

## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 *Pilot Test*

*Pilot test* merupakan tahap awal yang dilakukan sebelum penelitian utama untuk memastikan bahwa kuesioner atau instrumen penelitian yang digunakan sudah dapat dipahami dengan baik oleh responden serta mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Melalui *pilot test*, peneliti dapat mengetahui apakah terdapat pertanyaan yang kurang jelas, menimbulkan penafsiran yang berbeda, atau masih memiliki kekurangan dalam penyusunannya. Dengan adanya *pilot test* ini, instrumen penelitian dapat diperbaiki terlebih dahulu sehingga lebih layak digunakan pada tahap pengumpulan data penelitian yang sesungguhnya.

*Pilot test* dalam penelitian ini dilakukan terhadap 30 responden awal yang dipilih dari target sampel penelitian. Tahap ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrument penelitian telah layak digunakan. Karakteristik responden yang berpartisipasi dalam pilot test dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4. 1 Data Responden *Pilot Test***

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	10	66,7%
	Perempuan	20	33,3%
Pendidikan Terakhir	SMA	7	23,3%
	Diploma	6	20%
	Sarjana	17	56,7%
	Lainnya	0	0%
Lama Menjadi Wajib Pajak	Kurang dari 3 tahun	18	60%
	3 - 10 tahun	8	26,7%
	Lebih dari 10 tahun	1	3,3%
	Lainnya	3	10%

Sumber : Hasil Olah Data *Pilot Test* 2026

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa mayoritas responden *pilot test* berjenis kelamin perempuan sebanyak 20 orang (66,7%). Sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir sarjana sebanyak 17 orang (56,7%) dan telah menjadi wajib pajak selama kurang dari 3 tahun sebanyak 18 orang (60%). Dengan demikian, responden *pilot test* didominasi oleh wajib pajak perempuan yang berpendidikan sarjana dan memiliki pengalaman menjadi wajib pajak kurang dari 3 tahun.

#### 4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan guna mengetahui apakah setiap butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti dengan baik. Suatu pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r-hitung lebih besar daripada r-tabel pada tingkat signifikansi 0,05. Sebaliknya, jika r-hitung lebih kecil dari r-tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid sehingga perlu ditinjau atau diperbaiki kembali. Adapun hasil uji validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4. 2 Uji Validitas *Pilot Test***

<b>Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</b>				
<b>Kode Item</b>	<b>R Hitung</b>	<b>R Tabel</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Keterangan</b>
Y.1	0,717	0,3493	0,000	Valid
Y.2	0,791	0,3493	0,000	Valid
Y.3	0,910	0,3493	0,000	Valid
Y.4	0,889	0,3493	0,000	Valid
<b>Variabel Sosialisasi Pajak</b>				
X1.1	0,853	0,3493	0,000	Valid
X1.2	0,915	0,3493	0,000	Valid
X1.3	0,830	0,3493	0,000	Valid
X1.4	0,865	0,3493	0,000	Valid

<b>Variabel Kualitas Layanan Pajak</b>				
X2.1	0,817	0,3493	0,000	Valid
X2.2	0,865	0,3493	0,000	Valid
X2.3	0,885	0,3493	0,000	Valid
X2.4	0,914	0,3493	0,000	Valid
<b>Variabel Pengetahuan Wajib Pajak</b>				
X3.1	0,540	0,3493	0,000	Valid
X3.2	0,907	0,3493	0,000	Valid
X3.3	0,913	0,3493	0,000	Valid
X3.4	0,918	0,3493	0,000	Valid
<b>Variabel Kesadaran Wajib Pajak</b>				
X4.1	0,438	0,3493	0,000	Valid
X4.2	0,884	0,3493	0,000	Valid
X4.3	0,799	0,3493	0,000	Valid
X4.4	0,846	0,3493	0,000	Valid
<b>Variabel Kemudahan Penggunaan Coretax</b>				
X5.1	0,923	0,3493	0,000	Valid
X5.2	0,868	0,3493	0,000	Valid
X5.3	0,899	0,3493	0,000	Valid
X5.4	0,865	0,3493	0,000	Valid

Sumber : Olah Data *Pilot Test* 2026

Berdasarkan hasil uji validitas pada tahap *pilot test*, diketahui bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai *r*-hitung yang lebih besar dari nilai *r*-tabel sebesar 0,3493. Selain itu, setiap item juga menunjukkan nilai signifikansi dibawah 0,05. Hasil tersebut menunjukkan secara keseluruhan butir pertanyaan dalam kuesioner telah memenuhi kriteria validitas, sehingga dapat dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian pada tahap pengumpulan data.

#### 4.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap seluruh item pertanyaan yang telah dinyatakan valid pada tahap validitas. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti.

Suatu instrumen dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, instrumen yang reliabel dapat digunakan sebagai dasar dalam proses analisis data penelitian. Adapun hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut :

**Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas *Pilot Test***

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b>Standar</b>	<b>Keterangan</b>
Sosialisasi Pajak	0,888	0,60	Reliabel
Kualitas Layanan Pajak	0.892	0,60	Reliabel
Pengetahuan Pajak	0.850	0,60	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0.742	0,60	Reliabel
Kemudahan Penggunaan Coretax	0.908	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	0,849	0,60	Reliabel

Sumber : Olah Data *Pilot Test 2026*

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada *pilot test* diatas dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan memiliki tingkat konsistensi yang baik dalam mengukur setiap variabel. Dengan demikian, seluruh item pertanyaan pada *pilot test* ini dapat dinyatakan reliabel sehingga pertanyaan dapat digunakan dan dipercaya untuk digunakan dalam penelitian selanjutnya.

