

**Pengaruh Pengetahuan Pajak, Modernisasi Administrasi Perpajakan Dan  
Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan  
Kualitas Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderasi**

**SKRIPSI**



Oleh:

Nama : Firda Nurul Lisdiana  
Nomor Mahasiswa : 17312408  
Program Studi : Akuntansi

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2021**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 14 April 2021

Penyusun,



(Firda Nurul Lisdiana)

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**Skripsi ini telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi dengan judul:**

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, MODERNISASI  
ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB  
PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DENGAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS SEBAGAI  
VARIABEL MODERASI**

**Hasil Penelitian**

**Diajukan Oleh:**

**Nama : Firda Nurul Lisdiana**

**Nomor Mahasiswa: 17312408**

**Jurusan : Akuntansi**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal 07 April 2021

Dosen Pembimbing,



(Neni Meidawati, Dra., M.Si., Ak., CA.)



## BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim,*

Pada Semester Genap 2020/2021, hari Jum'at, tanggal 04 Juni 2021, Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII telah menyelenggarakan Ujian Tugas Akhir/Skripsi yang disusun oleh:

Nama : FIRDA NURUL LISDIANA  
NIM : 17312408  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Modernisasi Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderasi  
Dosen Pembimbing : Neni Meidawati, Dra., M.Si., Ak., CA.

Berdasarkan hasil evaluasi Tim Dosen Penguji Tugas Akhir, maka Tugas Akhir (Skripsi) tersebut dinyatakan:

### Lulus

Nilai : A  
Referensi : Layak ditampilkan di Perpustakaan

#### Tim Penguji:

Ketua Tim : Neni Meidawati, Dra., M.Si., Ak., CA.  
Anggota Tim : Noor Endah Cahyawati, Dra., M.Si., CMA., CAPM



Yogyakarta, 10 June 2021

Ketua Program Studi Akuntansi,

Mahmudi, Dr., SE., M.Si., Ak., CMA  
NIK. 023120104

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL**

**Pengaruh Pengetahuan Pajak, Modernisasi Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderasi**

Disusun oleh : FIRDA NURUL LISDIANA

Nomor Mahasiswa : 17312408

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus  
pada hari, tanggal: Jum'at, 04 Juni 2021

Penguji/Pembimbing Skripsi : Neni Meidawati, Dra., M.Si., Ak., CA.

Penguji : Noor Endah Cahyawati, Dra., M.Si., CMA., CAPM



Mengetahui  
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia

Prof. Jaka Sriyana, Dr., M.Si



## **MOTTO**

*“Jangan berpikir untuk menyerah selama keinginan itu ada, Allah pasti akan menunjukkan jalan yang terbaik”*

*“jadilah orang baik, sampai akhir hayatmu agar kebaikan dapat membawamu menjadi seseorang yang lebih baik”*



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum wr.wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan berkat-Nya yang telah melimpahkan begitu banyak rizki sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Pajak, Modernisasi Administrasi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderasi”**. Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis & Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, serta memberikan kemudahan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orangtua penulis yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan demi selesainya skripsi.
3. Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
4. Ibu Neni Meidawati, Dra., M.Si., Ak., CA. selaku dosen pembimbing yang telah membantu, memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.

5. Bapak Jaka Sriyana SE., Msi., Ph.D, Selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
6. Aditya Mula Putra selaku kakak penulis yang selalu memberikan dukungan serta arahan dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Rahma Sari Fauziah selaku teman spesial penulis yang selalu memberikan semangat dan selalu siap membantu dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Cherly Kania Devi dan Dwi Arjuna, selaku teman penulis yang selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan Sylvi, Irin, Labibah, Icha, Aghnia yang selalu memberikan dukungan serta mengingatkan satu sama lain untuk menyelesaikan skripsi.
10. Semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih yang sebesar-besarnya

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena itu kritik dan saran akan diterima dengan senang hati. Semoga Skripsi ini bermanfaat serta dapat menambah ilmu dan informasi bagi pihak yang membutuhkannya.

Wassalamualaikum wr.wb

Yogyakarta, 14 April 2021

Penulis,



Firda Nurul Lisdiana



## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iii
<i>Motto</i> .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
Abstrak .....	xv
<i>Abstract</i> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
1.5. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1. Kajian Teori Dasar (Grand Theory).....	8
2.1.1. Tinjauan Umum Pajak.....	8
2.2. Kepatuhan Wajib Pajak.....	13
2.2.1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak .....	13
2.2.2. Macam-Macam Kepatuhan .....	14
2.2.3. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak .....	14
2.3. Pengetahuan Pajak .....	15
2.3.1. Pengertian Pengetahuan Pajak.....	15
2.3.2. Tingkatan Pengetahuan .....	16
2.3.3. Indikator Pengetahuan Pajak .....	17
2.4. Modernisasi Administrasi Perpajakan.....	18
2.4.1. Pengertian Modernisasi Administrasi Perpajakan .....	18
2.4.2. Sasaran Penerapan Modernisasi Administrasi Perpajakan .....	18
2.4.3. Tujuan dan Manfaat Modernisasi Administrasi Perpajakan.....	19
2.4.4. Indikator Modernisasi Administrasi Perpajakan .....	19
2.5. Kesadaran Wajib Pajak .....	20

2.5.1.	Pengertian Kesadaran Wajib Pajak.....	20
2.5.2.	Indikator Kesadaran Wajib Pajak.....	20
2.6.	Kualitas Pelayanan Fiskus .....	21
2.7.	Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis .....	21
2.7.1.	Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak....	21
2.7.2.	Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	22
2.7.3.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	23
2.7.4.	Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Fiskus sebagai Variabel Moderasi.....	24
2.7.5.	Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Fiskus sebagai Variabel Moderasi .....	26
2.7.6.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Fiskus sebagai Variabel Moderasi.....	27
2.8.	Kerangka Penelitian .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>29</b>
3.1.	Jenis dan Desain Penelitian.....	29
3.2.	Populasi, Sampel, dan Metode Penentuan Sampel .....	29
3.2.1.	Populasi .....	29
3.2.2.	Sampel Penelitian .....	29
3.2.3.	Teknik Penentuan Sampel .....	30
3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.4.	Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian .....	31
3.4.1.	Variabel Dependen (Y).....	31
3.4.2.	Variabel Independen (X) .....	32
3.4.3.	Variabel Moderasi .....	35
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5.1.	Angket atau Kuesioner .....	36
3.5.2.	Observasi .....	36
3.6.	Teknik Analisis Data.....	36
3.6.1.	Validitas dan Reliabilitas.....	36
3.6.2.	Analisis Statistik Deskriptif.....	37
3.6.3.	Uji Asumsi Klasik .....	38
3.6.4.	Analisis Regresi Berganda .....	40
3.6.5.	Uji Model .....	41

3.6.6.	Uji Hipotesis.....	42
3.6.7.	Koefisien Determinasi Berganda.....	42
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>44</b>
4.1.	Hasil Pengumpulan Data Kuesioner .....	44
4.2.	Analisis Deskriptif .....	44
4.3.	Uji Instrumen dan Data Penelitian .....	47
4.3.1.	Uji Validitas .....	47
4.3.2.	Uji Reliabilitas.....	49
4.4.	Uji Asumsi Klasik.....	49
4.4.1.	Uji Normalitas .....	49
4.4.2.	Uji Heteroskedastisitas .....	50
4.4.3.	Uji Multikolinearitas .....	51
4.4.4.	Uji Autokorelasi .....	53
4.5.	Uji Hipotesis .....	53
4.5.1.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	54
4.5.2.	Uji Koefisien Determinasi (Adj. R <sup>2</sup> ) .....	54
4.6.	Analisis Statistik Deskriptif .....	55
4.7.	Uji F .....	56
4.8.	Uji Parsial (Uji t).....	56
4.9.	Hasil Pembahasan Penelitian .....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>66</b>
5.1.	Kesimpulan .....	66
5.2.	Saran .....	68

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak .....	2
Tabel 2.1 Penggolongan Wajib Pajak .....	12
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data Kuesioner .....	44
Tabel 4.2 Kualifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.3 Kualifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.4 Kualifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	46
Tabel 4.5 Kualifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4.6 Kualifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	47
Tabel 4.7 Kualifikasi Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP .....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas .....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas .....	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi .....	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel 4.15 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Penelitian ..... 28



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	75
Lampiran 2 Data Hasil Rekapitan Jawaban Responden.....	79
Lampiran 3 Klasifikasi Responden.....	98
Lampiran 4 R Tabel Product Moment .....	99
Lampiran 5 F Tabel.....	100
Lampiran 6 T Tabel .....	101
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	102
Lampiran 8 Rangkuman Hasil Uji Validitas.....	107
Lampiran 9 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas .....	108
Lampiran 10 Uji Normalitas .....	108
Lampiran 11 Uji Heteroskedastisitas .....	108
Lampiran 12 Uji Multikolonieritas .....	109
Lampiran 13 Uji Autokorelasi .....	109
Lampiran 14 Analisis Regresi Berganda .....	110
Lampiran 15 Analisis Statistik Deskriptif.....	110
Lampiran 16 Koefisien Determinasi.....	111
Lampiran 17 Uji Simultan (Uji F).....	111

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak, modernisasi administrasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan cocok sebagai sumber data, yaitu masyarakat yang merupakan wajib pajak dengan sukarela bersedia mengisi dan merespon atas pertanyaan kuesioner penelitian ini dengan jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi di Cilacap. Metode analisis data menggunakan Analisis Kuantitatif dengan teknik Analisis Regresi Linear Berganda.

Hasil penelitian menemukan bahwa 1) ada pengaruh positif pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, 2) ada pengaruh positif modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, 3) ada pengaruh positif kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, 4) tidak ada pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap hubungan antara pengetahuan pajak dengan kepatuhan wajib pajak, 5) ada pengaruh positif kualitas pelayanan fiskus terhadap hubungan modernisasi administrasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak, 6) tidak ada pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap hubungan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

*Kata Kunci : pengetahuan pajak, modernisasi administrasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak*

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of tax knowledge, tax administration modernization and taxpayer awareness on taxpayer compliance with tax authorities service quality as a moderating variable. The sampling method uses the accidental sampling method, which is a sampling technique based on chance, i.e. anyone who accidentally / incidentally meets the researcher can be used as a sample, if it is considered that people who happen to be suitable as data sources, namely people who are taxpayers voluntarily willing filling out and responding to the questionnaire questions of this study with a sample size of 100 individual taxpayers in Cilacap. Methods of data analysis using Quantitative Analysis with Multiple Linear Regression Analysis techniques.*

*The results of the study found that 1) there is a positive effect of tax knowledge on taxpayer compliance, 2) there is a positive effect of modernization of tax administration on taxpayer compliance, 3) there is a positive effect of taxpayer awareness on taxpayer compliance, 4) there is no influence on the quality of tax services. on the relationship between tax knowledge and taxpayer compliance, 5) there is a positive influence on the quality of taxpayer services on the relationship between modernization of tax administration and taxpayer compliance, 6) there is no influence on the quality of tax services on the relationship between taxpayer awareness and taxpayer compliance.*

*Keywords: knowledge of taxes, modernization of tax administration, awareness of taxpayers, quality of tax services, taxpayer compliance*



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pembangunan Nasional merupakan pembangunan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik secara materiil maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut, maka Negara harus menggali sumber dana dari dalam negeri berupa pajak. Struktur perekonomian Negara salah satunya didukung oleh penerimaan pajak, karena penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan yang akan digunakan untuk kepentingan umum dan Negara dalam rangka untuk meningkatkan pembangunan nasional agar dapat terus berkembang. Sementara itu menurut Undang-Undang sebagai warga Negara wajib untuk menyetorkan pajak kepada Negara berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang perpajakan, pajak merupakan peran serta orang pribadi atau badan kepada Negara yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Jalannya suatu negara juga bisa ditentukan oleh taat atau tidaknya warga Negara terhadap pajak. Karena dengan pendapatan yang lancar, pembangunan negara pun akan terus berlanjut ke arah yang lebih maju. Akan tetapi dalam penerapannya realisasi penerimaan pajak yang diterima oleh pemerintah berada di bawah target yang telah ditetapkan hal ini digambarkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 1.1**  
**Target dan Realisasi Penerimaan Pajak**

No	Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)
1	2019	1.577,56	1.332,10
2	2018	1.424,00	1.315,00
3	2017	1.283,57	1.151,13
4	2016	1.355,20	1.105,97
5	2015	1.294,25	1.060,86

\*dalam triliun

Dalam lima tahun berturut-turut dari tahun 2015 – 2019 penerimaan pajak pada tahun 2019 realisasi dari target sebesar 84,44%, tahun 2018 realisasi dari target sebesar 92,34%, tahun 2017 realisasi dari target sebesar 89,68%, tahun 2016 realisasi dari target sebesar 81,6%, dan terakhir di tahun 2015 realisasi dari target sebesar 81,96%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa penerimaan dari tahun 2015 – 2019 masih berada di bawah target.

Pada tahun 2020 penerimaan pajak di KPP Cilacap sebesar Rp 1,346 triliun atau 85,15% dari target yang ditetapkan sebesar Rp 1,581 triliun. Dari sisi tingkat kepatuhan jumlah, angkanya berkisar 30 - 40 persen dari yang dianalisis masih melaporkan pajak belum tepat waktu. Ada beberapa hal yang menjadi penyebab penerimaan pajak tidak sesuai dengan target yaitu kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri. Berdasarkan penelitian dari (Subandi & Fadhil, 2018) dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Pajak Bendahara Desa Di Kota Batu”, terdapat beberapa hal yang menjadi faktor minimnya kedisiplinan wajib pajak diantaranya wawasan tentang pajak, pajak layanan dan pengembalian pajak. Pengertian pajak adalah tentang memikirkan kembali dan menjelaskan

prinsip-prinsip regulasi perpajakan, karena persyaratan perpajakan akan dipenuhi, masyarakat berkewajiban untuk mengenali dan menguasai undang-undang perpajakan, tanpa itu mereka tidak mau membayar pajak (Kamil, 2015).

Di sisi lain, mutu pelayanan di KPP menjadi pedoman dalam memperkirakan kecenderungan Wajib Pajak orang pribadi untuk membayar pajak, terutama bila menerapkan *self assessment system* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pajak (Susmita & Supadmi, 2016). Dalam rangka peningkatan pelayanan publik diperlukan adanya perbaikan administrasi perpajakan, perubahan dalam sistem administrasi perpajakan juga dibutuhkan untuk meningkatkan kemampuan dalam mengawasi pelaksanaan ketentuan perpajakan yang berlaku. Administrasi perpajakan berfungsi untuk melaksanakan ketentuan sistem pemungutan pajak dan juga menerapkan pemungutan pajak apakah sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Administrasi bukan hanya berhubungan dengan pemungutan pajak, tetapi juga merupakan kepentingan dari hak wajib pajak agar segala pelaksana perpajakannya dapat berjalan dengan baik dan benar.

Hal lain yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran dari wajib pajak itu sendiri. Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi wajib pajak, di mana wajib pajak secara sadar penuh bahwa membayar pajak secara tepat waktu dan sukarela merupakan kewajiban wajib pajak (Supriadi et al, 2015). Kenyataannya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak di Indonesia masih terbilang rendah. Hal ini ditunjukkan dengan penurunan jumlah SPT tahunan yang sudah dilaporkan ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Jumlah wajib pajak yang sudah menyampaikan SPT untuk periode 2019 per tanggal 1 Mei 2020 sebanyak

10,97 juta, jumlah ini turun 9,43% dibandingkan pelaporan pada periode yang sama tahun lalu sebanyak 12,11 juta.

Penelitian terdahulu terkait yang dilakukan oleh (Nugraheni, 2015) dengan judul “Faktor – Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak di Kota Magelang)”. Hasil dari riset menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian lain terkait dilakukan oleh (Brata et al, 2017) berjudul “Pengaruh Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bisnis di Kota Samarinda”. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan dan mempunyai hubungan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, pelayanan Fiskus berpengaruh tidak signifikan dan mempunyai hubungan negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sanksi Pajak berpengaruh signifikan dan mempunyai hubungan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena tersebut, maka judul penelitian ini adalah Pengaruh Pengetahuan Pajak, Modernisasi Administrasi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderasi.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?

2. Apakah modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap hubungan pengetahuan pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap hubungan modernisasi administrasi perpajakan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak?
6. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap hubungan kesadaran wajib pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui sejauh mana pengaruh antara pengetahuan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Mengetahui sejauh mana pengaruh antara modernisasi administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
3. Mengetahui sejauh mana pengaruh antara kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
4. Mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap hubungan pengetahuan pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.
5. Mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap hubungan modernisasi administrasi perpajakan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.

6. Mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap hubungan kesadaran wajib pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan pada tujuan di atas maka manfaat yang akan diperoleh melalui penelitian ini adalah:

##### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Secara teoritis studi ini bertujuan untuk memperluas pengetahuan tentang pengetahuan pajak, modernisasi administrasi perpajakan, kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan dan bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Peneliti**

Riset ini merupakan sarana penelitian untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan dengan kondisi yang terjadi di lapangan, serta untuk menambah pengalaman dalam melakukan penelitian yang terkait dengan judul yang diangkat.

###### **b. Bagi Wajib Pajak**

Untuk menumbuhkan kesadaran akan pentingnya membayar pajak.

