

BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, objek yang diteliti adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan aktif di KPP Pratama Semarang Barat. Pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan teknik *simple random sampling*. Kuesioner disebarluaskan secara langsung dan online (Google Form) di KPP Pratama Semarang Barat. Kuesioner disebar untuk meneliti Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jumlah penyebaran kuesioner sebanyak 115 responden yang kemudian data tersebut diolah untuk dilakukan analisis dan pengujian hipotesis. Distribusi sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 1
Distribusi Sampel

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Kuesioner yang disebar	115	100%
Kuesioner yang tidak diisi	0	0
Kuesioner yang digunakan	115	100%

Sumber : Data yang diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.1 tertera bahwa distribusi sampel kuesioner yang disebar kepada obyek pajak sebanyak 115 dan terisi secara lengkap. Adapaun identitas data responden yang diklasifikasikan berdasarkan Jenis Kelamin, Usia,

Pendidikan, dan Pekerjaan. Hasil dari Kuesioner tersebut diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 4. 2
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Laki – Laki	56	48,7%
2	Perempuan	59	51,3%
	Total Responden	115	100%

Sumber : Data yang Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan persentase Jenis Kelamin responden. Pada penelitian ini, responden yang berjenis kelamin Laki – Laki berjumlah 56 orang atau 56% dan responden Perempuan berjumlah 59 orang atau 59%, oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa responden perempuan lebih banyak daripada responden laki – laki.

Tabel 4. 3
Data Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	17-25 Tahun	21	18,3%
2	26-35 Tahun	52	45,2%
3	36-45 Tahun	31	26,96%
4	>46 Tahun	11	9,57%
	Total Responden	115	100%

Sumber : Data yang Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan persentase umur responden. Pada penelitian ini, responden berusia diantara 17-25 tahun berjumlah 21 orang atau 21%, responden yang berusia diantara 26-35 tahun berjumlah 52 orang atau 52%, responden yang berusia diantara 36-45 tahun berjumlah 31 orang atau 31%, dan

responden yang berusia diatas 46 tahun berjumlah 11 orang atau 11%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berusia antara 26-35 tahun.

Tabel 4. 4
Data Responden Berdasarkan Terdaftar di KPP Semarang Barat

No	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
1	115	100%
Total Responden	115	100%

Sumber : Data yang Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan persentase responden yang terdaftar di KPP Semarang Barat. Pada penelitian ini, responden yang terdaftar di KPP Semarang Barat sebanyak 115 orang atau 115%. Karena itu, dapat disimpulkan bahwa benar semua responden terdaftar di KPP Semarang Barat.

Tabel 4. 5
Data Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	SMA/SMK	54	46,96%
2	D3	17	14,78%
3	D4	2	1,74%
4	S1	39	33,91%
5	S2	3	2,61%
	Total Responden	115	100%

Sumber : Data yang Diolah (2025)

Berdasarkan tabel data 4.5 menunjukkan persentase jenjang Pendidikan terakhir responden. Pada penelitian ini, responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 54 orang atau 54%, dengan pendidikan terakhir D3 sebanyak 17 orang atau 17%, dengan pendidikan terakhir D4 sebanyak 2 orang atau 2%, dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 39 orang atau 39%, dengan pendidikan

terakhir S2 sebanyak 3 orang atau 3%. oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki jenjang pendidikan terakhir SMA/SMK.

Tabel 4. 6
Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Karyawan Swasta	24	20,87%
2	PNS	6	5,22%
3	Wirausaha	17	14,78%
4	Lain – Lain	68	59,13%
	Total Responden	115	100%

Sumber : Data yang Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan persentase pekerjaan responden. Pada penelitian ini, responden yang bekerja sebagai karyawan swasta 24 orang atau 24%, PNS sebanyak 6 orang atau 6%, Wirausaha sebanyak 17 orang atau 17%, Lain – Lain sebanyak 68 orang atau 68%. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai Lain – Lain.

