

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab analisis data dan pembahasan ini terbagi menjadi enam bagian. Pada bagian pertama menjelaskan tentang hasil pengumpulan data mengenai jumlah sampel dan data yang dianalisis. Bagian kedua menjelaskan tentang profil responden yang didasarkan pada jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, dan sumber informasi mengenai perpajakan yang dimiliki wajib pajak. Bagian ketiga menjelaskan analisis deskriptif variabel dalam penelitian yang menunjukkan nilai minimum dan maksimum, rata-rata, serta standar deviasi dari setiap variabel penelitian. Bagian keempat menjelaskan tentang hasil pengujian instrument penelitian mengenai hasil uji validitas dan uji reliabilitas. Bagian kelima menjelaskan tentang hasil pengujian instrumen menjelaskan hubungan antarvariabel dalam penelitian. Bagian keenam menjelaskan tentang hasil pengujian hipotesis mengenai hasil pengolahan data yang akan menentukan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak.

4.1 Pengumpulan data

Subjek dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha dan pekerja bebas yang terdaftar di KPP Pratama Ngawi. Kuesioner disebar sebanyak 120 kuesioner dalam rentang waktu 18 Mei 2019 hingga 15 Juli 2019. Namun pada penelitian ini peneliti ingin menambahkan 20 responden sehingga menjadi 120 responden. Hal ini dikarenakan pada penelitian terdahulu responden

yang diambil rata-rata 100 responden dan peneliti ingin menggunakan lebih banyak responden agar hasil lebih baik. Berikut data rincian hasil penyebaran kuesioner:

Tabel 4.1

Hasil Pengumpulan Data

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang disebar	120	100%
Kuesioner yang tidak memenuhi syarat	10	8%
Kuesioner yang memenuhi syarat	110	92%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.1, dapat dilihat bahwa kuesioner yang disebar sebanyak 120 kuesioner. Namun dari 120 kuesioner disebar yang dari kuesioner yang kembali sebanyak 10 kuesioner tidak memenuhi syarat memiliki usaha maupun sebagai pekerja bebas sehingga hanya 110 kuesioner yang memenuhi kriteria sebagai subjek penelitian.

4.2 Deskripsi Responden

4.2.1 Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2

Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki – laki	69	62%
Perempuan	41	38%
Jumlah	110	100%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.2, dapat diketahui bahwa sebanyak 110 responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 69 orang (62%) dan sisanya berjenis kelamin perempuan sebanyak 41 orang (38%).

4.2.2 Klasifikasi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3

Klasifikasi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD	0	0
SMP	0	0
SMA	9	8%
D1/D2/D4	15	14%
D4/S1	76	69%
S2	10	9%
S3	0	0
Lainnya	0	0
Jumlah	110	100%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Hasil pada tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak orang pribadi yang tercatat di KPP Pratama Ngawi memiliki tingkat pendidikan Sarjana atau S1/D4 yakni sebesar 69%. Sedangkan peringkat kedua memiliki tingkat pendidikan D1/D2/4 sebesar 14%. Sedangkan peringkat ketiga memiliki tingkat pendidikan S2 sebesar 9% dan yang terakhir adalah yang memiliki tingkat

pendidikan SMA sebesar 8%. Dalam hal ini maka responden untuk penelitian ini dikatakan sudah memiliki tingkat pendidikan yang tinggi.

4.2.3 Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 4.4
Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
PNS	70	64%
Pengusaha	9	8%
Karyawan Swasta	31	28%
Lainnya	0	0
Jumlah	110	100%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Hasil dari tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa jenis pekerjaan wajib pajak orang pribadi adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yakni 64% kemudian Karyawan Swasta yakni 28%, dan Pengusaha yakni 8%.

4.2.4 Klasifikasi Responden berdasarkan Sumber Informasi

Tabel 4.5

Klasifikasi Responden berdasarkan Sumber Informasi

Sumber Informasi	Frekuensi	Persentase
Media Cetak	0	0
Media Elektronik	13	12%
Petugas Pajak	74	67%
Teman/Keluarga/Relasi	23	21%
Lainnya	0	0
Jumlah	110	100%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Hasil dari tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa sumber informasi yang banyak diterima oleh wajib pajak berasal dari petugas pajak dengan prosentase 67%, relasi/teman sebesar 21%, dan media elektronik sebesar 12%.