#### **4.2 Deskripsi Objek Penelitian**

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada para responden. Populasi penelitian mencakup Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kota Semarang. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 260 responden, dimana jumlah tersebut telah memenuhi ketentuan pengambilan sampel berdasarkan rumus Hair, yaitu sebanyak

240 responden. Adapun teknik pengambilan sampel yang diterapkan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*.

Penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden, yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Kota Semarang. Proses penyebaran kuesioner berlangsung pada tanggal 20 April 2026 hingga 9 Mei 2026. Adapun rincian distribusi penyebaran kuesioner adalah sebagai berikut :

**Tabel 4. 4 Distribusi Penyebaran Kuesioner**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
Kuesioner yang dibagikan	280
Kuesioner yang kembali, tidak sesuai dan tidak dapat diolah	20
kuesioner yang dapat diolah	260
Persentase kuesioner yang diolah	100%

Sumber : Olah Data Tahun 2026

#### 4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, yaitu laki-laki dan perempuan. Berikut merupakan deskripsi jumlah responden berdasarkan jenis kelamin :

**Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Laki – Laki	165	63,46%
Perempuan	95	36,54%
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>

Sumber : Olah Data Tahun 2026

Berdasarkan data pada tabel di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 165 orang atau sebesar

63,46%. Sementara itu, responden perempuan berjumlah 95 orang dengan persentase sebesar 36,54%.

#### 4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Deskripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir dibagi ke dalam empat kategori, yaitu lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA), Diploma, Sarjana, dan kategori lainnya. Kategori lainnya digunakan untuk responden yang tidak termasuk dalam tiga kategori tersebut, seperti lulusan Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP). Berikut merupakan data jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir yang dimilikinya :

**Tabel 4. 6 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
SMA	88	33,86%
Diploma	59	22,69%
Sarjana	103	39,62%
Lainnya	10	3,85%
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>

Sumber : Olah Data Tahun 2026

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan terakhir sarjana, yaitu sebanyak 103 orang atau sekitar 39,62% dari total responden. Selanjutnya, lulusan SMA berada pada urutan kedua dengan jumlah 88 responden atau sebesar 33,86%. Responden dengan pendidikan terakhir diploma berjumlah 59 orang atau sekitar 22,69%, sedangkan kategori lainnya sebesar 10 responden atau sebesar 3,85% dari keseluruhan responden.

### 4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Deskripsi responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi kedalam empat kategori, yaitu karyawan, Pegawai Negeri Sipil (PNS), wirausaha, dan kategori lainnya. Kategori lainnya ditujukan bagi responden yang memiliki pekerjaan di luar tiga jenis pekerjaan yang telah disebutkan sebelumnya. Berikut merupakan data jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan masing-masing :

**Tabel 4. 7 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Karyawan	83	31,92%
PNS	46	17,69%
Wirausaha	23	8,85%
Lainnya	108	41,54%
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>

Sumber : Olah Data Tahun 2026

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden bekerja sebagai karyawan, yaitu sebanyak 83 orang atau sekitar 31,92% dari total responden. Responden yang berprofesi sebagai PNS berjumlah 46 orang atau sebesar 17,69%. Sementara itu, responden yang bekerja sebagai wirausaha sebanyak 23 orang atau sekitar 8,85%, dan kategori pekerjaan lainnya dipilih oleh 108 responden atau sebesar 41,54% dari keseluruhan responden.

### 4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama menjadi Wajib Pajak

Deskripsi responden berdasarkan lama menjadi wajib pajak dibagi ke dalam empat kategori. Kategori pertama adalah responden yang menjadi wajib pajak kurang dari tiga tahun. Kategori kedua yaitu responden yang telah menjadi wajib pajak selama tiga sampai sepuluh tahun. Kategori ketiga adalah responden yang

sudah menjadi wajib pajak lebih dari sepuluh tahun. Selain itu, terdapat kategori lainnya bagi responden yang tidak termasuk dalam ketiga kategori tersebut. Berikut merupakan data jumlah responden berdasarkan lama menjadi wajib pajak :

**Tabel 4. 8 Deskripsi Berdasarkan Lama menjadi Wajib Pajak**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Kurang dari 3 tahun	151	58,08%
3 – 10 tahun	72	27,69%
Lebih dari 10 tahun	37	14,23%
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>

Sumber : Olah Data Tahun 2026

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden telah menjadi wajib pajak selama kurang dari 3 tahun dan 3 – 10 tahun, masing-masing sebanyak 151 responden atau sekitar 58,08% dan 72 responden dengan 27,69%. Sementara itu, responden yang sudah lebih dari 10 tahun berjumlah 37 orang atau sekitar 14,23% dari total responden.

