

**ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KETAATAN PEMBAYARAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KABUPATEN BOJONEGORO**

Tahun 2019 - 2021



Disusun Oleh :

Annisa Nurahmasari

NIM. 1901020015

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

2023

**ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KETAATAN PEMBAYARAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KABUPATEN BOJONEGORO**

Tahun 2019 - 2021



Disusun Oleh :

Annisa Nurahmasari

NIM. 1901020015

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul

**ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KETAATAN PEMBAYARAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KABUPATEN BOJONEGORO**

Yang Disusun Oleh :

Nama : Annisa Nurahmasari

NIM : 1901020015

Program Studi : Akuntansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Lamongan. Disetujui
untuk digunakan dalam ujian skripsi.

Dosen Pembimbing I

Lamongan, 14 Agustus 2023

Dosen Pembimbing II

Ira Megasyara, S.E., M.Ak
NIDN. 0725089202

Amrizal Imawan, S.E., M.S.A
NIDN. 0701019204

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul:

**ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KETAATAN PEMBAYARAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KABUPATEN BOJONEGORO**

Yang Disusun Oleh :

Nama : Annisa Nurahmasari
NIM : 1901020015
Program Studi : Akuntansi
Tahun Masuk : 2019

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal.....
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

1. Erna Nur Faizah, S.E., M.M
NIDN: 0718107902
(Dosen Penguji I) (.....)
2. Ira Megasyara, S.E., M.Ak
NIDN: 0725089202
(Dosen Penguji II) (.....)
3. Amrizal Imawan, S.E., M.S.A
NIDN: 0701019204
(Dosen Penguji III) (.....)

Ketua
Program Studi Akuntansi

Lamongan, 14 Agustus 2023
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Lamongan

Haryanto, S.E., M.S.A
NIDN: 0706017702

Suyitno, S.E., M.M
NIDN: 0711077303

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Nurahmasari
NIM : 1901020015
Program Studi : Akuntansi
Tahun Masuk : 2019

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

**ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KETAATAN PEMBAYARAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
DI KABUPATEN BOJONEGORO**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan saya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Lamongan, 14 Agustus 2023
Pembuat Pernyataan

Annisa Nurahmasari
NIM: 1901020015

RIWAYAT HIDUP

Nama : Annisa Nurahmasari
Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 21 Juni 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat : Desa Pacul RT 15 RW 03 Kec. Bojonegoro Kab.
Bojonegoro
E-mail : annisa21062000@gmail.com

Pendidikan Formal

2006 – 2012	SD Negeri Pacul III
2012 – 2015	SMP Negeri 5 Bojonegoro
2015 – 2018	SMK Negeri 1 Bojonegoro – Perbankan
2019 – Sekarang	Universitas Muhammadiyah Lamongan – Akuntansi

MOTTO

Barangsiapa yang mempelajari ilmu pengetahuan yang seharusnya ditunjukkan untuk mencari ridho Allah Swt. Bahkan hanya untuk mendapatkan kedudukan atau kekayaan duniawi maka ia tidak akan mendapatkan bau nya surge nanti pada hari kiamat (riwayat Abu Hurairah RA)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Sanjungan hanyalah milik Allah SWT. Dzat yang Maha Agung, nikmatnya tak terhitung dan maha sayang tak pandang sayang. Atas ridho, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “analisis tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak orang pribadi di kabupaten Bojonegoro”. Proposal penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menyusun skripsi dalam meraih derajat Sarjana Akuntansi Program Strata Satu (S1) Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Lamongan.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam proposal penelitian ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Abdul Aziz Alimul Hidayat, S.Kep,Ns., M.Kes selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan;
2. Bapak Suyitno, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Lamongan;
3. Bapak Haryanto, S.E., M.S.A selaku Kepala Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Lamongan;
4. Ibu Erna Nur Faizah, S.E., M.M selaku Dosen penguji yang telah memberikan saran dan kritikan agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik lagi.

5. Ibu Ira Megasyara, S.E., M.Ak selaku Dosen Pembimbing 1 (Satu) yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing, serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan proposal penelitian ini;
6. Bapak Amrizal Imawan, S.E., M.S.A selaku dosen pembimbing 2 (Dua) yang juga telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing dan memberikan saran dalam menyelesaikan laporan proposal penelitian ini.
7. Ucapan terimakasih untuk kedua orang tua , yang selalu mendukung dan mendo'akan apapun yang puterinya ini lakukan.
8. Ucapan terimakasih kepada semua pihak terutama teman – temanku sekelas yang ikut serta membantu dan mendukung penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mohon saran dan kritik yang membangun untuk kesempurnaan proposal penelitian ini, dan semoga bermanfaat. Aamiin.

Lamongan, 14 Agustus 2023

Penulis

Annisa Nurahmasari

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan	i
Lembar Pengesahan	ii
Surat Pernyataan	iii
Riwayat Hidup	iv
Motto	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
Abstrak	xi

BAB 1: PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	18
1.3. Tujuan Penelitian	19
1.4. Manfaat Penelitian	19
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	19

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu	21
2.2. Landasan Teoritis	24
2.2.1. <i>Theory Planned Behaviour</i>	26
2.2.2. Pengertian Pajak.....	27
2.2.3. Fungsi Pajak.....	27
2.2.4. Pengertian Wajib Pajak Orang Pribadi	27
2.2.5. Pemahaman Wajib Pajak.....	28
2.2.6. Kualitas Pelayanan Perpajakan	31
2.2.7. Kesadaran Wajib Pajak	34

2.2.8. Ketaatan Pembayaran Wajib Pajak	36
2.3. Kerangka Pemikiran	38
2.4. Hipotesis Penelitian	39

BAB 3: METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian	42
3.1.1. Jenis Penelitian	42
3.1.2. Lokasi Penelitian	42
3.1.3. Populasi dan Sampel	42
3.2. Jenis dan Sumber Data	44
3.2.1. Jenis Data	44
3.2.2. Sumber Data	44
3.3. Definisi Operasional Variabel	45
3.3.1. Variabel Dnpenden	45
3.3.2. Variabel Iependen	46
3.4. Teknik Pengumpulan Data	47
3.5. Uji Instrumen Penelitian	48
3.5.1. Kisi-kisi Instrumen	48
3.5.2. Uji Validitas	48
3.5.3. Uji Realibilitas	50
3.5.4. Hasil Uji Instrumen Penelitian	50
3.6. Pengukuran Variabel	51
3.7. Analisis Data	52
3.7.1. Statistik Deskriptif	52
3.7.2. Analisis Regresi Linier Berganda	52
3.7.3. Uji Asumsi Klasik	53
3.7.4. Uji Hipotesis.....	56

BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	59
4.2 Hasil Penelitian	60
4.2.1. Deskripsi Data Umum	60
4.2.2. Hasil Uji Instrumen Penelitian	62

4.3 Hasil Uji Hipotesis	63
4.4 Pembahasan	71

BAB 5: HASIL PENUTUP

5.1 Kesimpulan	75
5.2 Implikas.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	48
Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman (X_1)	49
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Variabel kualitas (X_2).....	50
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Variabel kesadaran (X_3).....	50
Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas ketaatan (Y).....	50
Tabel 3.6. Hasil Uji Realibilitas.....	50
Tabel 3.7. Skala Likert	52
Tabel 4.1 Pengembalian Kuesioner	60
Tabel 4.2 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Umum	60
Tabel 4.3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	61
Tabel 4.4 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Validasi Variabel Pemahaman	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Validasi Variabel Kualitas Pelayanan	63
Tabel 4.8 Hasil Validitas Kesadaran Wajib Pajak	64
Tabel 4.9 Hasil Validitas Variabel Ketaatan Pembayaran	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas	64
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikoloneartas	67
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedasititas	67
Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi	68
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	69
Tabel 4.17 Hasil Uji Keterandalan	70
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Regresi	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	39
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	89
Lampiran 3	91

ABSTRAK

ANSLISIS TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KETAATAN PEMBAYARAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KABUPATEN BOJONEGORO

**Oleh :
Annisa Nurahmasari
1901020015**

**Dosen Pembimbing :
Ira Megasyara, S.E., M.Ak
Amrizal Imawan, S.E., M.S.A**

Pajak merupakan salah satu target utama pemerintah yang dijadikan sumber pendapatan negara, pemerintah mulai gencar untuk mencari sektor – sektor yang berpotensi dapat meningkatkan pendapatan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak di kabupaten bojonegoro tahun 2019 – 2021. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada Direktorat Jendral Pajak Kabupaten Bojonegoro. Data penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada 128 responden. Responden pada penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di kabupaten Bojonegoro. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti pada penelitian ini adalah *purposive sampling* , dengan populasi dan sampel pada penelitian ini sebanyak 128 wajib pajak . Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan alat uji SPSS versi 26. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh diketahui secara parsial, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak.

Kata kunci : Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Ketaatan Pembayaran Wajib Pajak

ABSTRACT

ANALYSIS OF TAXPAYER'S UNDERSTANDING LEVEL, QUALITY OF TAX SERVICE AND TAXPAYER'S AWARENESS OF INDIVIDUAL TAXPAYER'S COMPLIANCE IN BOJONEGORO DISTRICT

**By :
Annisa Nurahmasari
1901020015**

**Advisor Lecture :
Ira Megasyara, S.E., M.Ak
Amrizal Imawan, S.E., M.S.A**

Tax is one of the government's main targets which is used as a source of state revenue, the government is starting to intensively look for sectors that have the potential to increase tax revenue. This study aims to analyze taxpayer understanding, quality of tax services and taxpayer awareness of compliance with taxpayer payments in Bojonegoro district in 2019 - 2021. This research is a quantitative study. This research was conducted at the Directorate General of Taxes, Bojonegoro Regency. The research data was obtained from distributing questionnaires which were distributed to 128 respondents. Respondents in this study were registered taxpayers in Bojonegoro district. The sampling technique used by researchers in this study was purposive sampling, with a population and sample of 128 taxpayers in this study. The analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis with the help of the SPSS version 26 test tool. Based on the research results obtained it is known partially, understanding of the taxpayer, quality of service and awareness of the taxpayer has a partial effect on compliance with taxpayer payments.

Keywords: Taxpayer Understanding, Tax Service Quality, Taxpayer Awareness, Taxpayer Payment Obedience

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia termasuk salah satu negara berkembang, ciri ini menunjukkan perkembangan di berbagai bidang dengan maksud dan tujuan pemenuhan kewajiban kepada masyarakat. Indonesia telah melakukan berbagai upaya sebagai bentuk optimalisasi semua jenis pendapatan negara (Wulandari, 2020). Salah satu sumber pendapatan negara adalah pajak. Pajak merupakan salah satu target utama pemerintah yang dijadikan sumber pendapatan negara. Pemerintah mulai gencar untuk mencari sektor - sektor yang berpotensi dapat meningkatkan pendapatan pajak (Cahyani & Naniek, 2019).

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa :

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Memungut pajak bukanlah tugas yang mudah, hal ini dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum paham mengenai sistem cara

pelaporan pajak dan ada juga oknum yang memanipulasi pendapatan agar dapat membayar pajak lebih rendah dari aslinya, dalam pencapaian dibidang pajak tiap tahunnya mengalami peningkatan yang besar, bersamaan dengan meningkatnya anggaran pendapatan dan belanja negara. dalam APBN 2020 pendapatan negara sebesar Rp 2.233,2 triliun. Jumlah tersebut terdiri dari Penerimaan Perpajakan sebesar Rp 1.865,7 triliun, Penerimaan Negara Bukan Pajak sebesar 367,0 triliun, Penerimaan Hibah sebesar Rp 0,5 triliun (APBN, 2020).

