

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan dan diuraikan mengenai deskripsi data, karakteristik responden, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang dibantu dengan *software SPSS Evaluation 15.0*.

A. Gambaran Umum Dan Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan subyek wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga. Wajib pajak orang pribadi yang dijadikan dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang sedang melapor, membayar atau mengurus pajak di KPP Salatiga.

Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan penyebaran kuisioner secara langsung kepada responden yang sedang berada di KPP Salatiga dan ditemui langsung oleh peneliti. Penyebaran kuisioner ini dilakukan secara bertahap dimulai pada tanggal 25 November 2016 sampai 30 November 2016.

Kuisioner yang berhasil disebar sebanyak 105 kuisioner dengan total kuisioner yang dapat diolah adalah 99 buah kuisioner atau 94 %. Kuisioner yang dapat tidak diolah atau tidak lengkap adalah sebanyak 6 buah atau 6 %. Gambaran data jumlah kuisioner dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.1
Jumlah Kuisisioner

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuisisioner yang disebar	105	100 %
Kuisisioner yang dapat diolah	99	94 %
Kuisisioner yang tidak dapat diolah	6	6%

Sumber : data primer yang diolah

B. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini menyajikan identitas responden meliputi : nama, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan/bulan serta keterlibatan penggunaan system *e-Tax Services*. Namun, dari pengumpulan data yang telah dilakukan dalam penelitian ini, ditemukan data responden yang kurang lengkap, khususnya pada bagian pendapatan/bulan.

Deskripsi mengenai karakteristik responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.2
Data Statistik Karakteristik Responden

Profil	Kategori	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin	• Laki-laki	28	28%
	• Perempuan	71	71%
	Jumlah Responden	99	
Usia	• 20 – 30 tahun	18	18%
	• 30 – 40 tahun	40	40%
	• 40 – 50 tahun	33	33%
	• > 50 tahun	8	8%
	Jumlah Responden	99	
Tingkat Pendidikan	• SLTA	20	20%
	• DI-D3	21	21%
	• SI	57	57%
	• Pasca Sarjana	1	1%
	Jumlah Responden	99	
Pekerjaan	• Wiraswasta	34	34%
	• Karyawan swasta	28	28%
	• Tentara	1	1%
	• Advokat	2	2%
	• Dosen	1	1%
	• Guru Swasta	9	9%
	• PNS	24	24%
	Jumlah Responden	99	
Pendapatan/bulan	• < Rp.2.000.000	33	33%
	• Rp. 2.000.000 – 5.000.000	52	52%
	• Rp. 5.000.000 – 10.000.000	10	10%
	• > Rp. 10.000.000	4	5%
	Jumlah Responden	99	
Penggunaan <i>e-Tax Services</i>	• Sudah	59	59%
	• Belum	40	40%
	Jumlah Responden	99	

Sumber : Data Primer yang diolah

Tabel 4.2 diatas menunjukkan jumlah responden yang berjenis kelamin laki laki sebanyak 28 responden atau sebesar 28% sedangkan jumlah responden perempuan adalah sebanyak 71 responden atau sebesar 71 %. Responden yang memiliki umur 20 – 30 tahun adalah sebanyak 18 responden atau sebesar 18%, responden yang memiliki umur 30 – 40 tahun adalah sebanyak 40 responden atau sebesar 40 %, responden yang memiliki umur 40 – 50 tahun adalah sebanyak 33 responden atau sebesar 33% serta responden yang memiliki umur > 50 tahun adalah 8 responden atau sebanyak 8%.

Responden yang memiliki tingkat pendidikan terakhir SLTA adalah sebanyak 20 responden atau sebanyak 20%, responden yang memiliki tingkat pendidikan D1 – D3 adalah sebanyak 21 responden atau 21%, responden yang memiliki tingkat pendidikan terakhir S1 adalah sebanyak 57 responden atau sebesar 57% sedangkan responden yang memiliki tingkat pendidikan terakhir Pasca Sarjana adalah sebanyak 1 responden atau 1 %.

