

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Subjek Penelitian**

Berdasarkan data wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Tiga tahun 2018, jumlah wajib pajak yang terdaftar wajib SPT adalah sebanyak 3.054 wajib pajak, yang terdiri atas 2.213 Wajib Pajak Badan, 154 Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan, dan 687 Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan. Subjek Penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Tiga, yang berada di wilayah Jakarta Selatan. Pada penelitian ini peneliti mencoba untuk mengukur pengaruh persepsi *Tax Amnesty*, Persepsi Korupsi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui metode penyebaran kuesioner penelitian yang diberikan secara langsung kepada wajib pajak. Penyebaran kuesioner dilakukan dari tanggal 4 Juni 2018 hingga 29 Juni 2018.

Dalam penelitian ini, peneliti telah menyebar kuesioner sebanyak 122 buah, yang terdiri dari 25 kuesioner pengujian instrumen dan 97 kuesioner sampel.

Penentuan jumlah sampelnya menggunakan rumus *slovin* sebagai berikut:

$$\text{Rumus Slovin} = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{3054}{1 + 3054 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{3054}{31.54}$$

$$n = 97$$

Dalam hal ini:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan (10%)

Berdasarkan pengambilan sampel yang dilakukan dengan metode *Convenience Sampling* dengan menggunakan rumus slovin, dari jumlah populasi wajib pajak. sebanyak 3.054 wajib pajak, maka hasil perhitungan sampelnya adalah sebesar 97 orang. Jadi, sampel yang diambil yaitu 97 wajib pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Tiga.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang telah dilakukan, maka diperoleh data yang dapat dilihat di tabel IV.1. Tabel ini secara ringkas menunjukkan jumlah sampel dan tingkat pengembalian kuesioner yang dijawab oleh responden di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Tiga. Penyebaran kuesioner ini dilakukan pada pukul 10.00 sd 14.00 WIB.

**Tabel IV.1**  
**Rincian Pembagian dan Pengembalian Kuesioner**

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang disebar	97	100%
Kuesioner yang kembali	97	100%
Kuesioner yang digugurkan	0	0%
Kuesioner yang digunakan	97	100%
Respon Rate	97/97	100%

Sumber: Data primer yang diolah oleh penulis, 2018

Tabel IV.1 menunjukkan bahwa terdapat total 97 kuesioner yang disebar dengan persentase 100% dengan tingkat pengembalian 100%. Tidak ada kuesioner yang digugurkan karena peneliti memberikan kuesioner dan menunggu sampai kuesioner tersebut kembali, sehingga 97 kuesioner layak untuk dianalisis lebih lanjut.

## 2. Deskripsi Responden

### a. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel IV.2**  
**Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	59	61%
Perempuan	38	39%
Total	97	100%

Sumber: Data primer yang diolah oleh penulis, 2018

Tabel IV.2 menunjukkan bahwa responden yang menjawab kuesioner didominasi oleh jenis kelamin laki-laki dengan tingkat persentase sebesar 61% atau 59 orang dan sisanya sebesar 38 orang atau 39% responden berjenis kelamin perempuan. Hasil penelitian di KPP Jakarta Setiabudi Tiga ini menunjukkan bahwa di masa kini, setiap orang berhak memiliki pekerjaan, baik itu laki-laki sebagai kepala rumah tangga, maupun wanita. Namun porsi laki-laki masih lebih besar dibandingkan dengan porsi wanita. Kemungkinan hal ini terjadi dikarenakan para wanita yang sudah menikah tidak mendaftarkan diri kembali sebagai wajib pajak (NPWP ikut dengan suami), sesuai dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-51/PJ/2008 pasal 1 butir 4 yang berbunyi: “Anggota keluarga adalah isteri, keluarga sedarah dan semenda dalam garis keturunan lurus serta anak angkat yang menjadi tanggungan sepenuhnya Penanggung Biaya Hidup”.

**b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

**Tabel IV.3**

**Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
S2	2	2%
S1	68	70%
D3	13	13%
SMA	14	14%
Total	97	100%

Sumber: Data primer yang diolah oleh penulis, 2018

Pada tabel IV.3, dapat diketahui tingkat pendidikan terakhir responden. Tingkat pendidikan yang ada dalam penelitian ini adalah 2 orang (2%) dengan pendidikan akhir S2; 68 orang (70%) dengan pendidikan akhir S1; 13 orang (13%) dengan pendidikan akhir D3; dan 14 orang (14%) dengan pendidikan akhir SMA. Dengan adanya tingkat pendidikan terakhir tentunya akan mempengaruhi tingkat pemahaman seorang wajib pajak dalam melaksanakan perpajakan.

Hasil ini juga menunjukkan bahwa kebanyakan yang menjadi karyawan di suatu perusahaan adalah tingkat pendidikan S1, dapat disimpulkan bahwa dibutuhkan pendidikan yang cukup tinggi untuk mendapatkan suatu jabatan di perusahaan.

### c. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel IV.4**  
**Data Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah (Orang)	Persentase
20-35	70	72%
36-45	12	12%
46-55	11	11%
>55	4	4%
Total	97	100%

Sumber: data primer yang diolah oleh penulis, 2018

Tabel IV.4 menunjukkan usia wajib pajak saat ini dengan rentang usia 20-35 tahun adalah 70 orang (72%), usia 36-45 tahun adalah 12 orang (12%), usia 46-55 tahun adalah 11 orang (11%), dan usia >55 tahun adalah 4 orang (4%). Dengan demikian, ini menunjukkan bahwa kisaran usia wajib pajak di KPP Setiabudi Tiga sebagian besar adalah 20-35 tahun, didominasi oleh para pekerja muda. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.45 tahun 2015 tentang penyelenggaraan program jaminan pensiun, pasal 1 ayat 15 mengatakan: “Untuk pertama kali, usia pensiun ditetapkan 56 tahun. Mulai 1 Januari 2019, usia pensiun menjadi 57 tahun”. Dapat disimpulkan dari tabel ini, penyebab sedikitnya wajib pajak yang berusia di atas 55 tahun dikarenakan kelas usia ini adalah kelas usia pensiun.

**d. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

**Tabel IV.5**

**Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pegawai BUMN	3	3%
PNS	3	3%
Karyawan Swasta	84	87%
Selain pekerjaan di atas	7	7%
Total	97	100%

Sumber: Data primer yang diolah oleh penulis, 2018

Berdasarkan tabel IV.5, diperoleh informasi bahwa mayoritas responden sebanyak 84 orang (87%) menduduki pekerjaan sebagai karyawan swasta. Sedangkan sebanyak 3 orang (3%) menduduki BUMN, sebanyak 3 orang (3%) menduduki PNS, dan sebanyak 7 orang (7%) menduduki pekerjaan selain tiga di atas. Hasil ini menunjukkan bahwa kebanyakan wajib pajak bekerja di perusahaan swasta, perusahaan swasta cukup memberikan gaji yang besar sehingga para karyawannya menjadi wajib pajak yang aktif melaporkan SPT. Sedangkan wirausaha masuk ke dalam daftar “selain pekerjaan di atas”. Hasil penelitian di KPP Setiabudi Tiga menunjukkan bahwa masih sangat sedikit wirausaha, atau masih sangat sedikit wirausaha yang melaporkan SPTnya ke Kantor Pajak. Ini mesti menjadi PR Direktorat Jenderal Pajak tersendiri untuk menarik agar wirausaha mau mendaftarkan diri menjadi wajib pajak.

### e. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

**Tabel IV.6**  
**Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja**

Lama Bekerja	Jumlah	Persentasi
<1 Tahun	27	28%
1 – 5 Tahun	43	44%
6-10 Tahun	14	14%
>10 Tahun	13	13%
Total	97	100%

Sumber: Data primer yang diolah oleh penulis, 2018

Berdasarkan tabel IV.6, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memiliki pengalaman kerja 1-5 tahun, yaitu sebanyak 43 orang (44%), diikuti dengan pengalaman kerja <1 tahun sebanyak 27 orang (28%), kemudian diikuti dengan pengalaman kerja 6-10 tahun sebanyak 14 orang (14%), dan posisi terakhir adalah wajib pajak yang memiliki pengalaman kerja >10 tahun, yaitu sebanyak 13 orang (13%). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar yang menjadi wajib pajak adalah wajib pajak yang lama bekerjanya 0-5 tahun.

## B. Pengujian Hipotesis

### 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Penyajian statistik deskriptif bertujuan untuk merangkum hasil pengamatan penelitian yang telah dilakukan serta menggambarkan karakter sampel dalam penelitian yang mendeskripsikan variabel yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah Persepsi *Tax Amnesty*, Persepsi Korupsi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus. Sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Analisis penelitian berdasarkan pada hasil jawaban responden yang terdiri dari 35 pernyataan terangkum dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel IV.7**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

	Jumlah Responden	Minimum	Maksimum	Rata-rata	Standar Deviasi
Persepsi <i>Tax Amnesty</i>	97	10	45	34.21	5.06
Persepsi Korupsi Pajak	97	11	40	21.29	5.697
Kualitas Pelayanan Fiskus	97	13	45	33.61	5.474
Kepatuhan Wajib Pajak	97	16	45	37.65	5.588
Jumlah responden	97				

Sumber: data primer yang diolah oleh penulis, 2018

Penjelasan dari pengukuran statistik deskriptif pada tabel IV.7 yang telah diolah adalah sebagai berikut:

- a. Persepsi *Tax Amnesty* ( $X_1$ ) menggunakan 9 butir pernyataan. Skor minimum variabel tersebut adalah 10, skor maksimum adalah 45, dan nilai rata-rata adalah 34,21. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam penelitian ini, wajib pajak setuju bahwa Persepsi *Tax Amnesty* dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

Data Persepsi *Tax Amnesty* merupakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang menggunakan skala likert dengan indikator: Pemahaman *tax amnesty*; kesadaran dan motivasi *tax amnesty*; serta pemanfaatan *tax amnesty*. Pada kuesioner ini, jumlah item yang digunakan sebanyak 15 item dikurang dengan kuesioner gugur sebanyak 6 item, sehingga yang digunakan untuk uji final sebanyak 9 item. Kuesioner ini diisi oleh 97 responden yang menjadi sampel penelitian dan mendapat skor terendah sebesar 10, skor tertinggi sebesar 45, skor rata-rata sebesar 34.21, serta simpangan baku sebesar 5.060.

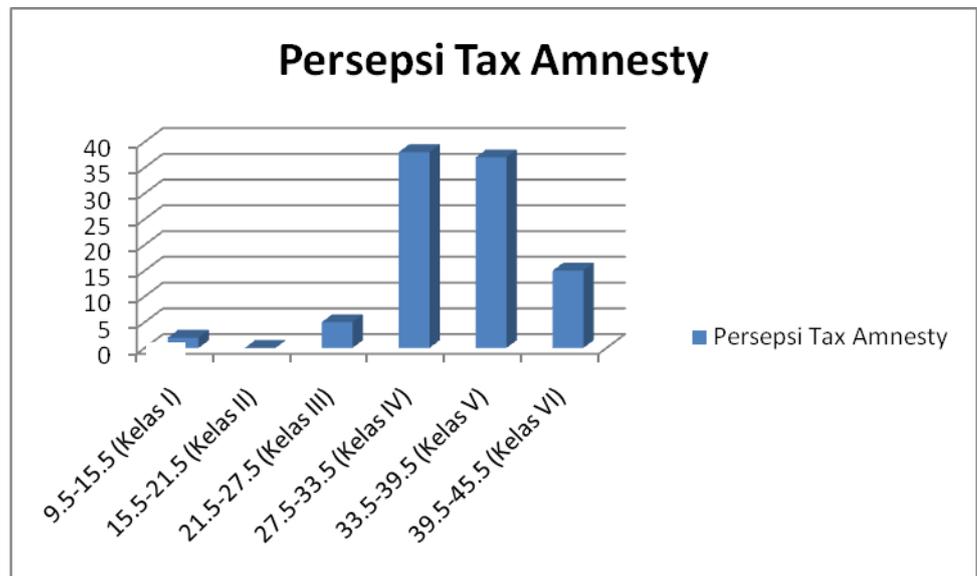
Berdasarkan dari data pada tabel IV.7 di atas, dapat ditemukan distribusi frekuensi untuk variabel Persepsi *Tax Amnesty* dengan rentang skor sebesar 36 adalah sebagai berikut: Banyak kelas adalah 6, dan panjang kelas interval adalah 6.

Dapat dilihat pada Tabel IV.8 dibawah ini:

**Tabel IV.8**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi *Tax Amnesty***

No	Interval	Batas		Frekuensi	
		Bawah	Atas	Absolut	Relatif
1	10-15	9.5	15.5	2	2.06%
2	16-21	15.5	21.5	0	0.00%
3	22-27	21.5	27.5	5	5.15%
4	28-33	27.5	33.5	38	39.18%
5	34-39	33.5	39.5	37	38.14%
6	40-45	39.5	45.5	15	15.46%
JUMLAH				97	100%

Sumber: data primer yang diolah oleh penulis, 2018



**Gambar IV.1**

**Grafik Histogram Variabel Persepsi *Tax Amnesty***

Sumber: data primer yang diolah oleh penulis, 2018

Berdasarkan Tabel IV.8 dan Gambar IV.1 di atas, dapat diketahui bahwa frekuensi terendah jawaban responden untuk variabel Persepsi *Tax Amnesty* adalah 0 yang terletak pada interval kelas kedua yaitu antara 16-21 satuan dengan frekuensi relatifnya sebesar 0,00%, sedangkan frekuensi tertinggi jawaban responden adalah 38 responden yang terletak pada interval kelas ke-4 yaitu antara 28-33 satuan, dengan frekuensi relatifnya sebesar 39.18%.

Hasil yang didapat dari penelitian ini (dapat dilihat pada lampiran 8) dapat diketahui pada butir 1, pernyataan yang berisi “Adanya kurun periode tarif penebusan *Tax Amnesty* membuat Saya ingin mendaftar *Tax Amnesty* lebih cepat” menunjukkan bahwa sebanyak 19 responden menjawab Sangat Setuju (SS), 49 responden menjawab Setuju (S) dan 22 responden menjawab Netral (N). Pada butir 2, pernyataan yang berisi “Saya paham apa itu *Tax Amnesty*” menunjukkan sebanyak 28 responden menjawab Sangat Setuju (SS), 50 responden menjawab Setuju (S), dan 17 responden menjawab Netral (N). Pada butir 3, pernyataan yang berisi “*Tax Amnesty* membuat saya ingin patuh pajak di masa depan” menunjukkan bahwa sebanyak 24 responden menjawab Sangat Setuju (SS), 48 responden menjawab Setuju (S), dan 22 responden menjawab Netral (N). Pada butir 4, pernyataan yang berisi “*Tax Amnesty* menambah kepercayaan saya terhadap pemerintah dalam bidang perpajakan” menunjukkan sebanyak 19

responden menjawab Sangat Setuju (SS), 32 responden menjawab Setuju (S), dan 36 responden menjawab Netral (N). Pada butir 5, pernyataan yang berisi “*Tax Amnesty* adalah kebijakan yang telah menguntungkan saya langsung secara finansial” menunjukkan sebanyak 15 responden menjawab Sangat Setuju (SS), 33 responden menjawab Setuju (S), dan 35 responden menjawab Netral (N). Pada butir 6, pernyataan yang berisi “Saya tahu bahwa *Tax Amnesty* akan mengenakan hukuman yang lebih berat kepada mereka yang memenuhi syarat amnesty, tetapi tidak mengambilnya” menunjukkan sebanyak 26 responden menjawab Sangat Setuju (SS), 37 responden menjawab Setuju (S), dan 29 responden menjawab Netral (N). Pada butir 7, pernyataan yang berisi “*Tax Amnesty* adalah kebijakan yang baik untuk reformasi perpajakan” menunjukkan sebanyak 24 responden menjawab Sangat Setuju (SS), 46 responden menjawab Setuju (S), dan 20 responden menjawab Netral (N). Pada butir 8, pernyataan yang berisi “Kebijakan *Tax Amnesty* bermanfaat bagi pembangunan Negara Indonesia” menunjukkan sebanyak 29 responden menjawab Sangat Setuju (SS), 41 responden menjawab Setuju (S), dan 18 responden menjawab Netral (N). Pada butir 9, pernyataan yang berisi “*Tax Amnesty* adalah Wajib pajak merasa *Tax Amnesty* sebagai jebakan” menunjukkan sebanyak 9 responden menjawab

Sangat Setuju (SS), 37 responden menjawab Setuju (S), dan 40 responden menjawab Netral (N).

Melalui hasil kuesioner, variabel Persepsi *Tax Amnesty* memiliki nilai ekstrem maksimal pada butir pernyataan nomor 2 yang menyatakan bahwa “Saya paham apa itu *Tax Amnesty*”, mempunyai jawaban Sangat Setuju (SS) dan Setuju (S) oleh 78 responden. Sedangkan nilai ekstrem minimal terdapat pada butir pernyataan nomor 5 yang menyatakan bahwa “*Tax Amnesty* adalah kebijakan yang telah menguntungkan saya langsung secara finansial”, sebanyak 12 responden memilih sangat tidak setuju dan tidak setuju.

- b. Persepsi Korupsi Pajak menggunakan 8 butir pernyataan. Skor minimum variabel tersebut adalah 11, dan skor maksimum adalah 40, dengan nilai rata-rata sebesar 21.29. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam penelitian ini wajib pajak agak netral dalam memahami bahwa Persepsi Korupsi Pajak dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

Data Persepsi Korupsi Pajak merupakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang menggunakan skala likert dengan indikator: Pengetahuan atas kasus korupsi pajak; kesadaran atas terjadinya kasus korupsi pajak; dan penegakan hukum atas kasus korupsi pajak.

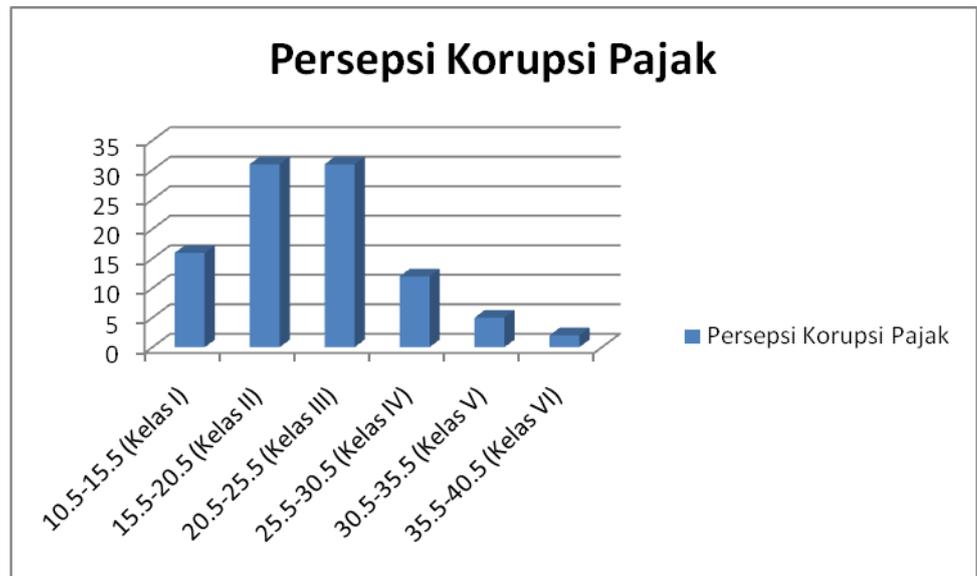
Pada kuesioner ini, jumlah item yang digunakan sebanyak 15 item, dikurangi dengan jumlah kuesioner yang digugurkan sebanyak 7 item, sehingga yang digunakan untuk uji final sebanyak 8 item. Kuesioner ini diisi oleh 97 responden yang menjadi sampel penelitian. Mendapat skor terendah sebesar 11, skor tertinggi sebesar 40, skor rata-rata sebesar 21.29, serta simpangan baku sebesar 5.697.

Berdasarkan dari data di atas, dapat dijadikan distribusi frekuensi untuk variabel Persepsi Korupsi Pajak dengan rentang skor sebesar 30, banyak kelas adalah 6, dan panjang kelas interval adalah 5. Dapat dilihat pada Tabel IV.9 sebagai berikut:

**Tabel IV.9**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Korupsi Pajak**

No	Interval	Batas		Frekuensi	
		Bawah	Atas	Absolut	Relatif
1	11-15	10.5	15.5	16	16%
2	16-20	15.5	20.5	31	32%
3	21-25	20.5	25.5	31	32%
4	26-30	25.5	30.5	12	12%
5	31-35	30.5	35.5	5	5%
6	36-40	35.5	40.5	2	2%
<b>JUMLAH</b>				97	100%

Sumber: data primer yang diolah oleh penulis, 2018



**Gambar IV.2**

**Grafik Histogram Variabel Persepsi Korupsi Pajak**

Sumber: data primer yang diolah oleh penulis, 2018

Berdasarkan Tabel IV.9 dan Gambar IV.2 di atas, dapat diketahui bahwa frekuensi terendah jawaban responden untuk variabel Persepsi Korupsi Pajak adalah 2 responden, yang terletak pada interval kelas ke-6 yaitu antara 36-40 dengan frekuensi relatifnya sebesar 2%, sedangkan frekuensi tertinggi jawaban responden adalah 31 responden, yang terletak pada interval kelas ke-2 dan ke-3 yaitu antara 16-20 dan 21-25, dengan frekuensi relatifnya sebesar 32%.

Hasil yang didapat dari penelitian ini (dapat dilihat pada lampiran 8), dapat dilihat pada butir 10, pernyataan yang berisi “Menurut saya, tidak ada pegawai pajak yang melakukan penyelewengan uang Negara” menunjukkan bahwa sebanyak 31 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 38 responden

menjawab Tidak Setuju (TS), dan 20 responden menjawab Netral (N). Pada butir 11, pernyataan yang berisi “Menurut saya, tidak ada pegawai pajak melakukan penerimaan suap dari hasil pajak” menunjukkan bahwa sebanyak 23 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 40 responden menjawab Tidak Setuju (TS), dan 23 responden menjawab Netral (N). Pada butir 12, pernyataan yang berisi “Menurut saya, pegawai pajak melakukan penggelapan uang pajak” menunjukkan bahwa sebanyak 23 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 35 responden menjawab Tidak Setuju (TS), dan 29 responden menjawab Netral (N). Pada butir 13, pernyataan yang berisi “Menurut saya, remunerasi (balas jasa/imbalan) pegawai pajak dapat mengurangi kecurangan pegawai” menunjukkan bahwa sebanyak 8 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 23 responden menjawab Tidak Setuju (TS), dan 38 responden menjawab Netral (N). Pada butir 14, pernyataan yang berisi “Menurut saya, tidak ada pegawai pajak melakukan hal yang menguntungkan diri sendiri atau kelompok (status dan harta)” menunjukkan bahwa sebanyak 16 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 47 responden menjawab Tidak Setuju (TS), dan 25 responden menjawab Netral (N). Pada butir 15, pernyataan yang berisi “Menurut saya, tidak ada pegawai pajak yang melakukan pemerasan terhadap wajib pajak” menunjukkan bahwa sebanyak 10 responden menjawab Sangat

Tidak Setuju (STS), 25 responden menjawab Tidak Setuju (TS), dan 39 responden menjawab Netral (N). Pada butir 16, pernyataan yang berisi “Menurut saya, sudah ada kepastian hukum dalam tindak pidana korupsi pajak” menunjukkan bahwa sebanyak 4 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 10 responden menjawab Tidak Setuju (TS), dan 22 responden menjawab Netral (N). Pada butir 17, pernyataan yang berisi “Saya yakin bahwa hukum di Indonesia sudah menindak tegas pegawai pajak yang melakukan korupsi” menunjukkan bahwa sebanyak 8 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 17 responden menjawab Tidak Setuju (TS) dan 31 responden menjawab Netral (N).

Melalui hasil kuesioner, variabel Persepsi Korupsi Pajak memiliki nilai ekstrem maksimum pada butir pernyataan nomor 16 yang menyatakan bahwa “Menurut saya, sudah ada kepastian hukum dalam tindak pidana korupsi pajak”, yang memiliki nilai Sangat Setuju (SS) dan Setuju (S) oleh 59 responden. Sedangkan nilai ekstrem minimum terdapat pada butir pernyataan nomor 10 dengan pernyataan “Menurut saya, tidak ada pegawai pajak yang melakukan penyelewengan uang Negara”. Sebanyak 69 responden memilih sangat tidak setuju dan tidak setuju.

- c. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus menggunakan 9 butir pernyataan. Skor minimum variabel tersebut adalah 13 dan skor maksimum adalah 45, dengan nilai rata-rata sebesar 33.61. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam penelitian ini, wajib pajak setuju bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

Data Kualitas Pelayanan Fiskus merupakan data primer. Diperoleh melalui kuesioner yang menggunakan skala likert dengan indikator: Daya tanggap (fiskus memiliki pengalaman); empati; sistem informasi/administrasi perpajakan yang semakin prima

Pada kuesioner ini, jumlah item yang digunakan sebanyak 15 item dikurangi dengan jumlah yang digugurkan sebanyak 6 item, sehingga yang digunakan untuk uji final sebanyak 9 item. Kuesioner ini diisi oleh 97 responden yang menjadi sampel penelitian dan mendapat skor terendah sebesar 13, skor tertinggi sebesar 45, skor rata-rata sebesar 33.61, serta simpangan baku sebesar 5.474.

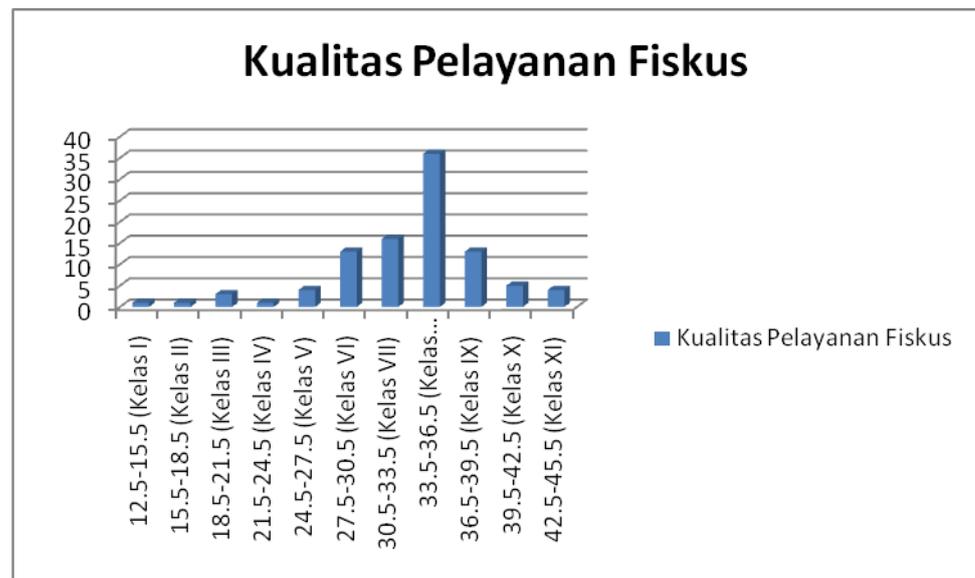
Berdasarkan dari data di atas, dapat dijadikan distribusi frekuensi untuk variabel Kualitas Pelayanan Fiskus dengan rentang skor sebesar 33, banyak kelas adalah 11, dan panjang kelas interval adalah 3.

Dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel IV.10**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan Fiskus**

No	Interval	Batas		Frekuensi	
		Bawah	Atas	Absolut	Relatif
1	13-15	12.5	15.5	1	1%
2	16-18	15.5	18.5	1	1%
3	19-21	18.5	21.5	3	3%
4	22-24	21.5	24.5	1	1%
5	25-27	24.5	27.5	4	4%
6	28-30	27.5	30.5	13	13%
7	31-33	30.5	33.5	16	16%
8	34-36	33.5	36.5	36	37%
9	37-39	36.5	39.5	13	13%
10	40-42	39.5	42.5	5	5%
11	43-45	42.5	45.5	4	4%
<b>JUMLAH</b>				<b>97</b>	<b>100%</b>

Sumber: data primer yang diolah oleh penulis, 2018



**Gambar IV.3**

**Grafik Histogram Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus**

Sumber: data primer yang diolah oleh penulis, 2018

Berdasarkan Tabel IV.10 dan Gambar IV.3 di atas, dapat diketahui bahwa frekuensi terendah jawaban responden untuk variabel Persepsi Korupsi Pajak adalah 1 responden yang terletak pada interval kelas ke-1, 2, dan 4, yaitu antara 13-15, 16-18, dan 22-24, dengan frekuensi relatifnya sebesar 1%, sedangkan frekuensi tertinggi jawaban responden adalah 36 responden yang terletak pada interval kelas ke-8, yaitu antara 34-36, dengan frekuensi relatifnya sebesar 37%.

Hasil yang didapat dari penelitian ini (dapat dilihat pada lampiran 8), terlihat pada butir 18, pernyataan yang berisi “Petugas fiskus memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan” menunjukkan bahwa sebanyak 12 responden menjawab Sangat Setuju (SS), 57 responden menjawab Setuju (S), dan 19 responden

menjawab Netral (N). Pada butir 19, pernyataan yang berisi “Cara membayar/melunasi pajak adalah mudah/efisien” menunjukkan sebanyak 25 responden menjawab Sangat Setuju (SS), 57 responden menjawab Setuju (S), dan 10 responden menjawab Netral (N). Pada butir 20, pernyataan yang berisi “Petugas fiskus memiliki motivasi yang tinggi” menunjukkan bahwa sebanyak 11 responden menjawab Sangat Setuju (SS), 41 responden menjawab Setuju (S), dan 35 responden menjawab Netral (N). Pada butir 21, pernyataan yang berisi “Pelayanan yang diberikan dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok orang yang mendapat prioritas” menunjukkan sebanyak 8 responden menjawab Sangat Setuju (SS), 55 responden menjawab Setuju (S), dan 23 responden menjawab Netral (N). Pada butir 22, pernyataan yang berisi “Petugas fiskus dapat memberikan solusi yang tepat bila Anda mengalami kesulitan dan keluhan” menunjukkan sebanyak 13 responden menjawab Sangat Setuju (SS), 49 responden menjawab Setuju (S), dan 26 responden menjawab Netral (N). Pada butir 23, pernyataan yang berisi “Pelayanan yang dilakukan petugas fiskus membuat wajib pajak merasa puas” menunjukkan sebanyak 13 responden menjawab Sangat Setuju (SS), 50 responden menjawab Setuju (S), 25 responden menjawab Netral (N). Pada butir 24, pernyataan yang berisi “Petugas fiskus memiliki kemampuan dalam melakukan pelayanan” menunjukkan sebanyak 9 responden menjawab Sangat

Setuju (SS), 59 responden menjawab Setuju (S), dan 20 responden menjawab Netral (N). Pada butir 25, pernyataan yang berisi “Petugas fiskus sangat berempati dalam melayani wajib pajak” menunjukkan sebanyak 7 responden menjawab Sangat Setuju (SS), 47 responden menjawab Setuju (S), dan 32 responden menjawab Netral (N). Pada butir 26, pernyataan yang berisi “Fasilitas Call Center atau Kring Pajak adalah salah satu sarana bertanya wajib pajak selain datang ke KPP” menunjukkan sebanyak 22 responden menjawab Sangat Setuju (SS), 49 responden menjawab Setuju (S), dan 20 responden menjawab Netral (N).

Melalui hasil kuesioner, variabel Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki nilai ekstrem maksimum pada butir pernyataan nomor 19 yang menyatakan bahwa “Cara membayar/melunasi pajak adalah mudah/efisien”. Ia mempunyai jawaban cukup signifikan, yaitu sebanyak 82 responden menjawab setuju dan sangat setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa salah satu pelayanan dalam membayar pajak cukup mudah. Hal ini menyumbang paling besar mengapa wajib pajak patuh terhadap perpajakan. Sedangkan nilai ekstrem minimum terdapat dalam pernyataan “Pelayanan yang diberikan dapat dijangkau orang atau sekelompok orang yang mendapat prioritas” dan pernyataan “Petugas fiskus sangat berempati dalam melayani wajib pajak”.

- d. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak menggunakan 9 butir pernyataan. Skor minimum variabel tersebut adalah 16 dan skor maksimum adalah 45, dengan nilai rata-rata sebesar 37.65. Hal ini mengindikasikan bahwa responden penelitian ini memiliki kepatuhan wajib pajak yang baik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Setiabudi Tiga. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya responden yang menjawab setuju dari setiap butir pernyataan dalam penelitian ini.

Data Kepatuhan Wajib Pajak merupakan data primer. Diperoleh melalui kuesioner yang menggunakan skala likert dengan indikator: Memenuhi aspek kepatuhan formal, dan memenuhi aspek kepatuhan material.

Pada kuesioner ini, jumlah item yang digunakan sebanyak 15 item dikurangi dengan jumlah yang digugurkan sebanyak 6 item, sehingga yang digunakan untuk uji final sebanyak 9 item. Kuesioner ini diisi oleh 97 responden yang menjadi sampel penelitian. Mendapat skor terendah sebesar 16, skor tertinggi sebesar 45, skor rata-rata sebesar 37.65, serta simpangan baku sebesar 5.588.

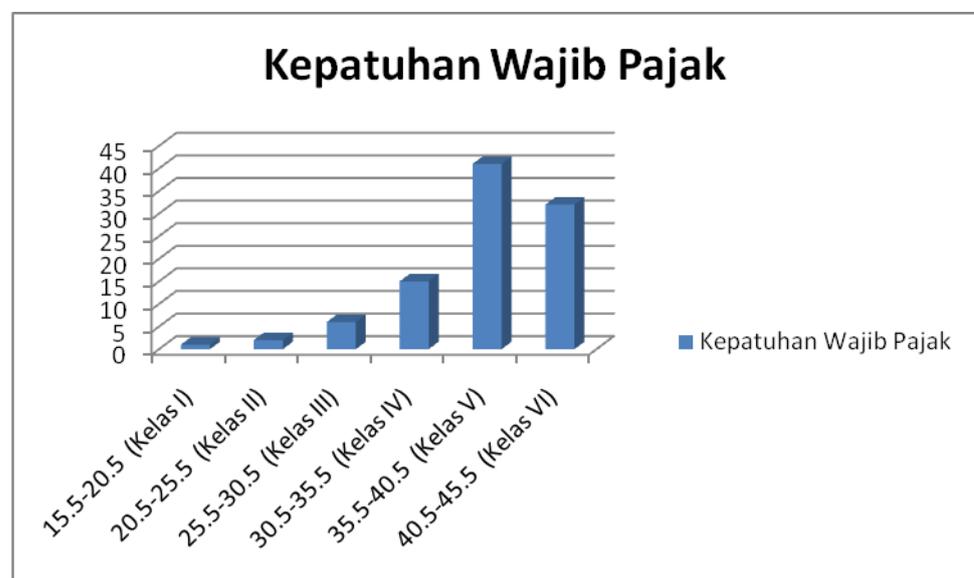
Berdasarkan dari data di atas, dapat dijadikan distribusi frekuensi untuk variabel Kualitas Pelayanan Fiskus dengan rentang skor sebesar 30, banyak kelas adalah 6, dan panjang kelas interval adalah 5.

Dapat dilihat pada Tabel IV.11 sebagai berikut:

**Tabel IV.11**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Kepatuhan Wajib Pajak**

No	Interval	Batas		Frekuensi	
		Bawah	Atas	Absolut	Relatif
1	16-20	15.5	20.5	1	1%
2	21-25	20.5	25.5	2	2%
3	26-30	25.5	30.5	6	6%
4	31-35	30.5	35.5	15	15%
5	36-40	35.5	40.5	41	42%
6	41-45	40.5	45.5	32	33%
JUMLAH				97	100%

Sumber: data primer yang diolah oleh penulis, 2018

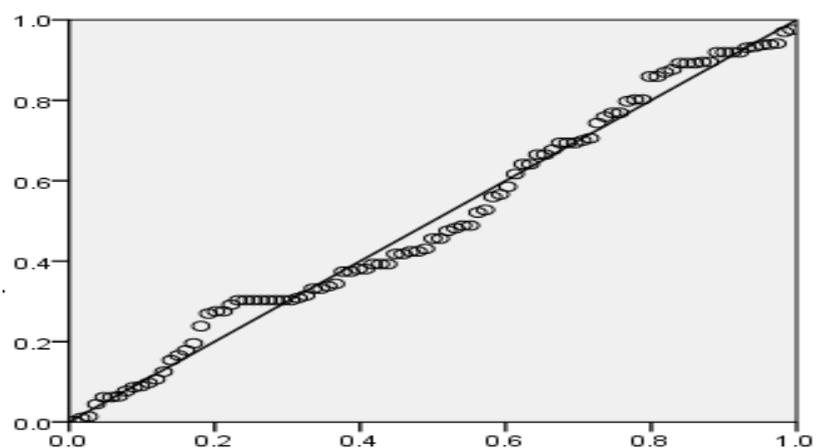


**Gambar IV.4**  
**Grafik Histogram Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus**  
Sumber: data primer yang diolah oleh penulis, 2018

Berdasarkan Tabel IV.11 dan Gambar IV.4 di atas, dapat diketahui bahwa frekuensi terendah untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak adalah 1 responden yang terletak pada interval kelas ke-1, yaitu antara 16-20, dengan frekuensi relatifnya sebesar 1%, sedangkan frekuensi tertinggi adalah 41 responden yang terletak pada interval kelas ke-5 yaitu antara 36-40, dengan frekuensi relatifnya sebesar 42%. Pada penelitian ini, butir item yang memiliki skor tertinggi adalah pernyataan “Saya mengisi formulir pajak dengan benar” dan skor terendah adalah “Saya tepat waktu membayar pajak dalam dua tahun terakhir”.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas



**Gambar IV.5**  
**Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot**  
Sumber: data primer yang diolah oleh penulis, 2018

Gambar IV.5 menunjukkan data yang berada di sekitar garis diagonal cenderung mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

Untuk mendapatkan data yang dapat meyakinkan, hasil uji grafik pada uji normalitas ini juga dilengkapi dengan uji statistik dengan menggunakan uji Komogorov-Smirnov (K-S). Analisis ini merupakan suatu pengujian normalitas secara *univariate* untuk menguji keselarasan data masing-masing variabel penelitian, dimana suatu sampel dikatakan berdistribusi normal atau tidak berdistribusi normal ditunjukkan dengan nilai signifikansi diatas 0,05 atau 5%.

**Tabel IV.12**  
**Hasil Uji Normalitas Menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov**

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	0
	Std. Deviation	4.76498
Most Extreme Differences	Absolute	0.053
	Positive	0.053
	Negative	-0.046
Kolmogorov-Smirnov Z		0.519
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.951

a. Test distribution is Normal.

Sumber: data primer yang diolah oleh penulis, 2018

Hasil pengujian normalitas pada pengujian Kolmogorov-Smirnov yang dapat dilihat pada tabel IV.12 diatas menunjukkan signifikan diatas 0.05 dengan nilai Kolmogorov-Smirnov sebesar 0.951. Hal tersebut mengindikasikan data residual terdistribusi secara normal, karena memiliki nilai signifikansi diatas 0.05.

#### b. Uji Multikolonieritas

**Tabel IV.13**  
**Hasil Uji Multikolonieritas**

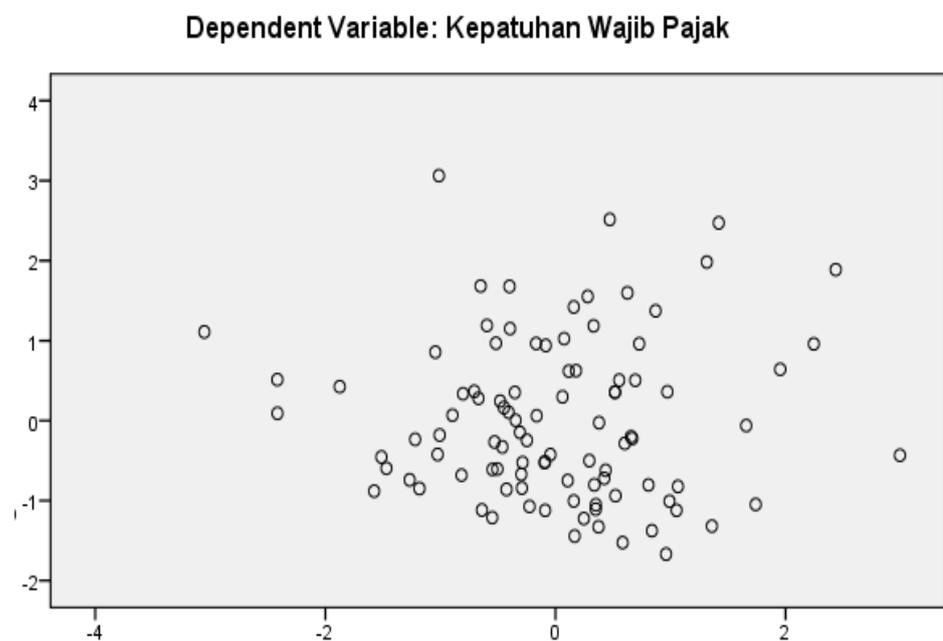
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	17.635	3.68		4.792	.0		
	Persepsi Tax Amnesty	0.408	0.12	0.369	3.448	0.001	0.682	1.466
	Persepsi Korupsi Pajak	-0.189	0.1	-0.193	-1.916	0.058	0.772	1.295
	Kualitas Pelayanan Fiskus	0.3	0.11	0.294	2.654	0.009	0.637	1.571

Sumber: Data primer yang diolah oleh penulis, 2018

Berdasarkan tabel IV.13 dapat terlihat bahwa hasil perhitungan nilai *tolerance* variabel independen  $>0.10$  atau sama dengan nilai VIF  $<10$ . Variabel Persepsi Tax Amnesty menghasilkan *tolerance* sebesar 0.682 dan nilai VIF sebesar 1.466. Variabel Persepsi Korupsi Pajak menghasilkan *tolerance* sebesar 0.772 dan nilai VIF sebesar 1.295. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus menghasilkan *tolerance* sebesar 0.637 dan nilai VIF

sebesar 1.571. Seluruh variabel telah memenuhi *cut off* untuk *tolerance value* dan VIF. Dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak ada korelasi antar variabel independen dan model regresi.

### c. Uji Heteroskedastisitas



**Gambar IV.6**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan *Scatterplot***  
 Sumber: Data primer yang diolah oleh penulis, 2018

Analisis dengan menggunakan *scatterplots* memiliki kelemahan yang cukup signifikan, sehingga diperlukan uji statistik agar mendapatkan hasil yang lebih akurat. Untuk memastikan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi penelitian, maka dilakukan uji glesjer.

Hasil uji glesjer pada penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel IV.14**  
**Hasil Uji Glejser**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.089	2.091		4.348	0
	Kualitas Pelayanan Fiskus	-0.111	0.064	-0.212	1.724	0.088
	Persepsi Tax Amnesty	0.006	0.067	0.01	0.084	0.934
	Persepsi Korupsi Pajak	-0.083	0.056	-0.165	1.477	0.143

Sumber: Data primer yang diolah oleh penulis, 2018

Berdasarkan hasil uji glejser pada tabel IV.14 dapat diketahui bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi yang lebih besar daripada 0,05 untuk setiap variabel, yaitu Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki nilai signifikansi 0,088, variabel Persepsi *Tax Amnesty* memiliki nilai signifikansi 0,934, dan variabel Persepsi Korupsi Pajak memiliki nilai signifikansi 0,143.

### 3. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi yang telah dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel IV.15**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	17.635	3.68	
	Kualitas Pelayanan Fiskus	0.408	0.118	0.369
	Persepsi Tax Amnesty	-0.189	0.099	-0.193
	Persepsi Korupsi Pajak	0.3	0.113	0.294

Sumber: Data primer yang diolah oleh penulis, 2018

Tabel IV.15 menunjukkan nilai koefisien regresi untuk variabel independen secara berturut-turut Persepsi *Tax Amnesty* sebesar 0,369, Persepsi Korupsi Pajak sebesar -0,193, dan Kualitas Pelayanan Fiskus sebesar 0.294. Sehingga persamaan regresi pada penelitian ini menjadi:

$$Y = 17.635 + 0.408PTA - 0.189PKP + 0.3KPF + \epsilon$$

- Konstanta sebesar 17.635 artinya jika Persepsi *Tax Amnesty* ( $X_1$ ), Persepsi Korupsi Pajak ( $X_2$ ), dan Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_3$ ) nilainya 0, maka Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) nilainya adalah 17.635.
- Koefisien regresi variabel Persepsi *Tax Amnesty* sebesar 0.408. Hal ini berarti bahwa jika variabel independen lain nilainya tetap, dan Persepsi *Tax Amnesty* bertambah satu satuan, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0.408 kali.

- c. Koefisien regresi Persepsi Korupsi Pajak sebesar -0.189. Hal ini berarti bahwa jika variabel independen lain nilainya tetap, dan persepsi korupsi pajak bertambah satu satuan, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami penurunan sebesar 0.189 kali.
- d. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan Fiskus sebesar 0.3. Hal ini berarti bahwa jika variabel independen lain nilainya tetap, dan Kualitas Pelayanan Fiskus bertambah satu satuan, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0.3 kali.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Hasil Uji t

Rumus  $t_{tabel}$  adalah (tingkat kepercayaan dibagi 2 ; jumlah responden dikurangi jumlah variabel bebas dikurangi 1) atau dapat ditulis ( $0,05/2 = 0,025$ ;  $97-3-1= 93$ ). Sehingga didapatkan nilai  $t_{tabel}$  untuk  $n=93$  dengan  $df 0,025$  yaitu sebesar 1,98472.

**Tabel IV.16**  
**Hasil Uji t**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
			Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.635	3.68		4.792	0
	X1	0.408	0.118	0.369	3.448	0.001
	X2	-0.189	0.099	-0.193	1.916	0.058
	X3	0.3	0.113	0.294	2.654	0.009

Sumber: Data primer yang diolah oleh penulis, 2018

Dapat dilihat bahwa dari ke-tiga variabel independen yang dimasukkan ke dalam regresi, Persepsi Korupsi Pajaklah satu-satunya variabel yang tidak bernilai signifikan. Dapat dilihat dari probabilitas signifikansi untuk Persepsi *Tax Amnesty* (X1) adalah 0.001 dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X3) adalah 0.009. Jauh di bawah 0.05. sedangkan variabel Persepsi Korupsi Pajak (X2) adalah 0.058 yang menandakan bahwa tidak bernilai signifikan.

Berikut adalah penjelasan mengenai pengujian hipotesis tiap variabel:

**H<sub>1</sub>: Persepsi *Tax Amnesty* memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pada hasil uji t, H<sub>1</sub> pada tabel IV.16 dapat terlihat bahwa variabel Persepsi *Tax Amnesty* mempunyai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan diperkuat dengan hasil  $t_{hitung} 3.448 > t_{tabel} 1.98472$ . Hal ini menunjukkan bahwa H<sub>1</sub> diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa Persepsi *Tax Amnesty* signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, atau dengan kata lain Persepsi *Tax Amnesty* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Persepsi *Tax Amnesty* mempunyai signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan arah positif. Hal ini memiliki arti bahwa semakin meningkat Persepsi *Tax Amnesty* seorang wajib pajak, maka akan semakin meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajaknya pula.

## **H<sub>2</sub> : Persepsi Korupsi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pada hasil uji t, H<sub>2</sub> pada tabel IV.16 dapat terlihat variabel persepsi korupsi pajak mempunyai tingkat signifikansi sebesar  $0,058 > 0,05$  dan diperkuat dengan hasil  $t_{hitung}$  sebesar  $-1.916 < t_{tabel}$  1.98472. Hal ini menunjukkan bahwa H<sub>2</sub> tidak diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa Persepsi Korupsi Pajak tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, atau dengan kata lain Persepsi Korupsi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Persepsi Korupsi Pajak tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan arah negatif. Hal ini memiliki arti bahwa semakin meningkat Persepsi Korupsi Pajak seorang wajib pajak, maka akan semakin menurunkan Kepatuhan Wajib Pajaknya.

## **H<sub>3</sub> : Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pada hasil uji t, H<sub>3</sub> pada tabel IV.16 terlihat variabel Kualitas Pelayanan Fiskus mempunyai tingkat signifikansi sebesar  $0,009 < 0,05$  dan diperkuat dengan hasil  $t_{hitung}$  sebesar  $2.654 > t_{tabel}$  1.98472. Hal ini menunjukkan bahwa H<sub>3</sub> diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak atau, dengan kata lain Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan arah positif. Hal ini memiliki arti bahwa semakin meningkat Kualitas Pelayanan Fiskus yang ada di suatu Kantor Pajak, maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak WP yang ada di Kantor Pajak tersebut.

#### b. Hasil Uji F

Dengan derajat kepercayaan 5%, didapatkan  $df_1$  (jumlah variabel - 1 = 4-1) adalah 3, dan didapatkan  $df_2$  ( $n-k-1 = 97-3-1$ ) adalah 93.  $n$  adalah jumlah observasi dan  $k$  adalah jumlah variabel independen. Hasil diperoleh untuk F tabel sebesar 2,708. Hasil dari uji statistik F dapat dilihat pada tabel IV.17 di bawah ini:

**Tabel IV.17**  
**Hasil Uji F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	818.399	3	272.8	11.639	.000a
	Residual	2179.683	93	23.437		
	Total	2998.082	96			

Sumber: Data primer yang diolah oleh penulis, 2018

Dikarenakan probabilitasnya (0.00) jauh lebih kecil dari 0.05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi Kepatuhan Wajib Pajak, atau dapat dikatakan bahwa  $X_1, X_2$ , dan  $X_3$  secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Selain itu, berdasarkan hasil uji F pada tabel IV.17, didapat nilai  $f_{hitung}$  11.639 lebih besar daripada  $f_{tabel}$  2,703, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi Kepatuhan Wajib Pajak, atau dengan kata lain  $X_1, X_2$ , dan  $X_3$  berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel IV.18**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.522a	0.273	0.25	4.841

Sumber: Data primer yang diolah oleh penulis, 2018

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel IV.18, nilai *adjusted R square* didapatkan sebesar 0,25 atau 25% yang berarti variabel Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh ketiga variabel lainnya sebesar 25%. Sedangkan sisa 75% nya dijelaskan oleh faktor lain diluar model. Hasil uji koefisien determinasi ini juga menunjukkan R yaitu 0.522, yang berarti keeratan pengaruh antara  $X_1, X_2, X_3$ , dan Y adalah cukup.

### C. Pembahasan

Hasil yang didapat dari penelitian ini, dengan melibatkan 97 wajib pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Tiga adalah Persepsi *Tax Amnesty* dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Persepsi Korupsi Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh antara Persepsi *Tax Amnesty*, Persepsi Korupsi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada penelitian ini memiliki persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 17.635 + 0.408PTA - 0.189PKP + 0.3KPF + \varepsilon$$

Konstanta sebesar 17.635 artinya adalah jika Persepsi *Tax Amnesty* ( $X_1$ ), Persepsi Korupsi Pajak ( $X_2$ ), dan Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_3$ ) bernilai 0, maka Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) nya adalah 17.635. Koefisien regresi variabel persepsi *Tax Amnesty* sebesar 0.408. Hal ini berarti bahwa jika variabel independen lain nilainya tetap, dan Persepsi *Tax Amnesty* bertambah satu satuan, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0.408 kali. Koefisien regresi Persepsi Korupsi Pajak sebesar -0.189. Hal ini berarti bahwa jika variabel independen lain bernilai tetap dan persepsi korupsi pajak bertambah satu satuan, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami penurunan sebesar 0.189 kali. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan Fiskus sebesar 0.3. Hal ini berarti bahwa jika variabel independen lain nilainya tetap dan

Kualitas Pelayanan Fiskus bertambah satu satuan, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0.3 kali.

Pengaruh Persepsi *Tax Amnesty* melalui uji t diketahui bahwa hasil  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, yaitu  $3.448 > 1,98472$ , maka  $H_1$  diterima. Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak melalui uji t diketahui bahwa hasil  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel, yaitu  $-1.916 < 1,98472$ , maka  $H_2$  tidak diterima, dan pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus melalui uji t diketahui bahwa hasil  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, yaitu  $2.654 > 1,98472$ , maka  $H_3$  diterima. Jadi kesimpulannya, secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan positif antara Persepsi *Tax Amnesty* dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan, dan terdapat hubungan negatif antara Persepsi Korupsi Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh antara Persepsi *Tax Amnesty*, Persepsi Korupsi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai korelasi sebesar 0.522, maka keeratan pengaruhnya adalah cukup. Kemampuan variabel dari Persepsi *Tax Amnesty*, Persepsi Korupsi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 25%, sedangkan sisa dari nilai tersebut sebesar 75% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Pembahasan untuk masing – masing hasil uji hipotesis akan dijabarkan sebagai berikut:

### **1. Pengaruh Persepsi *Tax Amnesty* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pada hasil uji t di tabel IV.16 terlihat bahwa  $H_1$  diterima sehingga dapat dikatakan bahwa Persepsi *Tax Amnesty* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan hubungan pengaruhnya adalah positif. Hasil ini menunjukkan bahwa baik atau tidaknya Persepsi *Tax Amnesty* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, maka akan berpengaruh signifikan dan positif pada tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Jika Persepsi *Tax Amnesty* meningkat, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat, dan begitupun jika Persepsi *Tax Amnesty* menurun, maka Kepatuhan Wajib Pajak ikut menurun.

Hasil uji t menunjukkan bahwa Persepsi *Tax Amnesty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan menunjukkan tingkat signifikansi 0.001 ( $<0.05$ ) dan nilai thitung 4.792 ( $>1.98472$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik Persepsi Wajib Pajak terhadap *Tax Amnesty*, maka akan semakin baik pula tingkat Kepatuhan Wajib Pajaknya. Maka dari itu, jika *Tax Amnesty* ingin diadakan kembali, diperlukan sosialisasi, ajakan, dan arahan untuk Wajib Pajak agar segera mendaftar *Tax Amnesty* yang dibuat baik, menarik, dan mendapat respon positif, agar *Tax Amnesty* ini dapat menghasilkan Kepatuhan Wajib Pajak ke depannya. Sesuai dengan hasil penelitian Bagiada & Darmayasa (2016), yaitu Hasil dekonstruksi kebijakan *Tax Amnesty* mampu mencerahkan hati seluruh Wajib Pajak demi mewujudkan

kepatuhan sukarela dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, baik jasmani maupun rohani.

Hasil ini juga menyatakan bahwa *Tax Amnesty* menimbulkan Kepatuhan Wajib Pajak ke depannya. Jika seseorang calon Wajib Pajak telah mendaftarkan dirinya untuk menjadi Wajib Pajak, maka Wajib Pajak tersebut akan terpantau di *database* KPP. Jika Wajib Pajak tersebut tidak membayar pajak, maka akan dikirimkan surat teguran ke alamat yang bersangkutan. Jika terlambat membayar, maka akan dikenakan sanksi bunga tiap bulannya. Jika belum membayar pula, maka akan dikirimkan surat paksa yang dikirimkan langsung oleh juru sita ke alamat yang bersangkutan. Sistem yang sudah berjalan di KPP ini mengakibatkan Kepatuhan Wajib Pajak secara sukarela maupun terpaksa.

Berdasarkan hasil tersebut juga menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah dalam bidang perpajakan harus melewati uji coba yang matang, dan melibatkan persepsi yang baik atau respon positif dari masyarakat terhadap kebijakan tersebut, sebab persepsi masyarakat sangat mempengaruhi apakah kebijakan tersebut dapat diterima dan bermanfaat bagi Negara, atautkah sebaliknya, yang pada akhirnya akan berdampak pada tidak berjalannya kebijakan tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ngadiman & Huslin (2015) yang menghasilkan hasil penelitian bahwa *Tax Amnesty* dan Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## **2. Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pada hasil uji t di tabel IV.16, dapat terlihat bahwa  $H_2$  tidak diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa Persepsi Korupsi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa baik atau tidaknya Persepsi Wajib Pajak terhadap Korupsi Pajak, maka tidak berpengaruh signifikan pada tingkat Kepatuhan Wajib Pajaknya, namun hubungannya adalah negatif. Jika Persepsi Korupsi Pajak meningkat, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan turun, dan sebaliknya jika Persepsi Korupsi Pajak menurun, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat.

Hasil uji t menunjukkan bahwa Persepsi Korupsi Pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan menunjukkan tingkat signifikansi 0.058 ( $>0.05$ ) dan nilai t hitung - 1.916 ( $>1.98472$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa baik atau tidaknya Persepsi Wajib Pajak terhadap Korupsi Pajak, maka tidak berpengaruh signifikan pada tingkat Kepatuhan Wajib Pajak, dan hubungannya adalah negatif.

Di sistem perpajakan terkini yang sudah berbasis online, para pegawai fiskus bekerja secara sistematis, cepat, dan terpercaya. Sistem dibuat agar meminimalisasi pegawai pajak untuk berbuat kecurangan, penyelewengan, penyuapan, pemerasan, serta korupsi pajak. Wajib Pajak membayar pajak di Bank, tidak melalui Kantor Pajak. Selain itu,

konsultasi atau pengaduan masalah perpajakan pun tidak dikenai biaya. Sudah tersebar di seluruh Kantor Pajak Indonesia akan slogan “Area Bebas Pungli” atau “Katakan Tidak Pada Korupsi”. Slogan-slogan ini mengingatkan Wajib Pajak serta juga memberi peringatan kepada pegawai pajak agar selalu jujur dalam bekerja, dan bersih dari korupsi.

Penelitian ini dilakukan ketika berita korupsi pajak sedang tidak beredar di media cetak maupun elektronik. Berita korupsi pajak yang dilakukan oleh pegawai fiskus pernah tersebar di berbagai media, terjadi pada tahun 2010-2013. Seperti berita kasus korupsi pajak yang dilakukan oleh Bahasyim Assifie pada 2010, Gayus Tambunan pada 2011, Dhana Widyatmika pada 2012, Tommy Hendratno pada 2012, serta Mohammad Dian Irwan-Eko Darmayanto pada tahun 2013. Berbeda jarak sekitar lima s.d. delapan tahun dengan penelitian yang dilakukan pada tahun 2018 ini. Sehingga variabel Persepsi Korupsi Pajak tidak berpengaruh dalam Kepatuhan Wajib Pajak seseorang. Hipotesis yang terjadi pada penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian Rachmania, Astuti, & Utami (2016): “Variabel Persepsi Korupsi Pajak memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” ; Suciaty, Handayani, Dwiatmanto (2014): “Pemberitaan Korupsi Pajak di media massa memiliki pengaruh secara signifikan secara simultan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak” ; Christianto & Suyanto (2014): “Variabel Pemahaman Tindak Pidana Korupsi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak”.

Berdasarkan hasil tersebut, juga menunjukkan bahwa pemerintah dan pejabat perpajakan harus menjaga kepatuhan wajib pajak dengan meminimalisasi peluang munculnya korupsi pajak, karena jika terjadi kasus korupsi pajak kembali di era sekarang, maka kepatuhan wajib pajak dapat terpengaruhi sebagaimana sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan.

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pada hasil uji t di tabel IV.16, terlihat bahwa  $H_3$  diterima sehingga dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan hubungan pengaruhnya adalah positif. Hasil ini menunjukkan bahwa baik atau tidaknya Pelayanan Fiskus, maka akan berpengaruh signifikan dan positif pada tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Jika Kualitas Pelayanan Fiskus meningkat, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat, dan begitupun jika Kualitas Pelayanan Fiskus menurun, maka Kepatuhan Wajib Pajak ikut menurun.

Hasil uji t menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan menunjukkan tingkat signifikansi 0.009 ( $<0.05$ ) dan nilai  $t_{hitung}$  2.654 ( $>1.98472$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan Fiskus, maka akan semakin baik pula tingkat Kepatuhan Wajib Pajaknya. Maka dari itu, Pelayanan Fiskus harus dibuat dengan nyaman,

peduli, dan modern agar pelayanan fiskus ini dapat menghasilkan Kepatuhan Wajib Pajak ke depannya.

Pelayanan pajak yang baik antara lain meliputi pemuasan terhadap wajib pajak, sistem pembayaran dan pelaporan yang mudah, pegawai memiliki motivasi dan empati terhadap wajib pajak, pelayanan dapat menjangkau semua wajib pajak, wajib pajak mendapatkan solusi dari masalah perpajakan yang dihadapinya, dan pelayanan kantor yang lengkap, modern, ramah, aman, serta nyaman

Kualitas pelayanan fiskus yang buruk akan mendapat respon negatif dari wajib pajak. Wajib pajak akan merasa tidak nyaman, dan enggan kembali ke Kantor Pajak. Sama halnya dengan pembeli, jika pelayanan yang diberikan penjual tidak baik, maka pembeli tersebut akan mencari penjual lain yang menawarkan pelayanan lebih baik. Wajib pajak pun seperti itu, jika pelayanan yang diberikan petugas fiskus tidak baik, sedangkan wajib pajak tidak dapat berganti Kantor Pajak -karena harus sesuai dimana domisili ia tinggal-, maka hal lain yang akan terjadi adalah Kepatuhan Wajib Pajaknya yang akan turun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cindy & Yenni (2013), yaitu Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.