3	Kuesioner yang dapat diolah	100
4	Persentase Kuesioner yang diolah	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 4.1, sebanyak 100 kuesioner telah disebarkan kepada responden. Seluruh kuesioner berhasil dikembalikan sehingga tingkat pengembalian (*response rate*) mencapai 100%. Setelah dilakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan jawaban, seluruh kuesioner memenuhi persyaratan untuk dianalisis. Dengan demikian, seluruh data yang diperoleh dari 100 responden dapat digunakan dalam proses analisis penelitian.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner dengan Skala Likert lima poin untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian. Adapun kategori penilaian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

Tidak Setuju (TS) : 2

Netral (N) : 3

Setuju (S) : 4

Sangat Setuju (SS) : 5

4.1.1 Klasifikasi Responden

Klasifikasi responden bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjadi sampel penelitian. Karakteristik responden yang dianalisis meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, lama menjadi wajib pajak, kepemilikan Nomor Pokok Wajib

Pajak (NPWP) aktif, pengalaman memperoleh pelayanan dari petugas pajak, serta pengalaman menggunakan Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

4.1.1.1 Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Jenis Kelamin

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	54	54%
2	Perempuan	46	46%
Total		100	100

Sumber Data: Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.2, responden penelitian didominasi oleh laki-laki sebanyak 54 orang (54%), sedangkan responden perempuan berjumlah 46 orang (46%). Komposisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menjadi sampel penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi berjenis kelamin laki-laki.

4.1.1.2 Usia

Distriusi responden berdasarkan usia disajikan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Usia

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	<25 Tahun	4	4%
2	25-30 Tahun	36	36%
3	36-45 Tahun	48	48%
4	>45 Tahun	12	12%
Total		100	100%

Sumber Data: Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.3, kelompok usia 36–45 tahun merupakan kelompok dengan jumlah responden terbanyak, yaitu 48 orang (48%). Selanjutnya, responden berusia 25–35 tahun berjumlah 36 orang (36%), responden berusia lebih dari 45

tahun sebanyak 12 orang (12%), sedangkan responden berusia kurang dari 25 tahun sebanyak 4 orang (4%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif.

4.1.1.3 Pendidikan Terakhir

Data responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir disajikan pada Tabel

4.4.

Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	SMA	3	3%
2	D1/D2/D3	34	34%
3	S1/D4	35	35%
4	S2	28	28%
Total		100	100%

Sumber Data: Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.4, sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir S1/D4, yaitu sebanyak 35 orang (35%). Selanjutnya, responden dengan pendidikan D1/D2/D3 berjumlah 34 orang (34%), pendidikan S2 sebanyak 28 orang (28%), dan pendidikan SMA sebanyak 3 orang (3%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan diploma atau sarjana.

4.1.1.4 Pekerjaan

Data responden berdasarkan jenis pekerjaan disajikan pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Pekerjaan

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	PNS	34	34%
2	Pegawai Swasta	37	37%
3	Pegawai BUMN	29	29%

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
Total		100	100%

Sumber Data: Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.5, mayoritas responden bekerja sebagai pegawai swasta, yaitu sebanyak 37 orang (37%). Selain itu, responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 34 orang (34%), sedangkan responden yang bekerja sebagai pegawai BUMN sebanyak 29 orang (29%).

4.1.1.5 Lama Menjadi Wajib Pajak

Data responden berdasarkan lama menjadi Wajib Pajak responden disajikan pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Lama Menjadi Wajib Pajak

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	1-3 Tahun	14	14%
2	4-6 Tahun	62	62%
3	> 6 Tahun	24	24%
Total		100	100%

Sumber Data: Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.6, sebagian besar responden telah menjadi Wajib Pajak selama 4–6 tahun, yaitu sebanyak 62 orang (62%). Responden yang telah menjadi Wajib Pajak selama lebih dari 6 tahun berjumlah 24 orang (24%), sedangkan responden yang telah menjadi Wajib Pajak selama 1–3 tahun sebanyak 14 orang (14%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden telah memiliki pengalaman yang cukup dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

4.1.1.6 Kepemilikan NPWP Aktif

Data kepemilikan NPWP aktif responden disajikan pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Kepemilikan NPWP Aktif

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Ya	100	100%
	Total	100	100%

Sumber Data: Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.7, seluruh responden dalam penelitian ini memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) aktif, sehingga persentasenya mencapai 100%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa seluruh responden telah memenuhi salah satu karakteristik yang ditetapkan dalam penelitian.