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah bekerja sebagai wiraswasta yaitu sebanyak 34 responden atau sebesar 34%, responden yang bekerja sebagai karyawan swasta adalah sebanyak 28 responden atau sebesar 28%, responden yang bekerja sebagai tentara sebanyak 1 responden atau sebesar 1 % begitu juga dengan responden yang bekerja sebagai dosen. Responden yang bekerja sebagai advokat adalah sebanyak 2 responden atau sebesar 2%, responden yang bekerja sebagai guru swasta adalah sebanyak 9 responden atau 9% dan yang terakhir adalah

responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 24 responden atau sebesar 24%

Sebesar 33% atau sebanyak 33 responden memiliki pendapatan < Rp. 2.000.000. responden yang memiliki pendapatan sebesar Rp. 2000.000 – Rp. 5.000.000 adalah sebanyak 52 responden atau 52 %, responden yang memiliki pendapatan Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.000 adalah sebanyak 10 responden atau sebesar 10 % kemudian responden yang memiliki pendapatan > Rp. 10.000.000 adalah sebanyak 4 responden atau 4%. Dan sisanya tidak diketahui pendapatannya karena responden tidak bersedia mengisi pada kuisioner.

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang telah menggunakan sistem *e-Tax services* adalah sebanyak 59 responden atau sebesar 59% kemudian untuk responden yang belum menggunakan system *e-Tax services* adalah sebanyak 40 responden atau 40%.

C. Uji Kualitas Instrumen dan Data

1. Uji Statistik Deskriptif

Uji analisis deskriptif digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasi. (Sugiyono, 2007).

Tabel 4.3
Deskripsi Statistik Data Penelitian

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUALITAS_PELAYANAN_PAJAK	99	15	25	21.36	2.252
PENGETAHUAN_PERPAJAKAN	99	10	20	15.38	1.904
KESADARAN_PAJAK	99	8	20	16.67	2.045
PERSEPSI_ETAX_SERVICES	99	12	25	20.06	2.575
KEPATUHAN_PAJAK	99	16	25	20.87	1.998
Valid N (listwise)	99				

Sumber : Outout SPSS, 2016

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat dideskripsikan bahwa penelitian ini memiliki jumlah responden sebanyak 99 responden. Variabel kualitas pelayanan perpajakan mempunyai nilai minimum sebesar 15, nilai maksimum 25, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 21,36 dan standar deviasi 2,252. Variabel kedua yaitu pengetahuan perpajakan mempunyai nilai minimum sebesar 10, nilai maksimum sebesar 20, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 15,38 dan standar deviasi 1,904. Variabel kesadaran membayar pajak mempunyai nilai minimum sebesar 8, nilai maksimum 20, nilai rata-rata (*mean*) 16,67 dan standar deviasi sebesar 2,045. Variabel persepsi wajib pajak atas penerapan e-Tax services mempunyai nilai minimum sebesar 12, nilai maksimum sebesar 25, nilai rata-rata (*mean*) 20,06 dan nilai standar deviasi sebesar 2,575. Variabel kepatuhan membayar pajak mempunyai nilai minimum 16, nilai maksimum 25, nilai rata-rata (*mean*) 20,87 dan nilai standar deviasi sebesar 1,998.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji Validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat hasil pearson correlation serta pernyataan dalam kuisioner penelitian dikatakan valid apabila memiliki nilai pearson correlation lebih dari 0,25 dengan nilai signifikan kurang dari 0,05.

Tabel 4.4
Uji Validitas Kualitas Pelayanan Perpajakan

Butir Pernyataan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
KPP1	.766**	.000	Valid
KPP2	.768**	.000	Valid
KPP3	.719**	.000	Valid
KPP4	.808**	.000	Valid
KPP5	.836**	.000	Valid

Sumber : Output SPSS, 2016

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan yang memiliki 5 item pernyataan dengan hasil pearson correlation lebih dari 0,25 dan mempunyai nilai signifikan kurang dari 0,05 sehingga setiap item pernyataan dari variabel tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.5
Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan

Butir Pernyataan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
PP1	.565**	.000	Valid
PP2	.632**	.000	Valid
PP3	.778**	.000	Valid
PP4	.772**	.000	Valid

Sumber : Output SPSS, 2016

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan yang memiliki 4 item pernyataan dengan hasil *pearson correlation* lebih dari 0,25 dan mempunyai nilai signifikan kurang dari 0,05 sehingga setiap item pernyataan dari variabel tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.6
Uji Validitas Kesadaran Membayar Pajak

Butir Pernyataan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
KE1	.757**	.000	Valid
KE2	.731**	.000	Valid
KE3	.806**	.000	Valid
KE4	.786**	.000	Valid