4.3 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran umum mengenai semua variabel yang digunakan dalam penelitian. Gambaran umum mengenai variabel ini berupa data dari masing-masing variabel secara umum atas data yang diolah, antara lain: *mean*, minimum, maksimum dan standar deviasi. Penelitian ini dihasilkan perhitungan kuesioner sehubungan dengan variabel yang diteliti. Variabel independen dalam penelitian ini antara lain: pengetahuan

perpajakan (X_1), kualitas pelayanan fiskus (X_2), dan penerapan *e-filing* (X_3). Hasil dari statistik deskriptif dapat dilihat pada tabel 4.6

Tabel 4.6 Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengetahuan Perpajakan	110	2,00	5,00	4,2242	0,39305
Kualitas Pelayanan Fiskus	110	2,18	5,00	4,0182	0,54931
Penerapan <i>E-Filing</i>	110	2,60	5,00	4,1382	0,42151
Kepatuhan Wajib Pajak	110	2,90	5,00	4,2536	0,35496
Valid N (listwise)	110				

Sumber: Hasil olah SPSS, 2019

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengetahuan Perpajakan

Hasil penilaian responden terhadap variabel pengetahuan perpajakan menghasilkan nilai minimum sebesar 2,00 dan nilai maksimum sebesar 5,00. Nilai rata-rata (*mean*) variabel pengetahuan perpajakan adalah 4,2242 dengan standar deviasi sebesar 0,39305. Nilai rata-rata tersebut berarti dari skala 1-5, range jawaban responden pada variabel pengetahuan perpajakan terletak antara netral dan setuju. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,39305 menunjukkan bahwa penyimpangan data yang kecil karena standar deviasi sebesar 0,39305 lebih kecil dari nilai rata-rata.

b. Kualitas Pelayanan Fiskus

Hasil penilaian responden terhadap variabel kualitas pelayanan fiskus menghasilkan nilai minimum sebesar 2,18 dan nilai maksimum sebesar 5,00. Nilai rata-rata (*mean*) variabel pengetahuan perpajakan adalah 4,0182 dengan standar deviasi sebesar 0,54931. Nilai rata-rata tersebut berarti dari skala 1-5, range jawaban responden pada variabel pengetahuan perpajakan terletak antara netral dan setuju. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,54931 menunjukkan bahwa penyimpangan data yang kecil karena standar deviasi sebesar 0,54931 lebih kecil dari nilai rata-rata.

c. Penerapan *E-Filing*

Hasil penilaian responden terhadap variabel kualitas pelayanan fiskus menghasilkan nilai minimum sebesar 2,60 dan nilai maksimum sebesar 5,00. Nilai rata-rata (*mean*) variabel pengetahuan perpajakan adalah 4,1382 dengan standar deviasi sebesar 0,42151. Nilai rata-rata tersebut berarti dari skala 1-5, range jawaban responden pada variabel pengetahuan perpajakan terletak antara netral dan setuju. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,42151 menunjukkan bahwa penyimpangan data yang kecil karena standar deviasi sebesar 0,42151 lebih kecil dari nilai rata-rata.

d. Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penilaian responden terhadap variabel kualitas pelayanan fiskus menghasilkan nilai minimum sebesar 2,90 dan nilai maksimum sebesar

5,00. Nilai rata-rata (*mean*) variabel pengetahuan perpajakan adalah 4,2536 dengan standar deviasi sebesar 0,35496. Nilai rata-rata tersebut berarti dari skala 1-5, range jawaban responden pada variabel pengetahuan perpajakan terletak antara netral dan setuju. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,35496 menunjukkan bahwa penyimpangan data yang kecil karena standar deviasi sebesar 0,35496 lebih kecil dari nilai rata-rata.

4.4 Hasil Uji Instrumen Penelitian

Pada sebuah penelitian tentunya akan ada pengujian terhadap instrumen penelitian. Pengujian ini diantaranya dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas yang ada di program SPSS.

4.4.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas adalah uji ketepatan atau ketelitian suatu alat ukur dalam mengukur apa yang sedang ingin diukur. Dalam pengertian yang mudah dipahami, uji validitas adalah uji yang bertujuan untuk menilai apakah seperangkat alat ukur sudah tepat mengukur apa yang seharusnya diukur. Suatu alat ukur yang valid tidak hanya mampu menghasilkan data yang tepat akan tetapi juga harus memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut. Validitas *item* tes berbentuk uraian yang menggunakan rumus korelasi *product moment*. Pengujian validitas instrumen ini menggunakan program SPSS 17.00. Syarat minimum yang memenuhi apakah item pada kuesioner penelitian tersebut valid atau tidak adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dari penelitian ini didapat n sebesar 110, maka dengan tingkat kepercayaan 95%