Ketaatan pembayaran wajib pajak merupakan kesadaran oleh wajib pajak itu sendiri untuk melaksanakan peraturan dan kewajiban membayar pajak dengan sebenarnya serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi ketaatan pembayaran wajib pajak diantaranya tata cara perpajakan. Berdasarkan UU KUP No. 28 tahun 2007 menyatakan sistem yang berlaku di Indonesia yaitu *Self Assesment System*, dimana setiap wajib pajak diberi kepercayaan dan tanggung jawab untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak terutang. Kepercayaan yang diterima oleh wajib pajak hendaknya disertai dengan kesadaran tentang kewajiban perpajakannya seperti kesungguhan wajib pajak dalam melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) dan membayar pajak.

Pada kenyataannya sistem yang telah dianut di Indonesia belum berjalan dengan baik, meskipun jumlah wajib pajak terus meningkat tiap tahun. Tetapi ketaatan dalam membayar dan melaporkan SPT di Indonesia

masih tergolong rendah (Dessy, 2017).

Wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif berdasarkan Undang-Undang perpajakan wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP. Wajib pajak yang sudah memiliki NPWP diharuskan lebih paham mengenai masalah perpajakan, kapan waktu dalam membayar pajak dan melaporkan SPT nya tanpa harus menunggu jatuh tempo, jika dirasa kurang paham mengenai hal perpajakan masyarakat diharuskan mencari informasi terkini terkait info perpajakan yang ter-update di internet atau langsung bertanya kepada petugas pajak (datang langsung ke KPP (Kantor Pelayanan Pajak)). karena dengan pahamnya masyarakat kemungkinan untuk meningkatkan Ketaatan pembayaran wajib pajak (Amalia, 2020).

Pengetahuan dan pemahaman yang dimaksud adalah mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan tentang bagaimana cara membayar pajak, melaporkan SPT, mengetahui dimana tempat membayar pajak, mengetahui kapan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT dan mengetahui hukuman yang akan didapatkan jika tidak membayar pajak. Ada kemungkinan rendahnya ketaatan pembayaran wajib pajak dikarenakan kurangnya pemahaman tentang tata cara membayar pajak, kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus, dan kesadaran bagi wajib pajak sendiri (Dessy, 2017).

Menurut Syam (2022) fenomena yang terjadi saat ini ialah masih banyaknya wajib pajak di Indonesia yang belum memahami tentang

peraturan perpajakan serta kurangnya kepercayaan kepada otoritas pajak. Harus menunggu untuk ditagih terlebih dahulu baru mau membayar pajak. Hal ini bisa mengurangi pendapatan pajak pemerintah dan juga tingkat ketaatan pembayaran dari wajib pajak. Peningkatan Ketaatan pembayaran dari wajib pajak bisa dipengaruhi oleh preferensi wajib pajak atas risiko yang dihadapi setiap wajib pajak. Mengingat pentingnya peran perpajakan, pemerintah telah berupaya untuk lebih meningkatkan pendapatan dari sektor pajak Usaha intensifikasi dan ekstensifikasi perpajakan merupakan upaya yang telah direncanakan dalam rangka meningkatkan jumlah penerimaan dari sektor perpajakan dengan cara memperluas cakupan subjek dan obyek pajak baru.

Merujuk pada laporan tahunan DJP 2020 tercatat jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar mencapai 42,3 juta wajib pajak. Adapun berdasarkan catatan badan pusat statistik jumlah penduduk indonesia per 2020 tercatat mencapai 270,2 juta jiwa. Akan tetapi hanya sekitar 15,6 % penduduk indonesia yang sudah terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi. Dari 42,3 juta wajib pajak orang pribadi tersebut, pada 2020 tercatat hanya 17,52 juta yang merupakan wajib pajak. Adapun jumlah wajib pajak orang pribadi yang akhirnya menyampaikan SPT pada 2020 hanya sebanyak 13,86 juta. Dengan demikian, hanya 5,1 % penduduk indonesia yang terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi dan menyampaikan SPT kepada otoritas pajak pada tahun 2020 (Ddtc News, 2020).

Timbulnya permasalahan ketaatan wajib pajak orang pribadi juga terjadi di daerah Kabupaten, salah satunya wajib pajak pribadi di kabupaten Bojonegoro. Jumlah wajib pajak pribadi dan badan di kabupaten Bojonegoro mengalami penurunan setiap tahunnya, pada tahun 2019 berjumlah 11.731 WP OP bayar, di tahun 2020 menurun sejumlah 10.694 WP OP bayar dan di tahun 2021 menurun 8.564 WP OP bayar. Dan tingkat ketaatan pembayaran mengalami penurunan pada tahun 2019 - 2021. Hal ini terlihat dari realisasi penerimaan pada tahun 2019 sebesar Rp 140,482,522, 941 lalu pada tahun 2020 menurun Rp 135,796,137,636 dan ditahun 2021 menurun menjadi Rp 135,594,441,112 (kantor pelayanan pajak Pratama Bojonegoro).

Melihat penurunan wajib pajak bayar serta realisasi penerimaan wajib pajak yang terjadi pada tahun 2019 - 2021 bisa dikarenakan pemahaman masyarakat yang kurang mengetahui tentang peraturan dan tata cara perpajakan. Hal tersebut yang menjadi kendala wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak. Minimnya pengetahuan dan kurangnya sosialisasi tentang perpajakan menjadikan wajib pajak tidak taat dalam melaporkan dan membayar pajak (Widyantari dkk, 2017).

Kesadaran wajib pajak tidak hanya bersumber dari pelayanan yang baik, tetapi lebih kepada sistem yang tepat dan akurat. Semakin tinggi rasa kesadaran wajib pajak, maka kemauan untuk membayar pajak akan meningkat dan pendapatan negara yang bersumber dari pajak pun meningkat. Sebaliknya jika kesadaran wajib pajak semakin rendah, maka

berakibat pada pendapatan negara akan semakin berkurang hasil penelitian (Afritenti dkk, 2020).

Peran pemerintah sangat ditekankan dalam menyiasati peningkatan Ketaatan wajib pajak orang pribadi. Seperti melakukan pembinaan terhadap wajib pajak, mensinergikan dengan aparat penegak hukum dan bekerja sama dengan instansi lain dalam proses penagihan pajak. Dalam hal tersebut sampai saat ini permasalahan ketaatan pembayaran wajib pajak masih menjadi permasalahan yang sangat serius masalah ketaatan wajib pajak menjadi salah satu hal yang sangat penting di seluruh dunia. Karena pada umumnya wajib pajak cenderung untuk menghindari diri dari pembayaran pajak. Hal ini bisa terjadi karena tingkat pemahaman, kualitas pelayanan dan kesadaran masyarakat terhadap kegunaan pajak masih tergolong rendah (Siregar, 2017). Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti **“Analisis tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak orang pribadi di kabupaten bojonegoro “**

Penelitian sebelumnya yang mendefinisikan tentang pengaruh pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakam dan kesadaran wajib pajak juga dilakukan oleh Nur (2018) dan Siahan & Halimatusyadiah (2018). Perbedaan dari beberapa penelitian yang dilakukan oleh penelitian diatas dengan penelitian ini terletak pada variabel yang digunakan, dari penelitian yang dilakukan oleh Nur (2018) dan Siahan & Halimatusyadiah (2018). Tidak mencantumkan variabel pemahaman wajib pajak. Maka dari penelitian ini menggabungkan antara

variabel pemahaman wajib pajak dengan alasan jika wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan akan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti membayar pajak, melaporkan SPT dan lain sebagainya. kualitas pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak sebagai variabel independen dan menggunakan ketaatan wajib pajak sebagai variabel dependen atau terikat. Penelitian yang dilakukan Indrayani dkk (2022) perbedaan dengan penelitian ini terletak pada variabelnya pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dan teori yang digunakan penelitian Indrayani dkk (2022) menggunakan teori kepatuhan sedangkan penelitian ini menggunakan *theory Planned Behavior*.

Penulis berharap penelitian ini akan memberikan manfaat dan kontribusi terutama untuk sektor perpajakan di Indonesia dan penulis berharap penelitian ini dapat berkontribusi terhadap dunia penelitian dan menjadi referensi terhadap penelitian - penelitian selanjutnya. Penulis berharap perpajakan di Indonesia dari tahun ke tahun bisa meningkat terutama perpajakan wajib pajak orang pribadi.

I.2 Rumusan Masalah

1. Apakah pemahaman kewajiban pajak berpengaruh terhadap ketaatan wajib pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan wajib pajak berpengaruh terhadap ketaatan wajib pajak?

3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap ketaatan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menguji dan menganalisis pengaruh kewajiban pajak terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak
2. Menguji dan menganalisis kualitas pelayanan wajib pajak terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak
3. Menguji dan menganalisis kesadaran wajib pajak terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Memberikan bukti mengenai pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak orang pribadi.

2. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini bisa memberikan saran kepada pemerintah dalam merencanakan kebijakan maupun tindakan yang lebih efisien dalam ketaatan Wajib Pajak Orang Pribadi khususnya di Kantor Pelayanan.

3. Bagi masyarakat

Agar masyarakat lebih memahami dan sadar akan pentingnya perpajakan untuk kesenjangan dan kesejahteraan masyarakat kembali.

4. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi penelitian dibidang perpajakan.

I.5 Ruang Lingkup Masalah

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen dan variabel terikat atau dependen (Zahrani & Mildawati, 2019). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah ketaatan pembayaran wajib pajak orang pribadi di kabupaten bojonegoro dan variabel independen dalam penelitian ini adalah tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Indikator - indikator yang digunakan yaitu :

a. Pemahaman Wajib Pajak :

- (1) Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
- (2) Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.
- (3) Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar.

b. Kualitas Pelayanan Perpajakan :

- (1) Keandalan, (2) Ketanggapan, (3) Jaminan, (4) Empati, (5) Bukti Langsung.

c. Kesadaran Wajib Pajak :

- (1) Persepsi wajib pajak tentang penggunaan dana pajak.
- (2) Tingkat pengetahuan dalam kesadaran membayar pajak.
- (3) Kondisi keuangan wajib pajak.

d. Ketaatan Pembayaran Wajib Pajak :

- (1) Kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke kantor pajak.
- (2) Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar.
- (3) Kepatuhan dalam membayar tunggakan.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya telah menjadikan sebuah rujukan bagi penulis saat membuat penelitian, penulis dapat memperbanyak teori yang dipakai pada pengkajian penelitian ini. Penelitian yang telah dilakukan pihak lain bisa dipakai untuk input dan kajian yang berhubungan dalam penulisan antara lain :

Penelitian siah dan halimatusyadiah (2018) yang berjudul "Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan, Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi" menunjukkan bahwa hasil pengujian bahwa kesadaran perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajibpajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Khodijah dkk (2021) tentang pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan fiskus, tarif pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan bahwa hasil pengujian bahwa pengaruh variabel pemahaman peraturan perpajakan dan variabel kualitas pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan variabel tarif pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan

wajib pajak.

Wardani dan Wati (2018) telah melakukan penelitian pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan perpajakan sebagai variabel intervening (studi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratamakebumen) menunjukkan bahwa hasil pengujian bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap pengetahuan perpajakan pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan perpajakan sebagai variabel intervening.

Pada penelitian Lende dkk (2021) dengan judul pengaruh kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kecamatan ginanyar menunjukkan bahwa hasil pengujian bahwa kemanfaatan npwp, kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif.