4.2 Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk menguji data yang diteliti dan mengetahui apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen atau variabel kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Semarang Barat. Uji yang digunakan untuk menganalisis data yaitu uji analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien determinasi (Adjusted R Square), uji linier berganda, dan uji koefisien korelasi. Dalam pengolahan data tersebut menggunakan aplikasi Program SPSS versi 26.

4.2.1 Hasil Uji Analisis Deskriptif

Berdasarkan data yang telah dihimpun, data tersebut diolah untuk dilakukan uji statistik deskriptif antara variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dengan variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan. Hasil analisisnya adalah sebagai berikut :

Gambar 4. 1
Hasil Uji Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP	115	15	25	21.35	2.551
SP	115	5	20	15.82	2.401
PP	115	15	25	20.28	2.529
KWPOP	115	12	20	16.64	2.165
Valid N (listwise)	115				

Sumber : Output SPSS 26 Data Diolah (2025)

Berdasarkan hasil Uji Statistik Deskriptif pada Gambar 4.1, dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) dari data tersebut dapat dideskripsikan bahwa dari 115 responden didapatkan nilai minimum sebesar 15 sedangkan nilai maksimum sebesar 25 dan rata-rata sebesar 21,35. Standar deviasi data kualitas pelayanan pajak sebesar 2,551.
2. Variabel Sanksi Perpajakan (X_2) dari data tersebut dapat dideskripsikan bahwa dari 115 responden didapatkan nilai minimum sebesar 5 sedangkan

nilai maksimum sebesar 20 dan rata-rata sebesar 15,82. Standar deviasi data kualitas pelayanan pajak sebesar 2,401.

3. Variabel Pemahaman Perpajakan (X_3) dari data tersebut dapat dideskripsikan bahwa dari 115 responden didapatkan nilai minimum sebesar 15 sedangkan nilai maksimum sebesar 25 dan rata-rata sebesar 20,28. Standar deviasi data kualitas pelayanan pajak sebesar 2,529.
4. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y_1) dari data tersebut dapat dideskripsikan bahwa dari 115 responden didapatkan nilai minimum sebesar 12 sedangkan nilai maksimum sebesar 20 dan rata-rata sebesar 16,64. Standar deviasi data kualitas pelayanan pajak sebesar 2,165.

Berdasarkan Gambar 4.1 mengenai Hasil Uji Statistik Deskriptif dapat diambil kesimpulan bahwa dari 115 data didapatkan nilai minimum tertinggi terdapat pada variabel Pemahaman Perpajakan dan variabel Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 15, nilai maksimum tertinggi terdapat pada variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan variabel Pemahaman Perpajakan sebesar 25, nilai rata-rata tertinggi terdapat pada variabel Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 21,35 dan nilai standar deviasi tertinggi terdapat pada variabel Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 2,551.

4.3 Hasil Uji Kualitas Data

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Uji Validitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui bahwa setiap butir pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden bersifat valid. Pertanyaan dapat dikatakan valid apabila nilai r_{hitung} lebih dari sama dengan r_{tabel}

dengan signifikansi 5% Nilai r_{hitung} untuk pengujian ini didapatkan dari pengolahan data melalui aplikasi program SPSS versi 26. Nilai tabel untuk $n = 115$ dengan $\text{sig} = 0,05$. Dalam penelitian ini $df = n - 2$, jadi $df = 115 - 2 = 113$ sehingga didapatkan nilai r_{tabel} sebesar 0,1809. Hasil uji validitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 7
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak	X1.1	0,628	0,1809	Valid
	X1.2	0,713	0,1809	Valid
	X1.3	0,608	0,1809	Valid
	X1.4	0,746	0,1809	Valid
	X1.5	0,779	0,1809	Valid
Sanksi Perpajakan	X2.1	0,592	0,1809	Valid
	X2.2	0,604	0,1809	Valid
	X2.3	0,582	0,1809	Valid
	X2.4	0,606	0,1809	Valid
Pemahaman Perpajakan	X3.1	0,708	0,1809	Valid
	X3.2	0,725	0,1809	Valid
	X3.3	0,666	0,1809	Valid
	X3.4	0,712	0,1809	Valid
	X3.5	0,669	0,1809	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Y1.1	0,775	0,1809	Valid
	Y1.2	0,677	0,1809	Valid
	Y1.3	0,752	0,1809	Valid
	Y1.4	0,721	0,1809	Valid