#### **4.2.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Tempat Terdaftar sebagai Wajib Pajak**

Responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan tempat mereka terdaftar sebagai wajib pajak pada enam Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kota Semarang. Keenam kategori ini meliputi KPP Pratama Semarang Tengah, KPP Pratama Semarang Barat, KPP Pratama Semarang Selatan, KPP Pratama Semarang Timur, KPP Pratama Candisari, dan KPP Pratama Gayamsari. Pengelompokan ini dilakukan untuk mengetahui sebaran responden berdasarkan

wilayah administrasi perpajakan masing-masing wajib pajak. Adapun rincian jumlah responden pada setiap KPP disajikan pada data berikut :

**Tabel 4. 9 Deskripsi Responden Berdasarkan Tempat Terdaftar sebagai Wajib Pajak**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
KPP Pratama Semarang Tengah	67	25,77%
KPP Pratama Semarang Barat	53	20,38%
KPP Pratama Semarang Selatan	46	17,69%
KPP Pratama Semarang Timur	37	14,23%
KPP Pratama Candisari	39	15,00%
KPP Pratama Gayamsari	18	6,92%
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>

Sumber : Olah Data Tahun 2026

Berdasarkan data pada tabel di atas, diketahui bahwa mayoritas responden terdaftar pada KPP Pratama Semarang Tengah dengan jumlah 67 responden atau sebesar 25,77%. Selanjutnya, responden yang terdaftar pada KPP Pratama Semarang Barat sebanyak 53 responden atau sebesar 20,38%, diikuti responden yang terdaftar pada KPP Pratama Candisari berjumlah 39 responden atau 15,00%, KPP Pratama Semarang Timur sebanyak 37 responden atau 14,23%, dan jumlah responden paling sedikit berasal dari KPP Pratama Gayamsari yaitu sebanyak 18 responden atau sebesar 6,92% dari total seluruh responden.

### **4.3 Analisis Data**

#### **4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara umum mengenai kondisi setiap variabel penelitian berdasarkan data statistik. Dalam penelitian ini,

variabel yang dianalisis meliputi sosialisasi pajak, kualitas layanan pajak, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kemudahan penggunaan coretax, dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengujian statistic deskriptif pada masing-masing variabel ditunjukkan melalui nilai minimum (Min), maksimum (Max), rata-rata (Mean), serta standar deviasi (Std. Deviation). Hasil pengolahan data tersebut kemudian disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 4. 10 Uji Statistik Deskriptif**

	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maximum</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>
Sosialisasi Pajak	240	5	20	14.97	3.130
Kualitas Layanan Pajak	240	5	20	14.90	3.026
Pengetahuan Pajak	240	4	20	14.81	3.018
Kesadaran Wajib Pajak	240	5	20	15.97	2.989
Kemudahan Penggunaan Coretax	240	4	20	14.27	3.398
Kepatuhan Wajib Pajak	240	6	20	15.36	2.849

Sumber : Output SPSS 26

Berdasarkan tabel 4.10 maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1) Variabel Sosialisasi Pajak

Variabel sosialisasi pajak merupakan variabel independen yang mempengaruhi. Sosialisasi pajak merupakan kegiatan pemberian informasi dan pemahaman kepada wajib pajak mengenai hak, kewajiban, serta pentingnya perpajakan. Variabel ini diteliti pada total 260 responden dengan nilai minimum sebesar 5, nilai maksimum sebesar 20, memiliki nilai rata-rata sebesar 15,00, dan standar deviasi sebesar 3,117.

## 2) Variabel Kualitas Layanan Pajak

Variabel kualitas layanan pajak merupakan variabel independen yang mempengaruhi. Kualitas layanan pajak mencerminkan mutu pelayanan yang diterima kepada wajib pajak dalam memenuhi kebutuhan serta mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Variabel kualitas layanan pajak dari total 260 responden yang diteliti memperoleh nilai minimum sebesar 5, nilai maksimum sebesar 20, memiliki nilai rata-rata sebesar 14,92, dan standar deviasi sebesar 3,026.

## 3) Variabel Pengetahuan Pajak

Variabel pengetahuan pajak merupakan variabel independen yang mempengaruhi. Pengetahuan pajak merupakan tingkat pemahaman wajib pajak mengenai peraturan, prosedur, serta kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi. Variabel kualitas layanan pajak dari total 260 responden yang diteliti memperoleh nilai minimum sebesar 4, nilai maksimum sebesar 20, memiliki nilai rata-rata sebesar 14,85, dan standar deviasi sebesar 2,961.

## 4) Variabel Kesadaran Wajib Pajak

Variabel kesadaran wajib pajak merupakan variabel independen yang mempengaruhi. Kesadaran wajib pajak menunjukkan sikap dan kemauan wajib pajak dalam memahami serta melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Variabel kesadaran wajib pajak dari total 260 responden yang diteliti memperoleh nilai minimum sebesar 5, nilai maksimum sebesar 20, memiliki nilai rata-rata sebesar 16,02, dan standar deviasi sebesar 2,988.

#### 5) Variabel Kemudahan Penggunaan Coretax

Variabel kemudahan penggunaan coretax merupakan variabel independen yang mempengaruhi. Kemudahan penggunaan coretax menggambarkan tingkat kemudahan yang dirasakan wajib pajak dalam memahami, mengakses, dan menggunakan sistem coretax untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Variabel kemudahan penggunaan coretax dari total 260 responden yang diteliti memperoleh nilai minimum sebesar 4, nilai maksimum sebesar 20, memiliki nilai rata-rata sebesar 14,32, dan standar deviasi sebesar 3,381.