###### **c. Bagi Kantor Pajak**

Sebagai acuan dalam mengelola pajak agar pelayanan pajak lebih optimal.

d. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan ilmu yang relevan atau sebagai referensi.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN TEORITIK**

Bab ini menjelaskan landasan teori, penelitian terdahulu dan hipotesis yang digunakan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan populasi dan sampel, variabel penelitian, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan analisis deskriptif, pengujian hipotesis serta pembahasan terhadap hasil analisis.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini menjelaskan kesimpulan, saran, dan keterbatasan penelitian.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kajian Teori Dasar (Grand Theory)**

Teori dalam penelitian ini menggunakan teori yang diungkapkan oleh (Allingham, MG, 1972) yakni *Risk Aversion Theory*. Teori ini melihat kepatuhan pajak dari perspektif ekonomika. Teori ini berpendapat bahwa tidak ada seorangpun wajib pajak yang dengan sukarela membayar pajak, sehingga dalam membayar pajak (*risk aversion*) individu akan lebih sering menentang (Allingham, MG, 1972). Keputusan tentang berapa yang akan dilaporkan sangat tergantung dengan keputusan individu dari pembayar pajak, tidak mungkin mengharapkan kepatuhan pajak seratus persen karena berdasarkan *risk aversion theory* membayar pajak bukanlah sesuatu yang menyenangkan. Ada beberapa faktor yang menyebabkan individu patuh dalam membayar pajak, yakni faktor internal dan eksternal. Pengaruh internal seperti pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak sedangkan pengaruh eksternal yakni modernisasi administrasi perpajakan.

##### **2.1.1. Tinjauan Umum Pajak**

###### **2.1.1.1. Pengertian Pajak**

Definisi Pajak menurut Undang–Undang nomor 28 tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP): pajak merupakan peran serta orang pribadi atau badan kepada Negara yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-



Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak adalah “iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum” (Soemitro, 2011).

#### **2.1.1.2. Fungsi Pajak**

Pajak memiliki peranan yang signifikan dalam kehidupan bernegara, khususnya pembangunan. Pajak merupakan sumber pendapatan negara dalam membiayai seluruh pengeluaran yang dibutuhkan, termasuk pengeluaran untuk pembangunan. Sehingga pajak memiliki beberapa fungsi, antara lain:

##### **1. Fungsi Anggaran (Budgeter)**

Pajak adalah sumber pemasukan keuangan negara dengan cara menghimpun anggaran atau dana dari wajib pajak ke kas negara. Tujuannya guna membantu pembangunan nasional ataupun mengeluarkan biaya yang lain. Dapat dikatakan bahwa fungsi perpajakan merupakan sumber pendapatan negara, dan tujuannya adalah untuk menggunakan pendapatan negara untuk mengimbangi pengeluaran nasional.

##### **2. Fungsi Mengatur (Regulasi)**

Perpajakan adalah alat untuk melaksanakan atau menyesuaikan kebijakan nasional dari perspektif sosial dan ekonomi. Fungsi pengawasan antara lain agar perpajakan dapat digunakan untuk menekan laju inflasi, dan perpajakan dapat digunakan sebagai alat untuk mendorong kegiatan ekspor, seperti pajak ekspor komoditas. Selain itu, perpajakan dapat memberikan perlindungan atau

perlindungan bagi barang-barang manufaktur di dalam negeri, dan perpajakan dapat mengatur dan menarik penanaman modal, sehingga membantu perekonomian untuk meningkatkan produktivitas.

### 3. Fungsi Pemerataan (Distribusi)

Fungsi distribusi memiliki arti bahwa pajak dapat digunakan untuk mengatur dan menyeimbangkan distribusi pendapatan dan kesejahteraan masyarakat.

### 4. Fungsi Stabilisasi

Fungsi stabilitas berarti pajak dapat digunakan untuk menstabilkan keadaan ekonomi.

#### **2.1.1.3. Sistem Pemungutan Pajak**

Dalam melakukan pembayaran pajak, pemerintah dan wajib pajak perlu mengetahui apa saja jenis sistem pemungutan pajak dan sistem apa yang berlaku di Indonesia. Menurut (Mardiasmo, 2016) sistem pemungutan pajak terdiri dari:

#### 1. *Self Assessment System*

*Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya:

- a. Besarnya hutang pajak ditentukan oleh wajib pajak sendiri.
- b. Mulai dari penghitungan, pembayaran hingga pelaporan perpajakan, wajib pajak berperan aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya
- c. Pemerintah tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

#### 2. *Official Assessment System*

*Official Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-cirinya:

- a. Sifat wajib pajak pasif.
- b. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkannya surat ketetapan pajak oleh fiskus.

### 3. *With Holding System*

*With Holding System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya: wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, yaitu pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

#### **2.1.1.4. Asas Pemungutan Pajak**

Agar negara dapat mengenakan pajak kepada warganya atau kepada orang pribadi atau badan lain yang bukan warganya, tetapi mempunyai keterkaitan dengan negara tersebut, tentu saja harus ada ketentuan-ketentuan yang mengaturnya. Untuk dapat menyusun suatu Undang-Undang perpajakan, diperlukan asas-asas atau dasar-dasar yang akan dijadikan landasan oleh negara untuk mengenakan pajak. Adapun asas pemungutan pajak menurut (Mardiasmo, 2016) adalah sebagai berikut:

### 1. Asas Domisili

Negara berhak mengenakan pajak atas sejumlah penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun penghasilan yang berasal dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk semua wajib pajak dalam negeri.

### 2. Asas Sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber dari wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

### 3. Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara, tidak memedulikan di mana wajib pajak tersebut tinggal.

#### 2.1.1.5. Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang Perpajakan Nomor 6 Tahun 1983 yang diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Tabel 2.1 Penggolongan Wajib Pajak

Kelompok	Kategori	Keterangan
Wajib Pajak Orang Pribadi	Orang Pribadi	Wajib Pajak belum menikah, dan suami sebagai kepala keluarga.
	Hidup Berpisah	Wanita menikah yang hidup sendiri karena keputusan hakim akan dikenakan pajak secara terpisah.
	Pemisahan Harta Kekayaan	Suami dan istri dikenai pajak tersendiri karena keinginan tertulis mereka untuk memisahkan harta dan penghasilan berdasarkan kesepakatan tertulis.

Tabel 2.1 Penggolongan Wajib Pajak

Kelompok	Kategori	Keterangan
	Memilih Terpisah	Wanita yang sudah menikah, daripada kategori "hidup terpisah" dan "pemisahan aset", karena mereka memilih untuk menggunakan hak mereka dan memenuhi kewajiban perpajakan terpisah dari suami, mereka perlu dikenakan pajak secara terpisah.
	Hak waris tak terpisahkan	Sebagai satu kesatuan, itu adalah subjek perpajakan alternatif, menggantikan orang yang memenuhi syarat, yaitu ahli waris.
Wajib Pajak Badan	Badan	Modal sekelompok orang dan / atau satu kesatuan, baik yang melakukan kegiatan ekonomi maupun tidak.
	<i>Joint Operation</i>	Merupakan bentuk kolaborasi usaha yang menyediakan barang dan / atau layanan kena pajak yang disebut kolaborasi usaha.
	Kantor Perwakilan Perusahaan Asing	Wajib Pajak Perwakilan Perdagangan Luar Negeri atau Kantor Perwakilan / Penghubung yang bukan Bentuk Usaha Tetap (BUT).
	Bendahara	Bendahara pemerintah yang membayar gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lainnya memerlukan pemotongan atau pemungutan pajak.
	Pelaksana Kegiatan	Semua pihak selain empat wajib pajak badan teratas, mereka memberikan kompensasi dalam nama dan bentuk apa pun yang terkait dengan pelaksanaan aktivitas.

## 2.2. Kepatuhan Wajib Pajak

### 2.2.1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berarti tunduk, taat atau mematuhi suatu doktrin atau aturan. Oleh karena itu, sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai kepatuhan dan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya (Rahayu, 2010).

Menurut (Rahman, 2010) “kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”. Selain itu, kepatuhan perpajakan dapat diartikan sebagai syarat wajib pajak untuk memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan (Rahayu, 2010). Dengan adanya dorongan dari dalam diri masyarakat untuk membayar pajak, maka dapat meningkatkan jumlah wajib pajak yang membayar pajaknya. Dengan demikian target penerimaan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah dapat tercapai.

### **2.2.2. Macam-Macam Kepatuhan**

Menurut (Aswati et al, 2018) dalam penelitiannya terdapat dua jenis kepatuhan, diantaranya:

#### **1. Kepatuhan Formal**

Kepatuhan formal merupakan syarat wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

#### **2. Kepatuhan Material**

Kepatuhan material artinya Wajib Pajak memenuhi semua peraturan perpajakan yang substantif, yaitu sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

### **2.2.3. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

(Febriani, 2015) mengungkapkan indikator kepatuhan wajib pajak yaitu sebagai berikut:

#### **1. Mendaftar secara sukarela sebagai wajib pajak ke Kantor Pajak (KPP)**

2. Melakukan pembukuan atau catatan akun.
3. Menghitung pajak dengan benar dan bayar tepat waktu.
4. Mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai undang-undang dan melaporkannya tepat waktu.
5. Membayar pajak yang tidak mencukupi sebelum melakukan audit.
6. Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) ke kantor pajak tepat waktu sebelum batas waktu penyampaian SPT.
7. Pengawasan dilakukan oleh KPP agar Wajib Pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya.

### **2.3. Pengetahuan Pajak**

#### **2.3.1. Pengertian Pengetahuan Pajak**

Pengetahuan Pajak adalah “informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan” (Veronica, 2009). Pengetahuan perpajakan merupakan proses perubahan sikap dan perilaku wajib pajak atau kelompok wajib pajak yang bertujuan untuk mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Hardiningsih, 2011). Pemahaman peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal dan informal akan berdampak positif pada kesadaran perpajakan wajib pajak. Sedangkan pengertian pemahaman pajak menurut (Febriani, 2015) adalah kemampuan wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan, baik tentang tarif pajak yang akan dibayarkan maupun manfaat perpajakan yang berguna bagi kehidupannya.

### 2.3.2. Tingkatan Pengetahuan

Pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang (*overt behavior*). Tingkat pengetahuan di dalam domain kognitif mempunyai enam tingkatan (Wulandari & Suyanto, 2014)

1. Tahu (*know*)

Tahu diartikan sebagai mengingat suatu materi yang telah dipelajari sebelumnya. Termasuk ke dalam pengetahuan tingkat ini adalah mengingat kembali (*recall*) sesuatu yang spesifik dan seluruh bahan yang dipelajari atau rangsangan yang telah diterima.

2. Memahami (*comprehension*)

Memahami diartikan sebagai suatu kemampuan untuk menjelaskan secara benar tentang objek yang diketahui, dan dapat menginterpretasikan materi tersebut secara benar.

3. Aplikasi (*Application*)

Aplikasi diartikan sebagai kemampuan untuk menggunakan materi yang telah dipelajari pada situasi atau kondisi real (sebenarnya). Aplikasi di sini dapat diartikan sebagai aplikasi atau penggunaan hukum-hukum, metode, prinsip, dan sebagainya dalam konteks atau yang lain.

4. Analisis (*Analysis*)

Analisis adalah suatu kemampuan untuk menjabarkan materi atau suatu objek ke dalam komponen-komponen, tetapi masih di dalam suatu struktur organisasi, dan masih ada kaitannya satu sama lain.

5. Sintesis (*Synthesis*)



Sintesis menunjuk kepada suatu kemampuan untuk meletakkan atau menghubungkan bagian-bagian di dalam suatu bentuk keseluruhan yang baru.

#### 6. Evaluasi (*Evaluation*)

Evaluasi berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu materi atau objek.

Ciri utama dari tingkat pengetahuan adalah ingatan akan hal-hal yang diketahui melalui pengalaman, pembelajaran, atau informasi yang diperoleh dari orang lain. Berdasarkan uraian di atas, artinya pengetahuan merupakan hasil dari proses penemuan. Dalam proses mencari tahu ini mencakup berbagai metode dan konsep-konsep, baik melalui proses pendidikan maupun melalui pengalaman. Dengan memiliki pemahaman yang benar tentang pajak, dan berharap dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan membayar pajak tepat waktu.

#### **2.3.3. Indikator Pengetahuan Pajak**

(Febriani, 2015) mengungkapkan indikator "*Tax Knowledge*" yaitu sebagai berikut:

1. Wajib pajak memahami fungsi pajak yang dibayarkan.
2. Wajib pajak tahu bahwa membayar pajak adalah kewajiban setiap warga negara.
3. Wajib pajak menyadari perubahan peraturan perpajakan yang berlaku.
4. Wajib pajak memahami bagaimana cara menghitung pajak yang dibayarkan.
5. Wajib pajak membayar sesuai ketentuan yang berlaku.
6. Jika Wajib Pajak tidak membayar pajak akan dikenakan sanksi.

## **2.4. Modernisasi Administrasi Perpajakan**

### **2.4.1. Pengertian Modernisasi Administrasi Perpajakan**

Administrasi perpajakan dapat diartikan sebagai kegiatan pencatatan dalam hal perpajakan sebagaimana sesuai dengan yang diatur oleh peraturan undang-undang, administrasi perpajakan dalam arti sempit cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak (Arif, 2016). Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan rencana pengembangan sistem perpajakan khususnya pada bidang pengelolaan instansi terkait untuk memaksimalkan perpajakan (Andry, 2017). Modernisasi sistem administrasi perpajakan sebagai bentuk pembaharuan pemberian pelayanan oleh kantor pajak dimana akan memengaruhi patuh tidaknya wajib pajak dari peran perpajakannya.

### **2.4.2. Sasaran Penerapan Modernisasi Administrasi Perpajakan**

Sasaran penerapan modernisasi administrasi perpajakan menurut (Sari, 2013) adalah:

1. Maksimalisasi penerimaan pajak;
2. Kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan wajib pajak;
3. Meyakinkan publik bahwa DJP memiliki tingkat keadilan dan kesetaraan yang tinggi;
4. Melindungi rasa keadilan dan perlakuan serupa terhadap cara pengumpulan pajak;
5. Peningkatan produktivitas yang berkesinambungan;
6. Wajib pajak mempunyai alat dan mekanisme untuk mengakses informasi yang diperlukan;

7. Optimalisasi pencegahan penggelapan pajak.

#### **2.4.3. Tujuan dan Manfaat Modernisasi Administrasi Perpajakan**

(Sari, 2013) mengungkapkan bahwa maksud pemutakhiran administrasi perpajakan adalah untuk memenuhi persyaratan perpajakan yaitu:

1. Mencapai disiplin perpajakan (*tax compliance*) yang tinggi;
2. Tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap administrasi perpajakan yang efisien;
3. Telah mencapai kapasitas produksi yang tinggi dari pegawai pajak.

(Sari, 2013) menyatakan bahwa rencana program modernisasi administrasi perpajakan diperlukan untuk memberikan manfaat kepada wajib pajak sebagai berikut:

1. Layanan yang lebih baik, terintegrasi dan dipersonalisasi.
2. Penggunaan TI secara maksimal: *e-mail*, *e-SPT*, *e-filling* dan lainnya.
3. Sumber daya manusia yang handal.
4. Pengujian yang lebih terbuka dan andal dengan desain khusus aplikasi.
5. Menerapkan dan memperkuat *good governance* di semua tingkatan.

#### **2.4.4. Indikator Modernisasi Administrasi Perpajakan**

(Detiyani, 2014) mengungkapkan indikator Modernisasi Administrasi Perpajakan yang terdiri dari:

1. Aspek Restrukturisasi Organisasi.
2. Aspek Penyempurnaan Sumber Daya Manusia.
3. Aspek Penyempurnaan Proses Bisnis melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi.

4. Aspek Kode Etik Pegawai.

## **2.5. Kesadaran Wajib Pajak**

### **2.5.1. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran yaitu keadaan di mana individu mengetahui atau memahami, Sehingga dapat berarti bahwa memahami pajak adalah keadaan di mana individu mengetahui dan memahami hak dan kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu akan mempengaruhi tinggi rendahnya terhadap kepatuhan wajib pajak (Safitri & Tambun, 2017). Kesadaran membayar pajak ini tidak hanya memunculkan sikap patuh, taat dan disiplin semata tetapi diikuti sikap kritis juga. Semakin maju masyarakat dan pemerintahannya, maka semakin tinggi kesadaran membayar pajaknya.

### **2.5.2. Indikator Kesadaran Wajib Pajak**

(Hardiningsih, 2011) mengungkapkan indikator Kesadaran Wajib Pajak yaitu sebagai berikut:

1. Pajak adalah salah satu bentuk partisipasi dalam mendukung pembangunan nasional.
2. Menunda pembayaran pajak dan mengurangi beban pajak sangat merugikan Negara.
3. Perpajakan ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan dan dapat ditegakkan.
4. Kegagalan membayar pajak sesuai dengan jumlah pajak yang harus dibayar akan berdampak buruk bagi Negara.

5. Pemungutan pajak sebenarnya yang mereka rasakan, tetapi wajib pajak tidak bisa menikmatinya secara langsung.
6. Membayar pajak akan menjadi rencana untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

## **2.6. Kualitas Pelayanan Fiskus**

Kualitas memiliki banyak arti antara memenuhi persyaratan atau kesesuaian, apakah cocok untuk tujuan perbaikan terus menerus, tanpa kerusakan dan cacat, memenuhi kebutuhan pelanggan, dan memuaskan segalanya (Tjiptono, 2002).

