

FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPATUHAN

PAJAK PADA PELAKU USAHA *E-COMMERCE*

(Studi kasus Pada Pelaku Usaha E-Commerce di Kota Magelang)

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Nama : Dio Naufal Pratama

Nomor Mahasiswa : 17312190

Program Studi : Akuntansi

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

YOGYAKARTA

2021

FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPATUHAN

PAJAK PADA PELAKU USAHA *E-COMMERCE*

(Studi kasus Pada Pelaku Usaha *E-Commerce* di Kota Magelang)

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar

Sarjana jenjang Strata 1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Bisnis dan

Ekonomika Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh:

Nama : Dio Naufal Pratama

Nomor Mahasiswa : 17312190

Program Studi : Akuntansi

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

YOGYAKARTA

2021

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah 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 kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Magelang, 28 Maret 2022

Penulis,



Dio Naufal Pratama

FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPATUHAN

PAJAK PADA PELAKU USAHA *E-COMMERCE*

(Studi kasus Pada Pelaku Usaha *E-Commerce* di Kota Magelang)

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Nama : Dio Naufal Pratama
Nomor Mahasiswa : 17312190
Program Studi : Akuntansi

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 30 Maret 2022

Dosen Pembimbing,



Umi Sulistiyanti, SE,Ak,M.Acc

BERITA ACARA

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Pelaku Usaha E-Commerce

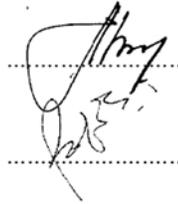
Disusun oleh : DIO NAUFAL PRATAMA

Nomor Mahasiswa : 17312190

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus
pada hari, tanggal: Jum'at, 04 Maret 2022

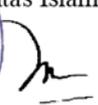
Penguji/Pembimbing Skripsi : Umi Sulistianti, SE., M.Accy.

Penguji : Rifqi Muhammad, SE., SH., M.Sc., Ph.D., SAS.



Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia

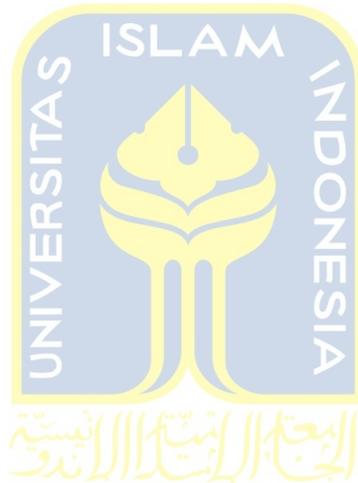
Prof. Jaka Sriyana, Dr., M.Si



MOTTO

Hai orang-orang yang beriman berlakulah sabar dan perkuat sabar
diantara kalian dan bersiap-siaplah kalian serta bertaqwalah kepada
Allah supaya kalia memperoleh kemenangan.

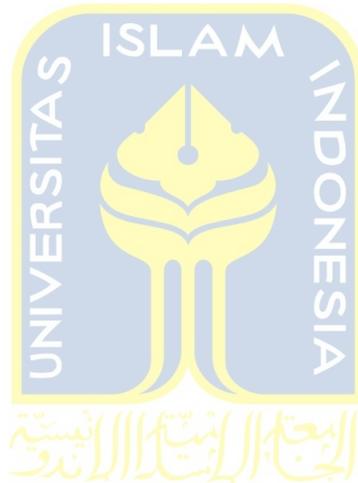
(Qs: Ali Imran 200)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Untuk,

Kedua orang tua, keluarga, sahabat, dan teman-teman yang selalu memberikan semangat, membantu serta mendoakan penulis dari awal hingga berakhirnya masa studi.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkah dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pajak Pada Pelaku Usaha E-Commerce”. Shalawat dan salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang seperti zaman sekarang ini.

Penelitian ini digunakan oleh penulis sebagai syarat memenuhi tugas akhir untuk meraih gelar strata 1 atau S1 pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia. Dalam penulisan penelitian ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

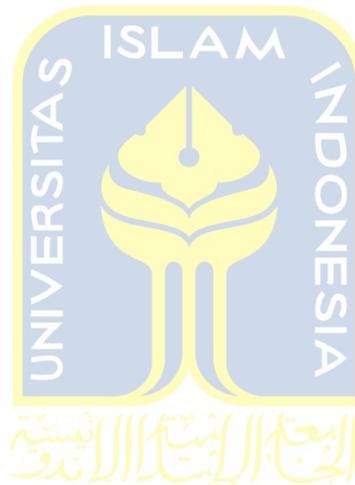
1. Kedua orang tua penulis, Bapak Krisdiana dan Ibu Nur Prabewi yang selalu mendampingi dan memberi semangat, doa, dan kritik dan saran kepada penulis.
2. Bude Penulis, Ibu Nur Dayati yang selalu mendampingi dan memberi semangat, doa, dan kritik dan saran kepada penulis.
3. Kakak sepupu penulis, Mbak Nuki Damayanti selalu memberi semangat, doa, dan dukungan kepada penulis.

4. Kakek Penulis, Mbah kakung Suyoto yang selalu memberi dukungan dan doa kepada penulis.
5. Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia yang telah mendukung dalam penyelesaian studi penulis.
6. Bapak Prof. Dr. Jaka Sriyana, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah mendukung dalam penyelesaian studi penulis.
7. Bapak Johan Arifin S.E., M.Si., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Islam Indonesia yang telah mendukung dalam penyelesaian studi penulis.
8. Bapak Dr. Mahmudi. S.E., M.Si., Ak., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Islam Indonesia yang telah mendukung penyelesaian studi penulis.
9. Ibu Umi Sulistiyanti, SE,Ak,M.Acc selaku dosen pembimbing penulis yang selalu memberikan bantuan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih atas bimbingannya selama ini.
10. Saudara/i Taufiq, Wahyu, Yoga, Rikky, Mas Ivan, dan Ifa selaku teman terdekat penulis yang selalu ada membantu penulis.
11. Seluruh Mahasiswa Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika yang telah membantu penulis selama masa studi.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya karena telah memabntu penulis selama masa studi ini. semoga apa yang telah diberikan kepada penulis selama ini dapat diberikan balasan yang melimpah. Terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Penulis,



(Dio Naufal Pratama)