Sumber : Output SPSS 26 Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.7 didapatkan bahwa butir pertanyaan dalam setiap variabel X_1 , X_2 , X_3 , dan Y memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang terdiri dari 18 soal telah dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji bahwa setiap butir pertanyaan dapat digunakan secara konsisten oleh responden untuk menjawab kuesioner yang diberikan. Dalam Uji Reliabilitas dilakukan pengolahan data dengan program SPSS versi 26 menggunakan *Reliability Analysis Statistic* dengan *Cronbach's Alpha* (α) untuk mengetahui bahwa variabel yang digunakan memiliki keandalan reliabilitas skor $> 0,70$ maka dapat dikatakan variabel tersebut reliabel. Hasil Uji Reliabilitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Ketetapan	N of Items	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak	0,732	0,70	5	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,703	0,70	4	Reliabel
Pemahaman Perpajakan	0,729	0,70	5	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,711	0,70	4	Reliabel

Sumber : Output SPSS 26 Data Diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 4.8 hasil *Cronbach's Alpha* setiap variabel dibandingkan dengan nilai ketetapan sebesar 0,70 didapatkan hasil bahwa masing – masing variabel memiliki nilai alpha lebih besar daripada 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel atau andal.

4.3.3 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Uji Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengetahui variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Uji regresi linier berganda dilakukan karena dalam penelitian ini terdapat lebih dari satu variabel independen. Adapun uji regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil Uji Regresi Linear Berganda adalah sebagai berikut :

Gambar 4. 2
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	17.082	.286		59.683	.000
	KP	.037	.013	.271	2.780	.006
	SP	-.082	.014	-.570	-6.044	.000
	PP	.003	.013	.021	.220	.826

a. Dependent Variable: KWPOP

Sumber : Output SPSS 26 Data Diolah (2025)

Berdasarkan Gambar 4.2 didapatkan formula regresi sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 Y &= \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon \\
 &= 17,208 + 0,037X_1 + -0,082X_2 + 0,003X_3 + \epsilon
 \end{aligned}$$

Berdasarkan formula tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai α sebesar 17,208 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kepatuhan wajib pajak belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel kualitas pelayanan pajak (X_1), sanksi perpajakan (X_2), dan pemahaman perpajakan (X_3). Jika variabel independen tidak ada maka variabel kepatuhan wajib pajak tidak mengalami perubahan.
2. β_1 (nilai koefisien regresi X_1) sebesar 0,037 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang berarti bahwa setiap peningkatan dalam kualitas pelayanan perpajakan sebesar 1 satuan, akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,037 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Karena nilai signifikansi $< 0,05$, maka pengaruh ini signifikan secara statistik.
3. β_2 (nilai koefisien regresi X_2) sebesar -0,082 menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kepatuhan wajib pajak yang berarti peningkatan dalam pemberlakuan atau persepsi sanksi perpajakan sebesar 1 satuan justru menurunkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,082 satuan. Hal ini bisa terjadi jika sanksi dipersepsikan sebagai terlalu berat, tidak adil, atau tidak disosialisasikan dengan baik. Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga pengaruh ini signifikan secara statistik.
4. β_3 (nilai koefisien regresi X_3) sebesar 0,003 menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan

wajib pajak yang berarti peningkatan pemahaman perpajakan tidak secara nyata meningkatkan kepatuhan. Hal ini terlihat dari nilai koefisien yang sangat kecil (0,003) dan nilai signifikansi yang jauh di atas ambang batas ($0,826 > 0,05$)