Menurut (Kotler, 1997), layanan adalah setiap tindakan atau tindakan yang dapat diberikan satu pihak kepada pihak lain. Pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak mengarah pada kepemilikan apapun. Apakah produksi layanan mungkin terkait dengan produk fisik (Kotler, 1997)

Dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan, kualitas jasa atau pelayanan adalah jasa yang baik atau sangat baik (Zeithamal et al, 2006). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya mengejar segala bentuk layanan yang dilakukan oleh individu atau penyedia layanan secara maksimal untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

## **2.7. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis**

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

Pengetahuan perpajakan merupakan informasi perpajakan yang dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk mengambil tindakan, mengambil

keputusan, dan mengadopsi pedoman atau strategi tertentu dalam memenuhi hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Veronica, 2009). Oleh karena itu, pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak akan berpengaruh langsung terhadap kinerja kewajiban perpajakan wajib pajak. Jika masyarakat sudah memiliki pengetahuan perpajakan yang cukup, maka pengetahuan perpajakan ini akan berdampak pada penerimaan pajak yang diterima negara.

Penelitian yang dilakukan oleh (Sari V, 2017) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Andinata, 2015) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruhnya antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**H<sub>1</sub> : Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

### **2.7.2. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak**

Penelitian yang dilakukan oleh (Triwigati, 2012) menyatakan bahwa Penerapan sistem perpajakan modern akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin baik penerapan sistem perpajakan modern yang diterapkan oleh otoritas perpajakan, maka semakin besar pula kewajiban perpajakan yang harus ditanggung oleh wajib pajak. Dengan penerapan sistem pengelolaan perpajakan modern yang transparan dan bertanggung jawab, maka layanan berkualitas tinggi dan insentif pemantauan bagi wajib pajak akan terwujud, karena memanfaatkan

sistem informasi teknis yang andal dan mutakhir untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Arifah et al, 2017) yang menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**H<sub>2</sub> : Modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

### **2.7.3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, tanpa paksaan dan dengan kesadarannya sendiri bahwa membayar pajak adalah kewajiban (Ermawati, 2018). Saat menyadari kesadaran dan kepedulian perpajakan, wajib pajak diminta untuk memahami, mengenali, menghormati, dan mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak perlu meningkatkan kesadaran pajaknya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Apabila wajib pajak sadar untuk memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, maka hal ini akan membentuk sikap wajib pajak yang positif, yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya jika kesadaran wajib pajak rendah maka akan terbentuk sikap wajib pajak yang negatif yang selanjutnya akan menurunkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ermawati, 2018) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hal ini berbeda dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Arifah et al, 2017) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis ketiga dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

**H<sub>3</sub> : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

#### **2.7.4. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Fiskus sebagai Variabel Moderasi**

Menurut (Wulandari, 2015), petugas pajak dituntut untuk mampu melayani setiap wajib pajak dengan baik, sopan santun, memiliki rasa hormat kepada wajib pajak sebagai pelanggan, serta memiliki keahlian dan pengetahuan di bidang pajak yang tentunya akan menunjang kualitas dari pelayanan dari petugas pajak kepada wajib pajak. Hal ini sesuai dengan dimensi *assurance* pada kualitas pelayanan di mana dimensi ini artinya mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan).

Setiap wajib pajak belum tentu memiliki tingkat pengetahuan atas pajak pada tingkatan yang sama. Ada wajib pajak yang memiliki tingkat pengetahuan pajak yang tinggi dan ada wajib pajak yang memiliki tingkat pengetahuan pajak yang rendah. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh (Sari V, 2017) yang



menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu didukung pula dengan penelitian oleh (Burhan, 2015) bahwa pengetahuan perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan.

Pada kondisi di mana seorang wajib pajak memiliki tingkat pengetahuan pajak yang rendah maka seorang wajib pajak akan cenderung memiliki ketidakpercayaan dan sikap negatif terhadap pajak. Di kondisi seperti inilah petugas pajak dapat membantu wajib pajak yang memiliki tingkat pengetahuan rendah atas pajak. Wajib pajak dapat berkonsultasi pada petugas pajak atas ketidaktahuannya dan petugas pajak pasti akan menjawabnya sebagaimana hal tersebut merupakan salah satu aspek dari kualitas pelayanan yang seharusnya dimiliki oleh petugas pajak. Pelayanan dari petugas pajak mencakup membantu wajib pajak yang kebingungan karena petugas pajak sudah memiliki pengetahuan yang baik atas pajak. Hal ini dapat dilakukan oleh wajib pajak dengan menghubungi Kring Pajak di mana nantinya wajib pajak akan mengalami peningkatan atas pengetahuannya terhadap pajak.

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis keempat dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

**H<sub>4</sub> : Kualitas pelayanan fiskus memoderasi pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak**

### **2.7.5. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Fiskus sebagai Variabel Moderasi**

Menurut (Sofiyana et al, 2014), hal mendasar dalam modernisasi pajak adalah terjadinya perubahan paradigma perpajakan. Perubahan sistem administrasi perpajakan pada prinsipnya dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat pajak serta nilai-nilai organisasi perpajakan, sehingga DJP menjadi lembaga yang profesional dan memiliki citra yang baik di masyarakat, yang merupakan konsep modernisasi administrasi perpajakan.

Dalam hal modernisasi sistem administrasi perpajakan terdapat paradigma dalam semua aspek yang berkaitan dengan perpajakan, yaitu penataan kembali organisasi dan sistem kerja KPP, perubahan penyelenggaraan pelayanan wajib pajak, fasilitas pelayanan yang menggunakan teknologi informasi, dan perubahan kode etik profesi karyawan (Pandiangan, 2008).

Adanya penerapan teknologi informasi belum tentu dapat diadaptasi dengan mudah dan cepat oleh wajib pajak. Apabila wajib pajak tidak dapat beradaptasi dengan administrasi perpajakan yang lebih baru maka wajib pajak akan kehilangan niat untuk memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya. Oleh karena itu, diperlukannya pelayanan fiskus yang baik untuk membantu para wajib pajak dapat beradaptasi pada administrasi perpajakan yang baru dan memahami mekanisme administrasi perpajakan yang baru.

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis kelima dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

**H<sub>5</sub> : Kualitas pelayanan fiskus memoderasi pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak**

**2.7.6. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Fiskus sebagai Variabel Moderasi**

Penelitian yang dilakukan oleh (Savitri & Musfialdy, 2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus memperkuat pengaruh dari hubungan kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik kualitas pelayanan otoritas perpajakan maka para wajib pajak akan semakin sadar akan kewajiban dan hak perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang akan membentuk sikap positif wajib pajak, yang nantinya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan otoritas perpajakan, maka semakin rendah kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (yang mengurangi kepatuhan wajib pajak).

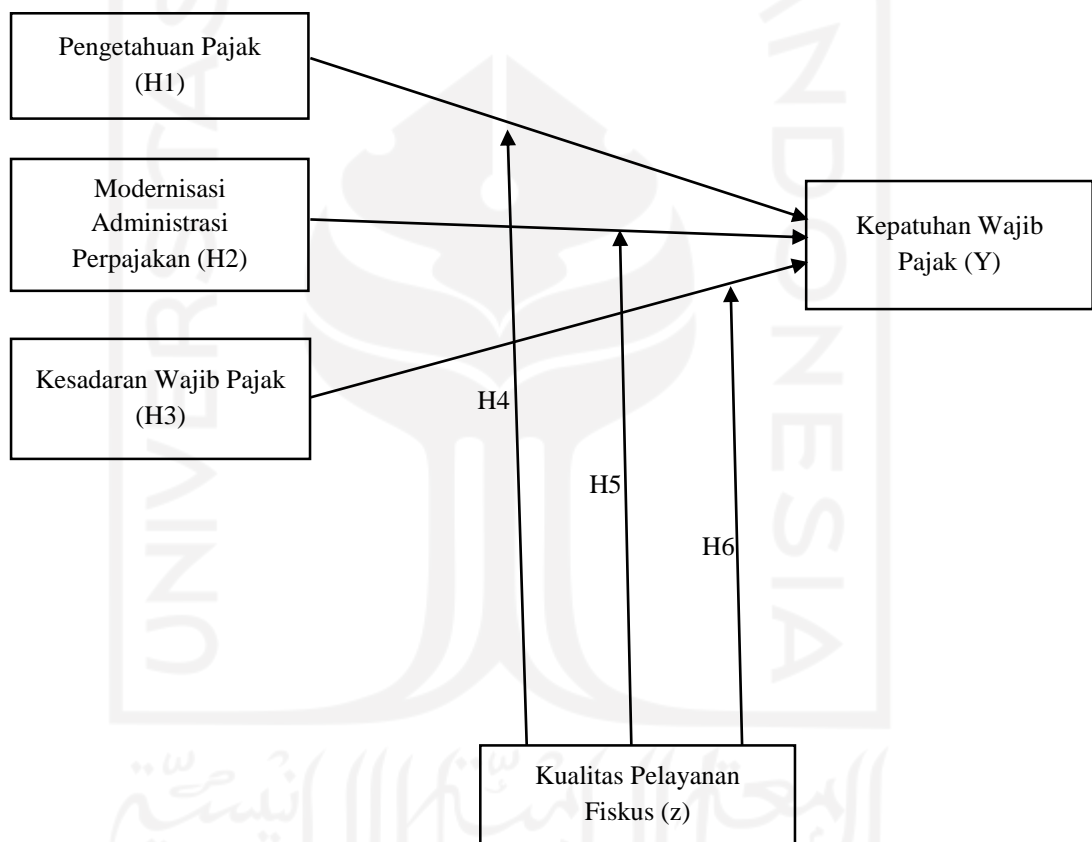
Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka seorang wajib pajak akan menciptakan perasaan senang dan nyaman bagi seorang wajib pajak. Di mana hal ini secara tidak langsung memperkuat kesadaran wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban dan hak perpajakannya, karena beban wajib pajak berkurang dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis keenam dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

**H<sub>6</sub> : Kualitas pelayanan fiskus memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak**

## 2.8. Kerangka Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, kerangka penelitian dapat digambarkan melalui bagan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Penelitian

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis dan Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, karena digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012).

#### **3.2. Populasi, Sampel, dan Metode Penentuan Sampel**

##### **3.2.1. Populasi**

Menurut (Sugiyono, 2012) populasi adalah suatu wilayah yang digeneralisasikan, meliputi: objek/subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu, objek/subjek tersebut ditentukan oleh peneliti dan dilakukan penelitian untuk menarik kesimpulan. Populasi penelitian adalah jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Cilacap tahun 2020 yaitu sebanyak 54.871 orang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi di KPP Cilacap.

##### **3.2.2. Sampel Penelitian**

(Sugiyono, 2012) menyatakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan menurut (Suharsimi, 2006) menyatakan apabila subjek penelitian kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitian merupakan penelitian populasi, jika jumlahnya besar dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih.

### 3.2.3. Teknik Penentuan Sampel

Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sampling Insidental (*accidental sampling*). *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012). Sampel dalam penelitian ini adalah 100 Wajib Pajak orang pribadi yang jumlah populasi ditentukan berdasarkan sampel yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin.

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

Keterangan :

n = Jumlah anggota sampel

N = Jumlah anggota populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian 0,1)

Perhitungan sampel :

$$n = \frac{54.871}{1+54.871(0,1)^2}$$

$$n = 99,81 = 100 \text{ orang (dibulatkan)}$$

### 3.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner. Untuk setiap pernyataan dalam instrumen kuesioner disediakan lima pilihan jawaban, dan untuk keperluan analisis kuantitatif, jawaban responden diberi skor sebagai berikut:

1. Skor 5 = Sangat Setuju
2. Skor 4 = Setuju
3. Skor 3 = Ragu-ragu
4. Skor 2 = Tidak Setuju
5. Skor 1 = Sangat Tidak Setuju

### **3.4. Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian**

#### **3.4.1. Variabel Dependen (Y)**

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini variabel dependen (Y) yang akan diteliti adalah kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan merupakan suatu bentuk perilaku (Rahayu, 2010). Perilaku manusia berasal dari dorongan yang disertai akan adanya niat untuk memenuhi kebutuhan yang ada dalam diri manusia. Dengan adanya dorongan dari dalam diri manusia untuk membayar pajak, maka dapat meningkatkan jumlah wajib pajak yang membayar pajaknya, sehingga target penerimaan pajak dapat tercapai.

(Febriani, 2015) mengungkapkan indikator kepatuhan wajib pajak yaitu sebagai berikut:

1. Mendaftar secara sukarela sebagai wajib pajak ke Kantor Pajak (KPP)
2. Melakukan pembukuan atau catatan akun.
3. Menghitung pajak dengan benar dan bayar tepat waktu.

4. Mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai undang-undang dan melaporkannya tepat waktu.
5. Membayar pajak yang tidak mencukupi sebelum melakukan audit.
6. Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) ke kantor pajak tepat waktu sebelum batas waktu penyampaian SPT.
7. Pengawasan dilakukan oleh KPP agar Wajib Pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengukuran Variabel dilakukan dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012). Variabel dalam pengukuran skala *likert* dijabarkan menjadi indikator variabel dan kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan. Karakteristik dari skala *likert* terdiri dari masing-masing pertanyaan dari instrumen yang digunakan berupa pilihan yang mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, dan dapat berupa kata lain.

#### **3.4.2. Variabel Independen (X)**

Variabel independen sering disebut sebagai variabel stimulus, *predictor*, dan *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang memengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiyono, 2012). Riset ini memakai variabel independen atau variabel X yakni: pengetahuan pajak, modernisasi administrasi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak.



### **3.4.2.1. Pengetahuan Pajak**

Pengertian pengetahuan pajak menurut (Febriani, 2015) adalah kemampuan wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan, apakah itu tarif pajak yang akan mereka bayarkan, atau insentif pajak yang berguna bagi kehidupan mereka.

(Febriani, 2015) mengungkapkan indikator Pengetahuan tentang Perpajakan yaitu sebagai berikut:

1. Wajib pajak memahami fungsi pajak yang dibayarkan.
2. Wajib pajak tahu bahwa membayar pajak adalah kewajiban setiap warga negara.
3. Wajib pajak menyadari perubahan peraturan perpajakan yang berlaku.
4. Wajib pajak memahami bagaimana cara menghitung pajak yang dibayarkan.
5. Wajib pajak membayar sesuai ketentuan yang berlaku.
6. Jika Wajib Pajak tidak membayar pajak, akan dikenakan sanksi.

### **3.4.2.2. Modernisasi Administrasi Perpajakan**

Menurut (Sofiyana et al, 2014) Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan wujud implementasi dari berbagai program dan kegiatan yang tertuang dalam reformasi administrasi perpajakan jangka menengah. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern, baik secara individu, kolektif maupun kelembagaan, merupakan penyempurnaan atau peningkatan kinerja agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat, yang merupakan salah satu bentuk reformasi administrasi perpajakan.

(Detiyani, 2014) mengungkapkan indikator Modernisasi Administrasi Perpajakan yang terdiri dari:

1. Aspek Restrukturisasi Organisasi.
2. Aspek Penyempurnaan Sumber Daya Manusia.
3. Aspek Penyempurnaan Proses Bisnis melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi.
4. Aspek Kode Etik Pegawai.

#### **3.4.2.3. Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran perpajakan merupakan kondisi seseorang untuk mengerti dan memahami hak dan kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak secara tepat waktu akan memengaruhi kepatuhan wajib pajak (Safitri & Tambun, 2017).

(Hardiningsih, 2011) mengungkapkan indikator Kesadaran Wajib Pajak yaitu sebagai berikut:

1. Pajak adalah salah satu bentuk partisipasi dalam mendukung pembangunan nasional.
2. Menunda pembayaran pajak dan mengurangi beban pajak sangat merugikan Negara.
3. Perpajakan ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan dan dapat ditegakkan.
4. Kegagalan membayar pajak sesuai dengan jumlah pajak yang harus dibayar akan berdampak buruk bagi Negara.
5. Pemungutan pajak sebenarnya yang mereka rasakan, tetapi wajib pajak tidak bisa menikmatinya secara langsung.

6. Membayar pajak akan menjadi rencana untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

### **3.4.3. Variabel Moderasi**

Variabel Moderasi mempunyai pengaruh (memperkuat dan memperlemah) hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen (Sugiyono, 2012). Variabel Moderasi digunakan karena diduga terdapat variabel lain yang memengaruhi hubungan pengetahuan pajak, modernisasi administrasi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel moderasi yaitu kualitas pelayanan fiskus.

#### **3.4.3.1. Kualitas Pelayanan Fiskus**

Dibandingkan dengan keinginan pelanggan, kualitas jasa atau pelayanan merupakan jasa yang baik atau sangat baik (Zeithamal et al, 2006). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk layanan yang diberikan oleh individu atau penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara maksimal.

Kualitas pelayanan fiskus dalam penelitian diukur dengan menggunakan 5 indikator yang digunakan oleh (Safitri & Silalahi, 2020) antara lain:

1. Keandalan (*Reliability*);
2. Ketanggapan (*Responsiveness*);
3. Jaminan (*Assurance*);
4. Empati (*Empathy*);
5. Bukti Langsung (*Tangibles*).

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

### **3.5.1. Angket atau Kuesioner**

Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2012). Angket ini digunakan untuk memperoleh data tentang pengetahuan pajak, modernisasi administrasi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner yang dibagikan kepada responden sebanyak 170 responden namun yang dianggap memiliki kriteria sampel yaitu sebanyak 100 responden. Pengisian kuesioner dilakukan secara *online* dengan menggunakan *google form*, kemudian link pengisian kuesioner disebarakan ke masyarakat melalui sosial media yang dianggap memenuhi kriteria sampel pada penelitian ini.

### **3.5.2. Observasi**

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis (Sugiyono, 2012). Di dalam penelitian ini observasi dilakukan guna melakukan studi pendahuluan setelah memilih permasalahan dan sebelumnya merumuskan masalah juga dilakukan dengan mencari referensi baik buku teks, jurnal maupun bahan tertulis lainnya terkait penelitian ini.