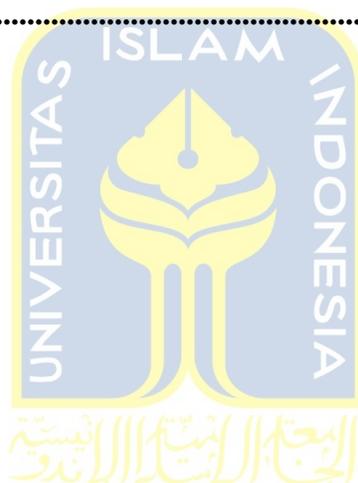
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	1
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN BERITA ACARA	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Teori Atribusi	11
2.1.2 E-Commerce	12
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	13
2.1.4 Pengetahuan Perpajakan.....	14
2.1.5 Kesadaran Membayar Pajak	15

2.1.6	Sosialisasi Perpajakan	16
2.1.7	Kualitas Pelayanan Pajak	18
2.2	Penelitian Terdahulu	19
2.3	Hipotesis Penelitian	24
2.3.1	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pelaku Usaha <i>E-Commerce</i>	24
2.3.2	Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Pelaku Usaha <i>E-Commerce</i>	25
2.3.3	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pelaku Usaha <i>E-Commerce</i>	27
2.3.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Pelaku Usaha <i>E-Commerce</i>	28
2.4	Gambar Kerangka Konseptual	29
BAB III	30
3.1	Populasi dan Sampel	30
3.2	Metode Pengumpulan Data	30
3.2.1	Jenis Penelitian	31
3.2.2	Sumber Data	31
3.3	Variabel Penelitian	31
3.3.1	Variabel Dependen	31
3.3.2	Variabel Independen	32
3.3.2.1	Pengetahuan Perpajakan (X_1)	32
3.3.2.2	Kesadaran Membayar Pajak (X_2)	32
3.3.2.3	Sosialisasi Perpajakan (X_3)	33
3.3.2.4	Kualitas Pelayanan Pajak (X_4)	33
3.4	Metode Analisis Data	33
3.4.1	Statistik Deskriptif	34
3.4.2	Kualitas Data	34
3.4.2.1	Uji Validitas	34
3.4.2.2	Uji Reliabilitas	34
3.4.2.3	Uji Asumsi klasik	35

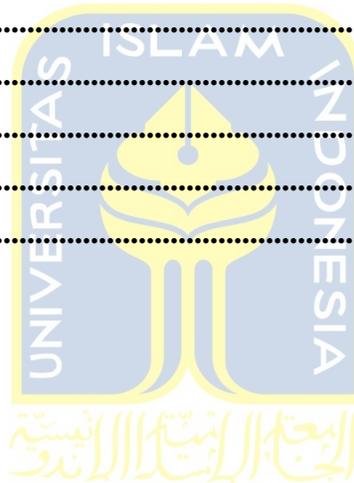
3.4.2.4	Uji Normalitas.....	35
3.4.2.5	Uji Multikolinearitas	35
3.4.2.6	Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.5	Pengujian Hipotesis.....	36
3.5.1	Koefisien Determinasi.....	36
3.5.2	Uji Statistik F (Secara Simultan)	37
3.5.3	Uji Hipotesis (Uji t).....	37
BAB IV	38
4.1	Karakteristik Responden	38
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	39
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
4.2.1	Uji Validitas	40
4.2.2	Uji Reliabilitas	42
4.2.3	Analisis Statistik Deskriptif.....	43
4.2.3.1.	Variabel Dependen.....	43
4.2.3.2.	Variabel Independen.....	44
4.2.3.2.1.	Pengetahuan Perpajakan	44
4.2.3.2.2.	Kesadaran Membayar Pajak.....	44
4.2.3.2.3.	Sosialisasi Perpajakan.....	45
4.2.3.2.4.	Kualitas Pelayanan Pajak	45
4.3	Uji Asumsi Klasik	45
4.3.1	Uji Normalitas	45
4.3.2	Uji Multikolinearitas	47
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas	48
4.4	Uji Hipotesis	49
4.4.1	Koefisien Determinasi.....	49
4.4.2	Uji Statistik F (Secara Simultan)	50
4.4.3	Analisis Regresi Linear Berganda	51

4.5	Pembahasan.....	55
4.5.1	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	55
4.5.2	Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	56
4.5.3	Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	57
4.5.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	58
BAB V	60
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Implikasi	61
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	62
5.4	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	68



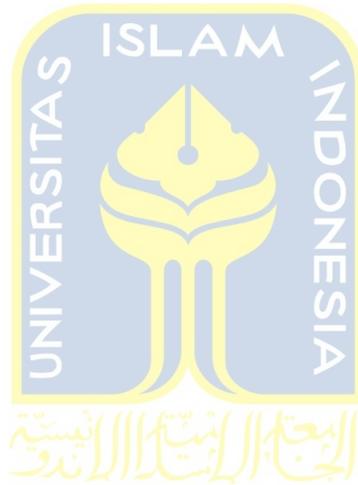
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1	38
Tabel 4.2	39
Tabel 4.3	39
Tabel 4.4	41
Tabel 4.5	42
Tabel 4.6	43
Tabel 4.7	46
Table 4.8	47
Tabel 4.9	48
Tabel 4.10	50
Tabel 4.11	51
Tabel 4.12	51



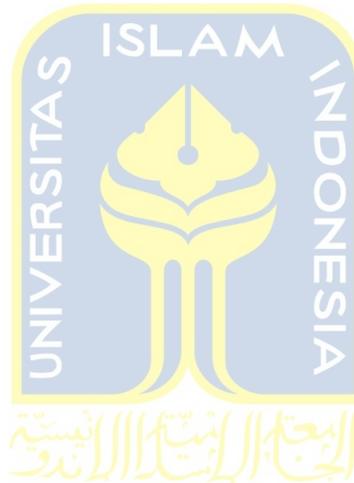
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.....	29
Gambar 4.1.....	49



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	69
LAMPIRAN 2	74
LAMPIRAN 3	75
LAMPIRAN 4	87
LAMPIRAN 5	88
LAMPIRAN 6	92
LAMPIRAN 7	94
LAMPIRAN 8	95



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak pada pelaku usaha E-Commerce (Studi kasus Pada Pelaku Usaha E-Commerce di Kota Magelang). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 125 responden yang dihitung berdasarkan rumus Hair dengan metode penentuan sampel adalah metode simple random sampling. Penelitian yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian ini di antaranya adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, dan uji hipotesis (uji koefisien determinasi, uji F, dan uji T). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak pada pelaku usaha E-Commerce sedangkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan pajak pada pelaku usaha E-Commerce.

Kata Kunci: Kepatuhan Pajak, E-Commerce, Pajak Penghasilan.



ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of tax knowledge, awareness of paying taxes, socialization of taxation, and quality of tax services on tax compliance in E-Commerce business actors (Case Study on E-Commerce Business Actor in Magelang City). The number of samples used in this study were 125 respondents who were calculated based on the Hair formula with the method of determining the sample was simple random sampling method. The research used to achieve the objectives of this study include validity test, reliability test, classical assumption test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, and hypothesis testing (coefficient of determination test, F test, and T test). The results of this study indicate that tax knowledge, awareness of paying taxes, socialization of taxation have a positive effect on tax compliance in E-Commerce business actors while the quality of tax services has a negative effect on tax compliance in E-Commerce business actors.

Keywords: Tax Compliance, E-Commerce, Income Tax.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendapatan suatu negara merupakan sumber dana yang utama untuk membiayai pembangunan dan menjalankan sistem pemerintahan. Di Indonesia memiliki dua macam sumber pendapatan negara yaitu PNB (Penerimaan negara bukan pajak) dan Pajak. Sesuai pendapat Fuadi dan Mangoting (2013) bahwa pajak merupakan salah satu variabel penerimaan negara yang memiliki bagian yang sangat besar dan terus menjadi tulang punggung untuk kepentingan perbaikan dan untuk mendanai pengeluaran pemerintah. Sedangkan menurut Herawan dan Waluyo (2014) menyatakan bahwa tingginya jumlah kontribusi pajak dapat menjamin kestabilan bagi tersedianya sumber penerimaan pendapatan negara. Selanjutnya dalam Undang-Undang KUP No. 16 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) memuat tentang pajak adalah kewajiban kepada negara yang terutang oleh orang atau badan yang bersifat memaksa menurut undang-undang, tanpa segera memperoleh balas jasa dan dipergunakan untuk keperluan negara bagi kesejahteraan rakyat. Hal ini membuktikan dalam mewujudkan pembangunan nasional, Indonesia bergantung pada salah satu pendapatan negara yaitu pada sektor pajak. Pendapatan negara yang berasal dari sektor perpajakan tidak lepas dari peran salah satu wajib pajak yaitu Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM) merupakan unit bisnis yang dikelola oleh individu atau kelompok yang mayoritas pelaku bisnis Indonesia. Menurut Lusty (2012) UMKM mempunyai peran strategis dalam pembangunan ekonomi nasional. Selain memberi kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi nasional, UMKM juga dapat menyerap tenaga kerja dalam jumlah yang besar sehingga mendorong pertumbuhan ekspor. UMKM memberikan manfaat dan kontribusi pada pertumbuhan dan pembangunan ekonomi tidak hanya di negara berkembang saja, namun juga di negara-negara maju. UMKM di Kota Magelang terhitung pada tahun 2021 sebanyak 9.206 UMKM berdasarkan data dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Magelang, jumlah ini tentu akan memberikan kontribusi yang cukup dalam membantu pertumbuhan dan pembangunan negara.

Dewasa ini perkembangan teknologi jaringan internet sangat mendukung pertumbuhan pelaku usaha - pelaku UMKM menggunakan model transaksi perdagangan melalui sistem elektronik (*e-commerce*) dalam lima tahun terakhir industri *e-commerce* memiliki pertumbuhan yang berkembang semakin pesat. Hal ini disebabkan di antaranya : 1). Karena pelaku usaha *e-commerce* perhitungannya secara ekonomis memiliki biaya pengeluaran yang jauh lebih rendah jika dibandingkan pedagang konvensional sehingga omzet pendapatan lebih banyak, serta bisa dilakukan oleh semua pelaku usaha yang tidak dibatasi oleh ruang maupun waktu., 2). Kondisi timbulnya masalah pandemi *Covid-19* ini menuntut adanya pembatasan berinteraksi secara langsung antara konsumen dengan pelaku usaha. Berdasarkan data dari Permana et al., (2021) menyatakan bahwa pandemi *Covid-19* di Indonesia memberikan dampak

yang cukup signifikan terhadap masyarakat dalam menggunakan *e-commerce* untuk memenuhi kebutuhannya, dapat dilihat sejak awal kemunculan *Covid-19* di Indonesia pada Kuartal kedua hingga akhir 2020 terus meningkat sebesar 38%. Selanjutnya menurut Rao (2011), dikutip oleh Utomo (2013) menyatakan bahwa peningkatan omset Pelaku *e-commerce* menyebabkan adanya beberapa permasalahan di bidang keuangan, salah satunya adalah pajak penjualan di internet. Berdasarkan hal tersebut membuat pelaku *e-commerce* tepat dijadikan objek pajak, sehingga pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 210/PMK.010/2018 tentang Perlakuan Perpajakan atas Transaksi Perdagangan melalui Sistem Elektronik yang salah satunya berisi pelaku *e-commerce* dikenakan pajak penghasilan dengan tarif 0,5% dari omzet tidak melebihi Rp 4,8 miliar dalam setahun dan pengenaan Pajak Pertambahan Nilai pada transaksi pembelian barang.

Permasalahan yang ada sekarang ini, dan terus menerus terjadi dalam bidang perpajakan adalah permasalahan tingkat kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban yang masih rendah tidak sebanding dengan pertumbuhan usaha *e-commerce* yang ada saat ini. Sesuai pendapat Aryobimo & Cahyonowati (2012) menyatakan bahwa masih belum optimalnya pemungutan pajak menyebabkan pembenahan administrasi perpajakan di Indonesia menjadi lebih rendah bila dibandingkan dengan negara-negara di kawasan Asia Tenggara. Para pelaku UMKM ECommerce belum mengetahui dan mematuhi adanya pengenaan pembayaran pajak final dengan tarif 0,5%. Hal ini lah yang nantinya akan menimbulkan ketidakpatuhan pada peraturan perundang-undangan perpajakan dengan cara

penghindaran pajak. Ketidakpatuhan inilah yang nantinya akan diperbaiki dengan beberapa cara yaitu, meningkatkan sosialisasi perpajakan dan meningkatkan kesadaran wajib pajak akan pentingnya pembayaran pajak. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk memberikan informasi mengenai perpajakan yang bertujuan agar seseorang ataupun kelompok paham tentang pajak sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat (Sudrajat, 2015).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Permasalahan tentang kepatuhan pajak pelaku usaha e-commerce sudah dilakukan beberapa penelitian seperti yang dilakukan oleh Indriyani dan Jayanto (2020) yang penlitianya berfokus pada pelaku usaha e-commerce di Kota Semarang. Yoeanda et al., (2018) juga melakukan penelitian mengenai kepatuhan pajak pelaku usaha e-commerce di Kota Malang. Penelitian Maxuel dan Primastiwi (2021) mengenai kepatuhan wajib pajak dengan variabel sosialisasi dan sanksi pajak, dan penelitian Chanita dan Sitinjak (2021) dengan variabel pengetahuan pajak dan kesadaran pajak. Sehingga penulis memutuskan penelitian ini berfokus pada pelaku usaha e-commerce di Kota Magelang dan variabel yang digunakan adalah pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak. Penulis memilih variabel ini karena adanya ketidak konsistennya hasil dari beberapa penelitian terdahulu satu sama lain.