($\alpha=5\%$), df dari 110 adalah 0,1874.. Hasil dari pengujian tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7 Tabel Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan	X1.1	0,517	0,1874	Valid
	X1.2	0,606	0,1874	Valid
	X1.3	0,645	0,1874	Valid
	X1.4	0,444	0,1874	Valid
	X1.5	0,683	0,1874	Valid
	X1.6	0,684	0,1874	Valid
	X1.7	0,660	0,1874	Valid
	X1.8	0,652	0,1874	Valid
	X1.9	0,661	0,1874	Valid

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan Fiskus	X2.1	0,648	0,1874	Valid
	X2.2	0,705	0,1874	Valid
	X2.3	0,671	0,1874	Valid
	X2.4	0,674	0,1874	Valid
	X2.5	0,792	0,1874	Valid
	X2.6	0,789	0,1874	Valid
	X2.7	0,694	0,1874	Valid
	X2.8	0,724	0,1874	Valid
	X2.9	0,712	0,1874	Valid
	X2.10	0,737	0,1874	Valid
	X2.11	0,665	0,1874	Valid

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Penerapan <i>E-Filing</i>	X3.1	0,681	0,1874	Valid
	X3.2	0,686	0,1874	Valid
	X3.3	0,539	0,1874	Valid
	X3.4	0,562	0,1874	Valid
	X3.5	0,583	0,1874	Valid
	X3.6	0,545	0,1874	Valid
	X3.7	0,604	0,1874	Valid
	X3.8	0,617	0,1874	Valid
	X3.9	0,641	0,1874	Valid
	X3.10	0,676	0,1874	Valid
	X3.11	0,648	0,1874	Valid
	X3.12	0,616	0,1874	Valid
	X3.13	0,587	0,1874	Valid
	X3.14	0,580	0,1874	Valid
	X3.15	0,662	0,1874	Valid

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	Y1	0,682	0,1874	Valid
	Y2	0,574	0,1874	Valid
	Y3	0,234	0,1874	Valid
	Y4	0,384	0,1874	Valid
	Y5	0,471	0,1874	Valid
	Y6	0,643	0,1874	Valid
	Y7	0,562	0,1874	Valid
	Y8	0,664	0,1874	Valid
	Y9	0,512	0,1874	Valid
	Y10	0,643	0,1874	Valid

Sumber: Data SPSS yang Diolah, 2019

Dari hasil uji validitas tersebut dapat disimpulkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel sehingga semua pertanyaan pada kuesioner penelitian yang berkaitan dengan pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, penerapan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dikatakan valid.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau dipercaya/dihandalkan apabila jawaban seorang responden terhadap pertanyaan yang diajukan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Cara mengetahui apakah suatu kuesioner dapat diandalkan atau tidak dengan cara melihat *cronbach alpha (a)*. Apabila

cronbach alpha > 0,60 maka instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel atau dapat diandalkan, sedangkan *cronbach alpha* < 0,60 maka instrumen tersebut tidak reliabel. Hasil pengujian reliabilitas pada kuesioner penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.8 Data Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>cronbach alpha</i> (>0,60)	Keterangan
Kepatuhan Pajak	0,780	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan	0,839	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,917	Reliabel
Penerapan <i>E-Filing</i>	0,897	Reliabel

Sumber: Data SPSS yang Diolah, 2019

Berdasarkan hasil dari tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh instrumen kuesioner dalam pengujian reliabilitas tersebut memiliki nilai *cronbach alpha* masing-masing diatas 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian ini dapat diandalkan dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

4.5 Analisis Uji Asumsi Klasik

4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian digunakan untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini pengujian normalitas menggunakan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* yang dihitung menggunakan SPSS 17.0. Sebuah data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas $>0,05$ sedangkan apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas $<0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.9 Data Uji Normalitas

Nilai signifikansi > 0.05	Keterangan
0,056	Distribusi data normal

Sumber: Data SPSS yang Diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat menunjukkan bahwa seluruh data dalam penelitian ini memiliki nilai signifikansi/probabilitas sebesar 0,056 yang lebih besar dari 0,05 sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