## **3.6. Teknik Analisis Data**

### **3.6.1. Validitas dan Reliabilitas**

(Ghozali, 2013) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan kevalidan atau kesahihan suatu instrumen

(Suharsimi, 2006). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Untuk mengukur valid tidaknya suatu instrumen dalam penelitian ini menggunakan program SPSS dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen berkorelasi signifikan terhadap skor total dan dikatakan valid.
2. Jika  $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total dan dikatakan tidak valid.

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2013). Perhitungan reliabilitas menggunakan teknik analisis *Cronbach Alpha* dengan  $\alpha$  dinilai reliabel jika  $> 0,70$  Nunnally dalam (Ghozali, 2013).

### **3.6.2. Analisis Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2012).

Menurut (Ghozali, 2011) langkah-langkah untuk menggunakan teknik analisis ini adalah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan angket yang telah diisi responden dengan memeriksa kelengkapan.
2. Mengubah skor kualitatif menjadi skor kuantitatif.
3. Membuat tabulasi skor.

4. Memasukan dalam rumus deskriptif persentase:

$$P = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P merupakan Persentase variabel tertentu

n merupakan Nilai yang diperoleh

N merupakan Jumlah seluruh nilai

5. Membuat tabel rujukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Membuat tabel rujukan

$$\frac{\text{Skor Maksimal}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

- b. Menetapkan persentase terendah

$$\frac{\text{Skor Minimal}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

- c. Menetapkan rentang persentase

Persentase Tertinggi – Persentase Terendah

- d. Menetapkan kelas interval

$$\frac{\text{Rentang Persentase}}{\text{Skala Interval}}$$

Statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan kepatuhan wajib pajak, pengetahuan pajak, modernisasi administrasi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak.

### **3.6.3. Uji Asumsi Klasik**

#### **3.6.3.1. Uji Normalitas**

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi, variabel, pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2011). Untuk

menguji normalitas data salah satu cara yang digunakan adalah dengan atau uji *Kolmogorov-Smirnov (K-S)* dengan kriteria: jika  $Sig < 0,05$  maka data residual berdistribusi tidak normal, dan jika  $Sig > 0,05$  maka data residual berdistribusi normal.

### **3.6.3.2. Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji korelasi antara kesalahan perancu periode  $t$  dan kesalahan perancu periode  $t-1$  pada model regresi linier (sebelumnya).

Jika ada korelasi disebut masalah autokorelasi

Model regresi yang baik adalah regresi tanpa gejala autokorelasi. Ada beberapa cara atau teknik yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala autokorelasi. Pada penelitian ini pengujian autokorelasi menggunakan uji Durbin Watson.

Dasar Pengambilan Keputusan:

1. Jika  $d < dL$  atau  $d > 4 - dL$  maka hipotesis nol ditolak, artinya terdapat autokorelasi.
2. Jika  $dU < d < 4 - dU$  maka hipotesis nol diterima, artinya Tidak terdapat autokorelasi.
3. Jika  $dL < d < dU$  atau  $4 - dU < d < 4 - dL$  artinya ada kesimpulan.

### **3.6.3.3. Uji Multikolinieritas**

Menurut (Ghozali, 2013) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi menemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki korelasi antar variabel independen. Jika variabel independen terkait, variabel ini tidak orthogonal.

Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai toleransi variabel independen lebih kecil dari 0,10, artinya tidak ada korelasi antar variabel independen. Sedangkan nilai VIF (yaitu jika tidak ada variabel independen dengan nilai VIF lebih besar dari 10), dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas antara variabel independen dengan model regresi.

#### **3.6.3.4. Uji Heteroskedastisitas**

Menurut (Ghozali, 2013) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji ada tidaknya ketidaksamaan varians pada residual dari satu observasi ke observasi lainnya dalam model regresi. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

Cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik *scatterplots*. Apabila titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Selain dengan grafik *scatterplots*, untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas juga dapat dilihat dari uji Glejser yaitu probabilitas signifikansinya di atas tingkat 5% maka model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

#### **3.6.4. Analisis Regresi Berganda**

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan *software Statistical Package for the Social*



*Science* (SPSS). Analisis regresi berganda digunakan bila peneliti bermaksud meramalkan keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimal dua (Sugiyono, 2012). Variabel independen yang akan diteliti terdiri dari Pengetahuan Pajak, Modernisasi Administrasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Sedangkan variabel dependennya adalah Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Dan variabel moderasinya adalah Kualitas Pelayanan Fiskus.

Persamaan regresi yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_1.Z + \beta_5 X_2.Z + \beta_6 X_3.Z + \epsilon_i$$

Keterangan :

Y: Kepatuhan Wajib Pajak

$\alpha$ : Konstanta

$\beta$ : Koefisien regresi

$X_1$ : Pengetahuan Pajak

$X_2$ : Modernisasi Administrasi Perpajakan

$X_3$ : Kesadaran Wajib Pajak

Z: Kualitas Pelayanan Fiskus (Variabel Moderasi)

$\epsilon_i$  : *Standart error*

### **3.6.5. Uji Model**

#### **3.6.5.1. Uji F**

Uji F dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan dengan membandingkan taraf signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Pada kriteria pengujian F yaitu sebagai berikut:

1.  $H_0$  ditolak apabila signifikansi F hitung  $> \alpha$  (0,05).
2.  $H_0$  diterima apabila signifikansi F hitung  $< \alpha$  (0,05).

### **3.6.6. Uji Hipotesis**

#### **3.6.6.1. Uji Signifikansi Individual (Uji t)**

Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh dari masing-masing variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen secara individual yang dilaksanakan melalui pengujian terhadap koefisien regresi yang dihasilkan, dengan membandingkan taraf signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Pada kriteria pengujian t yaitu sebagai berikut:

1.  $H_0$  ditolak apabila signifikansi t hitung  $> \alpha$  (0,05).
2.  $H_0$  diterima apabila signifikansi t hitung  $< \alpha$  (0,05).

### **3.6.7. Koefisien Determinasi Berganda**

#### **3.6.7.1. Uji Koefisien Determinasi Simultan ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kompetensi model regresi untuk menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai Koefisien determinasi berkisar dari nol hingga satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menguraikan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh keterangan yg dibutuhkan buat memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011).

### 3.6.7.2. Uji Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ )

Digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel X (pengetahuan pajak, modernisasi administrasi perpajakan, kesadaran wajib pajak) terhadap variabel Y yaitu kepatuhan wajib pajak secara parsial. Untuk mengetahui koefisien determinasi parsial dibutuhkan bantuan dengan menggunakan program SPSS.



## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Hasil Pengumpulan Data Kuesioner

Pada hasil pengumpulan data, peneliti berhasil mengumpulkan data dari wajib pajak cilacap yang telah sesuai dengan kriteria responden dengan pengisian menggunakan *google form* dan menyebarkan link kuesioner secara *online* ke sosial media. Hasil pengumpulan data berupa kuesioner berhasil direspon kembali dan memenuhi syarat yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Hasil Pengumpulan Data Kuesioner**

Keterangan	Jumlah	Persentase
Jumlah Kuesioner yang direspon	170	100%
Kuesioner yang tidak memenuhi syarat	70	41,2%
Kuesioner yang dapat diolah dan memenuhi syarat	100	58,8%

*Sumber: Hasil Olah data primer, 2021*

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari total kuesioner yang direspon yaitu sebanyak 170 kuesioner, terdapat 70 kuesioner yang tidak memenuhi persyaratan, dan kuesioner yang dapat diolah sebanyak 100 kuesioner.

#### 4.2. Analisis Deskriptif

Analisis karakteristik responden dalam penelitian ini menjelaskan karakteristik masyarakat yang merupakan wajib pajak di Cilacap. Hasil kuesioner yang telah disebarkan diperoleh distribusi frekuensi karakteristik responden sebagai berikut.

**Tabel 4.2**  
**Kualifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Responden	Jumlah	Persentase
1	Perempuan	55	55%
2	Laki-Laki	45	45%
Jumlah		100	100%

*Sumber : Hasil Olah data primer, 2021*

Berdasarkan hasil analisis karakteristik responden di atas, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan sebanyak 55 orang atau 55% sedangkan responden laki-laki sebanyak 45 orang atau 45%.

**Tabel 4.3**  
**Kualifikasi Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	21 - 30 Tahun	49	49%
2	31 - 40 Tahun	21	21%
3	41-50 Tahun	6	6%
4	51 - 60 Tahun	19	19%
5	≥ 61 Tahun	5	5%

*Sumber : Hasil Olah data primer, 2021*

Pada tabel di atas terlihat bahwa persentase responden yang berusia antara 21-30 tahun merupakan yang tertinggi, yaitu sebanyak 49 responden atau 49%. Setelah itu, responden berusia antara 31 dan 40 tahun sebanyak 21 responden atau 21%. berdasarkan usia 51 - 60 tahun dengan jumlah 19 responden atau 19%, berdasarkan usia 41 - 50 tahun dengan jumlah 6 responden atau 6%, dan berdasarkan usia  $\geq 61$  tahun dengan jumlah 5 responden atau 5%.

**Tabel 4.4**  
**Kualifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SMA/SMK	34	34%
2	D3	36	36%
3	S1	27	27%
4	S2	2	2%
5	S3	1	1%
Total		100	100%

*Sumber : Hasil Olah data primer, 2021*

Dari tabel 4.4 diatas terlihat bahwa persentase responden berdasarkan pendidikan terakhir tertinggi adalah jenjang D3 sebanyak 36 responden atau 36%, berdasarkan tingkat SMA/SMK sebanyak 34 responden atau 34%, berdasarkan jenjang S1 dengan jumlah 27 responden atau 27%, berdasarkan jenjang S2 dengan jumlah 2 responden atau 2% serta berdasarkan jenjang S3 dengan jumlah 1 responden atau 1%.

**Tabel 4.5**  
**Kualifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pegawai Swasta	31	31%
2	PNS	13	13%
3	Wirausaha	10	10%
4	Pegawai BUMN	15	15%
5	TNI/POLRI	2	2%
6	Lain-Lain	29	29%
Total		100	100%

*Sumber : Hasil Olah data primer, 2021*

Dari tabel 4.5 diatas terlihat bahwa persentase tertinggi yaitu Pegawai Swasta sebanyak 31 responden atau 31%, diikuti Lain-lain sebanyak 29 responden atau 29%, Pegawai BUMN sebanyak 15 responden atau 15%, PNS sebanyak 13 responden atau 13%, sedangkan Wirausaha sebanyak 10 responden atau 10% dan TNI/POLRI sebanyak 2 responden atau 2%.

**Tabel 4.6**  
**Kualifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan**

No	Penghasilan/bulan	Frekuensi	Persentase
1	< Rp. 2.000.000	31	31%
2	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000	38	38%
3	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000	27	27%
4	Rp. 8.000.001 - Rp. 10.000.000	1	1%
5	> Rp. 10.000.001	3	3%
Total		100	100%

*Sumber : Hasil Olah data primer, 2021*

Dari tabel 4.6 diatas terlihat bahwa responden berdasarkan penghasilan yang paling banyak adalah responden yang berpenghasilan Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000 sebanyak 38 orang atau 38%, kemudian diikuti dengan responden yang berpenghasilan < Rp. 2.000.000 sebanyak 31 orang atau 31%, diikuti responden yang berpenghasilan Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000 sebanyak 27 orang atau 27%, sedangkan responden yang memiliki penghasilan > Rp. 10.000.001 sebanyak 3 orang atau 3% serta responden yang berpenghasilan Rp. 8.000.001 - Rp. 10.000.000 sebanyak 1 orang atau 1%.

**Tabel 4.7**  
**Kualifikasi Responden berdasarkan kepemilikan NPWP**

No	NPWP	Frekuensi	Persentase
1	Memiliki	100	100%

*Sumber : Hasil Olah Data Primer, 2021*

Berdasarkan tabel diatas memperlihatkan semua responden memiliki NPWP yaitu sebanyak 100 orang atau 100%.

### **4.3. Uji Instrumen dan Data Penelitian**

#### **4.3.1. Uji Validitas**

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 25. Uji validitas digunakan untuk mengetahui bahwa setiap butir pernyataan dapat

dinyatakan valid atau tidak. Pengujian validitas dilakukan dengan analisis korelasi *product moment*. Apabila signifikansi  $< 0.05$  maka butir instrumen tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya jika signifikansi  $> 0.05$  maka butir dinyatakan gugur.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	r tabel	Keterangan
Pengetahuan Pajak	PP1	0,647	0,256	valid
	PP2	0,709	0,256	valid
	PP3	0,827	0,256	valid
	PP4	0,747	0,256	valid
	PP5	0,648	0,256	valid
	PP6	0,793	0,256	valid
Modernisasi Adm. Perpajakan	MAP1	0,751	0,256	valid
	MAP2	0,748	0,256	valid
	MAP3	0,684	0,256	valid
	MAP4	0,807	0,256	valid
	MAP5	0,763	0,256	valid
Kesadaran Wajib Pajak	KWP1	0,704	0,256	valid
	KWP2	0,826	0,256	valid
	KWP3	0,844	0,256	valid
	KWP4	0,790	0,256	valid
	KWP5	0,697	0,256	valid
Kualitas Pelayanan Fiskus	KPF1	0,807	0,256	valid
	KPF2	0,875	0,256	valid
	KPF3	0,877	0,256	valid
	KPF4	0,856	0,256	valid
	KPF5	0,875	0,256	valid
	KPF6	0,869	0,256	valid
Kepatuhan Wajib Pajak	KP1	0,692	0,256	valid
	KP2	0,742	0,256	valid
	KP3	0,798	0,256	valid
	KP4	0,705	0,256	valid
	KP5	0,823	0,256	valid
	KP6	0,780	0,256	valid
	KP7	0,744	0,256	valid

Sumber : Hasil olah data primer , 2021



### 4.3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan mencari nilai koefisien reliabilitas dari sebuah kuesioner dan dilakukan dengan memeriksa nilai *Cronbach's Alpha*. Uji reliabilitas ini juga merupakan tahap lanjutan setelah melakukan uji validasi. Pada pengujian ini semakin nilainya mendekati 1, semakin besar konsistensi internal item-item di dalam kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode skala rentang (skala *likert* 1-5) adalah *Cronbach's Alpha*. Pada penelitian ini untuk menentukan variabel reliabel atau tidak, menggunakan batasan 0,7 jika variabel  $< 0,7$  artinya variabel tidak reliabel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan alat bantu program SPSS 25. Berikut hasil pengujian reliabilitas.

**Tabel 4.9**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	Koefisien Alpha Cronbach	Batas minimum	Keterangan
Pengetahuan Pajak	0,824	0,7	Reliabel
Modernisasi Adm. Pajak	0,806	0,7	Reliabel
Kesadaran WP	0,832	0,7	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,928	0,7	Reliabel
Kepatuhan Pajak	0,873	0,7	Reliabel

*Sumber : Hasil olah data primer , 2021*

### 4.4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi.

#### 4.4.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan untuk penelitian berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas menggunakan *Kolmogorov Smirnov*. Pada pengujian normalitas dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov* didapatkan hasil bahwa distribusi data yang digunakan untuk penelitian dapat dikatakan normal.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		Unstandardized Residual
Jumlah Sampel		100
Parameter normalitas <sup>a,b</sup>	Rata-rata	,0000000
	Standar deviasi	.37167051
Perbedaan paling ekstrim	Absolut	,088
	Positif	,050
	Negatif	-,088
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		,088
Asymp. Sig. (2-tailed)		,054 <sup>c</sup>

Sumber: Hasil olah data primer , 2021

Berdasarkan tabel 4.10 diatas terlihat bahwa hasil uji normalitas dengan *Kolmogorov Smirnov Test* yang menunjukkan nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* yaitu 0,054. Hal ini dapat disimpulkan bahwa nilai sig. lebih besar dari 0,05, maka data dalam penelitian ini bisa dikatakan normal.

#### **4.4.2. Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas pada penelitian ini diuji dengan menggunakan Uji Glejser. Hasil yang didapatkan dari uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser menyatakan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi (sig.) lebih besar dari 0,05. Berikut merupakan hasil pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser dengan SPSS 25.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	T hitung	Sig.
Pengetahuan Pajak	2,197	,236
Modernisasi Adm. Perpajakan	1,548	,441
Kesadaran Wajib Pajak	2,396	,325
Pengetahuan Pajak*Kualitas Pelayanan Fiskus	1,225	,269
Modernisasi Administrasi Perpajakan*Kualitas Pelayanan Fiskus	2,158	,524
Kesadaran Wajib Pajak* Kualitas Pelayanan Fiskus	-1,126	,213

*Sumber : Hasil Olah Data Primer,, 2021*

Hasil Uji heteroskedastisitas diatas menunjukkan seluruh variabel mempunyai nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Dengan tidak terjadinya heteroskedastisitas pada variabel yang diuji dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi penelitian ini. Dengan tidak terjadi heteroskedastisitas maka model regresi pada penelitian ini dianggap baik.

#### **4.4.3. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas merupakan pengujian untuk memastikan adanya interkorelasi atau kolinearitas antar variabel bebasnya dalam suatu model regresi. Interkorelasi adalah hubungan yang linear atau hubungan yang kuat antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lainnya. Model regresi yang baik merupakan model regresi yang tidak terjadi multikolinearitas di dalamnya.