Sumber : Output SPSS, 2016

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Membayar Pajak yang memiliki 4 item pernyataan dengan hasil *pearson correlation* lebih dari 0,25 dan mempunyai nilai signifikan kurang dari 0,05 sehingga setiap item pernyataan dari variabel tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.7
Uji Validitas Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan E-Tax Services

Butir Pernyataan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
PE1	.581**	.000	Valid
PE2	.769**	.000	Valid
PE3	.797**	.000	Valid
PE4	.824**	.000	Valid
PE5	.756**	.000	Valid

Sumber : Output SPSS, 2016

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa variabel Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan *E-Tax Services* yang memiliki 5 item pernyataan dengan hasil *pearson correlation* lebih dari 0,25 dan mempunyai nilai signifikan kurang dari 0,05 sehingga setiap item pernyataan dari variabel tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.8
Uji Validitas Kepatuhan Membayar Pajak

Butir Pernyataan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
KP1	.758**	.000	Valid
KP2	.638**	.000	Valid
KP3	.661**	.000	Valid
KP4	.787**	.000	Valid
KP5	.654**	.000	Valid

Sumber : Output SPSS, 2016

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa variabel Kepatuhan Membayar Pajak yang memiliki 5 item pernyataan dengan hasil *pearson correlation* lebih dari 0,25 dan mempunyai nilai signifikan kurang dari 0,05 sehingga setiap item pernyataan dari variabel tersebut dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah suatu instrument pengukuran dalam penelitian dapat dipastikan validitasnya. Uji ini dapat dilihat dari nilai yang

dihasilkan di dalam *Cronbach's Alpha*, apabila nilai yang dihasilkan memiliki koefisien $> 0,06$ maka instrument dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4.9
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of items	Keterangan
Kualitas Pelayanan Perpajakan	0,839	5	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan	0,634	4	Reliabel
Kesadaran Membayar Pajak	0,763	4	Reliabel
Persepsi Wajib Pajak atas Penerpan <i>e-Tax Services</i>	0,804	5	Reliabel
Kepatuhan Membayar Pajak	0,718	5	Reliabel

Sumber : Output SPSS, 2016

Tabel 4.9 di atas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel kualitas pelayanan perpajakan adalah sebesar 0,839, variabel pengetahuan perpajakan sebesar 0,634, variabel kesadaran membayar pajak sebesar 0,763, variabel persepsi wajib pajak atas penerapan e-Tax Services sebesar 0,804 dan variabel terakhir yaitu kepatuhan membayar pajak sebesar 0,718. Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa 5 variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliable karena sebagian besar variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,06.

Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dapat memperoleh data yang sama dan konsisten apabila diajukan lebih dari satu kali dan akan memiliki jawaban yang relatif sama dengan jawaban dari responden lain. Dalam hal ini karena item variabel dari penelitian ini sudah lolos dalam melewati uji validitas dan reliabilitas maka dari itu data yang diperoleh dapat digunakan kembali pada penelitian selanjutnya.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah suatu persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis *Ordinary Last Square (OLS)*. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal. Dan untuk memastikan bahwa data tidak terkena heteroskedastisitas, multikolinieritas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi, variable yang dianggap pengganggu dan residual memiliki distribusi normal. Dalam uji dapat dilihat dari hasil *Kolmogorov Smirnov*, yang nilai signifikansi $>$ alpha 0,05 maka artinya data berdistribusi normal.

Tabel 4.10
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters(a,b)	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.58527783
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.098
	Negative	-.057
Kolmogorov-Smirnov Z		.976
Asymp. Sig. (2-tailed)		.296

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

Sumber : Output SPSS, 2016

Berdasarkan tabel 4.10 di atas dalam uji Kolmogorov-Smirnov mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,296, dari nilai tersebut dapat diketahui bahwa seluruh variabel dalam penelitian memiliki nilai sig > 0,05. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa seluruh data berdistribusi normal (Nazarudin, 2016).

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variable-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variable-variabel bebasnya, maka hubungan antara variable bebas terhadap variable terikatnya menjadi terganggu. Dalam uji ini dapat dilihat nilai VIF yang dihasilkan oleh kolom *Coefficients* apabila nilai < 10 maka

data tidak terkena multikolonieritas namun apabila > 10 maka data terkena multikolinieritas (Nazarudin, 2016).