#### 6) Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel kepatuhan wajib pajak merupakan variabel dependen yang dipengaruhi. Variabel kepatuhan wajib pajak dari total 260 responden yang diteliti memperoleh nilai minimum sebesar 6, nilai maksimum sebesar 20, memiliki nilai rata-rata sebesar 15,36, dan standar deviasi sebesar 2,849.

### 4.3.2 Analisis Uji Validitas

Uji validitas dilakukan guna mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian mampu mengukur variabel secara tepat. Suatu item pernyataan ditetapkan valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dibandingkan  $r$  tabel. Penentuan *degree of freedom* ( $df$ ) pada penelitian ini menggunakan rumus  $df = n - 2$ , dengan  $n$  sebagai jumlah responden. Karena jumlah responden sebanyak 260 orang, maka diperoleh  $df = 260 - 2 = 258$ . Pada tingkat signifikansi 0,05, nilai  $r$  tabel yang digunakan adalah sebesar 0,1212

Penentuan valid atau tidaknya suatu item pertanyaan dalam penelitian dapat dilihat dari nilai signifikansinya. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka

item pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka pertanyaan dinyatakan tidak valid sehingga tidak dapat digunakan sebagai instrumen penelitian. Adapun hasil uji validitas terhadap item pertanyaan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4. 11 Uji Validitas**

<b>Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</b>				
<b>Kode Item</b>	<b>R Hitung</b>	<b>R Tabel</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Keterangan</b>
Y.1	0,749	0,1212	0,000	Valid
Y.2	0,769	0,1212	0,000	Valid
Y.3	0,836	0,1212	0,000	Valid
Y.4	0,776	0,1212	0,000	Valid
<b>Variabel Sosialisasi Pajak</b>				
X1.1	0,799	0,1212	0,000	Valid
X1.2	0,849	0,1212	0,000	Valid
X1.3	0,802	0,1212	0,000	Valid
X1.4	0,790	0,1212	0,000	Valid
<b>Variabel Kualitas Layanan Pajak</b>				
X2.1	0,782	0,1212	0,000	Valid
X2.2	0,841	0,1212	0,000	Valid
X2.3	0,764	0,1212	0,000	Valid
X2.4	0,837	0,1212	0,000	Valid
<b>Variabel Pengetahuan Wajib Pajak</b>				
X3.1	0,789	0,1212	0,000	Valid
X3.2	0,803	0,1212	0,000	Valid
X3.3	0,667	0,1212	0,000	Valid
X3.4	0,796	0,1212	0,000	Valid
<b>Variabel Kesadaran Wajib Pajak</b>				
X4.1	0,797	0,1212	0,000	Valid
X4.2	0,832	0,1212	0,000	Valid
X4.3	0,834	0,1212	0,000	Valid
X4.4	0,796	0,1212	0,000	Valid
<b>Variabel Kemudahan Penggunaan Coretax</b>				
X5.1	0,816	0,1212	0,000	Valid
X5.2	0,842	0,1212	0,000	Valid
X5.3	0,828	0,1212	0,000	Valid
X5.4	0,819	0,1212	0,000	Valid

Sumber : Output SPSS 26

Berdasarkan informasi pada tabel di atas, menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai  $r$  hitung yang lebih besar dibandingkan  $r$  tabel, yaitu sebesar 0,1212. Selain itu, setiap item pertanyaan juga memiliki nilai signifikansi di bawah 0,050. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

#### 4.3.3 Analisis Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan guna mengetahui apakah setiap item pertanyaan dalam kuesioner dapat digunakan secara konsisten oleh responden dalam menjawab pertanyaan yang diberikan. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini dilakukan menggunakan program SPSS versi 27 melalui metode *Reliability Analysis Statistic* dengan *Chronbach's Alpha* (0,60). Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach' Alpha* lebih dari 0,60. Adapun hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b>Standar</b>	<b>Keterangan</b>
Sosialisasi Pajak	0,825	0,60	Reliabel
Kualitas Layanan Pajak	0,820	0,60	Reliabel
Pengetahuan Pajak	0,752	0,60	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,827	0,60	Reliabel
Kemudahan Penggunaan Coretax	0,842	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	0,787	0,60	Reliabel

Sumber : Output SPSS 26

Berdasarkan data pada tabel 4.12, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan memiliki tingkat reliabilitas yang baik sehingga data yang diperoleh bersifat konsisten dan dapat dipercaya.