Uji multikolinearitas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi, jika dari hasil pengujian dengan VIF menunjukkan bahwa masing-masing variabel bebas tersebut memiliki *Tolerance Value* lebih dari 0,10 dan *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari

10, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Berikut merupakan hasil dari pengujian multikolinearitas dengan menggunakan SPSS 25.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
Pengetahuan Pajak	,274	2,976
Modernisasi Administrasi Perpajakan	,362	2,091
Kesadaran Wajib Pajak	,620	1,524
Kualitas Pelayanan Fiskus	,580	2,398
Pengetahuan Pajak*Kualitas Pelayanan Fiskus	,338	3,671
Modernisasi Administrasi Perpajakan*Kualitas Pelayanan Fiskus	,423	4,250
Kesadaran Wajib Pajak* Kualitas Pelayanan Fiskus	,621	2,140

*Sumber : Hasil olah data primer, 2021*

Berdasarkan Tabel 4.12 nilai VIF variabel pengetahuan pajak sebesar 2,976. Nilai VIF variabel modernisasi administrasi perpajakan sebesar 2,091. Nilai VIF variabel kesadaran wajib pajak sebesar 1,524. Nilai VIF variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar 2,398. Nilai VIF variabel pengetahuan pajak\*kualitas pelayanan fiskus sebesar 3,671, Nilai VIF variabel modernisasi administrasi perpajakan\*kualitas pelayanan fiskus sebesar 4,250, serta nilai VIF variabel kesadaran wajib pajak\* kualitas pelayanan fiskus sebesar 2,140. Dari keseluruhan variabel nilai VIF dari masing-masing variabel berada kurang dari 10.

Dari hasil di atas, nilai *Tolerance Value* pada variabel pengetahuan pajak sebesar 0,274. Nilai *Tolerance Value* variabel modernisasi administrasi perpajakan sebesar 0,362. Nilai *Tolerance Value* variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,620. Nilai *Tolerance Value* variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,580. Nilai *Tolerance Value* variabel pengetahuan pajak\*kualitas pelayanan fiskus sebesar

0,338, Nilai *Tolerance Value* variabel modernisasi administrasi perpajakan\*kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,423, serta nilai *Tolerance Value* variabel kesadaran wajib pajak\*kualitas pelayanan fiskus adalah sebesar 0,621. Seluruh nilai *Tolerance Value* di tiap-tiap variabel independen > 0,10.

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas pada masing-masing variabel independen didapatkan hasil tidak ditemukannya gejala multikolinearitas. Dengan tidak ditemukannya gejala multikolinearitas pada masing-masing variabel independen maka dapat ditarik kesimpulan tidak terjadi multikolinearitas pada persamaan dalam penelitian ini.

#### 4.4.4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji korelasi antara kesalahan perancu periode t dan kesalahan perancu periode t-1 pada model regresi linier (sebelumnya). Pada penelitian ini pengujian autokorelasi menggunakan uji Durbin Watson untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi.

**Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,716 <sup>a</sup>	,513	,492	2,656	2,225

*Sumber: Hasil olah data primer, 2021*

Pada tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa nilai Durbin Watson sebesar 2,225. Dengan n=100, k=4, dan alpha ( $\alpha$ ) = 0,05, maka nilai dL = 1,5922 dan dU = 1,7582. Sehingga nilai 4-dL = 2,4078 dan 4-dU = 2,2418. Karena nilai Durbin Watson diantara nilai dU dan 4-dU, maka tidak terdapat masalah autokorelasi.

#### 4.5. Uji Hipotesis

#### 4.5.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji Analisis regresi berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan variabel moderating.

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi ( $\beta$ )	T	Sig.	Keterangan
(Constant)	4,300	,642	,598	
Pengetahuan Pajak	,704	3,751	,034	H1 Gagal Ditolak
Modernisasi Adm. Perpajakan	1,296	1,836	,041	H2 Gagal Ditolak
Kesadaran Wajib Pajak	1,734	2,625	,028	H3 Gagal Ditolak
Kualitas pelayanan fiskus*pengetahuan pajak	,043	1,148	,271	H4 Ditolak
Kualitas pelayanan fiskus*modernisasi adm. pajak	,225	3,510	,023	H5 Gagal Ditolak
Kualitas pelayanan fiskus*kesadaran wp	-,067	-1,049	,258	H6 Ditolak
$R = 0,730$ $R Square = 0,532$ $Adj R Square = 0,497$		$F hitung = 14,952$ $Sig. F = 0,000$		

Sumber: Hasil olah data primer, 2021

Berdasarkan hasil uji analisis regresi berganda menggunakan SPSS maka diperoleh rumus sebagai berikut:

$$Y = 4,300 + 0,704X_{PP} + 1,296X_{MAP} + 1,734X_{KWP} + 0,043X_{PP*Z_{KPF}} + 0,225X_{MAP*Z_{KPF}} - 0,067X_{KWP*Z_{KPF}}$$

#### 4.5.2. Uji Koefisien Determinasi (Adj. R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi merupakan pengujian untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas atau variabel independen menjelaskan variabel terikat atau variabel dependen.

Berdasarkan tabel 4.14 nilai *adjusted R square* model sebesar 0,497 atau 49,7%. Dengan demikian variabel *independent* yang terdiri dari pengetahuan pajak, modernisasi administrasi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak mampu menjelaskan variabel *dependent* yaitu kepatuhan wajib pajak sebesar 49,7% dan sisanya yaitu 50,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

#### 4.6. Analisis Statistik Deskriptif

Uji Statistik deskriptif pada penelitian ini disajikan untuk memberikan informasi mengenai pengetahuan pajak, modernisasi administrasi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak. Semua variabel digambarkan dengan nilai minimum, maksimum, rata-rata. Hasil uji analisis deskriptif disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4. 15**  
**Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

Statistik Deskriptif					
Variabel	N	Nilai minimum	Nilai maksimum	Rata-rata	Standar deviasi
Pengetahuan Pajak	100	2,00	5,00	3,97	,650
Modernisasi Adm. Pajak	100	2,00	5,00	4,20	,559
Kesadaran Wajib Pajak	100	2,00	5,00	4,33	,528
Kualitas Pelayanan Fiskus	100	3,00	5,00	4,12	,613
Kepatuhan Wajib Pajak	100	2,00	5,00	4,28	,532

Sumber: Hasil olah data primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa hasil analisis deskriptif pada variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 2, nilai maksimum sebesar 5, nilai rata-rata sebesar 3,97 serta standar deviasi adalah sebesar 0,650. Pada analisis hasil analisis deskriptif variabel modernisasi administrasi perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 2, nilai maksimum sebesar 5, nilai rata-rata sebesar 4,20, serta standar deviasi sebesar 0,559. Pada

analisis hasil analisis deskriptif variabel kesadaran wajib pajak untuk nilai minimum sebesar 2, nilai maksimum sebesar 5, nilai rata-rata sebesar 4,33, sedangkan standar deviasi adalah sebesar 0,528. Pada analisis hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai minimum sebesar 3, nilai maksimum sebesar 5, nilai rata-rata sebesar 4,12 dan standar deviasi adalah sebesar 0,613. Pada analisis hasil analisis deskriptif variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 2, nilai maksimum sebesar 5, nilai rata-rata sebesar 4,28 serta standar deviasi sebesar 0,532.

#### **4.7. Uji F**

Pada penelitian ini uji simultan atau Uji F dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Jika nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Berdasarkan tabel 4.14 didapatkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 14,952 dan nilai Sig. F sebesar 0,000. Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi hasil uji adalah sebesar 0,000, di mana nilai tersebut lebih kecil dari tingkat  $\alpha = 0,05$  atau  $0,000 < 0,05$ , yang artinya bahwa model ini layak digunakan pada penelitian ini.

#### **4.8. Uji Parsial (Uji t)**

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen dengan variabel dependen secara individu. Dapat dikatakan jika variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara individual apabila nilai p value  $< 0,05$ . Sebaliknya, apabila nilai p value  $> 0,05$



maka variabel independen tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat dijelaskan bahwa:

a. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel pengetahuan pajak menunjukkan hasil koefisien regresi sebesar 0,704 dan nilai signifikansi sebesar 0,034 di mana nilai tersebut lebih kecil dari tingkat  $\alpha = 0,05$  serta nilai  $t_{hitung} 3,751 > t_{tabel} 1,660$ , yang artinya pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak gagal ditolak.

b. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel modernisasi administrasi perpajakan menunjukkan hasil koefisien regresi sebesar 1,296 dan nilai signifikansi sebesar 0,041 di mana nilai tersebut lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  serta nilai  $t_{hitung} 1,836 > t_{tabel} 1,660$ , yang artinya modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak gagal ditolak.

c. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel kesadaran wajib pajak menunjukkan hasil koefisien regresi sebesar 1,734 dan nilai signifikansi sebesar 0,028 di mana nilai tersebut lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  serta nilai  $t_{hitung} 2,625 > t_{tabel} 1,660$ , yang artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak gagal ditolak.

d. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderasi

Variabel pengetahuan pajak dengan kualitas pelayanan fiskus menunjukkan hasil koefisien regresi sebesar 0,043 dan nilai signifikansi sebesar 0,271 di mana nilai tersebut lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  serta nilai  $t_{hitung} 1,148 < t_{tabel} 1,660$ , yang artinya bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak memperkuat hubungan antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak.

e. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderasi

Variabel modernisasi administrasi perpajakan dengan kualitas pelayanan fiskus menunjukkan hasil koefisien regresi sebesar 0,225 dan nilai signifikansi sebesar 0,023 di mana nilai tersebut lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  serta nilai  $t_{hitung} 3,510 > t_{tabel} 1,660$ , yang artinya bahwa kualitas pelayanan fiskus memperkuat hubungan antara modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak gagal ditolak.

f. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderasi

Variabel kesadaran wajib pajak dengan kualitas pelayanan fiskus menunjukkan hasil koefisien regresi sebesar -0,067 dan nilai signifikansi sebesar 0,258 di mana nilai tersebut lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  serta nilai  $t_{hitung} -1,049 < t_{tabel} 1,660$ , yang artinya bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak memperkuat hubungan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak.

#### **4.9. Hasil Pembahasan Penelitian**

Hipotesis 1 menyatakan Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak gagal ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Cilacap tahun 2020. Variabel Pengetahuan Pajak yang memiliki nilai positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu seperti penelitian yang dilakukan oleh (Sari V, 2017), (Wulandari, 2015) serta (Hartini & Sopian, 2018) dan bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh (Andinata, 2015) dan (Damajanti, 2015). Penelitian yang dilakukan oleh (Sari V, 2017), (Wulandari, 2015) serta (Hartini & Sopian, 2018) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Andinata, 2015) dan (Damajanti, 2015) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan pajak maka akan semakin patuh wajib pajak KPP Cilacap dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Pengetahuan itu sendiri antara lain berupa wajib pajak mengetahui fungsi dari pajak yang dibayar, wajib pajak tahu bahwa membayar pajak adalah kewajiban setiap warga negara, wajib pajak tahu perubahan peraturan perpajakan yang berlaku, wajib pajak mengerti cara menghitung pajak yang dibayarkan, wajib pajak membayar sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta jika wajib pajak tidak membayar pajak, maka akan dikenakan sanksi. Keenam aspek tersebut dalam Pengetahuan Perpajakan menjadi salah satu faktor yang menentukan

tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Cilacap dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan tinggi terhadap ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia, Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan akan mempermudah dalam melaksanakan kewajiban.

Hipotesis 2 menyatakan Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak gagal ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Cilacap tahun 2020. Variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan yang memiliki nilai positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu seperti penelitian yang dilakukan oleh (Triwigati, 2012) serta (Utari et al, 2020) dan bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh (Arifah et al, 2017) dan (Hartiwi et al, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh (Triwigati, 2012) serta (Utari et al, 2020) menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Arifah et al, 2017) dan (Hartiwi et al, 2020) menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin modernisasi administrasi perpajakan maka semakin patuh wajib pajak KPP Cilacap dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebagaimana yang disampaikan oleh (Detiyani, 2014), indikator Modernisasi Administrasi Perpajakan yang terdiri dari Aspek

Restrukturisasi Organisasi, Aspek Penyempurnaan Sumber Daya Manusia, Aspek Penyempurnaan Proses Bisnis melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Aspek Kode Etik Pegawai dengan penjelasan sebagai berikut :

- a. Apabila ditinjau dari aspek pemanfaatan teknologi informasi, maka hal ini sesuai dengan teori pembelajaran sosial yang menjelaskan bahwa wajib pajak dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsung, dengan adanya Modernisasi dalam bidang Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikas (*e-system*) yang diarahkan pada penerapan *full automation* tentunya dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya karena dipermudah dengan sistem administrasi modern seperti *e-registration*, *e-SPT*, *e-filling* serta pembayaran secara *online* (*e-billing*).
- b. Apabila ditinjau dari aspek restrukturisasi organisasi, Setelah itu, pembaharuan bentuk organisasi dengan mengefektifkan pelayanan perpajakan, memudahkan Wajib Pajak dalam menjalankan tugas perpajakannya, dan dibantu peran *Account Representative* dalam melayani wajib pajak.
- c. Apabila ditinjau berdasarkan aspek penyempurnaan asal daya manusia, maka adanya pusat keluhan (*complaint center*) menjadi wadah untuk menyalurkan keluhan wajib pajak. Dalam penerapannya adanya perbedaan pemahaman setiap wajib pajak ikut berpengaruh dalam kepatuhan wajib pajak.
- d. Apabila ditinjau dari aspek kode etik pegawai, oleh karena itu, perubahan sikap pegawai sebagai bentuk perubahan perpajakan berdasarkan aturan yang adil menjadi penting karena tujuan wajib pajak adalah untuk memfasilitasi

kepatuhan terhadap kewajibannya. Sebagai karyawan, harus bisa melayani wajib pajak, menjadi lebih baik dan taat. Ada percepatan pelayanan karena aparatur perpajakan ingin meningkatkan pemanfaatan aparatur perpajakan di mata masyarakat. Petugas pajak juga wajib menjalankan tugasnya secara harmonis melalui keputusan hukum karena ini merupakan aturan etika yang sah. Dalam etika kerja, aparatur perpajakan menjalankan peran moral yang besar dalam bentuk aturan khusus yang dianut, karena setiap aparatur meningkatkan kinerjanya.

Hipotesis 3 menyatakan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak gagal ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Cilacap tahun 2020. Variabel Kesadaran Wajib Pajak yang memiliki nilai positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu seperti penelitian yang dilakukan oleh (Ermawati, 2018), (Suyanto & Trisnawati, 2016) serta (Jotopurnomo & Mangoting, 2013) dan bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh (Arifah et al, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh (Ermawati, 2018), (Suyanto & Trisnawati, 2016) serta (Jotopurnomo & Mangoting, 2013) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Arifah et al, 2017) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin patuh wajib pajak KPP Cilacap dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Kesadaran Wajib Pajak dilihat dari seberapa besar tingkat kedisiplinan dan kemauan wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kesadaran merupakan kunci utama agar seseorang melaksanakan kewajibannya dengan baik. Segala macam upaya yang dilakukan oleh fiskus tak akan maksimal apabila tidak ada kesadaran dalam diri wajib pajak sendiri. Wajib Pajak yang memiliki kesadaran yang tinggi akan membuatnya patuh dalam melaksanakan kewajiban dan hak perpajakannya. Jadi semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Hipotesis 4 menyatakan Kualitas Pelayanan Fiskus tidak mampu memperkuat hubungan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap hubungan antara Pengetahuan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Cilacap tahun 2020. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak wajib pajak KPP Cilacap sudah sangat tinggi sehingga para wajib pajak tidak memperhatikan kualitas pelayanan fiskus sebagai pertimbangan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, baik atau buruknya kualitas pelayanan fiskus tidak memengaruhi pengetahuan pajak wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hipotesis 5 menyatakan Kualitas Pelayanan Fiskus mampu memperkuat hubungan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

gagal ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap hubungan antara Modernisasi Administrasi Perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak di KPP Cilacap tahun 2020. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan di KPP Cilacap masih belum dapat dipahami dengan baik oleh para wajib pajak di KPP Cilacap sehingga memerlukan bantuan pelayanan dari fiskus untuk dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, baik atau buruknya kualitas pelayanan fiskus akan memengaruhi hubungan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Salah satu aspek dalam modernisasi administrasi perpajakan adalah pengembangan teknologi informasi di mana semua aspek pelaporan menjadi *online* di mana hal *online* ini merupakan prosedur baru dan ada beberapa tahapan yang harus dipahami oleh para wajib pajak sehingga bagi para wajib pajak hal ini dirasa cukup memusingkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hipotesis 6 menyatakan Kualitas Pelayanan Fiskus tidak mampu memperkuat hubungan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Cilacap tahun 2020. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Savitri & Musfialdy, 2016). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak KPP Cilacap sudah sangat tinggi sehingga para wajib pajak tidak memperhatikan kualitas pelayanan fiskus sebagai pertimbangan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, baik atau buruknya kualitas



pelayanan fiskus tidak memengaruhi kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Riset ini bertujuan untuk menguji pengetahuan pajak, modernisasi administrasi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kualitas pelayanan fiskus yang berperan sebagai variabel moderasi, serta mengetahui apakah kualitas pelayanan fiskus mampu memperkuat hubungan pengetahuan pajak, modernisasi administrasi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Cilacap. Data dalam penelitian didapatkan dari hasil kuesioner dengan jumlah populasi wajib pajak di Cilacap sebanyak 54.871 orang. Metode penentuan sampel yang digunakan ialah *accidental sampling* dengan menggunakan rumus Slovin sehingga mendapat jumlah 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama membuktikan bahwa variabel pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Cilacap. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji yang menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , di mana  $3,751 > 1,660$  dengan nilai signifikansi sebesar 0,034 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak gagal ditolak.