4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji variabel yang digunakan terdistribusi secara normal. Dalam penelitian ini, untuk menguji normalitas menggunakan Uji Statistik *One Sample Kolmogorov-Smirnov (K-S) Test* yaitu pengujian yang dilakukan secara dua sisi yang digunakan untuk membandingkan signifikansi hasil uji dengan taraf signifikan 5% (0,05) dan juga menggunakan pendekatan grafik berupa P-P Plot dan Histogram. Pengujian normalitas dilihat dari nilai signifikansi 0,05 maka data terdistribusi dengan normal sedangkan nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tidak terdistribusi dengan normal. Hasil Uji Normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 4. 3
Hasil Uji Normalitas

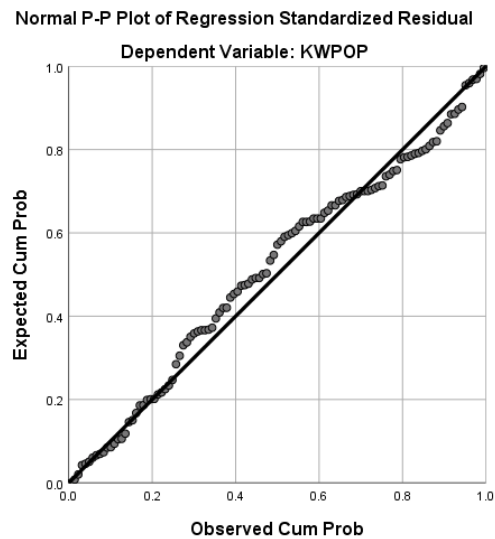
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		115
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.37394671
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.064
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.076 ^c

a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Output SPSS 26 Data Diolah (2025)

Berdasarkan Gambar 4.3 diperoleh hasil bahwa data yang digunakan terdistribusi dengan normal. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi Asymp Sig (2-tailed) sebesar 0,076 bernilai lebih besar dari nilai signifikansi 0,05. Pengujian normalitas dapat menggunakan penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Grafik PP (Probability-Probability) Plot adalah grafik yang membandingkan distribusi data yang diamati dengan distribusi normal yang diharapkan. Penyebaran data dapat dikatakan normal dengan grafik P-P Plot apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan gambar di bawah ini, dapat disimpulkan bahwa penyebaran data terdistribusi secara normal karena data (titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

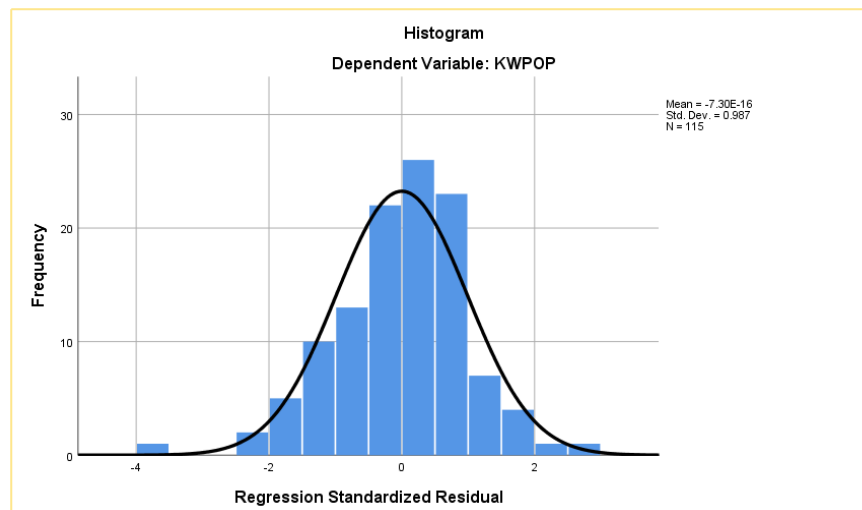
Gambar 4. 4
Uji Normalitas Grafik P-P Plot



Sumber : Output SPSS 26 Data Diolah (2025)

Pengujian Normalitas juga dapat menggunakan pendekatan histogram dengan melihat dari residual. Histogram adalah grafik yang menampilkan distribusi frekuensi atau proporsi set data. Dasar pengambilan keputusannya jika grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Hasil pengujian dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 4. 5
Uji Normalitas Grafik Histogram



Sumber : Output SPSS 26 Data Diolah (2025)

Berdasarkan Gambar 4.5 diketahui bahwa hasil pengujian terdistribusi secara normal karena distribusi data tidak melenceng ke kiri atau ke kanan artinya model regresi memenuhi asumsi normalitas dan dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut.