Tabel 4.11
Uji Multikolinieritas
Coefficients(a)

a Dependent Variable :	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
KEPAT UHAN_ PAJAK	(Constant)	5.872	2.036		2.884	.005		
	KUALITAS_PELAYANAN_PAJAK	.176	.086	.198	2.053	.043	.721	1.388
	PENGETAHUAN_PERPAJAKAN	.241	.097	.230	2.494	.014	.787	1.270
	KESADARAN_PAJAK	.205	.085	.210	2.418	.018	.892	1.121
	PERSEPSI_ETAS_SERVICES	.205	.067	.265	3.051	.003	.890	1.124

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terkena multikolinieritas. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai VIF yang secara keseluruhan memiliki hasil < 10 . Maka dapat dipastikan data dalam penelitian ini tidak terkena multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians yang residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi syarat adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Terdapat 2 asumsi dalam uji heteroskedastisitas yaitu apabila nilai signifikansi yang dihasilkan $< \alpha$

0,05 maka data terkena heteroskedastisitas, dan apabila nilai signifikansi $> \alpha$ 0,05 maka data tidak terkena heteroskedastisitas.

Tabel 4.12
Uji Heteroskedastisitas
Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.032	1.197		-.862	.391
	KUALITAS_PELAYANAN_PAJAK	.051	.050	.119	1.007	.317
	PENGETAHUAN_PERPajakan	-.024	.057	-.049	-.430	.668
	KESADARAN_PAJAK	.066	.050	.142	1.336	.185
	PERSEPSI_ETAX_SERVICES	.024	.040	.064	.601	.549

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : Output SPSS, 2016

Tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada setiap variabel memiliki hasil sebesar $> 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa data tidak terkena heteroskedastisitas.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi yang digunakan dalam menentukan presentasi total variabel dependen yang diterangkan atau dijelaskan oleh variabel independen. Nilai Adjusted R Square ini dapat dilihat dalam output Model Summary yang nantinya akan menunjukkan presentase yang dijelaskan oleh variabel-variabel independen terhadap

variabel dependen, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian.

Tabel 4.13
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.609(a)	.371	.344	1.619	1.777

a Predictors: (Constant), PERSEPSI_ETAX_SERVICES, KESADARAN_PAJAK, PENGETAHUAN_PERPAJAKAN, KUALITAS_PELAYANAN_PAJAK

b Dependent Variable: KEPATUHAN_PAJAK

Sumber : Output SPSS, 2016

Berdasarkan tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,344. Hal ini menunjukkan bahwa 34,4 % variasi dari variabel kepatuhan embayar pajak dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yaitu kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan persepsi wajib pajak atas penerapan *e-tax services*. Kemudian sisanya sebesar 63,6 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji Simultan (Uji F) dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah keseluruhan variabel independen memiliki pengaruh secara bersama sama terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan kriteria variabel bebas secara bersama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen apabila *p value* > 0,05 dan

variabel independen secara bersama berpengaruh terhadap variabel dependen apabila $p \text{ value} < 0,05$ (Nazaruddin, 2016).

Tabel 4.14
Uji F

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	145.009	4	36.252	13.836	.000(a)
	Residual	246.284	94	2.620		
	Total	391.293	98			

a Predictors: (Constant), PERSEPSI_ETAX_SERVICES, KESADARAN_PAJAK, PENGETAHUAN_PERPAJAKAN, KUALITAS_PELAYANAN_PAJAK
b Dependent Variable: KEPATUHAN_PAJAK

Sumber : Output SPSS, 2016

Berdasarkan tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa hasil dari signifikansi adalah sebesar $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut maka dapat dilihat bahwa signifikansi yang dihasilkan lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan persepsi wajib pajak atas penerapan e-tax services secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

c. Uji T

Uji Parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variable independen secara parsial terhadap variable dependen. Hipotesis akan diterima apabila nilai sig yaitu $< \alpha 0,05$ (Nazaruddin, 2016).