2. Hasil pengujian hipotesis kedua membuktikan bahwa variabel modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Cilacap. Hal ini dapat dilihat dari hasil Uji yang menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , di mana  $1,836 > 1,660$  dengan nilai signifikansi 0,041 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak gagal ditolak.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga membuktikan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Cilacap. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji yang menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , di mana  $2,625 > 1,660$  dengan nilai signifikansi 0,028 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 Dengan demikian, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak gagal ditolak.
4. Hasil pengujian hipotesis keempat membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus tidak mampu memperkuat hubungan antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji yang menunjukkan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  di mana  $1,148 < 1,660$  dengan nilai signifikansi 0,271 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, kualitas pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap hubungan antara pengetahuan pajak dengan kepatuhan wajib pajak ditolak.
5. Hasil pengujian hipotesis kelima membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus mampu memperkuat hubungan antara modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Cilacap. Hal ini

dapat dilihat dari hasil uji yang menunjukkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  di mana  $3,510 > 1,660$  dengan nilai signifikansi 0,023 di mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap hubungan antara modernisasi administrasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak gagal ditolak.

6. Hasil pengujian hipotesis keenam membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus tidak mampu memperkuat hubungan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Cilacap. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji yang menunjukkan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dimana  $-1,049 < 1,660$  dengan nilai signifikansi 0,258 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap hubungan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak ditolak.

## 5.2. Saran

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan yang nantinya dapat disempurnakan oleh penelitian selanjutnya, peneliti ini berharap agar saran-saran dalam penelitian ini bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

Adapun saran penelitian ini antara lain:

1. Bagi Instansi dalam hal ini Kantor Pajak Cilacap perlu meningkatkan pemahaman perpajakan dengan cara sosialisasi tentang peraturan-peraturan perpajakan yang terbaru seperti tata cara perhitungan, pelaporan pajak terutang, tarif pajak, sanksi atau denda yang berlaku. Sehingga dapat

meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

2. Akan lebih baik bagi Wajib Pajak jika Wajib Pajak dituntut untuk memperluas pemahamannya tentang perpajakan agar Wajib Pajak lebih patuh dalam menjalankan peran perpajakannya.
3. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen, yaitu pengetahuan pajak, modernisasi administrasi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak, serta menggunakan variabel moderasi yaitu kualitas pelayanan fiskus. Diharapkan, pada penelitian selanjutnya yang ingin meneliti dengan topik yang sama agar dapat menambahkan variabel lain yang mungkin dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti variabel sanksi atau denda pajak, tarif pajak, penerapan *e-filing* dan sebagainya sehingga dapat mengetahui sejauh mana peranan masing-masing variabel tersebut dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
4. Keterbatasan penelitian ini terletak pada sedikitnya jumlah sampel yang diteliti maka dari itu, untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperbanyak jumlah sampel yang mampu mewakili populasi yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Allingham, M. G. (1972). Income Tax Evasion A Theoretical Analysis. *Journal Of Public Economics*, 1, 323–338.
- Andinata, M. C. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut di Surabaya). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 4(2), 1–15.
- Andry. (2017). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di ITC Cempaka Mas Jakarta. *Jurnal Bina Akuntansi*, 4(2), 124–140.
- Anggraeni, Rina. 2020. Resmi Ditutup, Pelaporan SPT Pajak 2019 Hanya 10,97 Juta WP. <https://ekbis.sindonews.com/read/15419/33/resmi-ditutup-pelaporan-spt-pajak-2019-hanya-1097-juta-wp-1588482320> (diakses 2 Juli 2020).
- Arif, A. H. S. (2016). Pengaruh Pengetahuan Tentang Sistem Administrasi Perpajakan dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Pada KPP Pratama Singosari Kabupaten Malang). *Jurnal Perpajakan*, 10(1), 1–5.
- Arifah., Andini R., & Raharjo, K. (2017). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak Selama Periode (2012-2016). *Ekonomi – Akuntansi 2017*, 1–16.
- Aswati, W. O., Mas'ud, A., & Nudi, T. N. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor UPTB Samsat Kabupaten Muna). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 27–39.
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus , dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda The Effect of Taxpayer Awareness , Fiscal Services , and Tax Sanctions on. *Forum Ekonomi*, 19(1), 69–81.
- Burhan, H. P. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak Dan Implementasi Pp Nomor 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 4(2), 1–15.
- Damajanti, A. (2015). Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Perorangan Di Kota Semarang. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 17(1), 12–28.

- Detiyani, D. (2014). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Pencapaian Akuntabilitas Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Studi Kasus di KPP Pratama Muara Teweh. In *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Ermawati, N. (2018). Pengaruh Religiusitas, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Stie Semarang*, 10(1), 106–122.
- Febriani, Y. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Accounting Analysis Journal*, 4(4), 1–10.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 126–142.
- Hartini, O. S., & Sopian, D. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees). *Sains Manajemen Dan Akuntansi*, X(2), 43–56.
- Hartiwi, N. W. N., & I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra, I. M. S. (2020). *Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar*. 2(3), 286–303.
- Jotopurnomo Cindy., & M. Y. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 50–54.
- Kamil, N. I. (2015). The effect of taxpayer awareness, knowledge, tax penalties and tax authorities services on the tax compliance : Survey on the individual taxpayer at Jabodetabek & Bandung). *Research Journal of Finance and AccountingOnline*, 6(2), 104–112.
- Kementerian Keuangan. Target dan realisasi pajak, 2007 – 2019. 2020. <https://lokadata.id/data/target-dan-realisasi-pajak-2007-2019-1569470271> (diakses 27 Juni 2020).
- Kotler, A. G. (1997). *Prinsip - Prinsip Pemasaran* (12 jilid 1). Erlangga.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Terbaru 2016* (2016th ed.). Andi.
- Nugraheni, A. D. (2015). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib

- Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak di Kota Magelang). *Diponegoro Journal of Accounting*, 4(3), 1–14.
- Pandiangan, L. (2008). *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Elex Media Komputindo.
- Rahayu, S. . (2010). *Perpajakan Indonesia*. Graha Ilmu.
- Rahman, A. (2010). *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Nuansa.
- Safitri, Devi, & Silalahi, S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2), 145–153.
- Safitri, Diah, & Tambun, S. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Persepsi Korupsi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepercayaan Masyarakat Sebagai Variabel Moderating. *Media Akuntansi Perpajakan*, 2(2), 23–33.
- Sari, D. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. PT Refika Aditama.
- Sari, V. A. P. (2017). Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 6(2), 744–760.
- Savitri, E., & Musfialdy. (2016). *The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost at Taxpayer Compliance with Service Quality as Mediating Variable*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 219, 682–687.
- Setiawan, Doni Agus. 2020. Penerimaan Pajak 2019 Capai 84,4% dari Target, Ini Data Lengkapnya. [https://news.ddtc.co.id/penerimaan-pajak-2019-capai--844-dari-target-ini-data-lengkapnya-18309?page\\_y=56](https://news.ddtc.co.id/penerimaan-pajak-2019-capai--844-dari-target-ini-data-lengkapnya-18309?page_y=56) (diakses 27 Juni 2020).
- Soemitro, R. (2011). *Dasar - Dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan*. Eresco.
- Sofiyana, R. L. S., Hamid, D., & Riza, M. F. (2014). Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. *Jurnal Akuntansi*, 1–8.
- Subandi, H., & Fadhil, M. I. I. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Pajak Bendahara Desa Di Kota Batu. *Berkala Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 3(1), 1–16.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan paraktik*. PT Rineka Cipta.



- Supriadi, D. R., Dwiatmanto, & Karjo, S. (2015). Kontribusi Pajak Hiburan Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah ( Pad ) Di Kota Malang ( Studi Kasus Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang ). *Perpajakan*, 1(1), 1–9.
- Susmita, P. R. & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 14(2), 1239–1269.
- Suyanto, S., & Trisnawati, E. (2016). The Influence of Tax Awareness Toward Tax Compliance of Entrepreneurial Taxpayers And Celengan Padjeg Program As A Moderating Variable: A Case Study At The Pratama Tax Office Of Wonosari Town Suyanto. *Inferensi*, 10(1), 47–68.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Triwigati, L. (2012). Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus atas Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(2), 1–17.
- Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perpajakan.
- Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2007 perubahan ketiga atas Undang–Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP).
- Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 perubahan atas Undang–Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Utari, G. A. K. D., Datrini, L. K., & Ekayani, N. N. S. (2020). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tabanan. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 1(1), 34–38.
- Veronica, C. (2009). *Pengetahuan Pajak*. Gramedia Pustaka Utama.
- Wulandari, T. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening. *Jom FEKON*, 2(2), 1–15.
- Wulandari, T., & Suyanto. (2014). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sleman). *Jurnal Akuntansi*, 2(2), 94–102.
- Zeithamal, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Service Marketing Integrating Customer Focus Accross the Firm 4th Edition*. MC-Graw Hill.



## LAMPIRAN 1. KUESIONER

### A. Identitas Responden

- \*Nama :
- \*Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
- \*Usia : a.  $\leq 20$       b. 21- 30      c. 31-40      d. 41-50  
e. 51-60      f.  $\geq 61$
- \*Pendidikan : a. SMA/SMK      b. D3      c. S1      d. S2  
e. S3
- \*Penghasilan/bulan : a.  $< 2000.000$       b. 2.000.001 – 5.000.000  
c. 5.000.001 – 8.000.000      d. 8.000.001 – 10.000.000  
e.  $>10.000.001$
- \*Pekerjaan : a. PNS      b. Pegawai Swasta      c. Wirausaha  
d. Pegawai BUMN      e. TNI/POLRI      f. Lainnya

### B. Petunjuk pengisian:

- 1) Bacalah setiap pernyataan dengan teliti.
- 2) Isilah dengan jujur sesuai dengan kenyataan yang ada pada diri Anda.
- 3) Berilah tanda pada jawaban yang dianggap paling sesuai berdasarkan pilihan yang anda pilih.
- 4) Mohon teliti kembali untuk memastikan semua pertanyaan telah terjawab.
- 5) Keterangan:

1=Sangat Tidak Setuju

4=Setuju

2=Tidak Setuju

5=Sangat Setuju

3=Ragu-ragu

### Kepatuhan WP

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
1.	Sebagai Wajib Pajak, saya melakukan pembukuan atau pencatatan dengan benar?					
2.	Saya membayar kewajiban pajak saya sesuai dengan perhitungan sebenarnya?					
3.	Saya mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan lengkap, tulisan yang jelas dan benar sesuai dengan prosedur yang berlaku?					
4.	Saya tidak memiliki tunggakan pajak?					
5.	Saya menyampaikan SPT ke Kantor Pajak tepat waktu sebelum batas akhir penyampaian SPT?					
6.	Saya taat dan patuh pada aturan ketentuan perpajakan?					
7.	Saya tidak pernah mendapatkan sanksi atau denda pajak karena kelalaian saya?					

### Kualitas Pelayanan Fiskus

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
8.	Petugas pajak bekerja secara professional dalam memberikan pelayanan?					
9.	Petugas pajak cepat tanggap atas keluhan yang dialami Wajib Pajak?					
10.	Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya?					
11.	Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap Wajib Pajak?					
12.	Petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik?					
13.	Saya merasa nyaman dengan fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) yang tersedia di kantor pelayanan pajak?					

### Pengetahuan Pajak

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
14.	Pengetahuan tentang pajak dapat dengan mudah diperoleh dari media massa (internet, televisi, radio, spanduk)?					
15.	Sebagai Wajib Pajak saya mengetahui fungsi dan manfaat pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan Negara?					
16.	Sebagai Wajib Pajak saya mengetahui bagaimana cara mengisi SPT dengan benar, membuat pembukuan, dan cara membayar pajak dengan benar?					
17.	Sebagai Wajib Pajak saya mengerti bagaimana cara menghitung jumlah pajak yang ditanggungnya?					
18.	Sebagai Wajib Pajak saya telah mengetahui, Apabila Wajib Pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak akan mendapatkan sanksi?					
19.	Sebagai Wajib Pajak saya mengetahui perubahan peraturan perpajakan yang berlaku?					

### Modernisasi Administrasi Perpajakan

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
20.	Struktur organisasi pada KPP (seperti pelayanan, pemeriksaan, penagihan, penyuluhan) memudahkan jalur penyelesaian pelayanan dan pemeriksaan Wajib Pajak?					
21.	Sistem pelaporan pajak secara elektronik (e-SPT, e-filling) dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak?					
22.	Adanya <i>Account Representative</i> memudahkan dalam melayani dan memberikan konsultasi kepada Wajib Pajak mengenai kewajiban perpajakannya?					
23.	Aparat pajak mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak?					
24.	<i>Complain Center</i> memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak apabila ada keluhan tentang pajak?					

### Kesadaran Wajib Pajak

No	Pertanyaaan	STS	TS	R	S	SS
25.	Pajak adalah sumber dana terbesar bagi Negara.					
26.	Kesadaran Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban pajak tepat waktu dan sadar bahwa pajak digunakan untuk membiayai pembangunan sarana publik.					
27.	Kesadaran Wajib Pajak bahwa melakukan kepatuhan pajak berarti berpartisipasi dalam penyelenggaraan Negara.					
28.	Bagaimanapun kondisi keuangan saya, saya akan tetap membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku.					
29.	Saya tidak akan mencurangi formulir, saya akan mengisi sesuai dengan penghasilan yang saya hasilkan.					

## LAMPIRAN 2. DATA HASIL REKAPAN JAWABAN RESPONDEN

### Data Hasil Rekap Variabel Pengetahuan Pajak

Responden	Pengetahuan Perpajakan						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	4	4	5	4	25
2	4	5	4	4	5	4	26
3	4	5	4	5	4	3	25
4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	4	2	4	22
6	4	5	4	4	3	3	23
7	4	4	4	4	4	4	24
8	4	5	4	3	5	2	23
9	5	5	5	5	5	5	30
10	4	5	5	3	5	4	26
11	2	5	3	3	4	3	20
12	3	4	3	3	5	5	23
13	4	5	4	3	4	4	24
14	4	4	4	4	4	3	23
15	4	5	5	4	4	4	26
16	5	3	4	3	4	3	22
17	4	4	3	4	3	4	22
18	4	4	4	4	3	2	21
19	5	5	5	5	5	5	30
20	4	4	4	4	5	4	25
21	5	5	5	5	5	5	30
22	4	4	3	3	4	3	21
23	5	5	5	5	5	5	30
24	5	5	2	3	4	4	23
25	4	4	4	4	5	3	24
26	5	4	5	5	5	5	29
27	4	5	5	4	3	4	25
28	3	5	2	3	5	3	21
29	5	4	5	4	5	4	27
30	5	5	4	3	3	3	23
31	4	4	4	3	4	3	22
32	5	5	5	3	5	5	28
33	4	4	3	3	5	3	22
34	5	5	5	3	5	5	28
35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	5	4	3	5	5	26
37	3	3	1	1	3	1	12
38	3	4	4	4	4	3	22
39	3	3	3	2	4	3	18
40	4	5	5	5	5	5	29

Responden	Pengetahuan Perpajakan						Total
	1	2	3	4	5	6	
41	5	5	5	5	5	5	30
42	5	5	5	3	5	3	26
43	4	5	4	4	5	3	25
44	4	4	4	3	4	3	22
45	3	4	4	4	4	3	22
46	4	4	4	4	5	4	25
47	5	5	5	5	5	4	29
48	5	5	5	4	4	5	28
49	5	4	4	3	3	4	23
50	3	2	3	3	4	2	17
51	4	4	3	4	4	3	22
52	5	5	5	4	5	3	27
53	5	5	5	4	5	4	28
54	5	5	5	5	5	5	30
55	5	4	3	3	4	3	22
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	4	4	4	4	24
58	5	4	4	4	4	4	25
59	3	4	4	2	3	1	17
60	3	5	2	1	5	2	18
61	4	4	4	4	4	5	25
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	4	4	3	4	3	22
64	4	3	3	2	4	2	18
65	2	3	2	3	3	3	16
66	5	5	5	5	5	5	30
67	5	4	4	4	4	3	24
68	5	5	5	5	5	5	30
69	4	4	4	4	4	4	24
70	4	5	5	5	5	4	28
71	4	4	3	4	5	4	24
72	4	4	3	3	5	4	23
73	5	4	3	4	4	4	24
74	1	5	5	5	5	5	26
75	5	4	5	4	5	4	27
76	5	5	4	4	5	4	27
77	4	3	4	1	3	4	19
78	4	3	4	3	3	4	21
79	4	3	2	2	5	3	19
80	4	5	3	3	5	2	22



Responden	Pengetahuan Perpajakan						Total
	1	2	3	4	5	6	
81	4	4	4	3	5	3	23
82	1	4	3	2	2	2	14
83	3	4	3	4	3	4	21
84	5	5	5	5	5	5	30
85	5	5	4	3	5	4	26
86	4	4	3	4	5	4	24
87	4	5	4	4	5	4	26
88	4	5	5	5	5	4	28
89	3	4	4	5	4	3	23
90	5	4	3	3	4	3	22
91	3	4	2	3	5	2	19
92	4	4	4	4	4	4	24
93	5	3	3	3	3	3	20
94	4	3	5	4	4	4	24
95	4	4	4	4	4	4	24
96	5	3	2	3	3	3	19
97	5	4	4	5	4	4	26
98	1	1	2	4	2	3	13
99	5	5	5	5	5	5	30
100	4	3	3	3	4	2	19