#### 4.3.4 Analisis Uji Asumsi Klasik

##### 4.3.4.1 Uji Normalitas

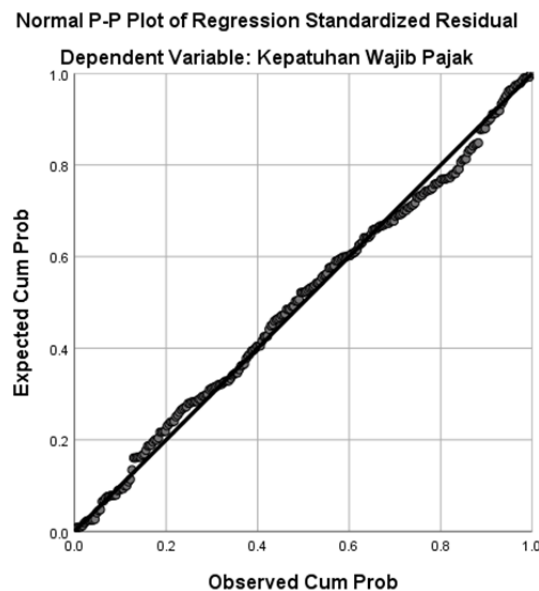
Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, pengujian normalitas menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov (K-S)*. penentuan hasil uji dilihat dari nilai signifikansi (*Asymp. Sig*). Apabila nilai *Asymp. Sig* lebih besar dari 0,05, maka data dinyatakan berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai *Asymp. Sig* lebih kecil dari 0,05, maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4. 13 Uji Normalitas**

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		260
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1.47722598
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.051
	<i>Positive</i>	.051
	<i>Negative</i>	-.033
<i>Test Statistic</i>		.051
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.100 <sup>c</sup>

Sumber : Output SPSS 26

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 4.13 menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,100. Nilai ini lebih besar dari taraf signifikansi yaitu 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi berdistribusi normal. Dengan demikian, model penelitian telah memenuhi asumsi normalitas. Selain berdasarkan nilai signifikansi, distribusi normal data juga dapat diperkuat melalui grafik Normal P-Plot. Berikut merupakan grafik P-Plot dari data yang telah diolah :



**Gambar 4. 1 P-Plot Uji Normalitas**

Sumber : Output SPSS 26

Berdasarkan gambar 4.1 dapat diketahui bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hal ini terlihat dari penyebaran titik-titik pada grafik yang berada di sekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis diagonal. Pola penyebaran ini menunjukkan bahwa data telah memenuhi asumsi normalitas.

#### 4.3.4.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat hubungan atau korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik adalah model yang tidak memiliki korelasi yang tinggi di antara variabel bebas. Sebaliknya, apabila variabel independen saling berkorelasi, maka variabel tersebut dianggap tidak ortogonal. Hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 4. 14 Uji Multikolinieritas**

Model		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	<b>VIF</b>
1	<i>(Constant)</i>		
	Sosialisasi Pajak	.356	2.811
	Kualitas Layanan Pajak	.407	2.456
	Pengetahuan Pajak	.417	2.400
	Kesadaran Wajib Pajak	.584	1.713
	Kemudahan Penggunaan Coretax	.512	1.953

Sumber : Output SPSS 26

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* pada variabel sosialisasi pajak, kualitas layanan pajak, pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, dan kemudahan penggunaan coretax masing-masing menunjukkan nilai lebih besar dari 0,10. Selain itu, nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) pada seluruh variabel tersebut juga berada di bawah 10. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak ditemukan gejala multikolinieritas dalam model regresi, sehingga seluruh variabel independen dapat digunakan dalam penelitian ini.

#### 4.3.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian statistik yang bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Pada penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji *spearman's rho* dengan mengorelasi nilai *unstandarlized residual* terhadap masing-masing variabel independen. Dasar pengambilan keputusan dalam uji ini adalah dengan melihat nilai signifikansi (*Sig. 2-tailed*). Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,050 maka model regresi dinyatakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka model regresi mengalami gejala heteroskedastisitas. Hasil uji *spearman's rho* dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4. 15 Tabel Uji Heteroskedastisitas Menggunakan *Spearman's Rho***

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Sosialisasi Pajak (X1)	0,960	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kualitas Layanan Pajak (X2)	0,602	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Pengetahuan Pajak (X3)	0,856	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kesadaran Wajib Pajak (X4)	0,774	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kemudahan Penggunaan Coretax (X5)	0,606	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber : Output SPSS 26

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel sosialisasi pajak sebesar 0,960, kualitas layanan pajak sebesar 0,602, pengetahuan pajak sebesar 0,856, kesadaran wajib pajak sebesar 0,774, dan kemudahan penggunaan coretax sebesar 0,606. Seluruh nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05. Kondisi ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini tidak

mengalami gejala heteroskedastisitas, sehingga model regresi memenuhi salah satu asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

#### 4.3.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen, serta melihat arah dan besarnya pengaruh yang diberikan. Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda bertujuan guna mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Hasil pengujian analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4. 16 Regresi Linear Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	.971	.568	1.711	.088
	Sosialisasi Pajak	.032	.050	.643	.521
	Kualitas Layanan Pajak	.096	.048	2.016	.045
	Pengetahuan Pajak	.302	.049	6.230	.000
	Kesadaran Wajib Pajak	.379	.041	9.340	.000
	Kemudahan Penggunaan Coretax	.133	.038	3.483	.001