Tabel 4.15
Uji T
Coefficients(a)

a
Dependent
Variable:
KEPATUHAN_PAJAK
Sum
ber :
Output
SPSS, 2016

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	5.872	2.036		2.884	.005
	KUALITAS_PELAYANAN_PAJAK	.176	.086	.198	2.053	.043
	PENGETAHUAN_PERPAJAKAN	.241	.097	.230	2.494	.014
	KESADARAN_PAJAK	.205	.085	.210	2.418	.018
	PERSEPSI_ETAX_SERVICES	.205	.067	.265	3.051	.003

Tabel 4.15 menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada keseluruhan variabel < alpha 0,05. Sehingga variabel kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan persepsi wajib pajak atas penerapan e-tax services memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak, dengan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Uji Hipotesis 1 (H₁)

Berdasarkan tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,043 < alpha 0,05 dengan nilai koefisiensi regresi (B) sebesar 0,176 dan nilai koefisien regresi (B) bernilai positif dari hasil diatas maka dapat

disimpulkan bahwa H_1 diterima, hal ini berarti pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

2. Uji Hipotesis 2 (H_2)

Berdasarkan tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa variabel kesadaran membayar pajak memiliki nilai signifikansi sebesar $0,014 < \alpha 0,05$ dengan nilai koefisiensi regresi (B) sebesar 0,241 dan nilai koefisien regresi (B) bernilai positif dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima , hal ini berarti kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

3. Uji Hipotesis 3 (H_3)

Berdasarkan tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,018 < \alpha 0,05$ dengan nilai koefisiensi regresi (B) sebesar 0,205 dan nilai koefisien regresi (B) bernilai positif. dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima , hal ini berarti pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

4. Uji Hipotesis 4 (H_4)

Berdasarkan tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa variabel persepsi wajib pajak atas penerapan *e-tax services* memiliki nilai signifikansi sebesar $0,003 < \alpha 0,05$ dengan nilai koefisiensi regresi (B) sebesar 0,205 dan nilai koefisien regresi (B) bernilai positif. dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa H_4 diterima , hal ini berarti

persepsi wajib pajak atas penerapan *e-tax services* berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Alat analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variable independen (X_1, X_2, X_3, X_4) terhadap variable dependen (Y). Pengujian ini dilakukan dengan tujuan agar memperoleh hasil perhitungan yang akurat dan signifikan. Hasil dari uji regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = 5,872 + 0,176 \text{ Kualitas Pelayanan Perpajakan} + 0,241$$

$$\text{Pengetahuan Perpajakan} + 0,205 \text{ Kesadaran}$$

$$\text{Membayar Pajak} + 0,205 \text{ Persepsi Wajib Pajak atas}$$

$$\text{Penerapan } E\text{-Tax Services} + e$$

Persamaan regresi di atas menunjukkan bahwa nilai konstan sebesar 5,872. Hal ini menunjukkan apabila variabel kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan persepsi wajib pajak atas penerapan *e-tax services* dianggap konstan atau diberi nilai 0 (nol) maka kepatuhan membayar pajak akan meningkat sebesar 5,872 satuan.

Nilai koefisien pada variabel kualitas pelayanan perpajakan adalah sebesar 0,176. Nilai tersebut menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan perpajakan bertambah satu satuan maka variabel

kepatuhan membayar pajak akan meningkat 0,716 satuan apabila variabel lain dianggap konstan.

Nilai koefisien pada variabel pengetahuan perpajakan adalah sebesar 0,241. Nilai tersebut menunjukkan bahwa apabila variabel pengetahuan perpajakan bertambah satu satuan maka variabel kepatuhan membayar pajak akan meningkat 0,241 satuan apabila variabel lain dianggap konstan.

Nilai koefisien pada variabel kesadaran membayar pajak adalah sebesar 0,205. Nilai tersebut menunjukkan bahwa apabila variabel kesadaran membayar pajak bertambah satu satuan maka variabel kepatuhan membayar pajak akan meningkat 0,205 satuan apabila variabel lain dianggap konstan.

Nilai koefisien pada variabel persepsi wajib pajak atas penerapan *e-tax services* adalah sebesar 0,205. Nilai tersebut menunjukkan bahwa apabila variabel persepsi wajib pajak atas penerapan *e-tax services* bertambah satu satuan maka variabel kepatuhan membayar pajak akan meningkat 0,205 satuan apabila variabel lain dianggap konstan.

D. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan guna untuk mengetahui mengenai kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak

dan persepsi wajib pajak atas penerapan *e-tax services* terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga. Berdasarkan dengan hasil pengujian yang telah dilakukan terhadap data data yang diperoleh dan hipotesis dalam penelitian ini sendiri menunjukkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel independen dalam penelitian ini. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak membayar pajak yaitu kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan persepsi wajib pajak atas penerapan *e-tax services*. Semua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan membayar pajak.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak

Berdasarkan dengan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terapat pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak. Hasil penelitian ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Permatasari, dkk (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Hasil yang sama juga disampaikan oleh Firdausi (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.