4.5.2 Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji apakah ditemukan adanya hubungan/korelasi antar variabel independen

dalam model regresi. Pada model regresi dapat dikatakan baik apabila tidak adanya hubungan/korelasi antar variabel independen. Cara untuk mendeteksi adanya multikolinieritas adalah dengan melihat tabel VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *tolerance*. Apabila dalam penelitian ini menunjukkan nilai *tolerance* yang lebih besar 10% dan VIF kurang dari 10 pada uji multikolinieritas maka dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari masalah multikolinieritas. Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.10 Data Uji Multikolinieritas

Variabel	Nilai <i>tolerance</i> <0.1	Nilai <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF) >1.0	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan	0,582	1,719	Tidak terjadi multikolinieritas
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,600	1,666	Tidak terjadi multikolinieritas
Penerapan <i>E-Filing</i>	0,589	1,697	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data SPSS yang Diolah, 2019

Berdasarkan hasil pengujian diatas dapat dilihat bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan (X_1) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,582 yang lebih besar dari 0,1 dan VIF 1,719 yang lebih kecil dari 10, variabel Kualitas Pelayanan

Fiskus memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,600 yang lebih besar dari 0,1 dan VIF sebesar 1,666 yang lebih kecil dari 10, dan variabel Penerapan *E-Filing* memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,589 yang lebih besar dari 0,1 dan VIF sebesar 1,1697 yang lebih kecil dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini bebas dari multikolinieritas.

4.5.3 Uji Heterokedastisitas

Pengujian heterokedastisitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji apakah ada ketidaksamaan varian dari residual absolut dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Apabila varian dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka dianggap tidak terjadi heterokedastisitas atau bisa disebut dengan homokedastisitas. Apabila varian dari satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut dengan heterokedastisitas. Model regresi dikatakan bebas dari heterokedastisitas apabila signifikansi *t* dari hasil meregresi nilai absolut residual terhadap variabel bebas lebih dari 0,05 sedangkan apabila nilai signifikansi *t* dari hasil meregresi nilai absolut terhadap variabel bebas kurang dari 0,05 maka dikatakan terjadi heterokedastisitas. Hasil dari pengujian heterokedastisitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.11 Data Uji Heterokedastisitas

Variabel	Nilai Signifikansi >0.05	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan	0,201	Tidak terjadi heterokedastisitas
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,808	Tidak terjadi heterokedastisitas
Penerapan <i>E-Filing</i>	0,512	Tidak terjadi heterokedastisitas

Sumber: Data SPSS yang Diolah, 2019

4.6 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini untuk pengujian hipotesis adalah analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji apakah ada hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Adapun hasil regresi berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12 Tabel Regresi Berganda

Model		Unstandardized	Sig.	Kesimpulan
		Coefficients		
		B		
1	(Constant)	0,948	0,000	
	Pengetahuan Perpajakan	0,500	0,000	H ₁ didukung
	Kualitas Pelayanan Fiskus	0,077	0,107	H ₂ tidak didukung
	Penerapan <i>E-Filing</i>	0,214	0,001	H ₃ didukung

Sumber: Data SPSS yang Diolah, 2019

Dari tabel diatas dapat dilihat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y=0,948+0,500X_1+0,077X_2+0,214X_3+e$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa:

- a. Konstanta sebesar 0,948 menunjukkan bahwa jika variable independen (pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan *e-filing*) diasumsikan tidak mengalami adanya perubahan (konstan) maka nilai Y (kepatuhan wajib pajak) sebesar 0,948%
- b. Variabel X₁ atau pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh positif sebesar 0,500 berarti setiap kenaikan pengetahuan perpajakan sebesar 1% maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,500%. Nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,000 maka dapat diartikan bahwa nilai signifikansi kurang dari 0,05 yang memiliki arti

pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis pertama didukung.

- c. Variabel X_2 atau kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh positif sebesar 0,077 berarti setiap kenaikan kualitas pelayanan fiskus sebesar 1% maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,077%. Nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,107 maka dapat diartikan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yang memiliki arti bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis kedua gagal didukung.
- d. Variabel X_3 atau penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh positif sebesar 0,214 berarti setiap kenaikan penerapan *e-filing* sebesar 1% maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,214%. Nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,001 Maka dapat diartikan bahwa nilai signifikansi kurang dari 0,05 yang memiliki arti bahwa penerapan *e-filing* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis ketiga didukung.

4.7 Pengujian Hipotesis

4.7.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin kecil nilai koefisien determinasi maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin lemah dan semakin besar nilai koefisien determinasi

maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat.