4.4.2 Uji Multikolinieritas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah model regresi yang digunakan terdeteksi adanya korelasi antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Dalam penelitian ini, antara variabel Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan tidak boleh ada korelasi. Untuk mendeteksi multikolonieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan lawannya *Variance Peloton Pac* (*VIF*) Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya

multikolonieritas adalah nilai Tolerance ≤ 0.1 atau sama dengan VIF ≥ 10 . Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4. 9
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Pelayanan Pajak	.708	1.412
Sanksi Perpajakan	.756	1.323
Pemahaman Perpajakan	.764	1.309
1 Dependen Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi		

Sumber : Output SPSS 26 Data Diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 4.9 didapatkan hasil bahwa variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai Tolerance lebih besar dari nilai 0,10, nilai VIF untuk variabel X_1 (Kualitas Pelayanan Pajak) adalah $1.412 < 10$. nilai VIF untuk variabel X_2 (Sanksi Perpajakan) adalah $1.323 < 10$ dan nilai VIF untuk variabel X_3 (Pemahaman Perpajakan) adalah $1.309 < 10$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen tidak terjadi multikolinieritas.

4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Terdapat beberapa uji statistik yang dapat digunakan salah satunya yaitu glejser. Dasar keputusan dalam uji ini adalah jika nilai sig, dari variabel independen di atas 0.05 maka data tersebut terhindar dari gejala heteroskedastisitas. Hasil uji glejser adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 10
Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

Model	Sig.
1 (Constant)	.236
Kualitas Pelayanan Pajak	.672
Sanksi Perpajakan	.631
Pemahaman Perpajakan	.699
Dependent Variable : ABS_RES	

Sumber : Output SPSS 26 Data Diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 4.10 menunjukkan bahwa tidak ada variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen nilai Absolut Ut (AbsUt). Uji glejser untuk mengetahui keakuratan data menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi di atas tingkat kepercayaan 5% (0.05) sehingga di disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

4.5 Hasil Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, dilakukan pengujian hipotesis secara parsial dan simultan dengan menggunakan aplikasi program SPSS versi 26 untuk mengolah data. Adapun pengujian hipotesis yang dilakukan adalah sebagai berikut :

4.5.1 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Jika nilai mendekati satu artinya variabel independen memberikan hampir semua informasi yang perlukan untuk memprediksi variabel dependen nilai koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh yang diberikan oleh variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_1), Sanksi Perpajakan (X_2), dan Pemahaman Perpajakan (X_3) secara simultan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang

Pribadi (Y) Pengujian koefisien determinasi ini dilihat dari Adjusted R Square.

Hasil Uji Koefisien Determinasi adalah sebagai berikut :

Gambar 4. 6
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.505 ^a	.255	.234	.37897

a. Predictors: (Constant), PP, SP, KP

b. Dependent Variable: KWPOP

Sumber : Output SPSS 26 Data Diolah (2025)

Berdasarkan Gambar 4.6 dipengaruhi nilai koefisien R Square (R) sebesar 0,255 atau 25,5% jadi dapat diambil kesimpulan bahwa besarnya pengaruh masing-masing variabel independen yang mencakup Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak sebesar 0,255 (25,5%).

4.5.2 Hasil Uji F

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui persamaan regresi dalam penelitian dalam kondisi lavak atau tidak layak untuk diinterpretasikan. Dalam uji ini, nilai F_{hitung} harus lebih besar daripada F_{tabel} atau nilai signifikansi Uji f $< 0,05$ Hasil Uji F adalah sebagai berikut :

Gambar 4. 7
Hasil Uji Signifikansi Simultan (F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.445	3	1.815	12.638	.000 ^b
	Residual	15.941	111	.144		
	Total	21.386	114			

a. Dependent Variable: KWPOP

b. Predictors: (Constant), PP, SP, KP

Sumber : Output SPSS 26 Data Diolah (2025)