Kualitas pelayanan tentunya memiliki pengaruh yang sangat banyak terhadap kepatuhan seorang wajib pajak dalam membayarkan kewajiban pajaknya. Seorang konsumen atau pelanggan tentunya memberikan suatu penilaian terhadap sebuah layanan public khususnya sebuah kantor pajak dimana seorang wajib pajak memiliki kewajiban untuk membayar pajak. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai segi misalnya aparatur pajak sendiri mampu atau tidak dalam memberikan suatu pelayanan yang memuaskan, cepat dan tepat serta tidak berbelit-belit. Sikap dari aparatur pajak atau staf pajak yang ramah terhadap wajib pajak dan penjelasan yang mudah dimengerti dan dipahami oleh wajib pajak serta tempat pelayanan yang nyaman bagi penggunaannya. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai kualitas suatu tindakan yang dapat memberikan rasa nyaman dan puas terhadap penerimanya (Permatasari dkk, 2015).

2. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak

Hasil pengujian terhadap hipotesis menyatakan bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Semakin tinggi pengetahuan perpajakan seorang wajib pajak maka semakin patuh seorang wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya. Seperti halnya disampaikan oleh Hrdiningsih dan Yulianawati (2011) yang menyatakan bahwa meningkatnya suatu pengetahuan perpajakan didalam masyarakat baik melalui pendidikan formal atau informal akan berdampak

positif pada kesadaran membayar pajak. Hasil ini juga senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Nuzula, dkk (2013) yang menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

Pengetahuan perpajakan meliputi pengetahuan mengenai prosedur dan tata cara membayar pajak serta pengetahuan mengenai pajak apa saja yang harus dibayarkan dan sanksi apa yang akan diperoleh apabila tidak menyampaikan kewajiban perpajakannya. Biasanya pengetahuan perpajakan diperoleh dari suatu sosialisasi dari pihak perpajakan namun hal itu masih jarang ditemui karena hanya instansi tertentu yang mengadakan sosialisasi tersebut. Biasanya wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari media online atau langsung dari petugas pajak itu sendiri. Sehingga hal ini menjadikan pengetahuan perpajakan menjadi faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak.

3. Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa H_3 diterima dimana kesadaran membayar pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Sehingga semakin tinggi kesadaran wajib pajak akan pentingnya membayar pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan Jatmiko (2006) yang menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh positif terhadap

kepatuhan memayar pajak. Hal senada juga diperoleh dari hasil penelitian Tahar (2014) bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

Kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak akan pentingnya membayar kewajiban pajaknya yang nantinya pajak tersebut akan digunakan untuk pembangunan Negara. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak akan merugikan Negara. Negara akan merasa dirugikan karena tertundanya pembayaran pajak yang akan berdampak pada penundaan pembangunan nasional. Serta kesadaran bahwa pembayaran pajak ditetapkan dalam perundang-undangan sehingga bersifat memaksa. Kesadaran ini membuat wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya karena akan sanksi apabila tidak membayar pajak. Sehingga kesadaran membayar pajak merupakan suatu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepatuhan membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dengan suka rela dan juga tepat waktu (Sari, 2008).

4. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan *E-Tax Services* Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak

Hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa H_4 diterima, ini berarti bahwa persepsi wajib pajak atas penerapan *e-tax services* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Persepsi wajib pajak mengenai system *e-tax services* yang baru-baru ini sedang disosialisasikan

kembali oleh pihak perpajakan, menurut wajib pajak akan memberikan kenyamanan, kemudahan dan praktis dalam penggunaannya. Hasil yang sama juga disampaikan oleh Rizky, dkk (2015) bahwa persepsi kemudahan atas adanya system elektronik berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak wajib pajak.

Sistem baru ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kemudahan bagi wajib pajak dalam rangka memenuhi kewajibannya. Permatasari (2015) menyatakan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama atau KPP yang sekarang ini bergerak dibidang pelayanan khususnya pada pelayanan mengenai perpajakan sudah mulai mengenalkan system elektronik perpajakan yang nantinya diharapkan dapat bermanfaat bagi Wajib Pajak dan dapat mempermudah sehingga memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak. Sehingga persepsi atas penerapan system e-tax services ini berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.