Hasil pengujian di atas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.13 Tabel Uji Koefisien Determinasi

<i>Adjusted R Square</i>	<i>R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>	Keterangan
.437	0,655	0,21134	Variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen sebesar 65,5%

Sumber: Data SPSS yang Diolah, 2019

Berdasarkan hasil di atas menunjukkan bahwa nilai R^2 adalah sebesar 65,5% yang berarti bahwa Pengetahuan Perpajakan (X_1), Kualitas Pelayanan Fiskus (X_2), dan Penerapan *E-Filing* (X_3) mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dan selebihnya dijelaskan oleh variabel diluar penelitian.

4.7.2 Uji Statistik T

Berdasarkan tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa semua variabel independen dalam penelitian yakni pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap variabel dependen yakni kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai probabilitas signifikansi untuk variabel X_1 atau pengetahuan perpajakan adalah sebesar 0,000 ($P\text{-value} < 0.05$). Maka nilai signifikansi kurang dari 0,05 dan memiliki arti bahwa

pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel X_2 atau kualitas pelayanan fiskus adalah sebesar 0,107 ($P\text{-value}>0.05$). Maka nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 dan memiliki arti bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel X_3 atau penerapan *e-filing* adalah sebesar 0,01 ($P\text{-value}<0.05$). Maka nilai signifikansi kurang dari 0,05 dan memiliki arti bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.8 Pembahasan

4.8.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai X_1 yakni pengetahuan perpajakan memiliki nilai t hitung sebesar 0,500 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($P\text{-value}<0,05$). Maka dapat dikatakan bahwa pengetahuan perpajakan (X_1) memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan (Y). Semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak, semakin meningkat pula jaminan kepatuhan dalam perpajakan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh penelitian (Rahayu, 2017), (Kotawa, 2015), dan (Saad, 2014) bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan. Orang yang memiliki dan memahami pengetahuan mengenai perpajakan yang baik cenderung akan patuh dalam kegiatan perpajakan karena bagi mereka perpajakan penting bagi kehidupan baik diri sendiri maupun bernegara. Selain itu memiliki pengetahuan perpajakan yang baik akan sangat

membantu petugas pajak dalam pelaksanaan perpajakan, seperti penerapan *self assesment system* dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

4.8.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari pengujian hipotesa kedua yaitu kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga didapat kesimpulan bahwa pelayanan akan perpajakan oleh wajib pajak bukan hal utama yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Ngawi. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Januar Dio Brata (2017) yang hasilnya pelayanan fiskus memberikan pengaruh tidak signifikan dan mempunyai hubungan yang negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai X_2 yakni kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai t hitung sebesar 0,077 dengan nilai signifikansi 0,107 ($P\text{-value} > 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan fiskus bagi wajib pajak mungkin bukan hal yang krusial untuk menentukan patuh atau tidaknya wajib pajak. Hal ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak tidak menjamin seorang wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya karena mungkin di KPP Pratama Ngawi petugas pajak sudah memberikan banyak penyuluhan tentang pengetahuan perpajakan dan juga sedikitnya hubungan atau komunikasi antara fiskus dengan wajib pajak dengan adanya *E-Filing*. Dalam hal ini pelayanan fiskus bukan tolak ukur utama untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak karena semakin banyak

atau sedikitnya pelayanan yang diterima wajib pajak apabila wajib pajak sendiri tidak memiliki niat maupun kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya maka wajib pajak akan tetap tidak taat dalam hal perpajakannya.

4.8.3 Pengaruh Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas bahwa nilai X_3 yaitu penerapan *e-filing* memiliki nilai t hitung sebesar 0,214 dengan nilai signifikansi 0,001 ($P\text{-value} < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-filing* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem *e-filing* yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak ini memang dibutuhkan oleh wajib pajak orang pribadi khususnya bagi mereka yang memiliki pekerjaan di kantor atau perusahaan yang susah mengambil waktu untuk melakukan pembayaran dan pelaporan pajak mereka. Penerapan sistem *e-filing* yang baik diharapkan dapat membuat wajib pajak puas sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya oleh (Syahbaniyah, Marsusanti & Wati 2017) dan (Susmita & Supadmi, 2017) bahwa penerapan *e-filing* memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penerapan sistem *e-filing* ini diharapkan mampu memudahkan akses wajib pajak dalam proses perpajakannya sehingga kepuasan wajib pajak dapat terjaga. Kepuasan yang terjaga inilah yang akan mengubah perilaku wajib pajak sehingga tingkat kepatuhan pajak dapat meningkat.