Berbeda dengan penelitian Nur (2018) yang berjudul " pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara" menunjukkan bahwa hasil pengujian bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan pada penelitian Ramadhanty & Zulaikha (2020) melakukan penelitian pengaruh pemahaman tentang perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sistem transparansi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi" menunjukkan bahwa hasil pengujian bahwa pengaruh pemahaman tentang perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sistem transparansi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian pada As' ari (2018) meneliti pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Studi empiris pada wajib pajak orang pribadi kecamatan Rongkop menunjukkan bahwa hasil pengujian pengaruh pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian Zahrani dan Mildawati (2019) yang berjudul "Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi" menunjukkan bahwa hasil pengujian bahwa pengaruh pemahaman pajak, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadis sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut penelitian Indrayani dkk (2022) penelitian yang berjudul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak" menunjukkan hasil Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi .

Penelitian yang dilakukan Atawarman (2020) penelitian yang berjudul " Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi" menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sanksi pajak dan kualitas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Susanti & Suhono (2020) meneliti yang berjudul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Karawang Utara" menunjukkan hasil berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.2 Landasan Teori

2.2.1. *Theory Planned Behavior*

Theory of Planned Behavior (TPB) ialah pengembangan teori dari teori yang ada sebelumnya yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Icek Ajzen, seorang professor dari jurusan psikologi di University of Massachussetts pada tahun 1991. Teori ini mengemukakan bahwa perilaku

yang dilaksanakan individu muncul karena adanya niat untuk melakukan tindakan tersebut. TPB dilandaskan pada asumsi bahwa manusia biasanya melakukan tindakan atau perilaku berdasarkan pemahamannya. TPB menerangkan bahwa sikap wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan sangat dipengaruhi oleh variable-variabel seperti norma subjektif, sikap, dan kontrol perilaku yang dapat dirasakan.

1. *Behavioral Beliefs* (Keyakinan Perilaku)

Merupakan Keyakinan seseorang terhadap hasil perilaku dan evaluasi hasil tersebut. Keyakinan dan evaluasi hasil ini akan membentuk sikap terhadap perilaku lain.

2. *Normative Beliefs* (Keyakinan Normatif)

Merupakan keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk mencapai harapan tersebut, atau dapat diartikan sebagai stimulus atau motivasi *eksternal* kepada seseorang (orang lain) yang mempengaruhi perilaku seseorang. Keyakinan ini kemudian disebut norma subjektif (*subjective norms*).

3. *Control Beliefs* (Keyakinan Kontrol)

Merupakan keyakinan tentang adanya hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan dilakukan, dan keyakinanya tentang seberapa kuat hal-hal mendukung dan menghambat perilaku tersebut.

Hambatan perilaku dapat berasal dari diri sendiri atau dari lingkungan. Keyakinan ini kemudian dikenal sebagai kontrol perilaku perseptual (*perceived behavior control*).

Setelah ketiga faktor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap intention, kemudian tahap terakhir adalah behavior. Tahap intention merupakan tahap di mana seseorang memiliki niat atau niat untuk bertindak, sedangkan behavior adalah tahap di mana seseorang bertindak. Studi TPB dimanfaatkan untuk memperkirakan pengaruh variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak orang pribadi yaitu: pemahaman peraturan pajak dan kualitas pelayanan perpajakan. Menurut TPB, wajib pajak yang memiliki kesadaran akan pentingnya perpajakan bagi negara dan pentingnya pembayaran dan pelaporan pajak sesuai peraturan perpajakan yang ada atau berlaku serta kepercayaan kepada otoritas pajak tersebut berasal dari hati nurani masing-masing individu.

2.2.2 Pengertian Pajak

Pengertian pajak menurut Halim dkk (2014:2) Pajak adalah iuran kepada Negara yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan atau dapat dipaksakan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjukkan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

Adapun menurut Simanjuntak, (2012:11) adalah kewajiban dalam bentuk transfer pendapatan dari warga negara (Wajib Pajak) kepada negara berdasar undang-undang yang dipaksakan dan digunakan untuk kepentingan negara (publik).

Menurut Soemitro, (2010:25) pengertian pajak adalah sebagai

peralihan kekayaan dari sektor swasta ke sektor publik berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan yang secara langsung dapat ditujukan, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan yang digunakan sebagai alat pendorong, penghambat atau pencegah, untuk mencapai tujuan yang ada di luar bidang keuangan.

2.2.3 Fungsi Pajak

Secara pokok fungsi pajak adalah sebagai salah satu sumber pendapatan Negara. Fungsi pajak yaitu: (1) Fungsi *Budgetair* (Anggaran) yang berarti pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran negara. (2) Fungsi *Regulerend* (mengatur) yang berarti pajak mempunyai fungsi sebagai pengatur dan pelaksana kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Fungsi pengatur dilakukan dengan memanfaatkan dana sebaik mungkin. (3) Fungsi *Redistribution* (pemerataan) yang artinya pajak juga berfungsi sebagai pemerataan yaitu dengan melakukan pemerataan yang bersifat adil dalam masyarakat contohnya dengan mengenakan tarif pajak yang sama sesuai dengan ketentuan perpajakan. (4) Fungsi *Stabilisation* (Stabilisasi) yaitu pajak berfungsi untuk menjaga kestabilan harga dengan cara melakukan pengendalian terhadap laju inflasi (Zahrani & Mildawati, 2019).

2.2.4 Pengertian Wajib Pajak Orang Pribadi

Seseorang baru disebut sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) ketika telah menerima dan atau memperoleh penghasilan yang bersumber dari Indonesia atau melalui Badan Usaha Tetap (BUT) di Indonesia (Wibisono, 2018). Wajib pajak orang pribadi terbagi dari 2 subjek pajak diantaranya adalah wajib pajak orang pribadi dalam Negeri dan wajib pajak orang pribadi Luar Negeri. Wajib pajak orang pribadi sebagai Subjek Pajak Dalam Negeri menurut Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPh) Nomor 36 Tahun 2008 ialah :

1. Orang pribadi yang telah bertempat tinggal di Negara Indonesia
2. Orang pribadi yang telah bertempat tinggal di Negara Indonesia
3. Orang pribadi yang berada di Negara Indonesia lebih dari 183 hari dalam waktu 12 bulan.
4. Orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di dalam Negara Indonesia dan mempunyai niat untuk tinggal di Negara Indonesia.

2.2.5 Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman perpajakan merupakan sesuatu yang harus diserap dan dipelajari. Definisi pemahaman perpajakan menurut Zahrani & Mildawati (2019) adalah suatu proses yang dilakukan wajib pajak mengetahui apa itu pajak dan menerapkan pemahaman yang dimiliki untuk membayar pajak. Pernyataan ini mungkin disebut pemahaman tentang pajak memiliki sikap untuk memahami semua peraturan perpajakan dan sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia.

Menurut Mardiasmo (2018:35) Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang digunakan Wajib Pajak dalam melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak, dan atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Mardiasmo (2018:35) juga mengatakan bahwa fungsi Surat Pemberitahuan bagi WP Pajak Penghasilan sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :

1. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak.
2. Penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek pajak.
3. Harta dan kewajiban.

Hak-hak Wajib Pajak sebagaimana yang dikemukakan oleh Mardiasmo (2018: 60), yaitu:

1. Mengajukan surat keberatan dan surat banding
2. Menerima bukti tanda pemasukan SPT
3. Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukan
4. Mengajukan permohonan penundaan pemasukan SPT
5. Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak
6. Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam suratketetapan pajak
7. Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak

8. Mengajukan permohonan penghitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak yang salah
9. Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya
10. Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak
11. Mengajukan keberatan dan banding.

Kewajiban-kewajiban Wajib Pajak seperti yang disebutkan Mardiasmo (2018: 60) adalah sebagai berikut:

1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP
2. Melaporkan diri untuk dikukuhkan sebagai PKP
3. Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar
4. Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri) dan memasukan ke kantor pelayanan pajak dalam waktu yang telah ditentukan
5. Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan
6. Jika diperiksa, maka Wajib Pajak Orang Pribadi wajib memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak atau objek yang terutang pajak; memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan apabila dalam waktu mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumentasi serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu

ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

2.2.6 Kualitas Pelayanan Perpajakan

Menurut teori atribusi, kualitas pelayanan perpajakan merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dengan membuat penilaian mengenai ketaatan wajib pajak dalam pelaksanaannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Suatu pelayanan dalam sektor perpajakan dapat dimaksudkan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh dirjen pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Layanan pajak termasuk dalam pelayanan publik dan penyediaan fasilitas yang diberikan oleh pemerintah karena dijalankan oleh instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau terkait dengan peraturan perundang-undangan dan tidak berorientasi terhadap keuntungan (Wibisono, 2018). Fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil dan tegas setiap bertransaksi pada wajib pajak serta dapat memberikan kesadaran kepada masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak.

Menurut Boediono dalam Sri (2011: 49) dikatakan bahwa, “Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.” Definisi Pelayanan menurut Lewis dalam Supirman (2014:3) menyatakan bahwa “Pelayanan merupakan sebuah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan

yang mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan serta keinginan pelanggan dan ketetapan penyampaian pelayanan yang dapat menjadi harapan pelanggan”.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus merupakan cara petugas pajak dalam melayani, membantu dan mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan Wajib Pajak. Kewajiban fiskus yang diatur dalam undang-undang perpajakan, yaitu kewajiban untuk membina wajib pajak, menerbitkan surat ketetapan pajak lebih bayar, merahasiakan data wajib pajak, dan melaksanakan putusan.

Hak-hak fiskus yang diatur dalam undang-undang perpajakan antara lain yaitu, hak dalam menerbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (NPPKP) secara jabatan, Surat Ketetapan Pajak (SKP), surat paksa dan surat perintah dalam melaksanakan penyitaan, melakukan penyidikan, serta pencegahan dan penyanderaan. Peran Pemerintah untuk dapat menyadarkan masyarakat akan suatu perpajak sangatlah diperlukan baik berupa penyuluhan, sosialisasi rutinmaupun berupa pelatihan-pelatihan secara berkala.

Indikator-indikator dalam Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak menurut Zeithaml, dkk (2006) lima dimensi dari kualitas pelayanan adalah :

1. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.
2. Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan santunan karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya
3. untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Responsif (*responsiveness*) merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pelanggan.
5. Empati (*empathy*) merupakan kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya.
6. Berwujud (*tangibles*) merupakan penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membuat Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik dan penyediaan fasilitas yang oleh pemerintah karena dijalankan oleh instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

2.2.7 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan yang diketahui wajib pajak dalam dan melaksanakan peraturan perpajakan secara tepat dan sukarela. Menurut Nasutio (2006:7) kesadaran wajib pajak adalah sikap yang sadar dan mau melaksanakan kewajiban perpajakannya dan telah melaporkan semua penghasilan tanpa menyembunyikan apapun sesuai

peraturan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak menunjukkan suatu keadaan dimana wajib pajak dapat memahami, mengetahui, mengakui, menghormati dan mentaati semua peraturan perpajakan, memiliki kemauan dan kesanggupan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Ramadhanty & Zulaikha, 2020).