Berdasarkan Gambar 4.7 diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) Sanksi Perpajakan (X_2) dan Pemahaman Perpajakan secara bersamaan (X_3) berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hasil pengujian nilai signifikansi adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} $12,638 >$ nilai F_{tabel} 2,68 Hal tersebut didapatkan dari tingkat signifikansi 5% dan Degree of Freedom (df_1) sebesar $k-1$ atau $4 - 1 = 3$ dan derajat bebas penyebut (df_2) sebesar $n - k - 1$ atau $115 - 3 - 1 = 111$ ($F_{tabel} = 2,68$) membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

4.5.3 Hasil Uji T

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui variabel independent berpengaruh secara parsial dengan tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (0,05). Jika nilai signifikansi Uji T $< 0,05$ atau $T_{hitung} > T_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (berpengaruh signifikan). Hasil Uji T adalah sebagai berikut :

Gambar 4. 8
Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	17.082	.286		59.683	.000
	KP	.037	.013	.271	2.780	.006
	SP	-.082	.014	-.570	-6.044	.000
	PP	.003	.013	.021	.220	.826

a. Dependent Variable: KWPOP

Sumber : Output SPSS 26 Data Diolah (2025)

Nilai T_{tabel} diperoleh dengan rumus sebagai berikut :

$$T_{\text{tabel}} = t (\alpha/2; n-k-1)$$

$$T_{\text{tabel}} = t (0,05/2; 115-3-1)$$

$$= t (0,025; 111)$$

$$T_{\text{tabel}} = 1,981$$

Berdasarkan perhitungan diatas diketahui bahwa nilai $\alpha = 0,025$ pada $df = 111$ senilai 1,981. Perhitungan ini dilakukan untuk menguji hipotesis. Berdasarkan Gambar 4.9 diperoleh hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi

Variabel Kualitas Pelayanan (KP) memiliki nilai T_{hitung} sebesar 2,780 >

T_{tabel} 1,981 dengan nilai signifikansi $0,006 < 0,05$. Dengan demikian, dapat

disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Koefisien regresi yang positif (0,037) menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat.

2. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Variabel Sanksi Perpajakan (SP) memiliki nilai T_{hitung} sebesar $-6,044 < T_{tabel}$ 1,981 dengan signifikansi 0,000, yang juga lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh secara signifikan tetapi negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Meskipun demikian, arah koefisien regresi negatif (-0,082) menunjukkan bahwa peningkatan persepsi terhadap sanksi perpajakan (misalnya, sanksi yang dianggap terlalu berat atau tidak adil) dapat menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Temuan ini mengindikasikan pentingnya keadilan dan efektivitas dalam pemberian sanksi perpajakan.

3. Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Variabel Pemahaman Perpajakan (PP) memiliki nilai T_{hitung} sebesar $0,220 < T_{tabel}$ 1,981 dengan nilai signifikansi 0,826, yang jauh lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Pemahaman Perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti tingkat

pendidikan yang tidak linier dengan kepatuhan, atau bahwa pemahaman belum cukup untuk mendorong perilaku patuh secara nyata.

4.6 Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian

4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Hasil menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (KP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ($\beta = 0,271$; $t = 2,780$; $\text{Sig} = 0,006$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil tersebut menandakan bahwa semakin tinggi persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Kualitas Pelayanan dalam konteks ini meliputi keramahan petugas, kecepatan pelayanan, kemudahan dalam akses informasi perpajakan, transparansi prosedur, serta kesiapan sarana digital seperti e-filing dan e-form.