**Data Hasil Rekapitulasi Variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan**

Responden	Modernisasi Adm. Perpajakan					Total
	1	2	3	4	5	
1	4	4	5	5	4	22
2	4	4	5	4	5	22
3	4	4	5	5	5	23
4	4	5	5	4	4	22
5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	5	5	4	22
7	4	5	5	4	4	22
8	4	4	5	5	4	22
9	5	5	5	5	5	25
10	4	4	5	4	4	21
11	3	4	5	5	4	21
12	5	5	5	4	5	24
13	4	4	4	5	4	21
14	4	3	4	4	4	19
15	4	4	5	4	4	21
16	4	4	4	3	3	18
17	3	4	4	4	4	19
18	4	4	4	4	4	20
19	5	5	5	5	5	25
20	3	4	5	4	4	20
21	5	5	5	5	5	25
22	4	3	4	4	3	18
23	4	4	4	4	4	20
24	4	5	5	4	5	23
25	5	5	4	4	4	22
26	4	3	4	3	5	19
27	5	4	5	3	4	21
28	4	4	4	5	5	22
29	3	4	5	3	4	19
30	5	5	5	3	3	21
31	4	4	4	3	3	18
32	4	5	5	5	4	23
33	3	4	4	5	5	21
34	5	5	5	5	5	25
35	4	5	5	5	5	24
36	5	5	5	5	4	24
37	2	2	4	1	2	11
38	4	5	3	4	4	20
39	4	5	5	4	4	22
40	5	5	5	5	5	25

Responden	Modernisasi Adm. Perpajakan					Total
	1	2	3	4	5	
41	5	5	5	5	5	25
42	5	5	5	4	4	23
43	4	4	4	4	3	19
44	3	5	4	4	3	19
45	2	4	4	4	4	18
46	4	4	4	4	4	20
47	5	5	5	5	5	25
48	5	5	5	5	5	25
49	4	4	4	4	4	20
50	3	3	2	3	4	15
51	5	5	5	4	4	23
52	5	5	5	5	4	24
53	4	5	4	4	5	22
54	5	4	4	5	5	23
55	4	4	5	4	4	21
56	4	4	4	4	4	20
57	4	3	3	4	4	18
58	4	4	4	4	4	20
59	3	5	5	4	5	22
60	3	5	5	3	4	20
61	4	5	5	5	4	23
62	4	4	5	4	4	21
63	4	5	5	4	5	23
64	3	4	4	3	4	18
65	3	3	3	3	3	15
66	5	5	5	5	5	25
67	3	4	3	3	3	16
68	5	5	5	5	5	25
69	3	4	4	4	4	19
70	5	5	5	5	5	25
71	4	4	4	4	3	19
72	4	4	5	4	3	20
73	5	4	4	3	4	20
74	5	5	5	5	5	25
75	3	4	3	4	4	18
76	4	4	5	4	4	21
77	4	5	3	4	4	20
78	5	4	3	4	4	20
79	3	4	5	3	4	19
80	3	3	3	3	3	15

Responden	Modernisasi Adm. Perpajakan					Total
	1	2	3	4	5	
81	4	4	4	4	3	19
82	2	5	5	1	4	17
83	4	4	4	4	4	20
84	5	5	5	5	5	25
85	4	5	5	4	4	22
86	4	5	4	4	4	21
87	4	4	5	4	4	21
88	5	5	5	5	4	24
89	3	5	5	4	4	21
90	4	5	4	3	3	19
91	3	4	4	2	3	16
92	3	5	5	4	3	20
93	3	3	3	3	3	15
94	5	5	5	5	5	25
95	4	5	5	4	3	21
96	5	3	5	3	3	19
97	4	5	4	4	4	21
98	5	5	5	5	5	25
99	5	5	5	4	4	23
100	4	5	5	4	5	23

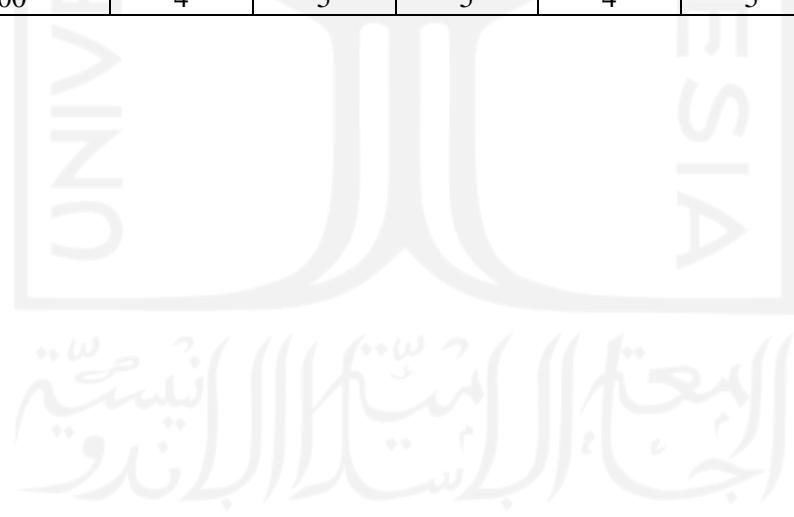


**Data Hasil Rekapitan Variabel Kesadaran Wajib Pajak**

Responden	Kesadaran Wajib Pajak					Total
	1	2	3	4	5	
1	4	5	5	4	4	22
2	5	5	5	5	5	25
3	5	5	4	3	4	21
4	4	5	4	4	4	21
5	4	4	4	4	4	20
6	4	3	4	4	4	19
7	5	4	5	4	4	22
8	4	5	4	4	5	22
9	5	5	5	5	5	25
10	5	4	5	5	5	24
11	5	5	5	5	4	24
12	3	5	4	5	5	22
13	4	4	4	3	4	19
14	3	4	4	3	4	18
15	5	5	5	5	4	24
16	5	4	4	3	4	20
17	3	4	4	4	4	19
18	5	4	4	4	4	21
19	5	5	5	5	5	25
20	4	4	5	4	4	21
21	5	5	5	5	5	25
22	4	4	4	3	4	19
23	4	4	4	4	4	20
24	5	4	5	5	5	24
25	4	5	5	4	4	22
26	4	3	5	4	3	19
27	5	4	3	5	4	21
28	4	5	4	4	5	22
29	4	3	4	4	3	18
30	5	5	5	4	5	24
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20
33	4	5	5	5	4	23
34	5	5	5	5	5	25
35	5	4	5	4	5	23
36	5	5	5	5	5	25
37	5	4	5	4	4	22
38	3	4	4	4	4	19
39	3	4	4	4	5	20
40	5	5	5	5	5	25

Responden	Kesadaran Wajib Pajak					Total
	1	2	3	4	5	
41	5	5	5	5	5	25
42	5	5	5	4	5	24
43	5	5	5	4	5	24
44	4	4	4	3	4	19
45	4	4	4	4	4	20
46	5	5	4	4	4	22
47	5	5	5	5	5	25
48	5	5	5	5	5	25
49	4	4	5	4	4	21
50	4	4	4	3	3	18
51	5	4	5	5	5	24
52	4	5	5	4	5	23
53	4	4	4	4	4	20
54	5	5	5	5	5	25
55	4	4	4	3	4	19
56	4	4	4	4	4	20
57	3	4	3	4	4	18
58	5	4	4	4	4	21
59	5	4	4	4	4	21
60	5	5	5	5	5	25
61	4	5	5	4	4	22
62	4	4	4	5	5	22
63	4	4	4	4	5	21
64	5	3	4	3	3	18
65	4	4	4	4	4	20
66	5	5	5	5	5	25
67	5	5	5	3	4	22
68	5	5	5	5	5	25
69	5	5	4	3	4	21
70	5	5	5	5	5	25
71	5	5	5	5	4	24
72	4	4	4	4	4	20
73	4	4	4	4	5	21
74	5	5	5	3	4	22
75	3	4	3	4	5	19
76	4	5	5	5	5	24
77	4	1	1	3	3	12
78	3	4	3	3	3	16
79	3	4	4	4	5	20
80	5	5	4	5	4	23

Responden	Kesadaran Wajib Pajak					Total
	1	2	3	4	5	
81	5	5	5	4	4	23
82	4	4	4	4	4	20
83	3	3	3	3	4	16
84	5	5	5	5	5	25
85	5	5	5	5	5	25
86	5	4	5	4	4	22
87	5	5	5	4	3	22
88	5	5	5	5	5	25
89	4	3	4	3	5	19
90	4	4	4	3	5	20
91	4	5	5	5	4	23
92	4	4	5	4	4	21
93	3	3	3	3	3	15
94	4	4	4	4	4	20
95	4	4	4	4	4	20
96	5	5	5	5	5	25
97	4	4	4	4	4	20
98	5	5	5	5	4	24
99	5	5	5	5	5	25
100	4	5	5	4	5	23



**Data Hasil Rekapitan Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus**

Responden	Kualitas Pelayanan Fiskus						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	5	4	4	4	4	4	25
2	4	4	4	4	4	4	24
3	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	5	4	5	26
5	4	4	4	4	4	4	24
6	5	5	4	4	4	3	25
7	4	4	4	4	4	4	24
8	5	5	5	5	5	5	30
9	5	5	5	5	5	5	30
10	4	5	4	4	5	4	26
11	5	4	5	5	5	4	28
12	5	5	5	5	5	5	30
13	4	4	4	3	3	4	22
14	3	4	3	4	3	4	21
15	4	4	4	5	4	4	25
16	3	4	4	3	3	4	21
17	4	4	3	4	4	4	23
18	4	4	4	4	4	4	24
19	5	5	5	5	5	5	30
20	4	4	4	4	4	4	24
21	5	5	5	5	5	5	30
22	3	3	4	4	3	3	20
23	4	4	5	4	5	4	26
24	2	2	2	4	4	4	18
25	5	4	4	4	4	5	26
26	5	5	5	4	5	5	29
27	4	4	4	5	3	4	24
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	5	3	4	3	4	23
30	5	3	2	3	3	3	19
31	4	4	4	4	4	4	24
32	5	5	5	5	5	5	30
33	5	5	5	5	5	5	30
34	5	5	5	5	5	5	30
35	5	5	5	5	5	5	30
36	5	5	5	5	5	5	30
37	3	3	3	3	3	3	18
38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	4	4	4	4	24
40	5	5	5	5	5	5	30



Responden	Kualitas Pelayanan Fiskus						Total
	1	2	3	4	5	6	
41	5	5	5	5	5	5	30
42	5	4	4	5	4	4	26
43	5	5	4	4	4	5	27
44	4	4	4	4	4	4	24
45	4	4	4	4	4	4	24
46	4	5	4	4	4	4	25
47	5	5	5	5	5	5	30
48	5	5	5	5	5	5	30
49	4	4	4	5	4	5	26
50	3	3	3	3	3	3	18
51	4	4	3	4	4	4	23
52	4	5	5	5	5	4	28
53	3	4	3	3	4	4	21
54	5	5	4	5	4	4	27
55	4	4	4	4	3	4	23
56	4	4	4	3	4	4	23
57	3	4	4	4	4	4	23
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	5	4	4	4	5	26
60	3	3	3	3	2	3	17
61	4	4	4	4	4	4	24
62	5	4	4	5	4	5	27
63	4	4	4	5	5	5	27
64	3	3	3	3	3	3	18
65	3	3	3	3	3	3	18
66	5	5	5	5	5	5	30
67	4	4	4	4	3	3	22
68	5	5	5	5	5	5	30
69	5	4	4	5	3	4	25
70	5	5	5	5	5	5	30
71	4	4	3	4	3	4	22
72	4	4	4	3	4	4	23
73	4	4	4	5	5	4	26
74	5	4	3	4	4	4	24
75	4	4	3	4	4	4	23
76	4	4	4	4	4	4	24
77	2	4	4	4	4	4	22
78	4	3	4	3	3	4	21
79	3	3	3	3	3	3	18
80	4	3	3	3	3	4	20

Responden	Kualitas Pelayanan Fiskus						Total
	1	2	3	4	5	6	
81	4	3	4	4	3	4	22
82	4	4	5	4	4	4	25
83	4	4	4	4	3	3	22
84	5	5	5	5	5	5	30
85	3	4	4	4	4	4	23
86	4	4	4	4	4	4	24
87	4	4	4	4	4	4	24
88	5	4	4	5	4	4	26
89	3	4	4	4	4	4	23
90	3	3	3	3	3	3	18
91	4	3	3	3	3	3	19
92	4	5	4	5	3	4	25
93	3	3	3	3	3	3	18
94	4	5	4	4	4	4	25
95	4	4	4	4	4	4	24
96	5	5	5	5	5	5	30
97	4	4	4	5	4	5	26
98	5	5	5	5	5	5	30
99	3	4	4	3	4	4	22
100	4	4	4	4	4	4	24



### Data Hasil Rekapitan Variabel Kepatuhan Pajak

Responden	Kepatuhan Pajak							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
1	4	4	5	4	4	5	4	30
2	5	5	5	5	5	5	5	35
3	4	4	4	5	4	5	5	31
4	4	4	4	5	4	4	4	29
5	4	4	4	4	4	4	4	28
6	4	4	4	5	4	4	5	30
7	4	4	4	5	5	5	5	32
8	5	5	5	5	5	5	5	35
9	5	5	5	5	5	5	5	35
10	3	4	5	5	4	5	5	31
11	4	4	4	5	5	5	5	32
12	5	5	5	5	5	5	5	35
13	3	4	4	4	4	3	3	25
14	4	4	4	4	4	4	4	28
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	3	4	4	3	4	4	2	24
17	4	4	4	4	4	4	4	28
18	2	4	4	4	4	4	2	24
19	5	5	5	5	4	5	5	34
20	4	4	4	4	4	4	4	28
21	5	5	5	5	5	5	5	35
22	3	3	3	3	3	4	4	23
23	5	5	4	5	5	4	4	32
24	4	1	2	4	2	2	2	17
25	5	5	5	5	4	4	5	33
26	4	3	4	4	4	3	3	25
27	4	4	5	4	4	3	4	28
28	4	4	4	4	4	4	4	28
29	5	3	4	4	3	5	5	29
30	5	5	5	5	5	5	5	35
31	4	4	4	4	4	4	4	28
32	4	4	4	5	4	4	4	29
33	3	4	5	5	5	5	5	32
34	5	5	5	5	5	5	5	35
35	5	5	5	4	5	5	4	33
36	5	4	5	5	5	5	5	34
37	2	5	4	5	4	4	5	29
38	4	4	4	4	4	4	4	28
39	3	4	4	5	5	5	5	31
40	4	5	5	5	5	5	5	34

Responden	Kepatuhan Pajak							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
41	5	5	5	5	5	5	5	35
42	5	5	5	5	5	5	5	35
43	4	4	5	5	5	4	5	32
44	3	4	4	4	3	4	4	26
45	4	4	3	4	4	4	4	27
46	4	4	4	4	4	5	5	30
47	4	4	5	5	5	5	5	33
48	5	5	5	5	5	5	5	35
49	4	4	4	5	4	5	5	31
50	3	5	4	5	5	5	5	32
51	4	4	4	4	4	4	4	28
52	3	4	5	4	4	5	3	28
53	4	4	4	4	4	4	4	28
54	5	5	5	5	5	4	5	34
55	3	4	3	3	2	3	4	22
56	4	4	4	4	4	4	4	28
57	4	3	4	3	4	4	4	26
58	4	4	4	5	4	4	5	30
59	4	5	5	5	5	5	5	34
60	5	5	4	5	5	5	5	34
61	4	4	4	5	5	5	5	32
62	4	4	5	5	5	5	5	33
63	4	4	5	5	5	5	4	32
64	3	3	3	5	4	5	5	28
65	3	4	4	4	4	4	4	27
66	5	5	5	5	5	5	5	35
67	3	5	4	4	4	4	4	28
68	5	5	5	5	5	5	5	35
69	4	4	3	5	4	5	5	30
70	4	5	5	5	5	5	5	34
71	4	4	4	5	4	4	5	30
72	4	4	4	4	4	4	5	29
73	5	5	4	5	5	4	4	32
74	3	5	4	5	3	2	3	25
75	4	4	4	3	5	3	3	26
76	5	4	4	5	5	5	5	33
77	4	4	4	3	3	4	5	27
78	3	4	3	3	5	3	4	25
79	3	4	3	5	3	4	5	27
80	4	4	5	5	5	5	5	33

Responden	Kepatuhan Pajak							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
81	3	4	4	4	4	4	3	26
82	3	4	4	5	5	5	5	31
83	3	4	3	4	3	4	3	24
84	5	5	5	5	5	5	5	35
85	4	4	4	5	5	5	5	32
86	4	4	4	4	4	4	4	28
87	4	4	4	4	4	4	4	28
88	4	4	4	4	4	4	5	29
89	4	5	4	5	5	4	4	31
90	3	3	3	5	3	3	5	25
91	3	3	3	5	4	5	4	27
92	4	4	4	4	4	4	5	29
93	3	3	3	4	3	3	3	22
94	4	4	4	4	5	5	5	31
95	4	4	4	4	4	4	4	28
96	5	5	5	5	5	5	5	35
97	4	4	4	3	4	5	4	28
98	5	5	5	5	5	5	4	34
99	5	5	5	5	5	5	5	35
100	4	4	4	5	4	5	4	30