Dalam Sri Rahayu dan Ita Salsalina (2009:5) telah menjabarkan adanya beberapa bentuk kesadaran dalam membayar pajak. Terdapat tiga bentuk kesadaran terkait pembayaran pajak, diantaranya ialah:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan suatu bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara. Dengan menyadari hal ini Wajib Pajak ingin membayarkan pajaknya karena merasa tidak ingin dirugikan dari pemungutan pajak yang telah dilakukan.
2. Kesadaran dalam penundaan pembayaran pajak serta pengurangan beban pajak sangat merugikan suatu Negara. Wajib Pajak ingin membayar pajak karena memahami bahwa dalam penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak akan berdampak pada berkurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan Negara.
3. Kesadaran bahwa pajak telah ditetapkan berdasarkan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib Pajak akan membayar pajak karena dalam membayar pajak telah disadari bahwa Wajib Pajak telah memiliki landasan hukum yang kuat dan menjadi suatu kewajiban mutlak setiap warga Negara.

Berdasarkan pengertian di atas, kesadaran membayar pajak dapat memberikan suatu kontribusi kepada Negara untuk menunjang segala bentuk pembangunan Negara dan memenuhi kewajiban perpajakan bukan karena hanya terdapat pada hal-hal teknis saja seperti pemeriksaan pajak, tarif pajak, tetapi juga kesadaran wajib pajak orang pribadi dalam membayarkan pajak yang telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Indikator-indikator dalam Kesadaran Wajib Pajak sebagai berikut:

1. Memiliki NPWP dan tingkat Pendidikan yang tinggi. Wajib pajak harus memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) sebagai sarana dalam membayarkan kewajiban Wajib Pajak. Pendidikan Wajib pajak juga mempengaruhi akan pemahaman aturan pajak yang diberlakukan oleh pemerintah.
2. Kemauan Wajib Pajak dalam membayar pajak dan melaporkan SPT. Kemauan Wajib Pajak dalam membayar pajak merupakan suatu hal yang penting dalam penarikan pajak tersebut, hal tersebut yang menentukan dalam keberhasilan pemungutan pajak. Kemauan wajib pajak untuk membayar pajak ini apabila wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu adanya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun penerapan sanksi baik hukum ataupun administrasi.
3. Ketertiban dan kedisiplinan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Semakin tinggi tingkat ketertiban dan kedisiplinan Wajib Pajak

dalam membayar pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak. Wajib Pajak dapat dikatakan tertib dan disiplin apabila Wajib Pajak telah memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan, tidak pernah terlambat dalam membayar pajak dan menyetorkan surat pemberitahuan pajak dan tidak pernah terkena sanksi administrasi.

2.2.8 Ketaatan Pembayaran Wajib Pajak

Siahan & Halimatussyadiah (2018) Ketaatan wajib pajak adalah pemenuhan kewajiban perpajakan oleh pembayar pajak untuk memajukan pembangunan negara dalam pelaksanaannya diharapkan bersifat sukarela dan pemberitahuan surat tahunannya dengan lengkap dan benar. Ketaatan wajib pajak menjadi aspek penting karena sistem perpajakan Indonesia menganut *self assessment system* dimana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak. Kepatuhan pajak sangat diperlukan dari tiap-tiap orang yang mempunyai kewajiban untuk membayarkan pajaknya. Untuk itu definisi diperlukan agar mengetahui mengenai kepatuhan pajak. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kepatuhan adalah sifat patuh atau mentaati pimpinan Negara meminta dari setiap warganya. Dapat dikatakan bahwa menjadi suatu keharusan mutlak bagi setiap individu untuk bersedia dalam hal ini membayar kewajiban pajak kepada negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 kriteria wajib pajak yang harus dipatuhi

adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis perpajakan, terkecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena telah melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal tersebut wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk setiap jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen.
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya dalam dua tahun terakhir telah diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

2.3 Kerangka Pemikiran

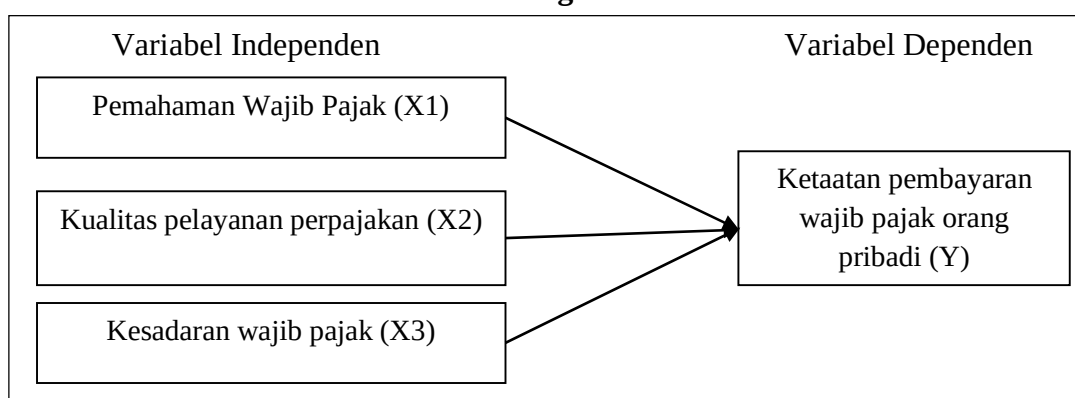
Indonesia telah melakukan berbagai upaya sebagai bentuk optimalisasi semua jenis penerimaan negara (Wulandari, 2020). Salah satu sumber penerimaan negara adalah pajak. Pajak merupakan salah satu target utama pemerintah yang dijadikan sumber penerimaan negara. Pemerintah mulai gencar untuk mencari sektor - sektor yang berpotensi dapat meningkatkan penerimaan pajak (Cahyani & Naniek, 2019), Karena

pajak ini memegang peranan yang sangat penting bagi wajib pajak. Dalam bentuk wujud, pengabdian, dan secara langsung serta dengan bersamaan dilakukannya kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional (Wulandari, 2020).

Faktor - faktor yang mempengaruhi ketaatan wajib pajak ialah Pemahaman peraturan perpajakan cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan Kesadaran wajib pajak suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela (Cahyani & Naniek, 2019).

Pada dasarnya kerangka konseptual adalah kerangka hubungan antara konsep – konsep yang ingin diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan (Rizka, 2019). Berdasarkan pada landasan teori dan hasil penelitian sebelumnya serta permasalahan yang telah dikemukakan, maka sebagai dasar perumusan hipotesis berikut disajikan kerangka pemikiran yang dituangkan dalam model penelitian pada gambar berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pikir dalam Penelitian



2.4 Hiopthesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2016). Berdasarkan analisis landasan teori, kerangka pemikiran terhadap perumusan masalah maka hipotesis atau jawaban sementara dari permasalahan dalam penelitian ini yang diajukan yaitu:

A. Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Ketaatan Pembayaran Wajib Pajak

Pemahaman peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pemahaman itu untuk taat dalam membayar pajak. Menurut Zahrani & Mildawati (2019) dengan adanya pemahaman pajak akan memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak diharapkan memiliki pemahaman yang lebih tentang peraturan perpajakan (As'ari, 2018).

Pemahaman pajak menjadi sangat penting pengaruhnya dalam hal ketaatan dikarenakan apabila pajak tidak memiliki pemahaman yang baik tentang perpajakan maka ketaatan wajib pajak tidak akan meningkat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (As'ari, 2018) menunjukkan bahwa pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak. Hipotesispenelitiannya adalah :

H1 : Pemahaman pajak berpengaruh terhadap ketaatan wajib pajak orang pribadi

B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Ketaatan Pembayaran Wajib Pajak

Pelayanan yang memenuhi harapan wajib pajak dapat mendorong optimalisasi penerimaan pajak. Pelayanan yang baik dapat membantu wajib pajak saat kesulitan terkait perhitungan, penyetoran dan pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak sehingga wajib pajak merasa senang, semakin mengerti dan memahami akan kewajiban pajaknya yang harus dipenuhi (Atarwaman, 2020). Hasil dari Zahrani dan Mildawati (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan menurut Susanti & Suhono (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hipotesis penelitiannya adalah :

H2 : Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap ketaatan wajib pajak orang pribadi

C. Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Ketaatan Pembayaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, serta mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku dan memiliki kesungguhan serta keinginan dalam memenuhi dan menjalankan kewajiban perpajakan. Semakin tinggi kesadaran pajak yang dimiliki maka wajib pajak akan mengerti fungsi dan manfaat pajak,

dengan demikian wajib pajak secara sukarela tanpa paksaan oleh siapapun akan membayar pajak yang sadar akan kewajiban perpajakannya diharapkan akan meningkatkan ketaatan wajib pajak (Atarwaman,2020).

Kesadaran wajib pajak dapat memengaruhi ketaatan ketaatan pembayaran wajib pajak, karena apabila wajib pajak memiliki tingkat kesadaran yang rendah yang ada dalam diri wajib pajak maka akan membuat wajib pajak tidak akan taat dalam menjalankan perpajakannya. Hasil penelitian terdahulu tentang pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak oleh (As'ari, 2018) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan menurut (Atarwaman, 2020) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis penelitiannya adalah :

H3 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap ketaatan wajib pajak orang pribadi.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

3.1.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk menjelaskan kedudukan variabel yang akan diteliti serta pengaruh antar satu variabel dengan variabel yang lain atau dengan kata lain untuk melihat pengaruh variabel dependen (Ketaatan pembayaran wajib pajak orang pribadi) terhadap variabel independen (pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak). Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:16) Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.1.2 Lokasi Penelitian

Tempat atau lokasi penelitian dalam pengambilan data primer di Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang terletak di Kabupaten Bojonegoro Jawa Timur. Kantor tersebut di Jl. Teuku Umar No.17, Kadipaten, Kecamatan Bojonegoro, Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur 62111.

3.1.3 Populasi dan Sampel

1. populasi

Populasi merupakan keseluruhan jumlah yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang

ditetapkan. oleh peneliti untuk diteliti, kemudian ditarik kesimpulannya (Sujarweni, 2014:65). Populasi dalam penelitian ini adalah WP OP bayar yang terdaftar di KPP Pratama Kabupaten Bojonegoro. Populasi yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro selama 3 tahun terhitung pada tahun 2019 – 2021 berjumlah 30.989 WP OP bayar.

2. Sampel

Sampel penelitian ini adalah wajib pajak yang terpilih dari populasi yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Bojonegoro responden tahun 2021 mewakili populasi sebesar 30.989 Wajib Pajak, yang terdaftar di kpp pratama bojonegoro dengan teknik pengambilan sampel yaitu metode *Purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel melalui pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2018:138). Kriteria yang ditetapkan oleh peneliti ialah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bojonegoro tahun 2021 yaitu Wajib pajak pribadi yang taat lapor di tahun penelitian 2021.

Sampel di ambil dan di hitung menggunakan rumus slovin yaitu :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Taraf Kesalahan yang ditoleransi dalam sampel(10%)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{30.989}{1 + 30.989 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{30.989}{310,89}$$

$$n = 99,67$$

Dibulatkan menjadi
minimal 100 responden

3.2 Jenis dan Sumber data

3.2.1 Jenis data

Data Kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan data konkrit, data penelitian berupa angka-angka yang diukur menggunakan *statistic* sebagai alat uji perhitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu hasil (Sugiyono, 2019:17).

3.2.2 Sumber Data

1. Data primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengambilan data secara langsung pada subyek sebagai sumber informasi untuk data yang dicari (Sugiyono, 2019:194). Data primer diperoleh secara langsung dengan menyebarkan kuesioner atau angket. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan kepada responden untuk menjawab serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis (Sugiyono 2019:199). Kuesioner atau angket tersebut peneliti sebar secara online kepada responden, yakni seluruh Wajib

Pajak Orang Pribadi kabupaten Bojonegoro.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung dari subjek atau objek penelitian, melainkan dari orang lain atau sumber-sumber lain (Sugiyono, 2019:455). Data sekunder yang peneliti peroleh berasal dari e-book, jurnal ilmiah, dan website.

3.3 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah atribut atau karakteristik atau nilai orang, objek yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipahami dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019:68). Indikator-indikator variabel yang digunakan untuk mengukur variabel independen, dependen, dan variabel moderasi yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.3.1 Variabel Dependen

Variabel dependen/terikat sering disebut variabel output, kriteria, konsekuen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2012:59). Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah Ketaatan Pembayaran Wajib Pajak orang pribadi (Y). Variabel dependen ini akan diuji dengan variabel independen yaitu Pemahaman wajib pajak terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak orang pribadi, kualitas pelayanan perpajakan terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak orang pribadi, kesadaran wajib pajak terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak orang pribadi Orang Pribadi.

3.3.2 Variabel Independen

Variabel independen/bebas sering disebut sebagai variabel stimulus, predictor, antecedent adalah variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2012:59). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak (X). Variabel independen ini akan diuji bersama dengan variabel dependen yaitu: pemahaman Wajib Pajak berpengaruh terhadap ketaatan Wajib Pajak Orang Pribadi, kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap ketaatan Wajib Pajak Orang Pribadi, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap ketaatan Wajib Pajak Orang Pribadi.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data sebenarnya merupakan proses sistematis juga standar untuk memperoleh data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berdasarkan positivisme (data konkret), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji perhitungan (Sugiyono, 2019:17), dengan metode pengumpulan data yang berfungsi untuk memungkinkan peneliti dalam mengumpulkan data yang kemudian dapat ditetapkan sebagai subjek penelitian.

1. Kuisioner

Menurut Sugiyono (2018:142) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi

seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Tipe pertanyaan dalam angket dibagi menjadi dua yaitu terbuka dan tertutup. Dengan ini akan memberikan pertanyaan yang terstruktur kepada responden yang disajikan dalam bentuk pertanyaan tertutup agar memudahkan peneli dalam melakukan analisa data. Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan seseorang yang sedang melakukan penelitian untuk mengukur suatu fenomena yang telah terjadi pada popilasi penelitian. Dengan ini menggunakan skala likert untuk mengukur pemahaman Wajib Pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan kesadaran Wajib Pajak. Jawaban setiap pertanyaan yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif.

2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah Kuisisioner dan Dokumentasi.

3.5 Uji Instrumen Penelitian

3.5.1 Kisi - Kisi Instrumen

Tabel 3.1 Indikator dalam penelitian

No	Variabel	Indikator
1.	Ketaatan pembayaran wajib pajak(Y) (Atarwarman, 2020)	1. Melaporkan seluruh penghasilan 2. Mengisi formulir pajak dengan benar 3. Mengetahui prosedur pelaporan 4. Peraturan pajak yang seimbang 5. Tarif sesuai kemampuan wajib pajak
2.	Pemahaman peraturan perpajakan (X1) (Atarwarman, 2020)	1. Pengetahuan tentang ketentuan dasar dan tata cara dalam perpajakan 2. Pengetahuan tentang fungsi perpajakan 3. Pengetahuan tentang sistem pajak yang diterapkan di Indonesia.
3.	kualitas pelayanan perpajakan (X2) (Atarwarman, 2020)	1. Pelayanan fiskus yang memadai dan memiliki skil 2. <i>Knowledge dan experiencel</i> 3. Keramahan pelayanan fiskus (<i>service excelent</i>) sebagai pelayan publik 4. Fasilitas yang memadai.
4.	Kesadaran wajib pajak (X3) (Atarwarman, 2020)	1. Pengetahuan wajib pajak terhadap risiko pengindaran pajak 2. Kegunaan pajak, 3. Pentingnya membayar pajak

3.5.2 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau Valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan Valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner, maka kuesioner tersebut dikatakan Valid. (Gozali, 2016:52) Pengujian Validitas dalam penelitian ini menggunakan Pearson correlation perhitungan menggunakan SPSS, uji Validitas dikatakan Valid jika tingkat signifikan dibawah 0.05 maka butir pernyataan tersebut dikatakan Valid (Gozali, 2016:47) .

3.5.3 Uji Realibitas

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data artinya bila ada peneliti lain mengulangi atau mereplikasi dalam penelitian pada obyek yang sama dengan metode yang sama maka akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2014). Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018:45). Suatu konstruk atau variable dikatakan reliabel apabila nilai cronbach Alpha $> 0,070$ (Ghozali, 2018:46). Pada peneltian ini, peneliti melakukan uji reliabilitas dengan bantuan program IBM SPSS 26.0.

3.5.4 Hasil Uji Instrument Penelitian

- a. Dalam uji validitas keseluruhan item pernyataan variabel independen, dependen, dan moderasi bisa dikatakan valid jika berada diatas nilai kritisnya $r_{\text{tabel}} = 0,146$ (dari tabel *Rho Spearman*, $df = (\alpha, n-2)$). Maka 17 butir instrument yang terdiri dari 13 butir untuk variabel dependen dan 4 butir untuk variabel independendan tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Berikut adalah hasilnya:

Tabel 3.2 Hasil uji validitas pemahaman wajib pajak X1
Data diolah peneliti, (2023)

Pernyataan	r- hitung	r- tabel	Keterangan
1	0,606	0,146	Valid
2	0, 721	0,146	Valid
3	0,560	0,146	Valid
4	0,788	0,146	Valid
5	0,596	0,146	Valid
6	0,679	0,146	Valid

Tabel 3.3 Hasil uji validitas kualitas pelayanan perpajakan X2

Pernyataan	r- hitung	r - tabel	Keterangan
1	0,814	0,146	Valid
2	0,776	0,146	Valid
3	0,789	0,146	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, (2023)

Tabel 3.4 Hasil uji validitas kesadaran wajib pajak X3

Pernyataan	r - hitung	r - tabel	keterangan
1	0,760	0,146	valid
2	0,718	0,146	valid
3	0,789	0,146	valid
4	0,824	0,146	valid

Sumber: Data diolah peneliti, (2023)

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Ketaatan pembayaran (Y)

Pernyataan	r - hitung	r - tabel	keterangan
1	0,815	0,146	Valid
2	0,780	0,146	Valid
3	0,721	0,146	Valid
4	0,823	0,146	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, (2023)

b) Uji Realibilitas

Koefisien keandalan reliabilitas instrument penelitian melebihi nilai standar reliabilitas instrument ($> 0,6$) artinya variabel X_1 , X_2 , X_3 , dan Y dinyatakan reliable. Maka analisis data dapat dilanjutkan untuk memprediksi hubungan antar variabel sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Tabel 3.6 Hasil uji realibilitas

Instrument	Cronbach's alpha	keterangan
Pemahaman wajib pajak	0,845	reliable
Kualitas pelayanan perpajakan	0,739	Reliable
Kesadaran wajib pajak	0,826	Reliable
Ketaatan wajib pajak	0,814	Reliable

Sumber: Data diolah peneliti, (2023)

3.6 Pengukuran Variabel

Menurut Sugiyono (2018:152) Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Variabel yang diukur dengan skala Likert diubah menjadi indikator variabel. Skala Likert mengubah variabel terukur menjadi dimensi, dimensi menjadi subvariabel, dan kemudian subvariabel menjadi indikator terukur.

Alasan menggunakan skala Likert 5 poin adalah karena skala Likert 7 poin atau 13 poin akan membuat responden menjadi lebih sulit untuk membedakan setiap poin skala dan responden sulit dalam mengolah informasi menurut Hair (2014) Dalam skala likert terdapat 5 (lima) kategori jawaban dengan nilai sebagai berikut:

Tabel 3.7 skala likert

Pertanyaan	Penilaian
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.7 Analisis Data

3.7.1 Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif adalah uji statistik yang dilakukan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”. (Sugiyono, 2018:226) “Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, dan kemencengan distribusi” (Ghozali, 2018:19).

3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan atau memprediksi hasil nilai rata-rata populasi atau hasil nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Ghozali (2006). Penelitian ini akan melakukan pengujian pengaruh pemahaman wajib pajak pajak orang pribadi (X1), Kualitas pelayanan Perpajakan (X2), dan Kesadaran wajib pajak (X3) terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak orang pribadi (Y). Berdasarkan variabel-variabel yang telah diuraikan tersebut, untuk dapat menguji hipotesis digunakan persamaan regresi linear sebagai berikut:

Rumus :

$$Y = \text{Konstanta (a)} + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

- Y : Ketaatan wajib pajak
- a : Konstanta
- b1 : Koefisien Regresi pertama
- b2 : Koefisien Regresi kedua
- b3 : Koefisien Regresi ketiga
- X1 : Pemahaman wajib pajak
- X2 : Kualitas pelayanan perpajakan
- X3 : Kesadaran wajib pajak

Untuk dapat mencari nilai a, b1, b2, dan b3 dapat dihitung dengan menggunakan perhitungan SPSS 26.0

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolonearitas

Menurut (Ghozali, 2018), mengungkapkan bahwa uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regensi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi dilihat dari nilai tolerance dan lawannya variance inflation factor (VIF). Jadi nilai torelance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/\text{tolerance}$). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukan adanya multikolonieritas adalah nilai $\text{Tolerance} \leq 0.10$

atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$.

b. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali, 2018), menjelaskan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika, variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen). Grafik ini dibentuk dari ZPRED dengan residualnya SRESID. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan adalah:

- 1) Jika terdapat pola tertentu atau titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak terdapat pola yang jelas atau titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2018), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi norma. Uji normalitas ini digunakan dengan melihat normal probability plot. Pengujian normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari garfik atau dengan

melihat histogram dari residualnya.

Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Uji normalitas juga dapat menggunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov (K-S) dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikan dari hasil pengujian penelitian > 0.05 maka data terdistribusi secara normal.
- 2) Jika nilai signifikan dari hasil pengujian penelitian < 0.05 maka data tidak terdistribusi normal.
- 3) terdistribusi normal.

d. Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2017:121) bahwa uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Salah satu uji formal yang paling populer untuk mendeteksi autokorelasi adalah uji Durbin-Watson (DW), dasar pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi adalah:

- 1) Bila nilai DW terletak diantara batas atas atau upper bound (d_U) dan $(4-d_U)$ maka koefisien autokorelasinya sama dengan nol, berarti tidak ada autokorelasi.

- 2) Bila DW lebih rendah dari batas bawah atau lower bound (dL) maka koefisien autokorelasi lebih besar daripada nol, berarti ada autokorelasi positif.
- 3) Bila DW lebih besar dari (4-dU) maka koefisien autokorelasinya lebih kecil daripada nol, berarti ada autokorelasi.
- 4) Bila nilai DW terletak antara batas atas (dU) dan bawah (dL) atau DW terletak antara (4dU) dan (4-dL) maka hasilnya tidak dapat disimpulkan.

3.7.4 Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi (Uji R²)

Menurut (Ghozali, 2018), menerangkan koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar peranan variabel independen secara simultan menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen. Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah:

- 1) Jika R mendekati 0, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah.

- 2) Jika R mendekati 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

b. Uji Keterandalan (Uji F)

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Uji statistik F mempunyai tingkat signifikan $\alpha = 5\%$. Kriteria pengujian hipotesa dengan menggunakan uji statistik F adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikan < 0.05 , maka hipotesis diterima yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikan > 0.05 maka hipotesis ditolak yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. (Ghozali, 2018).

c. Uji Koefisien Regresi (Uji T)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi dependen. Uji statistik t mempunyai nilai signifikan $\alpha = 5\%$. Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik adalah jika nilai signifikan $t < 0.05$, atau $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$, maka hipotesis alternatif diterima yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2018).

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro pada tahun 1969 awalnya bernama Kantor Dinas Luar Kota Tingkat I Kediri yang ada di Bojonegoro, pada tahun 1970 berubah nama menjadi Kantor Inpeksi Pajak Bojonegoro tipe C (Wilayah Kerja : Bojonegoro, Lamongan dan Tuban) yang berada di alamat Jalan Trunojoyo. Pada tahun 1972 berubah nama menjadi Kantor Penyuluhan Pajak (KAPENPA), pada tahun 1989 berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak yang diatur dalam KEPRES Nomor 55 tahun 1988 dan kemenkeu No:276/KMK01/1989. Pada tahun 2007 Kantor Pelayanan Pajak Pratama menempati gedung baru yang beralamat di Jalan Teuku Umar No. 17. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro ini pecahan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban yang berada di bawah Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Timur II yang berada di Jalan Raya Juanda No. 37 Sidoarjo. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro merupakan instansi Direktorat Jendral pajak yang dipimpin oleh seorang kepala kantor yang harus bertanggung jawab kepada kepala Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Timur II.

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Deskripsi Data Umum

Responden pada penelitian ini yakni wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kabupaten bojonegoro sebanyak 128 WPOP. Peneliti menyebarkan 128 kuesioner. Dari jumlah kuesioner yang peneliti sebar, tingkat pengembalian data tersebut yakni 100%.

Tabel 4.1 Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang disebar	128	100%
Kuesioner yang tidak kembali	0	0%
Kuesioner yang digunakan	128	100%

Sumber: Data diolah peneliti, (2023)

Berdasarkan hasil *survey* dengan menggunakan kuesioner, karakteristik responden dibagi menjadi beberapa kelompok yaitu: menurut umur, jenis kelamin, pekerjaan. Berikut rincian gambaran umum responden:

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Deskripsi responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Keterangan	Jumlah	Persentase
<25 tahun	40	31%
25-35 tahun	26	21%
36-45 tahun	29	23,32%
>45 tahun	33	24,68%
Total		100%

Sumber: Data diolah peneliti, (2023)

Data tersebut menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini yang berusia <25 tahun sebanyak 40 (31%), dilanjutkan dengan umur 25-35

tahun sebanyak 26 orang (21%), berumur 36-45 tahun sebanyak 29 orang (23,32%), dan yang berumur antara >45 tahun sebanyak 33 orang (24,68%).

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	66	56,24%
Perempuan	62	43,76%
Total		100%

Sumber: Data diolah peneliti, (2023)

Data diatas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin laki - laki sebanyak 66 orang (56,24 %) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 62 orang (43,76%).

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Deskripsi responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Keterangan	Jumlah	Persentase
PNS	20	16,80%
WIRASWASTA	42	33,20%
LAINNYA	62	50%
Total		100%

Sumber: Data diolah peneliti, (2023)

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden yang bekerja sebagai PNS berjumlah 20 dengan presentase (16,80%), wiraswasta sebanyak 42 dengan presentase (33,20%), dan lainnya sejumlah 62 dengan presentase (50%).

4.2.2. Hasil Uji Instrumen Penelitian

a. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini meliputi *mean*, *median*, *modus* dan tabel frekuensi responden menurut kategori yang penentuannya menggunakan program *SPSS Statistic 26 for Windows*. Deskripsi data masing-masing variabel secara rinci dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif

<i>Descriptive Statistic</i>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	128	9	20	16.40	2.687
X2	128	7	15	12.49	1.725
X3	128	11	30	24.43	3.509
Y	128	8	20	16.74	2.551
Valid N(listwise)	128				

Sumber data diolah peneliti (2023)

menjelaskan bahwa pada variabel X1 jawaban minimum responden sebesar 9 dan maksimum sebesar 20, dengan rata-rata total jawaban sebesar 16.40 dan standar deviasi sebesar 2.687. Pada variabel X2 jawaban minimum responden sebesar 7 dan maksimum sebesar 15, dengan rata-rata total jawaban sebesar 12.49 dan standar deviasi sebesar 1.725. Variabel X3 jawaban minimum responden sebesar 11 dan maksimum sebesar 30, dengan rata-rata total jawaban sebesar 24.43 dan standar deviasi sebesar 3.509.

Variabel Y jawaban minimum responden sebesar 8 dan maksimum sebesar 20, dengan rata-rata total jawaban sebesar 16.74 dan standar deviasi sebesar 2.551.

b. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Dalam uji validitas keseluruhan item pernyataan variabel independen, dependen, dan moderasi bisa dikatakan valid jika berada diatas nilai kritisnya $r_{\text{tabel}} = 0,146$ (dari tabel *Rho Spearman*, $df = (\alpha, n-2)$). Maka 17 butir instrument yang terdiri dari 13 butir untuk variabel independen, 4 butir untuk variabel dependen tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Berikut adalah hasilnya:

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel pemahaman (X_1)

Pernyataan	r- hitung	r- tabel	Keterangan
1	0,752	0,146	Valid
2	0,699	0,146	Valid
3	0,760	0,146	Valid
4	0,737	0,146	Valid
5	0,590	0,146	Valid
6	0,753	0,146	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, (2023)

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel kualitas pelayanan (X_2)

Pernyataan	r- hitung	r - tabel	Keterangan
1	0,814	0,146	Valid
2	0,776	0,146	Valid
3	0,789	0,146	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, (2023)

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel kesadaran wajib pajak (X_3)

Pernyataan	r – hitung	r – tabel	Keterangan
1	0,807	0,146	Valid
2	0,817	0,146	Valid
3	0,829	0,146	Valid
4	0,827	0,146	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, (2023)

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Ketaatan pembayaran (Y)

Pernyataan	r – hitung	r – tabel	Keterangan
1	0,813	0,146	Valid
2	0,790	0,146	Valid
3	0,796	0,146	Valid
4	0,821	0,146	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, (2023)

2. Uji Reliabilitas

Koefisien keandalan reliabilitas instrument penelitian melebihi nilai standar reliabilitas instrument ($> 0,6$) artinya variabel X_1 , X_2 , X_3 , dan Y dinyatakan reliable. Maka analisis data dapat dilanjutkan untuk memprediksi hubungan antar variabel sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas

Instrument	Cronbach's alpha	Keterangan
Pemahaman wajib pajak	0,808	Reliable
Kualitas pelayanan perpajakan	0,802	Reliable
Kesadaran wajib pajak	0,837	Reliable
Ketaatan wajib pajak	0,818	Reliable

Sumber: Data diolah peneliti, (2023)

Hasil uji reliabilitas menghasilkan nilai *cronbach's alpha* variabel pemahaman wajib pajak sebesar 0.808, variabel kualitas pelayanan perpajakan sebesar 0.802, variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0.837, variabel ketaatan pembayaran wajib pajak sebesar 0.818. dapat disimpulkan

bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliable karena mempunyai *cronbach's alpha* > 0.60.

c. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Pengujian Regresi Linier Berganda Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dari nilai koefisien dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel yang ada (Ghozali, 2018:95). Persamaan regresi dalam penelitian ini sebagai berikut

Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda

Model	N	<i>Unstandardized Coefficients</i>	<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
	B	Std. Error			
CONSTANT	2.073	1.216		1.704	.091
TOTAL X1	.136	.083	.143	1.634	.105
TOTAL X2	.221	.108	.149	2.047	.043
TOTAL X3	.396	.068	.545	.545	.000

Sumber: Data diolah peneliti, (2023)

maka diprediksi ketaatan pembayaran wajib pajak dapat dimasukkan kedalam persamaan regresi linier berganda. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi pemahaman maka ketaatan pembayaran wajib pajak yang dihasilkan juga tinggi.

d. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Sugiyono, 2019:239).

**Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogrov**

		Unstandardized Residual
N		128
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.67079222
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.081
	Negative	-.076
Test Statistic		.081
Exact Sig. (2-tailed)		.353
Point Probability		.000

Sumber: Data diolah peneliti, (2023)

Berdasarkan tabel diatas hasil uji normalitas dengan menggunakan uji One-Sample Kolmogrov menunjukkan bahwa nilai Exact Sig.(2- tailed) sebesar 0,353 yang lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua data berdistribusi normal.

2. Uji Multikolonearitas

Menurut Ghazali (2018:71), Uji Multikolonearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonearitas dalam model regresi, dapat dilihat dari *tolerance value* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* >0.10 dan VIF <10.00 maka dinyatakan bebas multikolonearitas.

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonearitas

Variabel Bebas	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Pemahaman	0.353	2,834	Tidak Terjadi Multikolonearitas
Kualitas	0.453	2,205	Tidak Terjadi Multikolonearitas
Kesadaran	0.447	2,240	Tidak Terjadi Multikolonearitas

Sumber: Data diolah peneliti, (2023)

Tabel 4.13 menjelaskan bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai *tolerance* >0.10 dan nilai VIF <10.00. dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak memiliki masalah multikolonearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018:137), pengujian heteroskedastisitas Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual satu pengalaman ke pengalaman lainnya. Heteroskedastisitas model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dari tingkat signifikan dapat digunakan uji *Spearman Rho*. Jika tingkat signifikasi berada diatas 5% berarti tidak terjadi heteroskedastisitas. Tetapi jika berada di bawah 5% berarti terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas

			Total X1	Total X2	Total X3	<i>Unstandardized Residual</i>
<i>Spearman's rho</i>	TotalX1	<i>Correlation Coefficient</i>	1.000	.537**	.764**	.110
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.217
		N	128	128	128	128
	TotalX2	<i>Correlation Coefficient</i>	.537**	1.000	.563**	.054
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.548
		N	128	128	128	128
	TotalX3	<i>Correlation Coefficient</i>	.764**	.563**	1.000	.086
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.332
		N	128	128	128	128
	<i>Unstandardized Residual</i>	<i>Correlation Coefficient</i>	.110	.054	.086	1.000
		Sig. (2-tailed)	.217	.548	.332	.
		N	128	128	128	128

Sumber: Data diolah peneliti, (2023)

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai probabilitas signifikansi >0.05 . Dengan demikian, hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

4. Uji Autokorelasi

Menurut Ghazali (2018:121), menyatakan bahwa tujuan dari uji autokorelasi adalah untuk menguji apakah pengamatan yang berurutan berhubungan dari waktu ke waktu. Model regresi yang baik adalah model regresi yang bebas dari autokorelasi. Uji autokorelasi dilihat pada uji *Durbin-Watson* (*DW test*) dengan syarat pengambilan keputusan uji autokorelasi: $du < d < 4-du$ yang artinya tidak terdapat autokorelasi.

Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin – Watson
1	.756 ^a	.571	.561	1.691	1.807

Sumber: Data diolah peneliti, (2023)

Berdasarkan tabel menjelaskan bahwa nilai *Durbin-Watson*. menunjukkan 1.807. Jika dilihat pada nilai *Durbin-Watson* tabel menunjukkan $dl = du = 1.7596$ (jika $4 - du = 2.2404$). Sehingga jika syarat pengambilan keputusan adalah $du < d < 4-du$ maka $1.7596 < 1.807 < 2.2404$ dalam artian bahwa nilai du tabel lebih kecil dari nilai *Durbin-Watson* hitung dan nilai *Durbin-Watson* hitung lebih kecil dari $4-du$. Kesimpulannya adalah model regresi pada penelitian ini bebas dari gejala autokorelasi.

4.3 Hasil Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Uji Determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018:55),.

Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang semakin mendekati satu menunjukkan pengaruh variabel penduga terhadap variabel bergantung yang semakin kuat. Sebaliknya, semakin mendekati nol menunjukkan pengaruh semakin lemah.

Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

<i>Model Summary^b</i>				
Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.830 ^a	.688	.681	1.764

Sumber: Data diolah peneliti, (2023)

Berdasarkan tabel menjelaskan bahwa korelasi antara variabel pemahaman, kualitas dan kesadaran terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak orang pribadi ditunjukkan dengan nilai *R Square* sebesar 0.688 yang mengindikansi bahwa hubungan seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah erat.

Pada besarnya sinambungan seluruh variabel bebas dalam mempengaruhi naik turunnya variabel tidak bebas yaitu menunjukkan 68,8% selebihnya disebabkan faktor lain yang tidak diperhitungkan atau tidak diperlihatkan pada penelitian ini

b. Uji Keterandalan (Uji F)

Menurut Ghozali (2018:56) Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Tabel 4.17 Hasil Uji Keterandalan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	471.966	3	157.322	55.025	.000 ^b
	Residual	354.526	124	2.589		
	Total	826.492	127			

Sumber: data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 4.17 menjelaskan bahwa, nilai signifikansi sebesar 0.000. Karena nilai signifikansi $0.000 < 0.005$ sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F maka dapat disimpulkan bahwa pemahaman (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan kesadaran (X_3) berpengaruh (secara simultan) terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak (Y).

c. Uji Koefisien Regresi (Uji t)

Menurut Ghozali (2018:98) menyatakan bahwa uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Kriteria syarat pengambilan keputusan adalah jika nilai *probability* < 0.05 maka terdapat pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji t adalah sebagai berikut:

Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Regresi (Uji t)

Variabel Bebas	Sig	Keterangan
Pemahaman	.000	Berpengaruh secara parsial
Kualitas	.000	Berpengaruh secara parsial
Kesadaran	.000	Berpengaruh secara parsial

Sumber: Data diolah peneliti, (2023)

Berdasarkan tabel menjelaskan bahwa, nilai signifikansi masing-masing variabel bebas <0.05 . Karena nilai signifikansi <0.05 sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji t maka dapat disimpulkan bahwa pemahaman (X_1), kualitas (X_2) dan kesadaran (X_3) berpengaruh (secara parsial) terhadap ketaatan pembayaran (Y).

4.4 pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak orang pribadi di kabupaten bojonegoro. Berdasarkan hasil analisis maka pembahasan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

a. pengaruh pemahaman terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel pemahaman adalah sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pemahaman berpengaruh terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak. Hal ini menunjukkan semakin tinggi tingkat pemahaman tentang peraturan perpajakan maka tingkat ketaatan dalam membayar pajak juga semakin tinggi.

Tingkat pemahaman peraturan perpajakan penting karena apabila ketaatan wajib pajak rendah akan banyak wajib pajak tidak berniat atau lalai dalam melakukan kewajibannya, wajib pajak tersebut tidak memahami tata cara perpajakan yang berlaku sehingga mengakibatkan ketaatan yang rendah. Dalam penelitian ini wajib pajak paham bahwa pemerintah memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan As'ari (2018), Zahrani dan Wildawati (2020), dan Lende, *et al* (2018) yang menyatakan bahwa jika pengetahuan dan pemahaman rendah maka ketaatan pembayaran juga rendah sebaliknya, jika pengetahuan dan pemahaman tinggi maka tingkat ketaatan pembayaran juga tinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Ajzen (1991) bahwa perilaku yang dilaksanakan individu muncul karena adanya niat untuk melakukan tindakan tersebut, *theory of planned behavior* dilandaskan pada asumsi bahwa manusia biasanya melakukan tindakan atau perilaku berdasarkan pemahamannya.

b. Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel kualitas pelayanan perpajakan adalah sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak. Hal ini menunjukkan semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan perpajakan maka tingkat ketaatan dalam

membayar pajak juga semakin tinggi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Attawarman (2020).

Tingkat kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang bisa dipertanggungjawabkan serta dilakukan secara terus menerus. Pelayanan yang diberikan fiskus diharapkan memberikan kepuasan bagi wajib pajak sebagai penerima layanan sehingga dapat mendorong ketaatan perpajakan bagi wajib pajak orang pribadi. Fiskus diharapkan dapat menjaga kualitas dan konsisten dalam memberikan pelayanan bagi wajib pajak. Pelayanan yang memenuhi harapan wajib pajak dapat mengoptimalkan penerimaan pajak. Pelayanan yang baik dapat membantu wajib pajak saat kesulitan terkait perhitungan, penyetoran, dan pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak sehingga wajib pajak merasa senang. Hal ini sejalan dengan teori Ajzen (1991) keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk mencapai harapan tersebut dapat diartikan sebagai stimulus atau motivasi eksternal kepada seseorang yang mempengaruhi perilaku seseorang.

C. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel kesadaran wajib pajak adalah sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak. Hal ini menunjukkan semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka tingkat ketaatan dalam membayar pajak juga semakin tinggi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (As'ari, 2018) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan Masyarakat untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak, oleh karena itu kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan sangatlah diperlukan agar dapat berguna untuk meningkatkan ketaatan pembayaran wajib pajak. Kesadaran timbul dari masing – masing pribadi wajib pajak, apabila wajib pajak tidak menyadari akan kewajibannya maka wajib pajak tidak taat dalam membayar pajak, faktor lain juga berasal dari lingkungan wajib pajak jika salah satu wajib pajak tidak taat dalam membayar pajak maka wajib pajak yang lain juga akan mengikutinya.

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) *control beliefs* (keyakinan kontrol) merupakan keyakinan tentang adanya hal – hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan dilakukan, dan keyakinan seberapa kuat hal – hal mendukung dan menghambat perilaku tersebut. Hambatan perilaku dapat berasal dari diri sendiri atau lingkungan. Keyakinan ini kemudian dikenal sebagai kontrol perilaku perseptual (*perceived behavior control*).

BAB 5

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, kesadaran wajib pajak terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berperan sangat penting terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak. Dengan kata lain semakin masyarakat paham tentang pengetahuan dan kegunaan pajak maka masyarakat semakin taat dalam pembayaran wajib pajak.
2. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak. Dalam hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak. Dengan kata lain jika fiskus memberikan pelayanan yang terbaik bagi wajib pajak dan melayani tanpa berbelit maka wajib pajak merasa senang, pelayanan yang memenuhi harapan wajib pajak dapat mendorong optimalisasi penerimaan pajak.
3. Terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak untuk membayar secara sukarela tanpa paksaan oleh siapapun dengan kata lain

dari hati nuraini maka banyak wajib pajak yang akan taat membayar pajak dan dapat meningkatkan ketaatan pembayaran pajak.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikemukakan implikasi secara teori, praktik dan kebijakan sebagai berikut :

1. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan atau masukan untuk pemerintah dalam mengambil kebijakan dalam perpajakan. Pemerintah dapat memberlakukan kebijakan mengurangi wajib pajak yang tidak taat dalam membayar perpajakan dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang manfaat yang didapat masyarakat jika taat dalam membayar pajak, memberikan kualitas pelayanan yang baik agar masyarakat merasa senang dengan pelayanan yang telah diberikan serta memberikan sosialisasi agar masyarakat sadar akan pentingnya pajak.

2. Implikasi teoritis

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pemahaman yang dilakukan berpengaruh terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak dikarenakan pemahaman dan pengetahuan wajib pajak yang tinggi maka tingkat ketaatan pembayaran juga semakin baik. Hasil penelitian kualitas pelayanan perpajakan juga berpengaruh terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak dikarenakan semakin baik pelayanan yang diberikan fiskus dan tidak berbelit – belit dalam memberikan informasi mengenai pajak maka wajib pajak akan merasa senang dan dari dorongan dari pelayanan yang baik maka

tingkat ketaatan pembayaran juga akan meningkat. Hasil penelitian kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak dikarenakan semakin masyarakat sadar akan manfaat dari pajak itu sendiri serta lingkungan juga mendorong untuk taat dalam membayar pajak maka tingkat ketaatan pembayaran juga akan semakin meningkat.

5.3. Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang mungkin bisa mempengaruhi hasil maupun proses penelitian, diantaranya yaitu:

Terdapat kendala pada saat melakukan penelitian yakni, peneliti melakukan penelitian ke lapangan saat pihak pajak sibuk mempersiapkan spt wajib pajak. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan waktu ketika ingin terjun ke lapangan. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek penelitian yakni tidak hanya pada pemerintah kabupaten, tetapi jangkauan lebih luas seperti tingkat provinsi

DAFTAR PUSTAKA

- Antoneta Lende, A. Y. (2021). Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kecamatan Ginanyar. *Jurnal Kharisma*, 14.
- As'ari, N. G. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *jurnal ekobis Vol.1 No. 6 juni*, 13.
- Direktorat Jendral Pajak. (2020). Wajib Pajak dan NPWP. [Dhttps://www.pajak.go.id/id/wajib-pajak-dan-npwp](https://www.pajak.go.id/id/wajib-pajak-dan-npwp). Diakses 12 Agustus 2020
- Haryaningsih, I. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama kebumen. Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Mardiasmo. (2016). "Perpajakan". Edisi Terbaru 2016. Buku. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Mardiasmo. (2018). Perpajakan (Edisi Revisi 2011 ed.). Yogyakarta: Andi. Mardiasmo. (2018). "Perpajakan", Edisi Revisi 2016. Buku. Yogyakarta: Andi. Sri Rahayu dan Ita Salsalina Lingga. (2009) "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak". *Jurnal Akuntansi*. Universitas Kristen Maranatha. Vol. 1 No. 2.
- Siahaan, S., & Halimatusyadiah. (2018). the Influences of Tax Awareness, Tax Socialization, Fiscus Servicing and Tax Sanctions on Obedience of Personal Taxes Obligatory. *Faculty of Economics & Business*, 8(1), 1–13.
- Wibisono, I. H. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekonomi Perjuangan*.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Sugiyono. (2012). "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D". Buku. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2018). "Metode Penelitian Kuantitatif". Buku. Bandung: Alfabeta.
- Valarie A. Zeithaml, Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Tree Press.
- Siregar, Dian Lestari. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama Batam. *Journal of Accounting & Management Innovation*, 1(2): 119-128.
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan dan Imam Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi perpajakan dalam pembangunan ekonomi*. Bogor: Penerbit Raih Asa Sukses.
- Sugiyono. 2019. In *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (p.394). Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widyantari, N. P. D., Wahyuni, M. A., & Sulindawati, N. L. E. G. (2017). Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak. Moderasi (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja). *E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1*, 1(Vol: 8 No: 2), 1-11.
- Afritenti, H., Fitriyani, D., Jambi, U., & Jambi, U. (2020). *Jambi Accounting Review (JAR) FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB*. 1(April), 63-79.
- APBN. (2020). <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2020>
- Republik Indonesia, 2016 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processed*, 50(2), 179-211. [https://doi.org/0.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/0.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Sujarweni, Wiratna, 2014. *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.
- Sunyoto, Danang. 2016. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung. PT Refika Aditama.
- Dessy. (2017). "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Di KPP Pratama

Kalideres)". Skripsi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Fakultas Ilmu Tarbi

Ghozali, Imam. (2006). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Buku. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. (2013). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 17 . Cetakkan Kelima". Buku. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. (2016). "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23". Buku. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.h.47-52.

Ghozali, Imam. (2018). "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23". Buku. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. h.46,97,98,161.

Hair. 2014. Multivariate. Data Analysi. New Internasional Edition.
New Jersey: Pearson

<https://news.ddtc.co.id/simak-di-sini-jumlah-wajib-pajak-orang-pribadi-di-berbagai-negara-38024>

Halim, Abdul, Ick, Ranga B .2014. Perpajakan: *Konsep, Aplikasi, Contoh, dan Studi Kasus*. Jakarta : Salemba Empat

Indrayani, N. M. M., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2022). pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan pelayanan fiskusterhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Kusuma*.

Atarwaman (2020). Jurnal Akuntansi .Vol. 6 No. 1, Hal 39-51.

Zahrani & Mildawati (2019). Jurnal ilmu dan riset akuntansi :
Volume 8, Nomor 4.

Nur , Muhammad Perspektif Sumber Daya Insani p-ISSN : Vol. 03
Nomor 2 (2018).

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Dengan Hormat,

Peneliti adalah mahasiswa S1 Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Lamongan yang saat ini sedang melakukan penelitian untuk bahan penyusunan skripsi. Penelitian ini berjudul “ Analisis Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Ketaatan Pembayaran Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Bojonegoro”

Untuk itu peneliti memohon kesedian saudara/saudari untuk mengisi kuesioner yang terlampir. Informasi saudara/saudari berikan akan sangat membantu suksesnya penelitian ini. Atas kerjasamanya, peneliti mengucapkan terimakasih .

1. Identitas Responden

Bagian ini menyatakan tentang identitas responden .

Nama :.....

Umur :.....

Pekerjaan :.....

2. Daftar Kuesioner

Bagian ini berisi tentang pernyataan mengenai determinan analisis pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap ketaatan pembayaran wajib pajak di kabupaten bojonegoro.

Untuk pernyataan berikut ini, mohon saudara/I beri tanda cek (v) pada salah satu kolom berisi dari kata STS samapai kata SS Sesuai dengan pendapat saudar /i. istilah semua nomor dalam kuesioner ini dan jangan ada yang terlewatkan

1. Pemahaman wajib pajak

No.	Pemahaman wajib pajak	STS	TS	N	S	SS
1	Yang menjadi objek pajak menurut undang – undang pajak penghasilan adalah penghasilan yang diperoleh wajib pajak					
2	Memberikan informasi yang benar dan lengkap tentang penghasilan adalah tindakan yang sangat penting untuk mengenakan jumlah pajak yang adil dan wajar sesuai kemampuan Perusahaan					
3	Penghasilan kena pajak merupakan dasar perhitungan untuk menentukan pajak terutang					
4	SPT merupakan alat untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan perhitungan pajak terutang					
5	NPWP berfungsi sebagai tanda pengenal					
6	Jika penghasilan netto karyawan tetap diatas PTKP, maka akan dipotong pajak penghasilan sebesar tarif yang berlaku					

2. kualitas pelayanan perpajakan

No	Kualitas Pelayanan	STS	TS	N	S	SS
1	Fiskus memberikan pelayanan yang tepat, cepat dan tidak berbelit – belit kepada wajib pajak					
2	Fiskus cukup terampil dan cepat tanggap dalam menghadapisetiap pertanyaan dan keluhan dari wajib pajak					
3	Pengisian dan penggunaan formular mudah dipahami, sarana dan fasilitas pelayanan di kpp memadai serta ruang pelayanan pajak nyaman					

3. kesadaran wajib pajak

No	Kesadaran wajib pajak	STS	TS	N	S	SS
1	Adanya kesadaran Masyarakat untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku					
2	Dengan adanya tingkat kepercayaan Masyarakat yang tinggi terhadap kinerja aparat pajak dapat meningkatkan					

	kesadaran Masyarakat akan pentingnya pajak					
3	Dengan adanya pemahaman yang disosialisasikan kepada Masyarakat melalui kampanye sadarkan pajak seperti seminar dapat meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak					
4	Kesadaran timbul dari manusia dikarenakan adanya rasa tanggung jawab sebagai warga negara					

4. ketaatan pembayaran wajib pajak

No	Ketaatan pembayaran wajib pajak	STS	TS	N	S	SS
1	Saya rutin menyampaikan laporan pajak penghasilan dengan benar dan tepat waktu					
2	Saya selalu menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar sesuai dengan prosedur yang berlaku					
3	Saya selalu tepat waktu melakukan pelaporan SPT ke kantor pajak					
4	Saya selalu menghitung dan membayar kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan pajak					

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
5	3	3	4	4	3	2	5	4	2	4	4	2	4	4	4	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	2	2	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	5	1	1	5	3	2	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4
1	4	5	4	3	5	4	1	4	2	2	4	5	4	2	5	3
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3
4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5
3	3	4	3	3	3	5	4	4	3	3	5	3	3	3	3	4
5	3	4	2	5	5	2	5	4	4	3	5	5	3	5	4	3
4	4	5	2	2	2	5	4	5	5	4	5	5	4	5	2	1
5	3	5	5	4	5	4	2	3	2	5	5	5	5	2	5	5
3	5	5	4	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	2	5
5	4	5	2	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	3	2	4

5	4	1	2	4	5	3	5	3	4	5	5	5	5	4	3	4
3	5	4	5	2	5	2	3	1	5	5	4	3	3	1	4	5
3	5	4	1	2	5	1	5	4	5	2	3	2	1	2	4	3
2	5	3	5	5	2	4	5	3	1	5	2	1	2	3	1	3
2	5	5	1	2	3	4	5	5	5	4	1	4	3	5	1	3
2	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	1	2	3	3
4	5	5	4	4	3	5	5	3	4	5	3	5	5	5	3	5
1	5	2	4	5	3	4	4	2	5	5	4	3	5	1	2	3
1	5	2	5	4	5	2	1	3	4	2	5	5	5	4	3	5
3	2	4	2	5	1	3	5	5	2	4	2	4	5	1	2	4
5	4	4	3	5	5	3	4	5	4	3	2	5	2	5	4	5
4	4	5	3	5	2	2	5	2	5	5	2	5	5	4	3	5
3	4	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	3
4	5	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3
2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	4	2	3
4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3
4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4
3	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
3	4	3	2	4	3	4	2	3	3	4	3	5	3	2	4	3
4	4	4	5	5	3	2	3	2	4	5	3	4	4	3	3	4

Lampiran 3

1. hasil analisis deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TotalX1	128	9	20	16.40	2.687
TotalX2	128	7	15	12.49	1.725
TotalX3	128	11	30	24.43	3.509
TotalY	128	8	20	16.74	2.551
Valid N (listwise)	128				

2. hasil uji validitas pemahaman

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	tx.1
x1.1	Pearson Correlation	1	,334**	,544**	,440**	,353**	,508**	,752**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	128	128	128	128	128	128	128
x1.2	Pearson Correlation	,334**	1	,519**	,414**	,286**	,539**	,699**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,001	,000	,000
	N	128	128	128	128	128	128	128
x1.3	Pearson Correlation	,544**	,519**	1	,443**	,263**	,489**	,760**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,003	,000	,000
	N	128	128	128	128	128	128	128
x1.4	Pearson Correlation	,440**	,414**	,443**	1	,369**	,475**	,737**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	128	128	128	128	128	128	128
x1.5	Pearson Correlation	,353**	,286**	,263**	,369**	1	,236**	,590**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,003	,000		,007	,000
	N	128	128	128	128	128	128	128

x1.6	Pearson Correlation	,508**	,539**	,489**	,475**	,236**	1	,753**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,007		,000
	N	128	128	128	128	128	128	128
tx.1	Pearson Correlation	,752**	,699**	,760**	,737**	,590**	,753**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	128	128	128	128	128	128	128

** . Correlation is significant at the 0.0

1 level (2-tailed).

3. hasil uji kualitas pelayanan

Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	tx.2
x2.1	Pearson Correlation	1	,554**	,620**	,814**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	128	128	128	128
x2.2	Pearson Correlation	,554**	1	,564**	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	128	128	128	128
x2.3	Pearson Correlation	,620**	,564**	1	,789**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	128	128	128	128
tx.2	Pearson Correlation	,814**	,776**	,789**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	128	128	128	128

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. hasil uji kesadaran

		Correlations				
		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	tx.3
x3.1	Pearson Correlation	1	,537**	,513**	,582**	,807**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	128	128	128	128	128
x3.2	Pearson Correlation	,537**	1	,605**	,549**	,817**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	128	128	128	128	128
x3.3	Pearson Correlation	,513**	,605**	1	,593**	,829**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	128	128	128	128	128
x3.4	Pearson Correlation	,582**	,549**	,593**	1	,827**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	128	128	128	128	128
tx.3	Pearson Correlation	,807**	,817**	,829**	,827**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	128	128	128	128	128

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. hasil uji ketaatan

		Correlations				
		y.1	y.2	y.3	y.4	t.y
y.1	Pearson Correlation	1	,518**	,486**	,623**	,813**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	128	128	128	128	128
y.2	Pearson Correlation	,518**	1	,522**	,493**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	128	128	128	128	128
y.3	Pearson Correlation	,486**	,522**	1	,546**	,796**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	128	128	128	128	128
y.4	Pearson Correlation	,623**	,493**	,546**	1	,821**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	128	128	128	128	128
t.y	Pearson Correlation	,813**	,790**	,796**	,821**	1

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
N	128	128	128	128	128

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

6. hasil uji pemahaman realibilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,808	,808	6

Kualitas pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,802	,802	3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,837	,837	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,818	,818	4

7. hasil uji regresi linier berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.073	1.216		1.704	.091
	TotalX1	.136	.083	.143	1.634	.105
	TotalX2	.221	.108	.149	2.047	.043
	TotalX3	.396	.068	.545	5.842	.000

a. Dependent Variable: TotalY

8. hasil uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		128
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.67079222
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.081
	Negative	-.076
Test Statistic		.081
Exact Sig. (2-tailed)		.353
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

9. hasil uji multikolonearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,099	,990	,100	,920		
	Pemahaman	,415	,065	,536	6,350	,353	2,834
	kualitas pelayanan	,246	,096	,190	2,558	,453	2,205
	Kesadaran	,187	,078	,180	2,402	,447	2,240

a. Dependent Variable: ketaatan

10. hasil uji hetrokedastisitas

Correlations						
		TotalX1	TotalX2	TotalX3	Unstandardized Residual	
Spearman's rho	TotalX1	Correlation Coefficient	1.000	.537**	.764**	.110
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.217
		N	128	128	128	128
	TotalX2	Correlation Coefficient	.537**	1.000	.563**	.054
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.548
		N	128	128	128	128
	TotalX3	Correlation Coefficient	.764**	.563**	1.000	.086
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.332
		N	128	128	128	128
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.110	.054	.086	1.000
		Sig. (2-tailed)	.217	.548	.332	.
		N	128	128	128	128

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

11. hasil uji autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.756 ^a	.571	.561	1.691	1.807

a. Predictors: (Constant), TotalX3, TotalX2, TotalX1

b. Dependent Variable: TotalY

12. Hasil uji koefisien determinasi (R²)**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.830 ^a	.688	.681	1,764

a. Predictors: (Constant), pemahaman,kualitas pelayanan, kesadaran

13. Hasil uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	471.966	3	157.322	55.025	.000 ^b
	Residual	354.526	124	2.859		
	Total	826.492	127			

a. Dependent Variable: TotalY

b. Predictors: (Constant), TotalX3, TotalX2, TotalX1

14 hasil uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.073	1.216		1.704	.000
	TotalX1	.136	.083	.143	1.634	.000
	TotalX2	.221	.108	.149	2.047	.000
	TotalX3	.396	.068	.545	5.842	.000

a. Dependent Variable: TotalY