Hasil Penelitian ini dapat dijelaskan melalui kerangka Theory of Planned Behavior (TPB). Dalam TPB, sikap individu terhadap suatu perilaku sangat dipengaruhi oleh keyakinan mereka terhadap konsekuensi dari perilaku tersebut. Ketika wajib pajak merasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh fiskus bersifat ramah, cepat, mudah diakses, transparan, dan didukung oleh sarana digital yang memadai, hal ini membentuk sikap positif terhadap kewajiban perpajakan. Sikap positif ini kemudian meningkatkan niat dan motivasi wajib pajak

untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik juga dapat memperkuat persepsi kontrol perilaku, yaitu keyakinan wajib pajak bahwa mereka mampu dan mudah untuk melaksanakan kewajiban pajak dengan dukungan layanan yang memadai. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang optimal tidak hanya memperbaiki sikap, tetapi juga meningkatkan persepsi kontrol, yang keduanya merupakan komponen utama dalam TPB untuk mendorong kepatuhan pajak.

Penelitian ini sejalan dengan hasil studi oleh (Nianty, 2022) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat dan berbasis digital mendorong kenyamanan dan kemudahan, sehingga meminimalkan hambatan administrasi yang sering menjadi alasan ketidakpatuhan. Selain itu, (Wicaksari & Wulandari, 2021) juga mengemukakan bahwa kepercayaan terhadap otoritas pajak dapat tumbuh apabila pelayanan yang diberikan bersifat transparan dan profesional. Dalam penelitiannya, kualitas interaksi antara petugas dan wajib pajak berkontribusi besar terhadap kepatuhan sukarela.

Dukungan serupa ditemukan dalam studi oleh (Jumawan et al., 2024) yang menyatakan bahwa kualitas layanan fiskal mempengaruhi secara langsung dan signifikan terhadap perilaku patuh wajib pajak. Temuan ini memberikan implikasi praktis bahwa peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak baik secara manual maupun digital merupakan langkah strategis yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Perlu dipastikan juga bahwa seluruh bentuk

pelayanan, termasuk yang berbasis teknologi, memiliki standar mutu yang tinggi, profesionalisme petugas yang terjaga, serta mampu memberikan kepastian hukum dan kemudahan bagi wajib pajak.

4.6.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Variabel Sanksi Perpajakan (SP) menunjukkan pengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepatuhan ($\beta = -0,570$; $t = -6,044$; $Sig = 0,000$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Sanksi Perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Temuan ini cukup menarik karena secara teoritis, sanksi perpajakan justru diharapkan mendorong kepatuhan. Namun, hasil negatif ini dapat diinterpretasikan bahwa sanksi yang bersifat terlalu represif atau tidak dipahami dengan baik oleh wajib pajak justru menurunkan minat dan niat untuk patuh.

Hasil penelitian ini dapat dipahami melalui perspektif Theory of Planned Behavior (TPB). Dalam TPB, sikap terhadap suatu perilaku sangat dipengaruhi oleh keyakinan individu mengenai konsekuensi dari perilaku tersebut. Jika sanksi perpajakan dirasakan terlalu represif atau tidak dipahami dengan baik, hal ini dapat membentuk sikap negatif terhadap kepatuhan pajak, sehingga menurunkan niat wajib pajak untuk patuh. Selain itu, persepsi kontrol perilaku yang merupakan keyakinan wajib pajak atas kemampuannya melaksanakan kewajiban juga dapat terpengaruh negatif jika sanksi dianggap memberatkan atau tidak adil. Dengan demikian, meskipun secara teori sanksi diharapkan mendorong kepatuhan, dalam praktiknya sanksi yang tidak tepat justru dapat melemahkan sikap positif dan

persepsi kontrol, sehingga menurunkan niat dan perilaku kepatuhan wajib pajak sesuai dengan kerangka TPB

Hal ini didukung oleh penelitian (Simanjuntak et al., 2023) yang menemukan bahwa penerapan sanksi tanpa pendekatan edukasi dan komunikasi yang efektif dapat menimbulkan efek negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menyoroti pentingnya menciptakan keseimbangan yang harmonis antara penegakan hukum dan pendekatan pelayanan yang penuh empati dan penghormatan terhadap manusia. Dengan memberikan sanksi yang tegas namun tetap memperhatikan aspek kemanusiaan, otoritas pajak dapat memastikan bahwa sanksi tersebut berfungsi sebagai pencegah yang efektif tanpa menimbulkan rasa takut yang berlebihan atau ketidaknyamanan yang dapat merusak hubungan antara wajib pajak dan pemerintah.