Sumber : Output SPSS 26

Berdasarkan tabel 4.16 koefisien regresi berganda diatas dapat membentuk model persamaan berganda berikut :

$$Y = 0,971 + 0,032 X_1 + 0,096 X_2 + 0,302 X_3 + 0,379 X_4 + 0,133 X_5 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (*constant*) sebesar 0,971 menunjukkan apabila variabel sosialisasi pajak, kualitas layanan pajak, pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, dan kemudahan penggunaan coretax dianggap tidak mengalami perubahan atau bernilai nol, maka nilai kepatuhan wajib pajak sebesar 0,971.
2. Koefisien regresi untuk variabel sosialisasi pajak bernilai positif sebesar 0,032. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan sosialisasi pajak sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,032, dengan asumsi variabel lain tetap. Tanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara sosialisasi pajak dengan kepatuhan wajib pajak.
3. Koefisien regresi untuk variabel kualitas layanan pajak bernilai positif sebesar 0,096. Ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas layanan pajak sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,096, dengan asumsi variabel lain konstan. Tanda positif menunjukkan bahwa kualitas layanan pajak memiliki hubungan searah dengan kepatuhan wajib pajak.
4. Koefisien regresi untuk variabel pengetahuan pajak bernilai positif sebesar 0,302. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan pengetahuan pajak sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,302. Tanda positif menunjukkan adanya pengaruh searah antara pengetahuan pajak dengan kepatuhan wajib pajak.
5. Koefisien regresi untuk variabel kesadaran wajib pajak bernilai positif sebesar 0,379. Ini menjelaskan bahwa setiap peningkatan kesadaran wajib

pajak sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,379. Tanda positif menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki hubungan yang searah dengan kepatuhan wajib pajak.

6. Koefisien regresi untuk variabel kemudahan penggunaan coretax bernilai positif sebesar 0,133. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan kemudahan penggunaan coretax sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,133. Tanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara kemudahan penggunaan coretax dengan kepatuhan wajib pajak.

#### 4.3.6 Hasil Uji Hipotesis

##### 4.3.6.1 Uji Statistik F

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen dalam penelitian secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Melalui pengujian ini, dapat diketahui apakah model penelitian yang digunakan layak untuk menjelaskan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Hasil uji statistik F pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4. 17 Hasil Uji Statistik F**

<b>Model</b>		<i>Sum of Squares</i>	<b>df</b>	<i>Mean Square</i>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
1	<i>Regression</i>	1494.546	5	298.909	134.332	.000 <sup>b</sup>
	<i>Residual</i>	565.189	254	2.225		
	<b>Total</b>	<b>2059.735</b>	<b>259</b>			

Sumber : Output SPSS 26

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada tabel 4.17, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari 0,050 ( $0,000 < 0,05$ ), sehingga

dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel sosialisasi pajak, kualitas layanan pajak, pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, dan kemudahan penggunaan coretax terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### 4.3.6.2 Uji Statistik T

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial atau individu terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji t dilakukan untuk menguji kontribusi variabel sosialisasi pajak, kualitas layanan pajak, pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, dan kemudahan penggunaan coretax terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis uji t dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 4. 18 Hasil Uji Statistik T**

Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.971	.568		1.711	.088
	Sosialisasi Pajak	.032	.050	.035	.643	.521
	Kualitas Layanan Pajak	.096	.048	.104	2.016	.045
	Pengetahuan Pajak	.302	.049	.317	6.230	.000
	Kesadaran Wajib Pajak	.379	.041	.402	9.340	.000
	Kemudahan Penggunaan Coretax	.133	.038	.160	3.483	.001

Sumber : Output SPSS 26

Berdasarkan tabel di atas, dapat diperoleh informasi hasil uji t sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji statistik t untuk variabel sosialisasi pajak didapatkan nilai signifikan sebesar  $0,521 > 0,05$ . Berdasarkan ketentuan pengambilan keputusan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Berdasarkan hasil uji statistik t untuk variabel kualitas layanan pajak didapatkan nilai signifikan sebesar  $0,045 < 0,05$ . Berdasarkan ketentuan pengambilan keputusan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Berdasarkan hasil uji statistik t untuk variabel pengetahuan pajak didapatkan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan ketentuan pengambilan keputusan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Berdasarkan hasil uji statistik t untuk variabel kesadaran wajib pajak didapatkan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan ketentuan pengambilan keputusan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Berdasarkan hasil uji statistik t untuk variabel kemudahan penggunaan coretax didapatkan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan ketentuan pengambilan keputusan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kemudahan penggunaan coretax berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **4.3.6.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh sosialisasi pajak, kualitas layanan pajak, pengetahuan pajak, kesadaran

wajib pajak, dan kemudahan penggunaan coretax terhadap kepatuhan wajib pajak. apabila nilai  $R^2$  mendekati angka 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat. Sebaliknya, jika nilai  $R^2$  mendekati angka 0, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin rendah. Hasil uji determinasi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4. 19 Uji Statistik Koefisien Determinasi**

<b>Model</b>	<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>	<b>Std. Error of the Estimate</b>	<b>Durbin-Watson</b>
1	.852 <sup>a</sup>	.726	.720	1.492	2.132

Sumber : Output SPSS 26

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel di atas, diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,720 atau 72,0%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari sosialisasi pajak, kualitas layanan pajak, pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, dan kemudahan penggunaan coretax mampu mempengaruhi variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak sebesar 72,0%. Sementara itu, sisanya sebesar 28,0% dipengaruhi oleh faktor lain di laut variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

#### **4.4 Interpretasi Hasil**

##### **4.4.1 Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Kota Semarang**

Hasil pengujian akhir hipotesis menunjukkan bahwa variabel sosialisasi pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan sosialisasi perpajakan belum

mampu menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada dasarnya bertujuan untuk memberikan edukasi, informasi, dan pemahaman kepada masyarakat mengenai hak serta kewajiban perpajakan. Namun, pada praktiknya, tidak semua wajib pajak memperoleh informasi mengenai adanya kegiatan sosialisasi tersebut ataupun mengikuti kegiatan yang diselenggarakan.

