

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Subyek Penelitian

##### 4.1.1 Deskripsi Subyek Penelitian

Subjek dan sampel pada penelitian ini adalah masyarakat yang berwilayah di jabodetabek. Penelitian ini melakukan penyebaran secara online. Hasil kuesioner yang berhasil disebar dan berhasil terkumpul, sebagai berikut:

No	Keterangan	Kuesioner yang disebar	Kuesioner yang kembali	Persentase
1	Wirausaha	34	34	100%
2	Pegawai Negeri	10	10	100%
3	Pegawai Swasta	56	56	100%
<b>Kuesioner yang Tidak Dapat Diolah</b>				
<b>Kuesioner yang Dapat Diolah</b>		100	100	

Berdasarkan tabel diatas kuesioner yang disebar kepada responden sebanyak 100 yang terdiri dari pegawai negeri, pegawai swasta, dan wirausaha. Total kembali 100 dengan jumlah persentase sebesar 100% sehingga kuesioner yang dapat diolah sebanyak 100 kuesioner.

##### 4.1.2 Deskripsi Identitas Responden

###### 4.1.2.1 Deskripsi responden berdasarkan kelamin

Pada tabel dibawah ini menggambarkan identitas responden berdasarkan jabatan pada kelamin yang diteliti, sebagai berikut:

No	Jenis Kelamin	Frekuensi
1	Wanita	47
2	Pria	53
<b>Total</b>		100

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden pada penelitian ini paling banyak didominasi oleh guru yaitu sebanyak 100 orang dengan persentase 83,4% sedangkan kepala sekolah sebanyak 7 orang dengan presentasi 5,8%,berikut juga dengan wakil kepala sekolah terdapat 4 orang atau dengan presentasi 3,3% dan tata usaha sebanyak 9 orang dengan persentase 7.5%.

#### 4.1.2.2 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Pada tabel dibawah ini, menggambarkan hasil deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, sebagai berikut:

No	Jenis Kelamin	Frekuensi
1	Wanita	47
2	Pria	53
<b>Total</b>		100

Berdasarkan tabel diatas, dengan total responden sebanyak 100 orang didominasi oleh yang berjenis kelamin pria yaitu sebanyak 53 orang. Sedangkan responden dengan jenis kelamin wanita sebanyak 47 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar orang pada Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi yang menjadi sampel pada penelitian ini.

#### 4.1.2.3 Deskripsi responden berdasarkan usia

Pada penelitian ini usia responden terdiri dari 5 (lima) kategori yaitu usia dibawah 20-25 tahun, 26-30 tahun, 31-35 tahun, 36-40 tahun dan diatas 40 tahun, berikut hasil deskripsi identitas responden berdasarkan usia:

No	Usia	Frekuensi
1	20-25 Tahun	41
2	26-30 Tahun	13
3	31-35 Tahun	9
4	36-40 Tahun	17
5	40 Tahun ke atas	20
<b>Total</b>		100

Pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa usia responden pada wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tengerang dan Bekasi. Menunjukkan usia responden di bawah 20-25 tahun sebanyak 41 orang, 26-30 tahun yaitu sebanyak 13 orang, 31-35 tahun yaitu sebanyak 9 orang, 36-40 tahun yaitu sebanyak 17 orang dan 40 tahun keatas sebanyak 20 orang Jadi dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini berusia 20-25 tahun.

#### 4.1.2.4 Deskripsi responden berdasarkan Domisili

Pada tabel dibawah ini, menggunakan hasil deskripsi responden berdasarkan domisili terakhir, sebagai berikut:

No	Domisili	Frekuensi
1	Jakarta	31
2	Bogor	6
3	Depok	11
4	Tangerang	45
5	Bekasi	7
<b>Total</b>		100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden yaitu sebanyak 100 orang dengan domisili Jakarta berjumlah 31 orang, Bogor berjumlah 6 orang, Depok berjumlah 11 orang, Tangerang berjumlah 45 orang, Bekasi berjumlah 7 orang. Sehingga dapat dilihat bahwa responden pada penelitian ini terbanyak di domisili Tangerang.