4.1.1.7 Pengalaman Memperoleh Pelayanan dari Petugas Pajak

Data mengenai pengalaman responden dalam memperoleh pelayanan dari petugas pajak disajikan pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Pengalaman Memperoleh Pelayanan dari Petugas Pajak

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Ya	100	100%
	Total	100	100%

Sumber Data: Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.8, seluruh responden (100%) menyatakan pernah memperoleh pelayanan dari petugas pajak. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden memiliki pengalaman yang relevan untuk memberikan penilaian terhadap variabel Kualitas Pelayanan Fiskus.

4.1.1.8 Pengalaman Menggunakan Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Data pengalaman responden dalam menggunakan Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) disajikan pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9 Pengalaman Menggunakan Core Tax Administration System

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Ya	100	100%
	Total	100	100%

Sumber Data: Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.9, seluruh responden (100%) menyatakan pernah menggunakan Coretax Administration System DJP. Dengan demikian, seluruh responden memiliki pengalaman dalam menggunakan sistem tersebut sehingga dapat memberikan penilaian terhadap variabel implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

4.2 Hasil Analisis Data

Setelah seluruh data penelitian terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics Versi 27. Analisis dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai karakteristik data, menguji kualitas instrumen penelitian, serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Adapun hasil analisis data dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut.

4.2.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik data pada setiap variabel penelitian. Variabel yang dianalisis meliputi Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1), implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (X_2), dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Statistik deskriptif yang

disajikan meliputi jumlah data (N), nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (*mean*), dan standar deviasi. Hasil analisis statistik deskriptif disajikan pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	
Kualitas Layanan Fiskus (X1)	100	10	50	29,35	9,713	
Implementasi Coretax Administration System	100	6	30	18,13	5,660	
DJP Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	100	4	20	12,10	3,834	
Valid N (Listwise)	100					

Sumber Data: Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.10 diketahui bahwa jumlah data yang dianalisis dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Hasil analisis statistik deskriptif untuk masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut.

1. Kualitas Layanan Fiskus (X₁)

Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki nilai minimum 10, nilai maksimum 50, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 29,35, dan standar deviasi sebesar 9,713. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Sementara itu, nilai standar deviasi yang lebih kecil daripada nilai

rata-rata menunjukkan bahwa variasi jawaban responden relatif rendah sehingga persepsi responden terhadap variabel ini cenderung homogen.

2. Implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (X_2)

Variabel implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki nilai minimum 6, nilai maksimum 30, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 18,13, dan standar deviasi sebesar 5,660. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang positif terhadap implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Selain itu, nilai standar deviasi yang lebih kecil daripada nilai rata-rata menunjukkan bahwa jawaban responden relatif seragam.

3. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi memiliki nilai minimum 4, nilai maksimum 20, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 12,10, dan standar deviasi sebesar 3,834. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan responden berada pada kategori yang cukup baik. Nilai standar deviasi yang lebih rendah daripada nilai rata-rata juga mengindikasikan bahwa penyebaran data relatif kecil sehingga jawaban responden cenderung konsisten.

4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data

Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Uji kualitas data dalam penelitian ini terdiri atas uji validitas dan uji reliabilitas.

4.2.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pernyataan dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian validitas dilakukan menggunakan Pearson Product Moment Correlation, yaitu dengan mengorelasikan skor setiap butir pernyataan dengan skor total variabel. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila memiliki nilai r hitung $>$ r tabel. Pada penelitian ini, nilai r tabel sebesar 0,196 dengan jumlah sampel ($n = 100$) dan tingkat signifikansi 5%.

a. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1)

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas (Kualitas Layanan Fiskus)