Kurangnya penyebaran informasi terkait pelaksanaan sosialisasi serta rendahnya partisipasi masyarakat menyebabkan materi yang disampaikan belum sepenuhnya diterima dan dipahami oleh wajib pajak. Kondisi tersebut dapat menyebabkan sosialisasi yang dilakukan belum memberikan perubahan perilaku yang cukup kuat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan teori atribusi, perilaku seseorang dapat dijelaskan melalui faktor internal dan faktor eksternal. Dalam penelitian ini, sosialisasi pajak termasuk ke dalam faktor eksternal karena berasal dari lingkungan luar wajib pajak, yaitu melalui edukasi dan penyuluhan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Teori atribusi menjelaskan bahwa faktor eksternal dapat mempengaruhi perilaku seseorang apabila informasi atau dorongan dari lingkungan mampu diterima dan diinternalisasi dengan baik oleh individu. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor eksternal berupa sosialisasi pajak belum cukup kuat mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa keputusan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan lebih banyak dipengaruhi oleh faktor internal seperti tingkat pengetahuan dan kesadaran perpajakan yang dimiliki.

Hasil ini sejalan dengan penelitian dari (Wibowo, 2022) dan (Sapita et al., 2025) yang menunjukkan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan sosialisasi perpajakan belum tentu mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak apabila informasi yang diberikan tidak dapat dipahami dan diterapkan secara langsung oleh wajib pajak. Selain itu, tidak semua wajib pajak mengetahui dan memiliki kesempatan untuk mengikuti kegiatan sosialisasi perpajakan, sehingga informasi yang disampaikan belum dapat menjangkau seluruh wajib pajak secara merata.

Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Nurchayani et al., 2025) yang menemukan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian (Fardiansyah & Yuliarini, 2025) juga menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan hasil ini diduga disebabkan oleh perbedaan karakteristik responden, tingkat pemahaman wajib pajak, serta efektivitas pelaksanaan sosialisasi perpajakan pada masing-masing objek penelitian.

#### **4.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Kota Semarang**

Hasil pengujian hipotesis akhir menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh otoritas pajak mampu mendorong meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang diberikan melalui

penyampaian informasi yang jelas, pelayanan yang responsif, serta tersedianya berbagai fasilitas pendukung memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam menjalankan proses administrasi perpajakan. Kemudahan tersebut membuat wajib pajak merasa lebih terbantu, nyaman, dan memperoleh kepastian dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Di tengah perkembangan sistem administrasi perpajakan yang semakin modern, kualitas layanan tidak hanya diwujudkan melalui pelayanan secara langsung di Kantor Pelayanan Pajak (KPP), tetapi juga melalui layanan berbasis digital yang lebih cepat, mudah diakses, dan efisien. Oleh karena itu, semakin baik kualitas layanan yang diterima oleh wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan teori atribusi dalam penelitian ini, kualitas layanan pajak termasuk ke dalam faktor eksternal karena berasal dari lingkungan luar wajib pajak berupa pelayanan yang diberikan oleh petugas serta sistem pelayanan perpajakan yang tersedia. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa faktor eksternal berupa kualitas layanan mampu memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak memperoleh pelayanan yang baik, cepat, dan memudahkan, maka wajib pajak cenderung memberikan respon berupa peningkatan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Rahmi et al., 2024) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini diperkuat oleh penelitian (Natasya & Sofianty, 2025) yang menemukan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan

kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, responsif, dan memberikan kemudahan kepada wajib pajak mampu mendorong peningkatan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Maurin et al., 2024) dan (Tuli, 2024) yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan hasil ini diduga disebabkan oleh perbedaan karakteristik responden dan faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti kesadaran, pemahaman perpajakan, dan sanksi perpajakan.

#### **4.4.3 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Kota Semarang**

Uji hipotesis akhir menunjukkan bahwa variabel pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan menjadi salah satu faktor yang dapat mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan lebih baik. Pengetahuan perpajakan membantu wajib pajak dalam memahami tata cara pembayaran, pelaporan, peraturan perpajakan, hingga sanksi yang berlaku apabila tidak memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan adanya pemahaman tersebut, wajib pajak akan lebih mudah dalam menjalankan kewajiban perpajakannya secara benar dan tepat waktu.