Penelitian terdahulu yang dilakukan mengenai faktor-faktor yang dapat memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sudah banyak dilakukan dan

menghasilkan bermacam-macam kesimpulan. berdasarkan hasil dari beberapa penelitian terdahulu. Pengetahuan perpajakan merupakan perubahan sikap wajib pajak memahami perpajakan melalui proses pengajaran dan pelatihan. Wajib pajak yang memiliki cukup pengetahuan perpajakan akan mengaplikasikan pemahamannya dengan cara membayar pajak, sehingga pengetahuan perpajakan memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Aspatista (2017), Khairunisa (2018), Kusuma (2018), Romadhon (2019), dan Akbar (2019). menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Zuhair (2018), Ramdhani (2018), Rizki (2020), dan Pramesti (2020) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran membayar pajak adalah kondisi bagi wajib pajak untuk mengetahui, memahami, dan melakukan kewajibannya, untuk membayar pajak secara akurat dan sukarela. Kesadaran membayar pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian Rostanti (2017), Nengsih (2018), Kusuma (2018), Ramdhani (2018), Akbar (2019), Rizki (2020), dan Pramesti (2020) membuktikan kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor kesadaran membayar pajak. Sedangkan menurut Ristian (2017) dan Khairunisa (2018) membuktikan kepatuhan wajib pajak tidak dapat dipengaruhi oleh faktor kesadaran membayar pajak.

Sosialisasi merupakan upaya dari DJP untuk berguna untuk membangkitkan kesadaran dan kepedulian masyarakat mengenai pajak. Sosialisasi yang dilakukan DJP juga memberikan pesan moral mengenai pentingnya pajak bagi negara sehingga

sosialisasi perpajakan yang sudah dilakukan dapat menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya dalam perpajakan. Menurut penelitian dari Rostanti (2017), Afianto (2017), Zuhair (2018), dan Akbar (2019) menunjukkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Aspatista (2017) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak merupakan cara DJP melayani, membantu, mengurus, atau menyiapkan kebutuhan yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mencapai kepuasan wajib pajak tersebut. Wajib pajak yang mendapatkan kualitas pelayanan pajak yang baik dapat mendorong untuk melakukan kewajiban perpajakannya yaitu membayar pajak. Menurut penelitian Ristian (2017), Kusuma (2018), Ramdhani (2018), Akbar (2019), dan Pramesti (2020) menunjukkan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Afianto (2017), Aspatista (2017), Zuhair (2018), dan Romadhon (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung apa saja dalam penerapan pajak pada pelaku usaha melalui transaksi *e-commerce* di wilayah Indonesia. Sehingga pada penelitian ini akan melanjutkan dari beberapa penelitian sebelumnya yaitu faktor -faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak pelaku UMKM. Oleh karena itu, dalam skripsi ini hendak dilakukan penelitian yang berjudul “Faktor - Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Pajak Pelaku *E-Commerce*”. Adapun faktor-faktor yang akan diuji dalam

penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak. Faktor-faktor tersebut akan menjadi variabel Independen dalam penelitian ini. Penelitian ini akan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada wajib pajak pelaku UMKM yang menggunakan *E-Commerce* di Kota Magelang.

1.2 Rumusan Masalah

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak pelaku usaha *e-commerce*?
2. Apakah kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaku usaha *e-commerce*?
3. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaku usaha *e-commerce*?
4. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaku usaha *e-commerce*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan pajak pelaku usaha *e-commerce*

2. Untuk menguji pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan pajak pelaku usaha *e-commerce*
3. Untuk menguji pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan pajak pelaku usaha *e-commerce*
4. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak pelaku usaha *e-commerce*

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan untuk membantu badan pengembangan akademik, negara, dan wajib pajak.

1. Manfaat bagi akademik

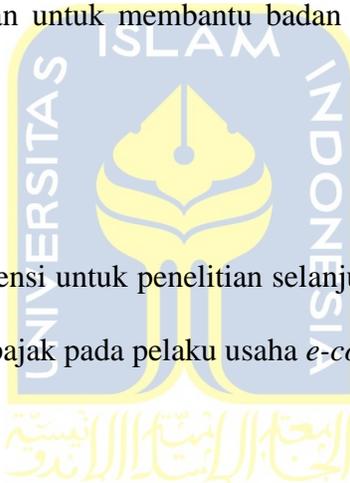
Sebagai salah satu referensi untuk penelitian selanjutnya tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak pada pelaku usaha *e-commerce*.

2. Manfaat bagi pemerintah

- Dapat menjadi bahan pertimbangan untuk mendorong prosedur yang lebih baik di masa depan untuk meningkatkan pendapatan negara.
- Menjadi indikasi Direktorat Jenderal Pajak dalam hal kepuasan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakannya

3. Bagi Wajib Pajak

- Diharapkan Wajib Pajak dapat meningkatkan kepatuhannya dalam menjalankan kewajibannya dalam perpajakan



- Dapat terakomodir aspirasi para wajib pajak

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penyusunan skripsi adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian pertama dari penulisan dan menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

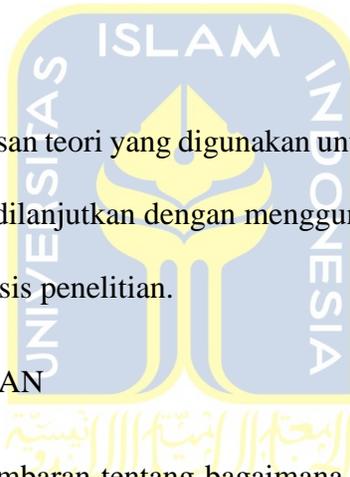
Bab ini mencakup landasan teori yang digunakan untuk mendukung perumusan hipotesis penelitian, kemudian dilanjutkan dengan menggunakan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini memberikan gambaran tentang bagaimana penelitian akan dilakukan, meliputi populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

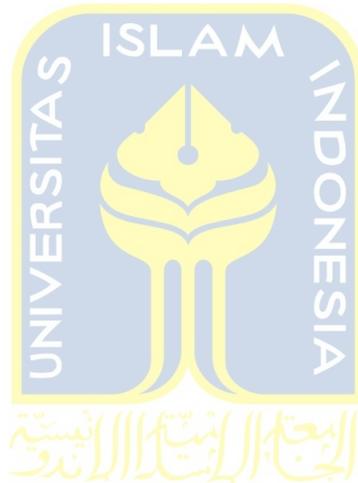
BAB IV: PEMBAHASAN

Bab ini memuat hipotesis yang telah diuji dan menyajikan hasil dari pengujian hipotesis tersebut yang diperoleh dari statistik deskriptif, serta mengaitkannya dengan penelitian terdahulu.