Variabel Pernyataan	r Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0,902	0,196	VALID
X1.2	0,911	0,196	VALID
X1.3	0,911	0,196	VALID
X1.4	0,902	0,196	VALID
X1.5	0,910	0,196	VALID
X1.6	0,919	0,196	VALID
X1.7	0,895	0,196	VALID
X1.8	0,920	0,196	VALID
X1.9	0,929	0,196	VALID
X1.10	0,917	0,196	VALID

Sumber Data: Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.11, seluruh butir pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel (0,196). Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid sehingga layak digunakan sebagai instrumen untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan Fiskus.

b. Uji Validitas Implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (X₂)

Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas (Implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP))

Variabel Pernyataan	r Hitung	R Tabel	Keterangan
X2.1	0,916	0,196	VALID
X2.2	0,901	0,196	VALID
X2.3	0,897	0,196	VALID
X2.4	0,886	0,196	VALID
X2.5	0,902	0,196	VALID
X2.6	0,903	0,196	VALID

Sumber Data: Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.12, seluruh butir pernyataan pada variabel implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel (0,196). Oleh karena itu, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

c. Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas (Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi)

Variabel Pernyataan	r Hitung	R Tabel	Keterangan
Y.1	0,934	0,196	VALID
Y.2	0,900	0,196	VALID
Y.3	0,938	0,196	VALID
Y.4	0,918	0,196	VALID

Sumber Data: Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.13, seluruh butir pernyataan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel (0,196). Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan telah memenuhi kriteria validitas sehingga layak digunakan dalam penelitian.

4.2.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur suatu variabel. Instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila mampu menghasilkan data yang konsisten ketika digunakan untuk mengukur objek yang sama. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha melalui IBM SPSS Statistics Versi 27.

Menurut Ghazali (2021), suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$. Semakin tinggi nilai Cronbach's Alpha, semakin tinggi pula tingkat konsistensi instrumen penelitian. Hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel 4.14 berikut.

Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Cronbach's Alpha	Standar Koefisien	N of Items	Keterangan
Kualitas Layanan Fiskus (X1)	0,977	0,70	10	Reliabel
Implementasi Coretax Administration System DJP (X ₂)	0,953	0,70	6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	0,941	0,70	4	Reliabel

Sumber Data: Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.14, variabel Kualitas Pelayanan Fiskus memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,977, implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memperoleh nilai 0,953, sedangkan variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi memperoleh nilai 0,941. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas

minimum 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian telah memenuhi kriteria reliabilitas. Dengan demikian, setiap butir pernyataan dalam kuesioner memiliki tingkat konsistensi yang sangat baik dan layak digunakan dalam penelitian.

4.2.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1) dan implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh menggunakan IBM SPSS Statistics Versi 27 dan disajikan pada Tabel 4.15.

Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0,427	0,350		1,219	0,226
Kualitas Layanan Fiskus (X_1)	0,216	0,028	0,548	7,631	0,000
Implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (X_2)	0,294	0,049	0,433	6,035	0,000

Sumber Data: Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.15, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut.

$$Y = 0,427 + 0,216X_1 + 0,294X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

α = Konstanta

X_1 = Kualitas Layanan Fiskus

X_2 = Implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

e = Error

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda di atas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut.

1. Nilai Konstanta α sebesar 0,427 menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Layanan Fiskus (X_1) dan Implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (X_2) dianggap konstan atau bernilai nol, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) sebesar 0,427.
2. Koefisien regresi variabel Kualitas Layanan Fiskus (X_1) sebesar 0,216 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel Kualitas Layanan Fiskus akan meningkatkan nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 0,216, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap (*ceteris paribus*). Nilai koefisien yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Koefisien regresi variabel Implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (X_2) sebesar 0,294 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel Implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) akan

meningkatkan nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 0,294, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap. Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan adanya hubungan searah antara Implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

4.2.3.1 Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian telah memenuhi asumsi-asumsi dasar sehingga hasil analisis regresi dapat menghasilkan estimasi yang tidak bias, akurat, dan dapat dipercaya. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas.

4.2.3.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal. Pengujian dilakukan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05.

Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1.02804614
Most Extreme Differences	Absolute	0,061
	Positive	0,032
	Negative	-0,061
Test Statistic		0,061
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		0,200 ^d

Sumber Data: Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.16 diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05 ($0,200 > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi telah memenuhi asumsi normalitas sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

4.2.3.1.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami gejala multikolinearitas. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Menurut Ghazali (2021), model regresi dinyatakan tidak mengalami multikolinearitas apabila memiliki nilai Tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 . Hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini disajikan pada Tabel 4.17

Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Layanan Fiskus (X ₁)	0,144	6,959	Tidak terjadi multikolinearitas
Coretax Administration System DJP (X ₂)	0,144	6,959	Tidak terjadi multikolinearitas

Variabel dependen (Y) : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber Data: Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Berdasarkan 4.17, diketahui bahwa variabel Kualitas Layanan Fiskus (X₁) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,144 dan nilai VIF sebesar 6,959. Sementara itu, variabel Implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (X₂) juga memiliki nilai Tolerance sebesar 0,144 dan nilai VIF sebesar 6,959.

Mengacu pada kriteria Ghozali (2021), model regresi dinyatakan tidak mengalami multikolinearitas apabila memiliki nilai Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 . Oleh karena itu, seluruh variabel independen dalam penelitian ini memenuhi kriteria tersebut sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas pada model regresi.

4.2.3.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians residual pada model regresi. Pengujian dilakukan menggunakan uji Glejser dengan melihat nilai signifikansi masing-masing variabel independen. Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini disajikan pada tabel 4.18.

Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Layanan Fiskus (X_1)	0,084	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (X_2)	0,277	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber Data: Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.18, diketahui bahwa variabel Kualitas Layanan Fiskus (X_1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,084. Sementara itu, variabel Implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (X_2) juga memiliki nilai signifikansi sebesar 0,277.

Karena seluruh nilai signifikansi lebih besar daripada 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.2.3.2 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji kelayakan model (uji F) digunakan untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan layak serta apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Menurut Ghozali (2021), pengujian dilakukan berdasarkan nilai signifikansi dengan taraf signifikansi sebesar 0,05. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka model regresi dinyatakan layak digunakan dan variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka model regresi dinyatakan tidak layak digunakan dan variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji kelayakan model (uji F) pada penelitian ini disajikan pada Tabel 4.19.

Tabel 4.19 Hasil Uji Kelayakan Model (uji F)

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1350,269	2	675,184	625,942	0,000
	Residual	104,631	97	1,079		
	Total	1455,000	99			

Sumber Data: Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.19, diperoleh nilai F hitung sebesar 625,942 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil daripada 0,05, sehingga model regresi dinyatakan layak (fit) untuk digunakan. Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus dan implementasi Coretax

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

4.2.3.3 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Menurut Ghozali (2021), nilai koefisien determinasi berada pada rentang 0 sampai 1. Semakin mendekati angka 1, maka semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Sebaliknya, semakin mendekati angka 0, maka semakin kecil kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi pada penelitian ini disajikan pada Tabel 4.20.

Tabel 4.20 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,963	0,928	0,927	1,039

Sumber Data: Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.20, diperoleh nilai R Square sebesar 0,928 atau 92,8%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus dan implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mampu menjelaskan variasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 92,8%, sedangkan 7,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian yang tidak diteliti.

4.2.3.4 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Menurut Ghozali (2021),

pengambilan keputusan pada uji t dilakukan berdasarkan nilai signifikansi dengan taraf signifikansi 0,05. Apabila $\text{Sig.} < 0,05$, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, apabila $\text{Sig.} > 0,05$, maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hasil uji parsial pada penelitian ini disajikan pada Tabel 4.21.

Tabel 4.21 Hasil Uji Parsial (uji t)

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	Kualitas Layanan Fiskus (X_1)	0,216	0,028	0,548	7,631	0,000
	Implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (X_2)	0,294	0,049	0,433	6,035	0,000

Sumber Data: Olah Data SPSS Versi 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.21 diperoleh hasil sebagai berikut.

1. Variabel Kualitas Layanan Fiskus (X_1) memperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,216. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sehingga **H_1 diterima.**
2. Variabel Implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (X_2) memperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai koefisien

regresi sebesar 0,294. Hal ini menunjukkan bahwa Implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sehingga **H₂ diterima**.