Berdasarkan teori atribusi, perilaku seseorang dapat muncul karena adanya pengaruh yang berasal dari dalam diri individu (internal) maupun dari lingkungan sekitarnya (eksternal). Dalam penelitian ini, pengetahuan pajak termasuk kedalam faktor internal karena berasal dari pemahaman, kemampuan, dan wawasan wajib

pajak mengenai perpajakan. Teori atribusi menjelaskan bahwa faktor internal memiliki peran dalam membentuk keputusan dan tindakan seseorang. Oleh karena itu, semakin baik tingkat pengetahuan yang dimiliki wajib pajak, maka semakin besar pula dorongan dari dalam diri untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara sadar dan bertanggung jawab sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fajriya & Zulaikha, 2023) yang menemukan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. penelitian tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik mengenai peraturan, perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak cenderung lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian (Yuliani & Ratnasari, 2025) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan wajib pajak mengenai ketentuan dan prosedur perpajakan, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Safitri, 2022) dan (Anggarwati & Umaimah, 2025) yang menunjukkan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan hasil penelitian tersebut diduga disebabkan oleh perbedaan karakteristik responden serta tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Pada penelitian ini, wajib pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan yang baik cenderung lebih

memahami hak dan kewajiban perpajakannya, sehingga lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### **4.4.4 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Kota Semarang**

Uji hipotesis akhir menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak tercermin dari kemauan wajib pajak untuk membayar dan melaporkan pajak secara sukarela tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Wajib pajak yang memiliki tingkat kesadaran yang tinggi cenderung memandang pembayaran pajak sebagai bentuk tanggung jawab warga negara dan memiliki manfaat bagi pembangunan serta kepentingan masyarakat secara umum. Kesadaran tersebut mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara lebih tertib dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan teori atribusi, perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Dalam penelitian ini, kesadaran wajib pajak termasuk ke dalam faktor internal karena berasal dari dalam diri individu wajib pajak itu sendiri, seperti sikap, kemauan dan rasa tanggung jawab wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Faktor internal tersebut berperan dalam membentuk keputusan dan perilaku wajib pajak, sehingga semakin tinggi tingkat kesadaran yang dimiliki,

maka semakin besar kecenderungan wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini didukung oleh (Itqoni, 2025) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi cenderung memahami bahwa pajak merupakan bentuk tanggung jawab sebagai warga negara. Selain itu, penelitian (Sari & Putra, 2025) juga menemukan bahwa kesadaran wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan karena adanya kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela. Oleh karena itu, dalam penelitian ini semakin tinggi tingkat kesadaran yang dimiliki wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Wijaya, 2025) dan (A. Sri et al., 2025) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa Meskipun wajib pajak memiliki kesadaran mengenai pentingnya pajak, hal tersebut belum tentu mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara konsisten. Perbedaan hasil penelitian ini diduga disebabkan oleh perbedaan karakteristik responden, tingkat pemahaman perpajakan, serta faktor lain yang lebih dominan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

#### **4.4.5 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Coretax terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Kota Semarang**

Uji hipotesis akhir menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan coretax menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kemudahan tersebut dapat dirasakan melalui sistem yang lebih terintegrasi, pelaporan administrasi yang lebih terstruktur, akses layanan yang lebih cepat dan fleksibel, serta tersedianya sistem yang dapat digunakan secara mandiri oleh wajib pajak tanpa harus bergantung pada pelayanan secara langsung di kantor pajak. Kondisi ini membuat wajib pajak lebih terbantu dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya sehingga dapat mengurangi hambatan yang sebelumnya dirasakan dalam proses administrasi perpajakan.

Berdasarkan teori atribusi, perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari dalam diri individu maupun dari lingkungan di sekitarnya. Dalam penelitian ini, kemudahan penggunaan coretax dapat dijelaskan melalui kedua faktor tersebut. Dari sisi faktor eksternal, coretax merupakan fasilitas yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memberikan kemudahan dalam administrasi perpajakan melalui sistem yang lebih modern dan terintegrasi. Sementara dari sisi faktor internal, kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh persepsi, kemampuan, dan kesiapan wajib pajak dalam menerima serta menggunakan teknologi yang tersedia. Ketika wajib pajak merasa sistem yang digunakan mudah dipahami dan membantu dalam proses perpajakan, maka akan

muncul dorongan dari dalam diri untuk memanfaatkan sistem tersebut secara optimal sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Siagian, 2025) yang menyatakan bahwa *coretax* system berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena *coretax* system mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan dalam administrasi perpajakan. Selain itu, penelitian (Saputro et al., 2025) juga menunjukkan bahwa penerapan aplikasi *coretax* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan melalui kemudahan penggunaan *coretax* dalam mengakses berbagai layanan perpajakan melalui satu sistem yang mana ini dapat membantu wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan lebih mudah dan efisien. Hal ini menegaskan bahwa wajib pajak cenderung lebih patuh ketika mereka merasa proses administrasi perpajakan mudah dan tidak rumit. Oleh karena itu, dalam penelitian ini semakin tinggi tingkat kemudahan penggunaan *coretax* yang dirasakan wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Afif, 2025) dan (Laiya et al., 2026) bahwa penerapan dan kemudahan penggunaan *coretax* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, ini dijelaskan karena dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa efektivitas *coretax* masih menghadapi berbagai kendala. Perbedaan hasil penelitian ini diduga disebabkan oleh perbedaan karakteristik responden, tingkat kemauan penggunaan

teknologi, serta kesiapan wajib pajak dalam beradaptasi dengan sistem perpajakan digital yang baru.