BAB V: KESIMPULAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil pengujian dan pembahasan terhadap penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan penelitian, dan saran bagi penelitian selanjutnya.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Atribusi merupakan proses dilakukan untuk mencari sebuah jawaban atau pertanyaan mengapa atau apa sebabnya atas perilaku orang lain ataupun diri sendiri. Proses atribusi ini sangat berguna untuk membantu pemahaman kita akan penyebab perilaku dan merupakan mediator penting bagi reaksi kita terhadap dunia sosial (Samsuar, 2019). Terkait dengan hal ini Samsuar (2019) menyatakan model Heider menunjukkan bahwa perilaku seseorang dapat disimpulkan disebabkan oleh kekuatan internal dan eksternal. Kekuatan internal (*personal forces*) dianggap sebagai hasil dari kemampuan, kekuatan, dan usaha yang ditunjukkan seseorang. Robbins (1996) menjelaskan bahwa perilaku yang disebabkan secara internal ialah perilaku yang memang dipercaya dan diyakini terjadi dibawah pengaruh/kendali pribadi individu tersebut. Kekuatan eksternal terdiri dari faktor situasi yang menekan, sehingga memunculkan perilaku tertentu. Menurut Masruroh dan Zulaikha (2013) menjelaskan faktor eksternal adalah seorang individu yang dipaksa untuk berperilaku karena adanya tuntutan kondisi yang sudah ada seperti adanya pengaruh sosial dari orang lain.

Relevansi teori atribusi dengan penelitian ini adalah faktor internal dan eksternal yang menentukan perilaku patuh tidaknya wajib pajak dalam memenuhi

kewajibanya dalam membayar pajak. Faktor internal pada penelitian ini yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibanya dalam membayar pajak adalah pengetahuan perpajakan dan kesadaran membayar pajak. Faktor eksternal pada penelitian ini yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibanya dalam membayar pajak adalah sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak.

2.1.2 E-Commerce

Electronic commerce (e-commerce) menurut Laudon dan Laudon (2009) dikutip oleh Pradana (2017) merupakan suatu proses membeli dan menjual produk-produk secara elektronik oleh konsumen dan dari perusahaan ke perusahaan dengan komputer sebagai perantara transaksi bisnis. Sedangkan menurut Mustika (2008) yang dikutip oleh Utomo (2013) transaksi pembelian dan penjualan barang dan jasa secara fisik menggunakan peralatan komunikasi elektronik, seperti telepon, komputer pribadi, online kios, *Automatic Teller Machine (ATM)*, *smart card* atau *smartphone*, melalui saluran telekomunikasi seperti jaringan telepon publik tradisional, jaringan komputer, jaringan komputer yang bergerak, dan sejenisnya.

Model - Model E-commerce di Indonesia menurut Sitorus dan Kopong (2017) adalah sebagai berikut yang pertama, 1) *Online Marketplace*. Situs yang disediakan oleh para penyelenggara jasa internet untuk para penjual untuk bisa menjajakan dagangannya melalui dunia maya. Contohnya; Tokopedia, Bukalapak, Rakuten, DuniaVirtual. 2) *Classified Ads*. Kegiatan menyediakan tempat dan/waktu untuk

memajang konten (text, grafik, video penjelasan dan informasi) barang dan/jasa bagi penjual untuk memasang iklan yang ditujukan kepada pengguna iklan melalui situs yang disediakan oleh para penyelenggara *Classified Ads*. Contohnya; OLX, Berniaga.

3) *Daily Deals*. Kegiatan menyediakan tempat kegiatan usaha berupa situs *daily deals* sebagai tempat penjual. Situs ini menjual barang dan atau jasa kepada pembeli dengan menggunakan voucher sebagai sarana pembayaran. Contohnya; Groupon, Evoucher.

4) *Online Retail*. Kegiatan menjual barang dan atau jasa yang dilakukan oleh penyelenggara *Online Retail* kepada pembeli disitus *Online Retail*. Contohnya; Studiostar7, Bhinneka, Gramedia.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak merupakan suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Nurmantu, 2006 dikutip oleh Sudrajat dan Ompusunggu, 2015). Sedangkan menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013) kepatuhan yang dimiliki wajib pajak dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu internal dan eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari diri wajib pajak sehingga mereka dapat menjalankan kewajiban perpajakannya. Faktor Internal adalah faktor yang berasal dari luar wajib pajak seperti lingkungan dan situasi yang ada di sekitar wajib pajak.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, berdasarkan peraturan perpajakan kriteria wajib pajak dijelaskan sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing –masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

2.1.4 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan menurut Carolina (2009) yang dikutip oleh Lailatul et al., (2018) menyatakan bahwa 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 kewajiban di bidang perpajakan. Sedangkan menurut Utomo (2011) yang dikutip oleh Rahayu (2017) Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang

yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka.

Indikator pengetahuan perpajakan menurut Widayati dan Nurlis (2010), dikutip oleh Fikiningrum dkk. (2012) adalah sebagai berikut:

1. Pendaftaran NPWP bagi setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan.
2. Pengetahuan dan pemahaman tentang hak dan kewajiban wajib pajak.
3. Pengetahuan dan pemahaman tentang sanksi jika melakukan pelanggaran perpajakan.
4. Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak.
5. Pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak melalui sosialisasi.
6. Pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak melalui training.

2.1.5 Kesadaran Membayar Pajak

Kesadaran membayar pajak menurut Fuadi dan Mangoting (2013) menyatakan keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sedangkan menurut Lovihan (2014) kesadaran membayar pajak merupakan sikap moral yang dimiliki wajib pajak dalam memberikan kontribusinya dalam pembangunan negara dengan menaati peraturan perpajakan yang sudah ditetapkan.