#### 4.2 Hasil Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan pada kuesioner yang harus diganti karena dianggap tidak relevan. Penulis melakukan uji validitas dengan menggunakan software SPSS versi 26. Keputusan mengenai butir item yang dinyatakan valid dengan membandingkan nilai r tabel, jika r hitung > r tabel maka butir item dinyatakan valid. Nilai r tabel sendiri diperoleh dengan melihat daftar r tabel dengan rumus  $df = n - 2$  dengan sig 0,05. Dari hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4. 1** Hasil Uji Validitas Variabel Pengaruh Pelayanan Pajak (X1)

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	.779**	0,1654	valid
X1.2	.831**	0,1654	valid
X1.3	.795**	0,1654	valid
X1.4	.828**	0,1654	valid
X1.5	.791**	0,1654	valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan perbandingan antara nilai r hitung dengan r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua butir soal untuk variabel Pengaruh Pelayanan Pajak (X1) adalah valid. Hal ini terlihat bahwa nilai *pearson correlation* (r hitung) setiap item pernyataan lebih besar dari 0,1654 atau r hitung > r tabel.

**Tabel 4. 2** Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak (X<sub>2</sub>)

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	.718**	0,1654	valid
X2.2	.682**	0,1654	valid
X2.3	.713**	0,1654	valid
X2.4	.758**	0,1654	valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan perbandingan antara nilai r hitung dengan r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua butir soal untuk variabel Sanksi pajak (X<sub>2</sub>) adalah valid. Ini terlihat bahwa nilai *pearson correlation* (r hitung) setiap item pernyataan lebih besar dari 0,1654 atau r hitung > r tabel.

**Tabel 4. 2** Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak (X<sub>3</sub>)

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X3.1	.655**	0,1654	valid
X3.2	.580**	0,1654	valid
X3.3	.441**	0,1654	valid
X3.4	.590**	0,1654	valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan perbandingan antara nilai r hitung dengan r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua butir soal untuk variabel Sanksi Pajak (X<sub>2</sub>) adalah valid. Ini terlihat bahwa nilai *pearson correlation* (r hitung) setiap item pernyataan lebih besar dari 0,1654 atau r hitung > r tabel.

**Tabel 4. 3** Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Pajak Orang Pribadi (Y)

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Y.1	.450**	0,1654	valid
Y.2	.617**	0,1654	valid
Y.3	.496**	0,1654	valid
Y.4	.499**	0,1654	valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan perbandingan antara nilai r hitung dengan r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua butir soal untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang

Pribadi (Y) adalah valid. Ini terlihat bahwa nilai *pearson correlation* (r hitung) setiap item pernyataan lebih besar dari 0,1654 atau r hitung > r tabel.

### 4.3 Hasil Uji Realiabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui besarnya indeks nilai sosial mengenai instrumen dari variabel Pengaruh pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran pajak. Kriteria dalam pengambilan keputusan reliabel dan tidaknya pernyataan adalah sebagai berikut:

- a. Apabila r hitung > r tabel (taraf signifikan 0,05) maka dapat dikatakan reliabel.
- b. Apabila r hitung < r tabel (taraf signifikan 0,05) maka dapat dikatakan tidak reliabel.

Berikut ini hasil perhitungan uji reliabilitas pada masing-masing variabel:

**Tabel 4. 4** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item Pernyataan	Nilai Crobach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Pengaruh pelayanan pajak	5	0,864	0,50	Reliabel
Sanksi pajak	5	0,898	0,50	Reliabel
Kesadaran pajak	4	0,677	0,50	Reliabel
Kepatuhan wajib pajak orang pribadi	4	0,744	0,50	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data

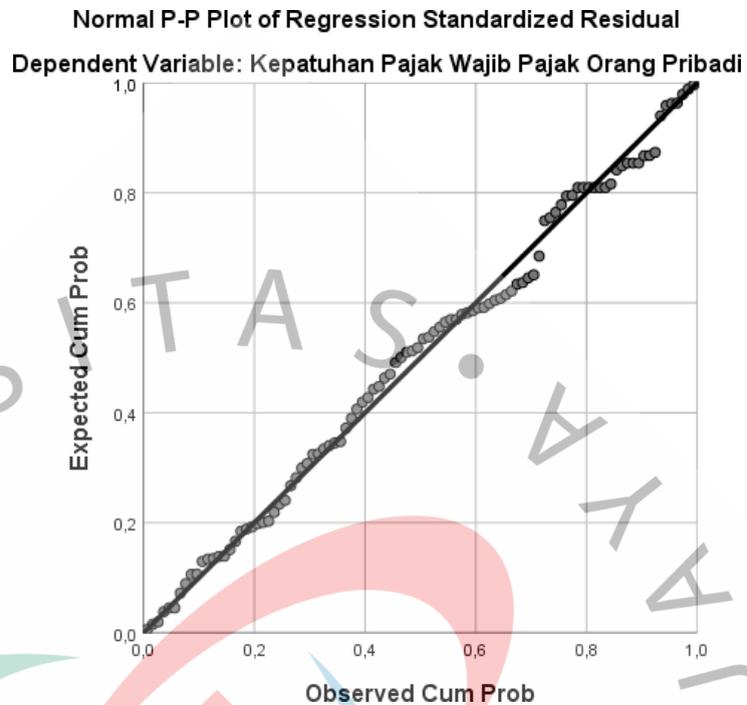
Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4.4 variabel pengaruh pelayanan pajak dengan melibatkan seluruh item pernyataan, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.864, variabel sanksi pajak diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.898, variabel kesadaran pajak, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.677, dan kepatuhan pajak diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,744 sehingga seluruh variabel yang melibatkan seluruh item pernyataan dinyatakan reliabel dan data dapat digunakan untuk tahap selanjutnya.

### 4.4 Uji Asumsi Klasik

#### 4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabelpengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2020: 160).

Gambar 4. 4 Kurva Normal P-P Plot Hasil Uji Normalitas



Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan gambar 4.4 diatas dapat disimpulkan bahwa dalam grafik normal p- plot terlihat titik menyebar di sekitar garis diagonal, dan penyebarannya tidak terlalu jauh atau melebar. Berarti dari grafik ini menunjukkan bahwa model regresi sesuai asumsi normalitas dan layak digunakan.

#### 4.4.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*Independent*). Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas yaitu dengan melihat nilai *VIF* (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *Tolerance*. Model regresi dikatakan bebas dari multikolinieritas apabila nilai  $VIF \leq 10$ , dan nilai *tolerance*  $\geq 0,1$  (Ghozali, 2012: 105). Hasil pengujian *VIF* dan *Tolerance* dari model regresi dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 4.5** Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients <sup>a</sup>	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pengaruh Pelayanan Pajak	,291	3,441
	Sanksi Pajak	,073	13,762
	Kesadaran Pajak	,083	12,053

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2022

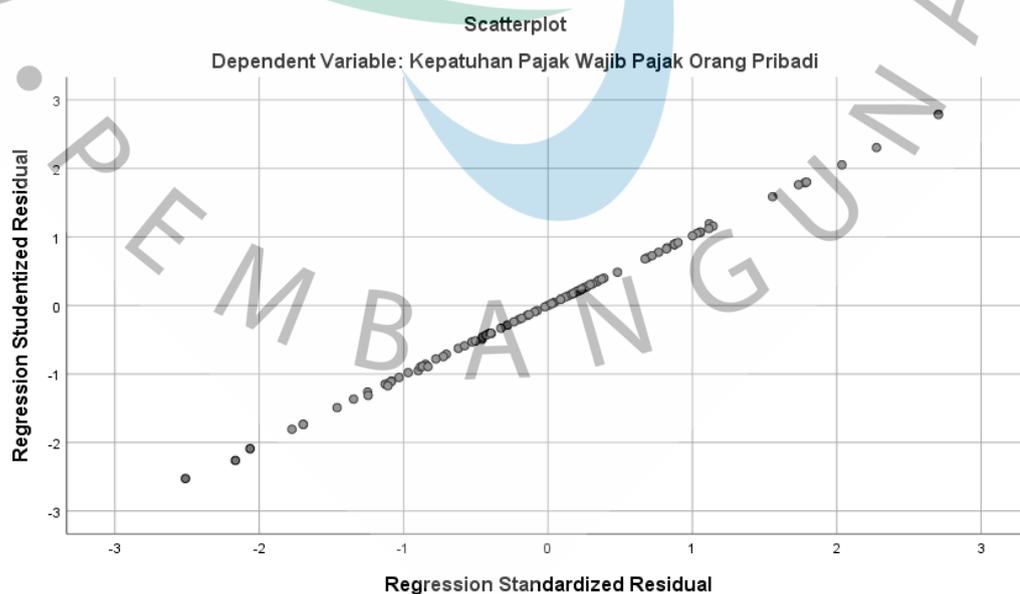


Dilihat dari hasil uji multikolinieritas pada tabel coefficients<sup>a</sup> nilai VIF Pengaruh Pelayanan Pajak sebesar  $3,441 < 10$ , Sanksi Pajak  $13,762 < 10$ , Kesadaran Pajak  $12,053 < 10$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antara variabel independent dalam model regresi. Hasil perhitungan juga menunjukkan nilai Tolerance variabel Pengaruh Pelayanan Pajak sebesar 0,291 untuk variabel Sanksi Pajak 0,073, dan variabel Kesadaran Pajak 0,083. Ini menunjukkan tidak ada variabel independent yang memiliki nilai Tolerance kurang dari 0,1. Maka menurut nilai Tolerance tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

#### 4.4.3 Uji Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2021).

**Gambar 4.5** Grafik Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2022

Dari grafik scatterplot terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta

tidak membentuk pola yang jelas tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi Kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan masukan variabel independent (bebas) Pengaruh Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Pajak. Sesuai dengan pernyataan Imam Ghozali (2021), bahwa jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), dan jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan menggunakan aplikasi SPSS. Adapun hasil analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

**Tabel 4. 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized		Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	6,549	1,845		3,549	,001
	Pengaruh Pelayanan Pajak	,133	,135	,050	,981	,329
	Sanksi Pajak	-,105	,167	-,065	-,630	,530
	Kesadaran Pajak	1,195	,117	,983	10,230	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2022

Dengan demikian diperoleh persamaan regresi berganda yaitu:

$$Y = 6,549 + 0,133X_1 - 0,105X_2 + 1,195X_3$$

Keterangan:

Y = kepatuhan pajak wajib pajak orang

pribadi  $X_1$  = pengaruh pelayanan pajak

$X_2$  = sanksi pajak

$X_3$  = kesadaran pajak

Berdasarkan hasil penelitian diatas diperoleh:

1. Pengaruh pelayanan pajak ( $X_1$ ) memiliki nilai regresi linier berganda sebesar 0,133 yang menunjukkan bahwa variabel pengaruh pelayanan pajak akan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebanyak 0,133.
2. Sanksi pajak ( $X_2$ ) memiliki nilai regresi linier berganda sebesar 0,105 yang menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak akan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebanyak 0,105.
3. Kesadaran pajak ( $X_3$ ) memiliki nilai regresi linier berganda sebesar 1,195 yang menunjukkan bahwa variabel kesadaran pajak akan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebanyak 1,195.

#### 4.6 Uji Hipotesis

##### 4.6.1 Uji t

Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikansi tertentu (Santoso, 2019). Uji t dilakukan untuk menunjukkan apakah ada pengaruh dari variabel bebas pengaruh pelayanan pajak, sanksi pajak, kesadaran pajak.

Untuk menentukan signifikansi secara parsial antara masing-masing variabel bebas dan variabel tidak bebas, maka hipotesis diuji dengan uji t pada taraf signifikansi sebesar  $\alpha = 5\%$ . Untuk menentukan t tabel, nilai  $\alpha$  yang digunakan adalah 0.05 dengan *degree of freedom* =  $n - 2 = 120 - 2 = 118$ . Menggunakan nilai  $\alpha$  dan *degree of freedom* yang telah ditentukan, maka nilai t

tabel sebesar 1,660. Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak.
2. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka hipotesis diterima.

Berikut hasil pengujian uji statistik t menggunakan program *IBM SPSS Statistics*

26.

Tabel 4.26 Hasil Uji Parsial (Uji t)

		Coefficients <sup>a</sup>			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	6,549	1,845		3,549
	Pengaruh Pelayanan Pajak	,133	,135	,050	,981
	Sanksi Pajak	-,105	,167	-,065	-,630
	Kesadaran Pajak	1,195	,117	,983	10,230
					Sig.

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber : data yang diolah, 2022

Berdasarkan table diatas dapat disimpulkan bahwa :

1. Pengaruh pelayanan pajak, hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel X1 memiliki nilai t hitung sebesar 0,981 dan t tabel 1,66055. Hal tersebut dapat dilihat bahwa nilai t tabel lebih besar daripada t hitung ( $0,981 < 1,66055$ ) dengan nilai signifikansi sebesar 0,329, dimana nilai signifikansi tersebut menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari pada nilai signifikansi yang seharusnya yaitu 0,05 ( $0,329 > 0,05$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak atau dengan kata lain bahwa pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Sanksi pajak, hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel X2 memiliki nilai t hitung sebesar -0,630 dan t tabel 1,66055. Hal tersebut dapat dilihat bahwa nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel ( $-0,630 > 1,66055$ ) dengan nilai signifikansi sebesar 0,530, dimana nilai signifikansi tersebut menunjukkan lebih kecil dari pada nilai signifikansi yaitu sebesar 0,05 ( $0,530 > 0,05$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak, yaitu sanksi pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3. Kesadaran pajak, hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel X3 memiliki nilai t hitung sebesar 10,230 dan t tabel 1,66055. Hal tersebut dapat dilihat bahwa nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel ( $10,230 > 1,66055$ ) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, dimana nilai signifikansi tersebut menunjukkan lebih kecil dari pada nilai signifikansi yang seharusnya yaitu sebesar 0,05 ( $0,000 > 0,05$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa H3 dapat diterima, artinya kesadaran pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### 4.6.2 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui ada dan tidaknya pengaruh bersama-sama (simultan) pengaruh pelayanan pajak, sanksi pajak, kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dimana rumusan hipotesisnya adalah:

H0:  $\rho_{1,2,3} = 0$  Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara Pengaruh pelayanan pajak, sanksi pajak, kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H1:  $\rho_{1,2,3} \neq 0$  Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara Pengaruh pelayanan pajak, sanksi pajak, kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Adapun kriteria penolakan dan penerimaan hipotesis H0 adalah sebagai berikut:

1. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka H0 diterima dan H1 ditolak.
2. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka H0 ditolak dan H1 diterima.
3. Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis dilakukan pada tingkat signifikansi (*level of significant*) 0,05 atau 5%.
4.  $F_{tabel} (2/135-2)$  maka didapatkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,06

**Tabel 4. 7** Hasil Uji F (Simultan)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7528,661	3	2509,554	403,189	,000 <sup>b</sup>
	Residual	597,529	96	6,224		
	Total	8126,190	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi

b. Predictors: (Constant), Kesadaran Pajak, Pengaruh Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai F hitung > F tabel atau (403,189 > 2,46) hal tersebut diperkuat dengan probabiliti signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka dengandemikian hipotesis yang dikemukakan diterima atau dengan kata lain H0 ditolak dan H1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh pelayanan pajak (X1) sanksi pajak (X2) kesadaran pajak (X3) berpengaruh bersama-sama (simultan) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y).

#### 4.6.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan seberapa besar pengaruhantara pelayanan pajak (X1) sanksi pajak (X2) kesadaran pajak (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y).

**Tabel 4. 8** Hasil Uji F Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,963 <sup>a</sup>	,926	,924	2,495

a. Predictors: (Constant), Kesadaran Pajak, Pengaruh Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan tabel model *summary* SPSS 26 maka dapat diketahui bahwa hubungan pengaruh pelayanan pajak, sanksi pajak, kesadaran pajak secara bersama-sama (simultan) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang dihitung dengan koefisien korelasi berganda R adalah 0,963 hal ini menunjukkan pengaruh yang positif. Dengan demikian diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,962, artinya variabel pengaruh pelayanan pajak, sanksi pajak, kesadaran pajak secara simultan memiliki kontribusi pengaruh sebesar 96,2% terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan sisanya 32,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

#### 4.7 Pembahasan

##### 4.7.1 Pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Analisis dari hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel pelayanan pajak (X1) mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y). Dengan demikian apabila semakin tinggi tingkat pengaruh pelayanan pajak yang diperoleh maka semakin meningkat orang pribadi dalam membayar pajak.

Hasil hipotesis membuktikan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan didapat hasil uji *t* variabel pelayanan pajak dengan membandingkan *t* hitung dengan *t* tabel, diperoleh nilai *t* hitung > *t* tabel ( $0,981 < 1,66055$ ) dengan nilai Probabiliti signifikansi ( $0,329 > 0,05$ ). Adanya angka signifikan dan negatif ini artinya pelayanan pajak (X1) tidak berpengaruh maka akan mengurangi orang pribadi dalam membayar pajak

Berdasarkan hasil olah data statistik dapat dilihat bahwa pelayanan pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian hipotesis H1 diterima.

Pelayanan fiskus di KPP Jabodetabek saat ini sudah baik dari segi fasilitas yang sudah serba online, fasilitas yang disediakan oleh KPP menunjang kenyamanan dan kepuasan kepada wajib pajak, Pelaporan SPT online atau disebut juga dengan E- Filling. Sehingga kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama

Jabodetabek makin meningkat.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian (jatmiko, 2019) , (Sutari & Urumsah, 2022) dan (Gaol & Sarumaha, 2022) yang menyatakan bahwa pelayanan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

#### **4.7.2 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Analisis dari hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel Sanksi Pajak ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh secara negative dan signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( $Y$ ). Dengan demikian apabila semakin tinggi tingkat Sanksi pajak yang diperoleh maka semakin berkurang kepatuhan wajib pajak orang pribadi di sekitar Jabodetabek.

Hasil hipotesis membuktikan bahwa sanksi pajak berpengaruh negative dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di sekitar Jabodetabek , dengan didapat hasil uji t variable dengan membandingkan t hitung dengan t tabel, diperoleh nilai t hitung  $>$  t tabel ( $10,230 > 1,66055$ ) dengan nilai Probabiliti signifikansi ( $0,530 > 0,05$ ). Adanya angka signifikan dan positif ini artinya apabila Kesadaran pajak ( $X_2$ ) maka akan berkurangnya minat wajib pajak di KPP Jabodetabek.

Hasil pengolahan data statistik dapat dilihat bahwa Kesadaran pajak berpengaruh positive dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian hipotesis H3 diterima.

Kesadaran wajib pajak orang pribadi di KPP Sejabodetabek relative cukup baik. Dimana persepsi wajib pajak tentang pajak bersifat positif terhadap pajak. Sehingga wajib pajak sudah mulai membayar pajak secara online untuk mempermudah wajib pajak dan Petugas AR (Account Representative) akan mengingatkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya melalui email. Hal ini berarti jika tingkat kesadaran wajib pajak semakin tinggi maka akan meningkat kepatuhan wajib pajak di KPP Sejabodetabek.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh (Maharani et al., 2021) yang mengatakan bahwa kesadaran wajib pajak

berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **4.7.3 Pengaruh Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Analisis dari hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kesadaran pajak (X<sub>2</sub>) mempunyai pengaruh secara positive dan signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Dengan demikian apabila semakin tinggi tingkat kesadaran pajak yang diperoleh maka semakin berkurang kepatuhan wajib pajak orang pribadi di sekitar Jabodetabek.

Hasil hipotesis membuktikan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positive dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di sekitar Jabodetabek, dengan didapat hasil uji t variable dengan membandingkan t hitung dengan t tabel, diperoleh nilai t hitung > t tabel ( $10,230 > 1,66055$ ) dengan nilai Probabiliti signifikansi ( $0,000 > 0,05$ ). Adanya angka signifikan dan negatif ini artinya apabila Sanksi Pajak (X<sub>2</sub>) maka akan berkurangnya minat wajib pajak di KPP Jabodetabek.

Hasil pengolahan data statistik dapat dilihat bahwa Sanksi Pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian hipotesis H<sub>3</sub> ditolak.

KPP Jabodetabek memberlakukan sanksi pajak secara manual yaitu apabila wajib pajak tidak memuhi kewajiban perpajakannya, maka wajib pajak akan dipanggil atau diperiksa dengan cara mengisi kusioner terkait pemeriksaan. Sanksi pidana, dipidana dengan pidana penjara paling lambat 6 bulan dan paling lama 6 tahun. hal tersebut berarti semakin tegas dan semakin berat sanksi perpajakan yang diberikan atas pelanggaran yang dilakukan Wajib Pajak maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Sandra & Chandra, 2021), (Mianti & Budiwitjaksono, 2021) dan (Sularsih & Wikardojo, 2021) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

#### **4.7.4 Pengaruh Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan pajak, dan Kesadaran Pajak secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib . dan Sanksi Pajak secara silmutan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pajak Orang Pribadi. Hasil pengujian variabel dapat dilihat pada tabel 4.6. Besaran pengaruh pelayanan pajak dan sanksi pajak adalah sebesar 0,005 dan 0,000 yang artinya lebih kecil dari tingkat signifikan yaitu sebesar 0,05 maka H3 diterima lalu padatabel 4.7 dengan uji F, F hitung yang dihasilkan sebesar 403,189 > F tabel yaitu 2,46 dimana jika F hitung yang dihasilkan lebih besar dari F tabel maka hipotesis diterima.Maka artinya variabel bebas (X1) dan variabel (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) jadi, terdapat pengaruh variabel pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap terhadap kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.