Penelitian lain juga menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak selalu berpengaruh positif terhadap kepatuhan, terutama jika tidak didukung oleh kualitas pelayanan dan kesadaran pajak yang memadai (Hapsari, 2023). Dan menurut (Supriatiningsih & Jamil, 2021) Sanksi Perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan sanksi yang terlalu keras atau tidak tepat justru dapat menurunkan minat dan niat wajib pajak untuk patuh.

Karena itu, otoritas pajak perlu menggabungkan pendekatan edukasi, sosialisasi, dan pelayanan yang ramah dalam penerapan sanksi perpajakan. Dengan cara ini, sanksi tidak hanya dipandang sebagai hukuman semata, tetapi juga sebagai kesempatan untuk belajar dan memahami pentingnya kewajiban pajak. Pendekatan

yang mengedepankan empati dan komunikasi yang baik akan membantu wajib pajak merasa didukung, sehingga mereka terdorong untuk patuh secara sukarela dan membangun hubungan yang lebih harmonis dengan pemerintah.

4.6.3 Pengaruh Pemahaman Perpajakan (X_3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Variabel Pemahaman Perpajakan (PP) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ($\beta = 0,021$; $t = 0,220$; $\text{Sig} = 0,826$). Artinya, sejauh ini tingkat pemahaman tidak secara langsung mendorong individu untuk patuh terhadap kewajiban pajaknya. Meskipun secara teori pemahaman perpajakan dianggap sebagai salah satu faktor penting dalam mendorong kepatuhan, pada praktiknya hal ini tidak selalu berlaku secara langsung. Wajib pajak mungkin telah mengetahui hak dan kewajibannya, tetapi faktor lain seperti persepsi terhadap keadilan pajak, pengalaman buruk dengan otoritas pajak, atau beban ekonomi, dapat lebih dominan memengaruhi keputusan mereka untuk patuh atau tidak.

Hasil penelitian ini dapat dijelaskan melalui kerangka Theory of Planned Behavior (TPB). Dalam TPB, pemahaman atau pengetahuan saja tidak cukup untuk membentuk niat dan perilaku, karena perilaku dipengaruhi oleh tiga komponen utama: sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Meskipun wajib pajak memiliki pengetahuan tentang hak dan kewajiban perpajakan, sikap mereka terhadap kewajiban tersebut—yang dipengaruhi oleh persepsi keadilan, pengalaman dengan otoritas pajak, dan kondisi ekonomi—serta tekanan sosial (norma subjektif) dan keyakinan atas kemampuan mereka melaksanakan kewajiban (persepsi kontrol) lebih dominan dalam menentukan kepatuhan. Dengan kata lain,

pemahaman perpajakan hanya menjadi salah satu faktor pendukung, namun tanpa sikap positif, norma sosial yang mendukung, dan persepsi kontrol yang kuat, pengetahuan tersebut tidak secara langsung mendorong perilaku kepatuhan sesuai dengan model TPB.

Hal ini didukung oleh penelitian (Nasiroh & Afiqoh, 2023) penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menjelaskan bahwa meskipun wajib pajak memiliki pengetahuan atau pemahaman tentang aturan perpajakan, hal tersebut belum cukup untuk mendorong mereka secara langsung agar taat membayar pajak. Selain itu, menurut (Agustini & Puspita, 2024) Pemahaman Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, berarti tingkat pemahaman wajib pajak tentang aturan perpajakan belum cukup untuk mendorong mereka patuh secara langsung.

Menurut (Priyatna, 2023) pemahaman perpajakan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini mengindikasikan bahwa hanya memiliki pengetahuan tentang perpajakan tidak cukup untuk mendorong kepatuhan secara nyata. Dapat disimpulkan bahwa pemahaman perpajakan saja tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kepatuhan lebih dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti kesadaran pajak, kualitas pelayanan, dan persepsi terhadap sanksi. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepatuhan harus melibatkan strategi yang lebih holistik dan terintegrasi, tidak hanya fokus pada peningkatan pemahaman semata.