### DATA RESPONDEN

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	Pekerjaan	Penghasilan
1.	Reni fajarwati	Perempuan	41 - 50 Tahun	D3	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000
2.	Adhi c	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	S1	Memiliki	Pegawai BUMN	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000
3.	Bagyo saptono	Laki-Laki	41 - 50 Tahun	D3	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
4.	Diyah W	Perempuan	51 - 60 Tahun	S1	Memiliki	Lain-Lain	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
5.	S. Riyadi	Laki-Laki	51 - 60 Tahun	S2	Memiliki	PNS	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000
6.	Sutati	Perempuan	51 - 60 Tahun	S1	Memiliki	PNS	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
7.	Tatik	Perempuan	51 - 60 Tahun	S1	Memiliki	PNS	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
8.	Beni Sitangga	Perempuan	51 - 60 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Lain-Lain	< Rp. 2.000.000
9.	Cherly Kania Devi	Perempuan	21 - 30 Tahun	D3	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
10.	Erlangga putra	Laki-Laki	41 - 50 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000
11.	Suhartatin	Perempuan	51 - 60 Tahun	D3	Memiliki	PNS	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000
12.	Eny sugiarti	Perempuan	51 - 60 Tahun	S1	Memiliki	Wirausaha	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
13.	Riyanti Astuti	Perempuan	51 - 60 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Lain-Lain	< Rp. 2.000.000
14.	Trias Hartanto, SE	Laki-Laki	≥ 61 Tahun	S1	Memiliki	Wirausaha	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
15.	Trijono	Laki-Laki	51 - 60 Tahun	S1	Memiliki	Wirausaha	< Rp. 2.000.000
16.	Sudarmi	Perempuan	51 - 60 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Lain-Lain	< Rp. 2.000.000
17.	Herie	Laki-Laki	51 - 60 Tahun	D3	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
18.	Arif Sugiono	Laki-Laki	51 - 60 Tahun	S1	Memiliki	PNS	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000
19.	Febbysky	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Lain-Lain	< Rp. 2.000.000
20.	Abdul Aziz	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	D3	Memiliki	Wirausaha	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
21.	Ica	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Lain-Lain	< Rp. 2.000.000
22.	Reza Guntur	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	D3	Memiliki	Pegawai BUMN	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000

23.	Aji	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	S1	Memiliki	Lain-Lain	< Rp. 2.000.000
24.	Effendi Fajar	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
25.	Inggit Rahayu	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
26.	Rahmi Sari Fauziyah	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Lain-Lain	< Rp. 2.000.000
27.	Dista Trianisfi	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
28.	Tini	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
29.	Hanny Nadila	Perempuan	31 - 40 Tahun	D3	Memiliki	PNS	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000
30.	Totok Wahyu Wibowo	Laki-Laki	41 - 50 Tahun	S1	Memiliki	Pegawai BUMN	> Rp. 10.000.001
31.	Lia	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Lain-Lain	< Rp. 2.000.000
32.	Andi	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	TNI/POLRI	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
33.	Levi	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	D3	Memiliki	Lain-Lain	< Rp. 2.000.000
34.	Murdiyono	Laki-Laki	51 - 60 Tahun	D3	Memiliki	PNS	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000
35.	Erwin sudrajat	Laki-Laki	51 - 60 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
36.	Luthfiyana	Perempuan	21 - 30 Tahun	D3	Memiliki	PNS	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000
37.	Diska rantya	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000
38.	Raditya	Laki-Laki	51 - 60 Tahun	D3	Memiliki	Pegawai BUMN	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
39.	Leni setiani	Perempuan	31 - 40 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
40.	Edi indianto	Laki-Laki	≥ 61 Tahun	S2	Memiliki	PNS	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000
41.	Bambang Triatmojo	Laki-Laki	≥ 61 Tahun	S1	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
42.	Taufiq Ramdani	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Pegawai BUMN	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
43.	Ani Suwarni	Perempuan	31 - 40 Tahun	D3	Memiliki	PNS	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000
44.	Sri suwarningsih	Perempuan	≥ 61 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Wirausaha	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
45.	Lies Rositha Herman	Perempuan	51 - 60 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Pegawai BUMN	> Rp. 10.000.001

46.	Ningrum puspita	Perempuan	≥ 61 Tahun	S1	Memiliki	Lain-Lain	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
47.	Tias Puspita Ningrum	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
48.	Agus	Laki-Laki	41 - 50 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
49.	Renita	Perempuan	31 - 40 Tahun	D3	Memiliki	PNS	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000
50.	Naufal halim	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	D3	Memiliki	Lain-Lain	< Rp. 2.000.000
51.	Anto Yudha	Perempuan	41 - 50 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
52.	Dwi Anggar	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	D3	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000
53.	Gifari	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	D3	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
54.	Dwi Arjuna PrawiraNegara	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	D3	Memiliki	Wirausaha	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
55.	Aryani	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Lain-Lain	< Rp. 2.000.000
56.	Luthfiyana	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	PNS	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000
57.	Faizal anwar	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	D3	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
58.	Jinan	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
59.	Dimas Tri Laksono	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	D3	Memiliki	Lain-Lain	< Rp. 2.000.000
60.	Fauzi Hidayat	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	D3	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
61.	widi	Perempuan	21 - 30 Tahun	D3	Memiliki	Lain-Lain	< Rp. 2.000.000
62.	Dhany	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	Memiliki	Wirausaha	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000
63.	Budi	Laki-Laki	51 - 60 Tahun	S1	Memiliki	Pegawai BUMN	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000
64.	Rike	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Pegawai Swasta	< Rp. 2.000.000
65.	Mega	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Lain-Lain	< Rp. 2.000.000
66.	Nurdin fajar	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	D3	Memiliki	Pegawai BUMN	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000
67.	Primadi	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	S1	Memiliki	Pegawai BUMN	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000
68.	BobonTzy	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Lain-Lain	< Rp. 2.000.000
69.	Sinta septia	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Lain-Lain	< Rp. 2.000.000
70.	Yanto	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	Memiliki	Pegawai BUMN	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000



71	Primadi	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	S1	Memiliki	Pegawai BUMN	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000
72	Endah	Perempuan	21 - 30 Tahun	D3	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
73	Deny siregar	Perempuan	31 - 40 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	PNS	Rp. 8.000.001 - Rp. 10.000.000
74	Febri Maya Ariani	Perempuan	21 - 30 Tahun	D3	Memiliki	Lain-Lain	< Rp. 2.000.000
75	Indah permata	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
76	Hanna	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Lain-Lain	< Rp. 2.000.000
77	Rasya Ar Raihan	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S3	Memiliki	TNI/POLRI	> Rp. 10.000.001
78	Bayu laksono	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
79	Retno Dwi Gusti Hendarwesti	Perempuan	21 - 30 Tahun	D3	Memiliki	Pegawai BUMN	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
80	Intan purina	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Lain-Lain	< Rp. 2.000.000
81	Doni	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	D3	Memiliki	Lain-Lain	< Rp. 2.000.000
82	Ugo	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	D3	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000
83	Nabilla ghina rizky	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Lain-Lain	< Rp. 2.000.000
84	Ifania Putri	Perempuan	21 - 30 Tahun	D3	Memiliki	Lain-Lain	< Rp. 2.000.000
85	Hani sukowati	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Pegawai Swasta	< Rp. 2.000.000
86	Sekar Dini	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Memiliki	Lain-Lain	< Rp. 2.000.000
87	Siska	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Pegawai Swasta	< Rp. 2.000.000
95	Tio	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	D3	Memiliki	Wirausaha	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000
96	SRI MUIHAH	Perempuan	51 - 60 Tahun	SMA/SMK	Memiliki	Lain-Lain	< Rp. 2.000.000
97	Alfika waya	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Memiliki	Pegawai BUMN	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000
98	Salsa	Perempuan	21 - 30 Tahun	D3	Memiliki	Lain-Lain	< Rp. 2.000.000
99	Meisy Sartika	Perempuan	31 - 40 Tahun	D3	Memiliki	Pegawai Swasta	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000
100	Miftahul Huda	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	D3	Memiliki	Wirausaha	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000

### LAMPIRAN 3. KLASIFIKASI RESPONDEN

#### Kualifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Responden	Jumlah	Persentase
1	Perempuan	55	55%
2	Laki-Laki	45	45%

#### Kualifikasi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	21 - 30 Tahun	49	49%
2	31 - 40 Tahun	21	21%
3	41 - 50 Tahun	6	6%
4	51 - 60 Tahun	19	19%
5	≥ 61 Tahun	5	5%

#### Kualifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SMA/SMK	34	34%
2	D3	36	36%
3	S1	27	27%
4	S2	2	2%
5	S3	1	1%
Jumlah		100	100%

#### Kualifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pegawai Swasta	31	31%
2	PNS	13	13%
3	Wirausaha	10	10%
4	Pegawai BUMN	15	15%
5	TNI/POLRI	2	2%
6	Lain-Lain	29	29%
Jumlah		100	100%

### Kualifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan

No	Penghasilan/bulan	Frekuensi	Persentase
1	< Rp. 2.000.000	31	31%
2	Rp. 2.000.001 – Rp. 5.000.000	38	38%
3	Rp. 5.000.001 – Rp. 8.000.000	27	27%
4	Rp. 8.000.001 – Rp. 10.000.000	1	1%
5	> Rp. 10.000.001	3	3%
Jumlah		100	100%

### LAMPIRAN 4. R<sub>TABEL</sub> PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	10%		5%	10%		5%	10%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	<b>0,355</b>	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

LAMPIRAN 5. F<sub>TABEL</sub>

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

## LAMPIRAN 6. T<sub>TABEL</sub>

**Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)**

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

## LAMPIRAN 7. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

### Correlations

		PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP6	Total
X_PP1	Pearson Correlation	1	.346**	.453**	.285**	.341**	.400**	.647**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.004	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X_PP2	Pearson Correlation	.346**	1	.532**	.378**	.529**	.408**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X_PP3	Pearson Correlation	.453**	.532**	1	.621**	.368**	.607**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X_PP4	Pearson Correlation	.285**	.378**	.621**	1	.308**	.614**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000		.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X_PP5	Pearson Correlation	.341**	.529**	.368**	.308**	1	.378**	.648**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.002		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X_PP6	Pearson Correlation	.400**	.408**	.607**	.614**	.378**	1	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.647**	.709**	.827**	.747**	.648**	.793**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

### Reliability

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	6

## Correlation

### Correlations

		MAP1	MAP2	MAP3	MAP4	MAP5	Total
X_MAP1	Pearson Correlation	1	.428**	.360**	.554**	.433**	.751**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X_MAP2	Pearson Correlation	.428**	1	.531**	.443**	.459**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X_MAP3	Pearson Correlation	.360**	.531**	1	.357**	.373**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X_MAP4	Pearson Correlation	.554**	.443**	.357**	1	.611**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X_MAP5	Pearson Correlation	.433**	.459**	.373**	.611**	1	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.751**	.748**	.684**	.807**	.763**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

## Reliability

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	5

## Correlation

### Correlations

		KWP1	KWP2	KWP3	KWP4	KWP5	Total
X_KWP1	Pearson Correlation	1	.451**	.574**	.424**	.260**	.704**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.009	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X_KWP2	Pearson Correlation	.451**	1	.694**	.528**	.503**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X_KWP3	Pearson Correlation	.574**	.694**	1	.542**	.431**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X_KWP4	Pearson Correlation	.424**	.528**	.542**	1	.546**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X_KWP5	Pearson Correlation	.260**	.503**	.431**	.546**	1	.697**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X_KWP	Pearson Correlation	.704**	.826**	.844**	.790**	.697**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

## Reliability

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	5



## Correlation

### Correlations

		KPF1	KPF2	KPF3	KPF4	KPF5	KPF6	Total
Z_KPF1	Pearson Correlation	1	.674**	.620**	.646**	.584**	.618**	.807**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Z_KPF2	Pearson Correlation	.674**	1	.753**	.675**	.712**	.709**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Z_KPF3	Pearson Correlation	.620**	.753**	1	.688**	.760**	.698**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Z_KPF4	Pearson Correlation	.646**	.675**	.688**	1	.687**	.722**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Z_KPF5	Pearson Correlation	.584**	.712**	.760**	.687**	1	.762**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Z_KPF6	Pearson Correlation	.618**	.709**	.698**	.722**	.762**	1	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.807**	.875**	.877**	.856**	.875**	.869**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

## Reliability

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	6

## Correlation

### Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	Total
Y_KP1	Pearson Correlation	1	.443**	.540**	.334**	.487**	.392**	.421**	.692**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_KP2	Pearson Correlation	.443**	1	.673**	.429**	.612**	.413**	.396**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_KP3	Pearson Correlation	.540**	.673**	1	.414**	.665**	.548**	.405**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_KP4	Pearson Correlation	.334**	.429**	.414**	1	.510**	.499**	.582**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_KP5	Pearson Correlation	.487**	.612**	.665**	.510**	1	.624**	.460**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_KP6	Pearson Correlation	.392**	.413**	.548**	.499**	.624**	1	.627**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_KP7	Pearson Correlation	.421**	.396**	.405**	.582**	.460**	.627**	1	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.692**	.742**	.798**	.705**	.823**	.780**	.744**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

## Reliability

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	7

### LAMPIRAN 8. RANGKUMAN HASIL UJI VALIDITAS

Variabel	Indikator	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	r tabel	Keterangan
Pengetahuan Pajak	PP1	0.647	0.256	valid
	PP2	0.709	0.256	valid
	PP3	0.827	0.256	valid
	PP4	0.747	0.256	valid
	PP5	0.648	0.256	valid
	PP6	0.793	0.256	valid
Modernisasi Adm. Perpajakan	MAP1	0.751	0.256	valid
	MAP2	0.748	0.256	valid
	MAP3	0.684	0.256	valid
	MAP4	0.807	0.256	valid
	MAP5	0.763	0.256	valid
Kesadaran Wajib Pajak	KWP1	0.704	0.256	valid
	KWP2	0.826	0.256	valid
	KWP3	0.844	0.256	valid
	KWP4	0.790	0.256	valid
	KWP5	0.697	0.256	valid
Kualitas Pelayanan Fiskus	KPF1	0.807	0.256	valid
	KPF2	0.875	0.256	valid
	KPF3	0.877	0.256	valid
	KPF4	0.856	0.256	valid
	KPF5	0.875	0.256	valid
	KPF6	0.869	0.256	valid
Kepatuhan Wajib Pajak	KP1	0.692	0.256	valid
	KP2	0.742	0.256	valid
	KP3	0.798	0.256	valid
	KP4	0.705	0.256	valid
	KP5	0.823	0.256	valid
	KP6	0.780	0.256	valid
	KP7	0.744	0.256	valid

### LAMPIRAN 9. RANGKUMAN HASIL UJI RELIABILITAS

Variabel	Koefisien Alpha Crobach	Batas minimum	Keterangan
Pengetahuan Pajak	0,824	0,7	Reliabel
Modernisasi Adm.Perpajakan	0,806	0,7	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,832	0,7	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,928	0,7	Reliabel
Kepatuhan Pajak	0,873	0,7	Reliabel

### LAMPIRAN 10. UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	.37167051
Most Extreme Differences	Absolute	,088
	Positive	,050
	Negative	-,088
Test Statistic		,088
Asymp. Sig. (2-tailed)		,054 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

### LAMPIRAN 11. UJI HETEROSKEDASTISITAS

Variabel	T hitung	Sig.
Pengetahuan Pajak	2,197	,236
Modernisasi Adm. Perpajakan	1,548	,441
Kesadaran Wajib Pajak	2,396	,325
Pengetahuan Pajak*Kualitas Pelayanan Fiskus	1,225	,269
Modernisasi Administrasi Perpajakan*Kualitas Pelayanan Fiskus	2,158	,524
Kesadaran Wajib Pajak* Kualitas Pelayanan Fiskus	-1,126	,213

### LAMPIRAN 12. UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.300	2.223		.642	.598		
	X_PP	.704	.045	.127	3.751	.034	.274	2.976
	X_MAP	1.296	.194	.242	1.836	.041	.362	2.091
	X_KWP	1.734	.160	.153	2.625	.028	.620	1.524
	Z_KPF	.435	.148	.194	.503	.146	.580	2.398
	PP*KPF	.043	.124	.357	1.148	.271	.338	3.671
	MAP*KPF	.225	.092	.1.882	3.510	.023	.423	4.250
	KWP*KPF	-.067	.156	-.038	-1.049	.258	.621	2.140

### LAMPIRAN 13. AUTOKORELASI

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.716 <sup>a</sup>	.513	.492	2,656	2,225

#### LAMPIRAN 14. ANALISIS REGRESI BERGANDA

Variabel	Koefisien Regresi ( $\beta$ )	T	Sig.	Keterangan
(Constant)	4.300	,642	,598	
Pengetahuan Pajak	,704	3,751	,034	Gagal Ditolak
Modernisasi Adm. Perpajakan	1,296	1,836	,041	Gagal Ditolak
Kesadaran Wajib Pajak	1,734	2,625	,028	Gagal Ditolak
Kualitas pelayanan fiskus*pengetahuan pajak	,043	1,148	,271	Ditolak
Kualitas pelayanan fiskus*modernisasi adm. pajak	,225	3,510	,023	Gagal Ditolak
Kualitas pelayanan fiskus*kesadaran wp	-,067	-1,049	,258	Ditolak
<i>R</i> = 0,730 <i>R Square</i> = 0,532 <i>Adj R Square</i> = 0,497		F hitung = 14,952 Sig. F = 0,000		

#### LAMPIRAN 15. ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF

##### Descriptive Statistics

Statistik Deskriptif					
Variabel	N	Nilai minimum	Nilai maksimum	Rata-rata	Standar deviasi
Pengetahuan Pajak	100	2,00	5,00	3,97	,650
Modernisasi Adm. Pajak	100	2,00	5,00	4,20	,559
Kesadaran Wajib Pajak	100	2,00	5,00	4,33	,528
Kualitas Pelayanan Fiskus	100	3,00	5,00	4,12	,613
Kepatuhan Wajib Pajak	100	2,00	5,00	4,28	,532

## LAMPIRAN 16. KOEFISIEN DETERMINASI (R<sup>2</sup>)

### Model Summary<sup>b</sup>

Model R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,730 <sup>a</sup>	,532	,497

## LAMPIRAN 17. UJI SIMULTAN (UJI F)

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14,933	7	2.133	14,952	,000 <sup>b</sup>
	Residual	13.126	92	.143		
	Total	28.059	99			