4.3 Interpretasi Hasil

4.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil analisis menggunakan IBM SPSS Statistics Versi 27 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Gayamsari. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil daripada taraf signifikansi 0,05, serta koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,216. Dengan demikian, hipotesis pertama (H₁) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dinyatakan diterima.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, variabel Kualitas Pelayanan Fiskus memperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 29,35. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Penilaian tersebut mencerminkan bahwa pelayanan yang diterima telah memenuhi aspek *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan

yang berkualitas mampu memberikan pengalaman yang positif bagi wajib pajak dalam memperoleh layanan perpajakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985). Teori SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut berperan penting dalam membentuk persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima, semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas perpajakan, sehingga mendorong mereka untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan secara sukarela sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak di KPP Pratama Semarang Gayamsari dinilai mampu memenuhi kebutuhan wajib pajak, baik dari segi fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, maupun sikap profesional petugas. Pelayanan yang ramah, responsif, dan informatif memberikan rasa nyaman kepada wajib pajak dalam memperoleh layanan perpajakan sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap administrasi perpajakan. Kepercayaan tersebut menjadi salah satu faktor yang mendorong meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Putri dan Sulistyawati (2024) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian Lestari

et al. (2023) yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus yang berkualitas mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, penelitian Anwar dan Kirana (2024) juga menyimpulkan bahwa pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan wajib pajak dapat membangun hubungan yang baik antara fiskus dan wajib pajak sehingga mendorong peningkatan kepatuhan perpajakan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus merupakan salah satu faktor yang memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Gayamsari. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, baik melalui penyediaan informasi yang jelas, pelayanan yang cepat, sikap yang ramah, maupun kemampuan dalam membantu penyelesaian permasalahan perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan fiskus merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh otoritas perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

4.3.2 Pengaruh Implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil analisis menggunakan IBM SPSS Statistics Versi 27 menunjukkan bahwa variabel implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Gayamsari. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil daripada taraf signifikansi 0,05, serta koefisien

regresi bernilai positif sebesar 0,294. Dengan demikian, hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan bahwa implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dinyatakan diterima.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, variabel implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 18,13. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan penilaian yang positif terhadap implementasi sistem tersebut. Responden menilai bahwa Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memberikan kemudahan dalam mengakses layanan perpajakan, mempercepat proses administrasi, serta membantu pelaksanaan kewajiban perpajakan secara lebih efektif dan efisien. Persepsi positif tersebut menunjukkan bahwa implementasi sistem telah diterima dengan baik oleh wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989). Teori TAM menjelaskan bahwa penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Dalam penelitian ini juga digunakan indikator *attitude toward use* (sikap terhadap penggunaan) untuk menggambarkan kecenderungan wajib pajak dalam menerima dan menggunakan Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Semakin besar manfaat yang dirasakan, semakin mudah sistem digunakan, dan semakin positif sikap wajib

pajak terhadap penggunaannya, maka semakin tinggi pula tingkat penerimaan terhadap teknologi tersebut.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mampu mendukung modernisasi administrasi perpajakan melalui penyediaan layanan yang terintegrasi, cepat, dan mudah diakses. Sistem yang mudah dipahami dan digunakan membantu wajib pajak dalam melaksanakan berbagai kewajiban perpajakan, seperti pelaporan, administrasi, maupun pemanfaatan layanan perpajakan secara digital. Kemudahan tersebut meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*) sehingga mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Prastika dan Priono (2025) yang menyatakan bahwa implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan tersebut juga didukung oleh penelitian Aang Gunafi (2025) yang menunjukkan bahwa penerapan layanan berbasis Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan akses terhadap layanan perpajakan. Selain itu, penelitian Purnamasari dan Tahir (2025) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan sistem administrasi perpajakan berbasis elektronik secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesamaan hasil

tersebut menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan salah satu faktor yang memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Gayamsari. Semakin baik implementasi sistem yang dirasakan oleh wajib pajak, baik dari aspek kemanfaatan (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), maupun sikap positif terhadap penggunaan (*attitude toward use*), maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) perlu terus dilakukan agar sistem mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik serta mendukung terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efektif, dan berorientasi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak.