

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### A. Data Responden

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak, jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 50 orang. Karakteristik responden yang disajikan meliputi: jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan. Hasil deskriptif karakteristik responden tersebut diantaranya sebagai berikut:

##### 1. Jenis kelamin Responden

Hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.1.**  
**Jenis Kelamin Responden**

Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase (%)	
Jenis Kelamin	Pria	37	74,0
	Wanita	13	26,0
	Total	50	100,0

Sumber: hasil olah data 2019

Berdasarkan tabel 4.1. dapat diketahui bahwa dari 50 responden yang menjadi sampel penelitian sebanyak 37 orang (74,0%) berjenis kelamin pria, dan sebanyak 13 orang (26,0 %) berjenis kelamin wanita. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden (wajib pajak) di KPP Pratama Demak berjenis kelamin pria.

## 2. Usia Responden

Hasil karakteristik responden berdasarkan umur dalam penelitian ini disimpulkan dalam tabel sebagai berikut.

**Tabel 4.2.**  
**Usia Responden**

Karakteristik Responden		Jumlah	Persentase (%)
Usia	20 - 25 Tahun	11	22,0
	26 - 30 Tahun	26	52,0
	> 30 Tahun	13	26,0
	Total	50	100,0

Sumber: hasil olah data 2019

Berdasarkan tabel 4.2. dapat diketahui bahwa dari 50 responden yang menjadi sampel penelitian, sebanyak 11 orang (22,0%) berusia antara 20-25 tahun, sebanyak 26 orang (52,0%) berusia 26-30 tahun, dan sebanyak 13 orang (26,0%) berusia >30 tahun. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden (wajib pajak) di KPP Pratama Demak berusia antara 26-30 tahun.

## 3. Pendidikan Terakhir Responden

Hasil karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dalam penelitian ini disajikan pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 4.3.**  
**Pendidikan Terakhir Responden**

Karakteristik Responden		Jumlah	Persentase (%)
Pendidikan	SMP	3	6,0
	SMA	18	36,0
	Diploma	4	8,0
	Sarjana	25	50,0
	Total	50	100,0

Sumber: hasil olah data 2019

Berdasarkan tabel 4.3. diatas dapat diketahui bahwa dari 50 responden yang menjadi sampel penelitian, sebanyak 3 orang (6,0%) berpendidikan SMP, sebanyak 18 orang (36,0%) berpendidikan SMA, sebanyak 4 orang (8,0%) berpendidikan Diploma, dan sebanyak 25 orang (50,0%) berpendidikan Sarjana. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden (wajib pajak) di KPP Pratama Demak memiliki pendidikan terakhir Sarjana.

#### 4. Pekerjaan Responden

Hasil karakteristik responden berdasarkan lama bekerja dalam penelitian ini disajikan pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 4.4.**  
**Pekerjaan Responden**

Karakteristik Responden		Jumlah	Persentase (%)
Pekerjaan	Pegawai swasta	28	56,0
	Wiraswata	8	16,0
	PNS	14	28,0

Sumber: hasil olah data 2019

Berdasarkan tabel 4.4. dapat diketahui bahwa dari 50 responden yang menjadi sampel penelitian, sebanyak 28 orang (56,0%) bekerja sebagai pegawai swasta, sebanyak 8 orang (16,0%) bekerja sebagai wiraswasta, dan sebanyak 14 orang (28,0%) bekerja sebagai PNS. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden (wajib pajak) di KPP Pratama Demak bekerja sebagai Pegawai Swasta.

#### 5. Statistik Deskriptif

Statistik digunakan untuk memaparkan mengenai data yang digunakan dalam melihat nilai rata-rata, standar deviasi, maksimum, minimum dari variabel Lingkungan Sosial, Tingkat Pengetahuan Pajak, Persepsi Kemudahan

Teknologi, Kualitas pelayanan pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil statistik deskriptif dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5.**  
**Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Lingkungan Sosial	50	5	20	12.08	4.080
Tingkat Pengetahuan Pajak	50	14	30	23.34	3.396
Persepsi Kemudahan Teknologi	50	9	20	15.96	2.626
Kualitas Pelayanan Pajak	50	16	34	27.98	4.424
Kepatuhan Wajib Pajak	50	16	35	28.14	4.499
Valid N (listwise)	50				

Sumber: hasil olah data 2019

Berdasarkan tabel 4.5. diatas, di ketahui bahwa data yang diolah dari penelitian ini adalah 50 orang. Nilai rata-rata variabel lingkungan sosial sebesar 12.08 dengan standar deviasi 4.080, variabel tingkat pengetahuan pajak sebesar 23.34 dengan standar deviasi 3.396, variabel persepsi kemudahan teknologi sebesar 15.96 dengan standar deviasi 2.626, variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 27.98 dengan standar deviasi 4.424, dan variabel kewajiban wajib pajak sebesar 28.14 dengan standar deviasi 4.499

## B. Uji Kualitas Instrumen dan Data

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Hal yang dilakukan sebelum menunjukkan bahwa semua indikator pernyataan layak dijadikan instrumen penelitian adalah melakukan uji sampel besar sebanyak 50 responden. Nilai  $r$  yang diperoleh dibandingkan dengan  $r$  tabel, bila nilai  $r$  hitung  $<$  nilai  $r$  tabel, maka butir pernyataan dinyatakan tidak valid. Bila  $r$  hitung  $>$  nilai  $r$  tabel, maka butir pernyataan dinyatakan valid. Berikut ini adalah hasil uji validitas:

**Tabel 4.6.**  
**Hasil Uji Validitas dari Item – Item Variabel Penelitian**

Variabel	Item Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Lingkungan Sosial	X1.1	0.926	0,279	Valid
	X1.2	0.912	0,279	Valid
	X1.3	0.950	0,279	Valid
	X1.4	0.952	0,279	Valid
Tingkat Pengetahuan Pajak	X2.1	0.838	0,279	Valid
	X2.2	0.846	0,279	Valid
	X2.3	0.820	0,279	Valid
	X2.4	0.756	0,279	Valid
	X2.5	0.805	0,279	Valid
	X2.6	0.822	0,279	Valid
	X3.1	0.877	0,279	Valid

Persepsi Kemudahan Teknologi	X3.2	0.870	0,279	Valid
	X3.3	0.890	0,279	Valid
	X3.4	0.888	0,279	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak	X4.1	0.889	0,279	Valid
	X4.2	0.873	0,279	Valid
	X4.3	0.737	0,279	Valid
	X4.4	0.701	0,279	Valid
	X4.5	0.857	0,279	Valid
	X4.6	0.890	0,279	Valid
	X4.7	0.917	0,279	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Y.1	0.925	0,279	Valid
	Y.2	0.856	0,279	Valid
	Y.3	0.838	0,279	Valid
	Y.4	0.857	0,279	Valid
	Y.5	0.849	0,279	Valid
	Y.6	0.854	0,279	Valid
	Y.7	0.805	0,279	Valid

Sumber: hasil olah data 2019

Berdasarkan hasil uji validitas dengan jumlah 50 responden dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan mengenai Lingkungan Sosial, Tingkat Pengetahuan Pajak, Persepsi Kemudahan Teknologi, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak yang diajukan untuk responden Wajib Pajak yang memiliki NPWP pada KPP Pratama Demak adalah valid karena dilihat dari tingkat signifikan  $< 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang ada dalam kuesioner

tersebut dapat dikatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Hal yang dilakukan setelah menunjukkan bahwa semua variabel pernyataan layak dijadikan instrumen penelitian adalah melakukan uji sampel besar sebanyak 50 responden. Pernyataan dapat dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha > 0,6. Berikut ini adalah hasil uji reliabel:

**Tabel 4.7.**  
**Hasil Uji Reliabilitas Item – Item Variabel Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b>Keterangan</b>
Lingkungan Sosial	0.952	Reliabel
Tingkat Pengetahuan Pajak	0.898	Reliabel
Persepsi Kemudahan Teknologi	0.904	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak	0.930	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0.938	Reliabel

Sumber: hasil olah data 2019

Berdasarkan tabel 4.7. hasil uji reliabilitas dari 50 responden dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha dari variabel Lingkungan Sosial sebesar 0.952, Tingkat Pengetahuan Pajak sebesar 0.898, Persepsi Kemudahan Teknologi sebesar 0.904, Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 0.930 dan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0.938, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam pernyataan dinyatakan reliabel

karena telah memenuhi nilai yang disyaratkan yaitu dengan nilai Cronbach Alpha > 0,6.

### C. Analisis Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang dipakai dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinieritas.

#### 1. Uji Normalitas

Uji ini adalah untuk menguji apakah pengamatan berdistribusi secara normal atau tidak, uji ini menggunakan kolmogorov smirnov. Hasil uji Normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.8. Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.05948556
Most Extreme Differences	Absolute	.131
	Positive	.131
	Negative	-.072
Kolmogorov-Smirnov Z		.925
Asymp. Sig. (2-tailed)		.359

Sumber: hasil olah data 2019

Berdasarkan Tabel 4.8. dapat diketahui nilai *asympt.sig* sebesar 0,393 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Suatu asumsi penting dari model regresi linier klasik adalah bahwa gangguan (*disturbance*) yang muncul dalam regresi adalah homoskedastisitas, yaitu semua gangguan tadi mempunyai varian yang sama. Hasil uji Heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.9. Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Sig	Batas	Keterangan
Lingkungan Sosial	0.356	>0,05	Tidak terjadi heterokedasitas
Tingkat Pengetahuan Pajak	0.607	>0,05	Tidak terjadi heterokedasitas
Persepsi Kemudahan Teknologi	0.359	>0,05	Tidak terjadi heterokedasitas
Kualitas Pelayanan Pajak	0.450	>0,05	Tidak terjadi heterokedasitas

Sumber: hasil olah data 2019

Berdasarkan tabel 4.9. dapat diketahui bahwa nilai probabilitas lebih besar dari 5%, dengan demikian variabel yang diajukan dalam penelitian tidak terjadi heterokedasitas.

### 3. Uji Multikolineartias

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas maka dapat dilihat dari nilai *Varians Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance* ( $\alpha$ ).

**Tabel 4.10. Uji Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Lingkungan Sosial	0.760	1.316	Tidak terjadi multikolinieritas
Tingkat Pengetahuan Pajak	0.321	3.113	Tidak terjadi multikolinieritas
Persepsi Kemudahan Teknologi	0.385	2.601	Tidak terjadi multikolinieritas
Kualitas Pelayanan Pajak	0.453	2.207	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: hasil olah data 2019

Berdasarkan tabel 4.10. dapat diketahui bahwa nilai *tolerance value*  $> 0,10$  atau nilai *VIF*  $< 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas.

#### D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)

Untuk menguji pengaruh dari Lingkungan Sosial, Tingkat Pengetahuan Pajak, Persepsi Kemudahan Teknologi dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak digunakan analisis regresi linier berganda. Dalam model analisis regresi linier berganda akan diuji secara simultan (uji F) maupun

secara parsial (uji t). Ketentuan uji signifikansi uji F dan uji t adalah sebagai berikut:

Menerima  $H_a$ : jika probabilitas ( $p$ )  $\leq 0,05$  artinya Lingkungan Sosial, Tingkat Pengetahuan Pajak, Persepsi Kemudahan Teknologi dan Kualitas Pelayanan Pajak secara simultan maupun parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### 1. Analisa Regresi Berganda

Ringkasan hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.11. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Variabel	B	t hitung	Sig t	Keterangan
(Constant)	0.359			
Lingkungan Sosial	0.198	2.298	0.026	Signifikan
Tingkat Pengetahuan Pajak	0.482	3.023	0.004	Signifikan
Persepsi Kemudahan Teknologi	0.459	2.436	0.019	Signifikan
Kualitas Pelayanan Pajak	0.243	2.358	0.023	Signifikan
F hitung	42.448			
Sig F	0.000			
Adjusted R Square	0.772			

Sumber: hasil olah data 2019

Berdasarkan tabel 4.11. diatas perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS versi 21.0 *for windows* didapat hasil

sebagai berikut:

$$Y = 0.359 + 0.198X_1 + 0.482X_2 + 0.459X_3 + 0.243X_4 + e$$

1. Konstanta = 0.359

Artinya jika tidak ada variabel Lingkungan Sosial, Tingkat Pengetahuan Pajak, Persepsi Kemudahan Teknologi dan Kualitas Pelayanan Pajak yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, maka Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0.359 satuan.

2.  $b_1 = 0.198$

Artinya jika variabel Lingkungan Sosial meningkat sebesar satu satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0.198 dengan anggapan variable bebas lain tetap.

3.  $b_2 = 0.482$

Artinya jika variabel Tingkat Pengetahuan Pajak meningkat sebesar satu satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0.482 dengan anggapan variable bebas lain tetap.

4.  $b_3 = 0.459$

Artinya jika variabel Persepsi Kemudahan Teknologi meningkat sebesar satu satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0.459 dengan anggapan variable bebas lain tetap.

5.  $b_4 = 0.243$

Artinya jika variabel Persepsi Kemudahan Teknologi meningkat sebesar satu satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0.243 dengan anggapan variable bebas lain tetap.

## 2. Pengujian hipotesis parsial (Uji t)

Uji parsial t dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel independen yaitu Lingkungan Sosial, Tingkat Pengetahuan Pajak, Persepsi Kemudahan Teknologi dan Kualitas Pelayanan Pajak dengan variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak.

- i. Berdasarkan tabel 4.11. di atas dapat diketahui hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar 0,026 ( $0,026 \leq 0,05$ ). Nilai tersebut dapat membuktikan  $H_{a1}$  diterima, yang berarti bahwa “Lingkungan Sosial berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.
- ii. Berdasarkan tabel 4.11. di atas dapat diketahui hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar 0,004 ( $0,004 \leq 0,05$ ). Nilai tersebut dapat membuktikan  $H_{a2}$  diterima, yang berarti bahwa “Tingkat Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.
- iii. Berdasarkan tabel 4.11. di atas dapat diketahui hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar 0,019 ( $0,019 \leq 0,05$ ). Nilai tersebut dapat membuktikan  $H_{a3}$  diterima, yang berarti bahwa “Persepsi Kemudahan Teknologi berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.
- iv. Berdasarkan tabel 4.11. di atas dapat diketahui hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar 0,023 ( $0,023 \leq 0,05$ ). Nilai tersebut dapat membuktikan  $H_{a4}$  diterima,

yang berarti bahwa “Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.

### **3. Pengujian Simultan (F)**

Dari hasil uji F pada tabel 4.11. diperoleh F hitung sebesar 42.448 dan probabilitas sebesar 0,000. Karena  $\text{sig } F_{\text{hitung}} < 5\%$  ( $0,000 < 0,05$ ), dapat disimpulkan bahwa Lingkungan Sosial, Tingkat Pengetahuan Pajak, Persepsi Kemudahan Teknologi dan Kualitas Pelayanan Pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### **4. Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)**

Berdasarkan tabel 4.11. menunjukkan besarnya koefisien determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*) = 0,772, artinya variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat sebesar 77,2% sisanya sebesar 22,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

## **E. Pembahasan**

### **1. Pengaruh Lingkungan Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Lingkungan Sosial berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut terbukti dengan nilai t hitung sebesar 2.298 dengan probabilitas 0,026 dimana angka tersebut signifikan karena ( $p < 0,05$ ). Menurut Mintarto dkk., (2015), lingkungan adalah sesuatu yang ada di alam sekitar yang memiliki makna atau pengaruh tertentu kepada individu. Lingkungan dapat mempengaruhi

sesorang untuk *compliance* dan *non compliance* tidak dapat ditinjau dari satu variabel penyebab saja. Sedangkan menurut Moeinadin dkk., (2014), sosialisasi adalah proses dimana individu menjadi konsisten dengan lingkungan sosial dan secara bertahap merasa menjadi anggota masyarakat. Kepuasan yang mengacu pada perasaan kepuasan atau kebahagiaan mencerminkan sikap atau gerakan emosional seseorang terhadap sesuatu, bersama dengan lingkungannya (Joseph dan Jacob, 2018).

Lingkungan sosial merupakan faktor yang dapat mempengaruhi seseorang atau kelompok untuk dapat melakukan sesuatu tindakan serta perubahan perilaku setiap individu. Apabila wajib pajak berada pada lingkungan yang tidak kondusif, wajib pajak tersebut akan cenderung lebih mendukung wajib pajak untuk tidak patuh terhadap kewajiban pajaknya. Lingkungan yang tidak kondusif seperti lingkungan sosial wajib pajak yang rendah akan kesadaran pajaknya sehingga hal tersebut bisa membuat wajib pajak menjadi tidak patuh. Dengan Demikian apabila wajib pajak berada dalam lingkungan sosial yang memiliki kesadaran pajaknya tinggi maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya (Santi & Zulaikha, 2011).

Mintarto dkk., (2015), menambahkan bahwasanya lingkungan sosial terjadi akibat adanya pengaruh lingkungan keluarga, teman, jaringan sosial yang mampu memengaruhi seseorang. Terjadinya pengaruh dari lingkungan akibat dari pengaruh secara langsung maupun tidak dari orang-orang yang berada disekitar. Apalabila lingkungan sosial yang diduduki wajib pajak kondusif serta lingkungan sosial mudah diterapkan dalam mengikuti

peraturan saat ini, contoh untuk patuh dalam melaksanakan kepatuhan pajak, hal tersebut mendukung wajib pajak agar lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya ketika jika lingkungan kurang kondusif serta sering mengabaikan pertauran, masyarakat akan meniru serta mengabaikan peraturan seperti kurangnya hal dalam membayar pajak maupun mengurangi beban pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Mintarto dkk., (2015) dan Aryati dan Putritanti, (2016) mengatakan bahwa lingkungan sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Secara empiris juga sudah dibuktikan bahwa lingkungan berpengaruh positif dengan kepatuhan pajak oleh (Santi dan Zulaikha, 2011). Semakin baik lingkungan berarti melakukan kewajiban pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan perpajakan.

## **2. Pengaruh Tingkat Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut terbukti dengan nilai t hitung sebesar 3.023 dengan probabilitas 0,004 dimana angka tersebut signifikan karena ( $p < 0,05$ ).

Menurut Jayanto, (2011) Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat

pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Pengetahuan pajak mengacu pada proses dimana wajib pajak menjadi sadar akan undang-undang perpajakan dan informasi terkait pajak lainnya (Joseph dan Jacob, 2018).

Pengetahuan pajak sangat erat hubungannya dengan kepatuhan wajib pajak, semakin baik tingkat pengetahuan masyarakat tentang pajak maka secara tidak langsung kepatuhan pajak akan baik. Menurut Machogu dan Amayi, (2013) Pengetahuan pajak sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak, karenanya lebih banyak pendapatan untuk membiayai pengeluaran pemerintah yang berulang dan pembangunan. Karena itu, pemerintah memberikan pajak pengetahuan kepada individu.

Menurut Kiow dkk., (2017) kurangnya pengetahuan adalah kegagalan wajib pajak untuk alasan apapun menghitung, atau melaporkan serta membayar pajak dengan tepat waktu. Pengetahuan yang diperoleh dari tingkat pendidikan yang tinggi akan lebih mudah dalam memahami bahwasanya dengan memenuhi peraturan maka akan terhindar dari sanksi sanksi administrasi ataupun pidana. Maka dengan mewujudkan masyarakat yang sadar akan pentingnya pajak serta mampu memenuhi kewajiban pajakannya (SARAÇOĞLU dan ÇAŞKURLU, 2011)

Memberikan kajian pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap pajak terhadap system perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya system perpajakan

sesuatu Negara yang dianggap adil. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi terhadap pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak (Handayani dkk., 2012)

Hal ini penelitian sejalan dengan yang dilakukan oleh Suyono (2016), dan Nugroho dkk., (2016), dalam penelitiannya pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Apabila wajib pajak dapat menerapkan pengetahuan pajak dengan benar maka kepatuhan wajib pajak akan semakin naik juga..

### **3. Pengaruh Persepsi Kemudahan Teknologi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan Teknologi berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut terbukti dengan nilai t hitung sebesar 2.436 dengan probabilitas 0,019 dimana angka tersebut signifikan karena ( $p < 0,05$ ).

Menurut Purnamasari dan Dps, (2018) mengatakan Persepsi kemudahan merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam penggunaan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan di pahami. Berdasarkan pengertian diatas jadi kemudahan penggunaan adalah kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan sistem dalam pekerjaannya maka akan

mempermudah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan bebas dari usaha. Dan juga persepsi kemudahan dapat diartikan bahwa dalam penggunaan suatu teknologi informasi tersebut harus dapat dengan mudah digunakan dan dapat dengan mudah dipahami.

Persepsi kemudahan penggunaan teknologi pajak berarti bahwa Wajib Pajak menganggap teknologi pajak tersebut lebih mudah dipahami hingga akan jauh lebih mudah digunakan tanpa harus membutuhkan usaha lebih dalam menggunakan teknologi pajak. Jika tanggapan Wajib Pajak dalam teknologi pajak jauh lebih mudah dipergunakan, maka akan lebih banyak Wajib Pajak yang akan menggunakan serta akan lebih sering dipergunakan. Sehingga secara tidak langsung kemudahan dalam menggunakan teknologi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Setyana, 2017)

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Damayanti dan Amah, (2018), dan Handayani dkk., (2012) mengatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara persepsi kemudahan teknologi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

#### **4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut terbukti dengan nilai t hitung sebesar 2.358 dengan probabilitas 0,023 dimana angka tersebut signifikan karena ( $p < 0,05$ ).

Menurut Mahardika (2015), pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan secara umum kepada semua wajib pajak, karena instansi pemerintah bertujuan untuk keperluan masyarakat dengan melaksanakan perundang-undangan dan tidak melihat pada keuntungan. Diharapkan fiskus memiliki keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam hal perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan.

Pelayanan sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah untuk memenuhi keinginan masyarakat sehingga pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah harus berusaha memperbaiki kualitas pelayanan agar mendekati harapan yang diinginkan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (Joseph dan Jacob, 2018).

Menurut Tusubira, dan Nkote, (2013) untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan sehingga dalam pengajuan pajak tepat waktu. Kualitas pelayanan juga dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniati dkk., (2016), dalam penelitiannya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pribadi. Menurut Utami dkk., (2013) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib

pajak. Dan mendapatkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus kepada wajib pajak maka akan cenderung membuat wajib pajak lebih patuh dalam membayar kewajiban pajaknya..