Terdapat 3 faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak agar mempunyai kesadaran untuk pentingnya membayar pajak (Suyono, 2016):

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayarpajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Dengan adanya undang-undang perpajakan yang telah diatur, maka wajib pajak dapat dikatakan dipaksa untuk melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak. Apabila wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak dengan baik, maka wajib pajak tersebut dapat dikenakan sanksi ataupun denda sesuai dengan pelanggaran yang telah dilakukan oleh wajib pajak tersebut yang telah diatur oleh undang-undang perpajakan.

2.1.6 Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan menurut Widyani dan Suardana (2016) menyatakan bahwa suatu upaya Ditjen Pajak memberikan informasi dan arahan kepada masyarakat pada umumnya, khususnya wajib pajak tentang segala hal yang berhubungan dengan pemungutan dan pengaturan perpajakan. Menurut Winerungan (2013) Ditjen Pajak memberikan beberapa point terkait indikator sosialisasi di mana kegiatan tersebut diharapkan dapat memberikan kesadaran dan rasa peduli terhadap pajak yang dimodifikasi dari pengembangan program pelayanan perpajakan.

Indikator tentang kegiatan yang diharapkan memberikan kesadaran dan rasa peduli terhadap pajak menurut Winerungan (2013) adalah:

1. Pengarahan/penyuluhan

Bentuk sosialisasi yang dilaksanakan Ditjen Pajak menggunakan media elektronik maupun media masa. Petugas juga dapat melakukan sosialisasi secara langsung ke daerah-daerah tertentu yang dianggap memiliki potensi tinggi dalam hal pajak dan membutuhkan informasi yang lengkap dan tepat.

2. Wadah diskusi bagi wajib pajak dan tokoh masyarakat dengan petugas pelayanan pajak.

Salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak yang lebih menekankan pada komunikasi dua arah baik dari segi petugas pajak (fiskus) maupun masyarakat khususnya wajib pajak yang dianggap memiliki pengaruh atau dipandang oleh masyarakat sekitarnya sehingga diharapkan mampu memberi penjelasan yang lebih baik terhadap masyarakat sekitarnya.

3. Petugas memberikan informasi secara langsung kepada wajib pajak.

Bentuk penyampaian informasi yang diperoleh secara langsung oleh wajib pajak dari petugas yang bersangkutan (fiskus) mengenai perpajakan.

4. Menyampaikan pesan melalui papan reklame

Pemasangan billboard dan atau spanduk di pinggir jalan atau di tempat-tempat lainnya yang strategis dan mudah dilihat oleh masyarakat. Berisi pesan singkat, bisa berupa pernyataan, kutipan perkataan maupun slogan yang mudah dimengerti dan menarik sehingga mampu menyampaikan tujuannya dengan baik.

5. Adanya website tentang Ditjen Pajak

Media sosialisasi (dalam menyampaikan informasi) yang dapat diakses internet setiap saat dengan cepat dan mudah serta informasi yang diberikanpun sangat lengkap, akurat, terjamin kebenarannya dan up to date.

2.1.7 Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Lewis & Booms (Tjiptono, 2005) kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan kemampuan yang dimiliki sebuah individu atau Lembaga tertentu yang berguna untuk terpenuhinya kebutuhan pelanggan sesuai dengan yang sudah diharapkan pelanggan.

Kualitas pelayanan pajak menurut Arum (2012) yang dikutip oleh Winerungan (2013) menyatakan bahwa pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak merupakan pelayanan jasa yang diselenggarakan oleh petugas pajak agar wajib pajak sebagai pelanggan mendapatkan kepuasan yang optimal. Pelayanan yang dimaksud adalah kualitas pelayanan pajak dari petugas pajak yang diterima oleh wajib pajak. Mutu kualitas pelayanan pajak dapat diketahui dengan wajib pajak yang merasa terpenuhi tidaknya harapan. Kesenjangan yang semakin kecil antara kualitas pelayanan dengan harapan wajib pajak dapat diartikan semakin mendekati ukuran mutu yang dimaksud. Menurut Fuadi dan Mangoting (2013) pelayanan pada konteks sektor perpajakan ialah bentuk pelayanan yang akan diberikan oleh fiskus kepada para wajib pajak dalam memenuhi semua hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel Penelitian	Hasil
1	Fuadi dan Mangoting (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Variabel independen: 1. Kualitas pelayanan petugas pajak 2. Sanksi perpajakan 3. Biaya kepatuhan pajak Variabel dependen:	1. Kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. 2. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

			Kepatuhan wajib pajak UMKM	3. Biaya kepatuhan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
2	Jotopurnomo dan Mangoting (2013)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya	Variabel independen: 1. Kesadaran wajib pajak 2. Kualitas pelayanan fiskus 3. Sanksi perpajakan 4. Lingkungan wajib pajak Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak orang pribadi	1. Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 2. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 3. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 4. Lingkungan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3	Winerungan (2013)	Sosialisasi, Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Manado Dan KPP Bitung	Variabel independen: 1. Sosialisasi perpajakan 2. pelayanan fiskus 3. sanksi perpajakan Variabel dependen: kepatuhan Wajib	1. Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 2. Pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 3. Sanksi perpajakan tidak berpengaruh

			Pajak Orang Pribadi	terhadap kepatuhan wajib pajak.
4	Lovihan (2014)	Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Orang Pribadi Di Kota Tomohon	Variabel independen: 1. Kesadaran membayar pajak 2. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan 3. Kualitas layanan Variabel dependen: Kemauan membayar pajak orang pribadi	1. Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 2. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
5	Widnyani dan Suardana (2016)	Pengaruh sosialisasi, sanksi dan persepsi akuntabilitas terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor	Variabel independen: 1. Sosialisasi perpajakan 2. Sanksi Perpajakan 3. Akuntabilitas pelayanan publik Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak	1. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak. 2. Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak. 3. Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak.

6	Rahayu (2017)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel independen: 1. Pengetahuan perpajakan 2. Ketegasan sanksi perpajakan 3. Tax Amnesty Variabel dependen: Kemauan membayar pajak orang pribadi	1. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. 2. Ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. 4. Tax Amnesty berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
7	Siamena, Sabijono, dan Warongan (2017)	Pengaruh sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak Terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Manado	Variabel independen: 1. Sanksi perpajakan 2. Kesadaran Wajib Pajak Variabel dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	1. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 2. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
8	Lailatul, Nurlaela, dan Masitoh (2018)	Pengaruh pemahaman, pengetahuan dan tax amnesty Terhadap kepatuhan pembayaran pajak orang pribadi	Variabel independen: 1. Pemahaman perpajakan 2. Pengetahuan perpajakan 3. Tax amnesty Variabel dependen: Kepatuhan pembayaran pajak	1. Pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak orang pribadi. 2. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan

				<p>pembayaran pajak orang pribadi.</p> <p>3. Tax amnesty berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak orang pribadi.</p>
9	Yoeanda, Afifudin, dan Mawardi (2018)	Faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak	<p>Variabel independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kesadaran wajib pajak 2. Sanksi perpajakan 3. Pemahaman perpajakan <p>Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. 2. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. 3. Pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
10	Fauziati, Minovia, Muslim, dan Nasran (2020)	<p>The Impact of Tax Knowledge on Tax Compliance</p> <p>Case Study in Kota Padang, Indonesia</p>	<p>Variabel independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemahaman Pajak <p>Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. Pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
11	Indriyani dan Jayanto (2020)	<p>Faktor-Faktor yang memengaruhi kepatuhan WPOP pelaku <i>e-commerce</i> di Kota Semarang pada platform <i>online</i></p>	<p>Variabel independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi perpajakan 2. Pemahaman Perpajakan 3. Kesadaran Wajib Pajak 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 3. Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif

		<i>marketplace Blibli.com</i>	4. Sanksi Pajak Variabel dependen: Kepatuhan pelaku <i>e-commerce</i> dalam memenuhi kewajiban perpajakan	dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 4. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 4. Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
12	Nafiah, Sopi, dan Novandalina (2021)	Pengaruh sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pati	Variabel independen: 1. Sanksi Pajak 2. Kesadaran wajib pajak 3. Kualitas pelayanan Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak	4. Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 5. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 6. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3 Hipotesis Penelitian

2.3.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pelaku Usaha *E-Commerce*

Pengetahuan pajak adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya

pengajaran dan pelatihan (Fauzan, 2017). Wajib pajak dapat memperoleh pengetahuan perpajakan melalui pendidikan formal dan informal. Pengetahuan wajib pajak yang dimiliki dapat memengaruhi kepatuhannya tentang kewajiban perpajakan. Rendahnya tingkat pengetahuan perpajakan pada wajib pajak dapat menimbulkan keraguan untuk melakukan pembayaran pajak. Berkaitan dengan teori atribusi, pengetahuan perpajakan merupakan salah satu penyebab internal yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam perpajakan. Semakin tingginya tingkat pengetahuan wajib pajak maka masyarakat merasa membayar pajak merupakan suatu kewajiban dan tidak merasa membayar pajak merupakan kerugian. Berdasarkan jurnal penelitian Lovihan (2014), Rahayu (2017), Lailatul et al., (2018), Yoeanda et al., (2018) dan Indriyani dan Jayanto (2020) menyimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Fauziati et al., (2020) menyimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak dapat dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan.

Berdasarkan penjelasan di atas penulis mengajukan hipotesis mengenai kepatuhan pelaku usaha *e-commerce* yang dapat dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan sebagai berikut:

H₁: Pengetahuan tentang perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaku usaha *e-commerce*.

2.3.2 Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Pelaku Usaha *E-Commerce*

Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak itu sendiri yang berupa pandangan atau persepsi mengenai pengetahuan, nalar, dan kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Kesadaran perpajakan seringkali tidak muncul karena masih adanya persepsi bahwa perpajakan merupakan hal yang sulit. Kesadaran dari wajib pajak dapat dilihat berdasarkan kesungguhan dan keinginan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya yaitu membayar pajak. Berkaitan dengan teori atribusi, kesadaran membayar pajak merupakan salah satu penyebab internal yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam perpajakan. Budaya dalam kurangnya kesadaran berpotensi turunya tingkat kepatuhan. Sikap warga negara yang baik adalah sikap yang memenuhi kewajibannya membayar pajak. Berdasarkan penelitian Jotopurnomo dan mangoting (2013), Lovihan (2014), Siamena et al., (2017), Nafiah et al., (2021), dan Indriyani dan Jayanto (2020) menyimpulkan bahwa kepatuhan yang dimiliki wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak secara signifikan. Sedangkan pada penelitian Yoeanda et al., (2018) menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepatuhan wajib pajak jika dibandingkan sanksi perpajakan dan pemahaman perpajakan.

Berdasarkan penjelasan tersebut penulis mengajukan hipotesis kepatuhan pelaku usaha *e-commerce* yang dapat dipengaruhi oleh kesadaran membayar pajak sebagai berikut:

H₂: Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaku usaha *e-commerce*.

2.3.3 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pelaku Usaha *E-Commerce*

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya Ditjen Pajak untuk memberikan kepada masyarakat pada umumnya khususnya wajib pajak, dengan segala informasi tentang perpajakan dengan cara yang tepat (Rohmawati, Prasetyono dan Rimawati, 2013). Susanto (2012) menyatakan sosialisasi yang dilakukan dengan berbagai strategi dan teknik sosialisasi dengan tujuan meningkatkan kesadaran dan konsistensi warga. sosialisasi dilakukan dengan cara yang efektif dan menggunakan media yang terpercaya juga dikenal masyarakat luas. Berkaitan dengan teori atribusi, sosialisasi merupakan salah satu penyebab eksternal karena pengaruh yang diberikan oleh DJP kepada wajib pajak. Sosialisasi yang dilakukan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dengan cara memberikan pemahaman dan pengetahuan, sehingga dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dari masyarakat. Berdasarkan penelitian Widyani dan Suardana (2016) kepatuhan yang dimiliki wajib pajak dapat dipengaruhi oleh sosialisasi perpajakan secara signifikan. Sedangkan pada penelitian Winerungan (2013) dan Indriyani dan Jayanto (2020) menyatakan bahwa kepatuhan yang dimiliki wajib pajak tidak dapat dipengaruhi oleh sosialisasi perpajakan secara signifikan.

Berdasarkan penjelasan tersebut penulis mengajukan hipotesis kepatuhan pelaku usaha *e-commerce* yang dapat dipengaruhi oleh sosialisasi perpajakan sebagai berikut:

H₃: Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaku usaha *e-commerce*.

2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Pelaku Usaha *E-Commerce*

Menurut Afianto (2017) kualitas adalah keadaan dinamis yang memenuhi harapan orang/pihak yang mereka inginkan dalam hal pelayanan manusia, proses, produk, dan lingkungan. Sedangkan Rostanti (2017) menyatakan pelayanan merupakan suatu cara untuk memenuhi, mendukung, mengelola dan mempersiapkan segala kebutuhan yang dibutuhkan seseorang untuk menciptakan kepuasan dan keberhasilan. Kualitas pelayanan pajak dapat jelaskan sebagai layanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh petugas pajak untuk membantu dalam melakukan pembayaran pajak. Berkaitan mengenai teori atribusi, kualitas pelayanan pajak adalah penyebab eksternal atau dari luar karena adanya efek pada wajib pajak yang berasal dari kualitas pelayanan yang diberikan dengan tujuan agar mereka dapat memberikan efek pada dalam memenuhi kewajibannya dalam perpajakan. Pelayanan yang baik memiliki dampak yang positif terhadap kepuasan wajib pajak sehingga dapat memengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan penelitian Fuadi dan Mangoting (2013), Jotopurnomo dan Mangoting (2013), Lovihan (2014), dan Nafiah

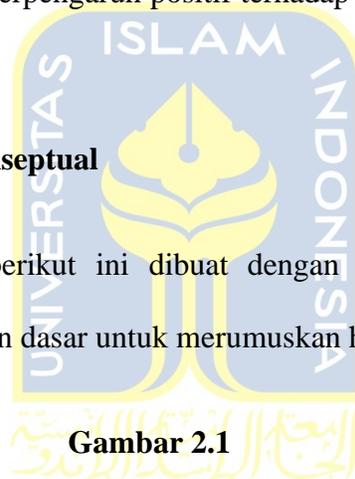
et al., (2021) kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Winerungan (2013) dan Siamena et al., (2017) menyatakan bahwa kepatuhan yang dimiliki wajib pajak tidak dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak secara signifikan.

Berdasarkan penjelasan tersebut penulis mengajukan hipotesis kepatuhan pelaku usaha *e-commerce* yang dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak sebagai berikut:

H₄: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaku usaha *e-commerce*.

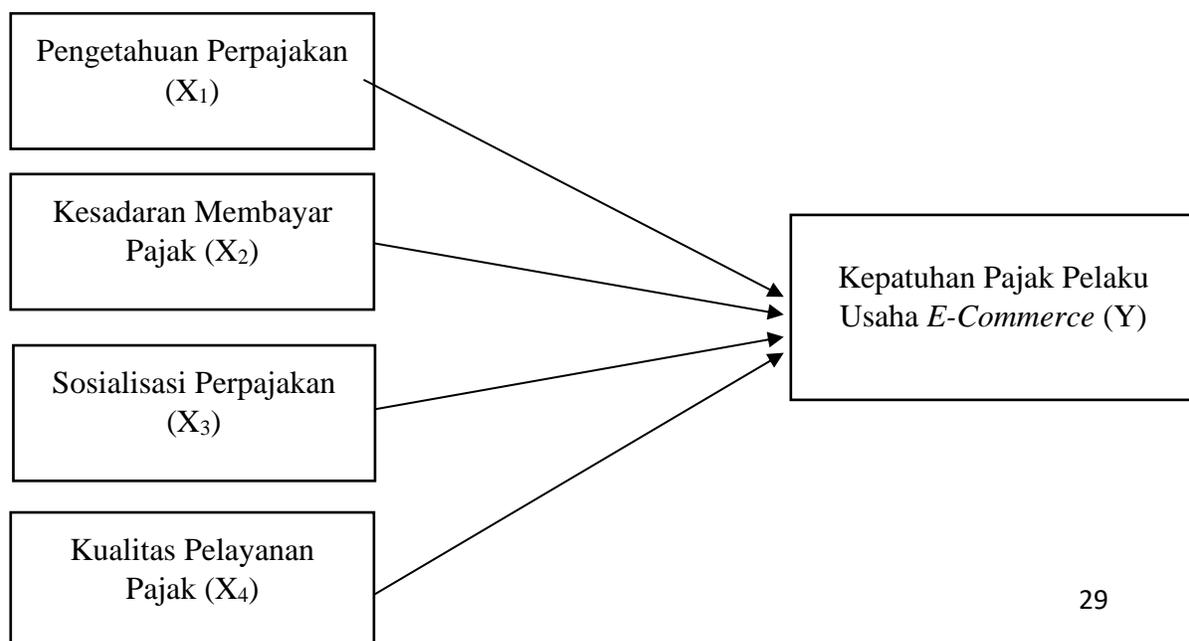
2.4 Gambar Kerangka Konseptual

Kerangka pemikiran berikut ini dibuat dengan dukungan beberapa hasil penelitian sebelumnya dijadikan dasar untuk merumuskan hipotesis penelitian ini.



Gambar 2.1

Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan objek/subjek dengan karakteristik tertentu sesuai dengan kriteria yang penulis tentukan untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelaku usaha UMKM yang menggunakan platform marketplace di Kota Magelang, Provinsi Jawa Tengah.

Sampel merupakan bagian dari jumlah populasi yang memiliki karakteristik. Jumlah sampel diambil menggunakan rumus Hair, karena jumlah populasi yang belum diketahui dengan pasti. Hair et al. (1998) menyatakan bahwa jumlah sampel yang diambil minimal 5 kali dari jumlah parameter yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini memiliki jumlah indikator sebanyak 25 buah dikali 5 ($25 \times 5 = 125$). Berdasarkan hasil dari rumus tersebut didapat jumlah sampel sebanyak 125 orang pelaku usaha *e-commerce* yang ada di Kota Magelang yang dijadikan sebagai responden.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode dalam pengumpulan data untuk penelitian ini dengan metode wawancara menggunakan kuesioner personal yaitu dengan pertanyaan tertulis yang langsung ditujukan kepada responden. Dalam mengumpulkan informasi, peneliti menjelaskan tentang pengisian kuesioner penelitian ini.

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian dengan sifat kausalitas yang artinya penelitian yang menganalisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak, sosialisasi perpajakan dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak pelaku *e-commerce*.

3.2.2 Sumber Data

Sumber data dari penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini merupakan data yang didapat dari serangkaian pertanyaan mengenai pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak, sosialisasi perpajakan, dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak yang diajukan kepada responden. Sedangkan data sekunder diambil dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Magelang khususnya jumlah wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha berdagang melalui platform *e-commerce* yang terdaftar di KPP Pratama Magelang.

3.3 Variabel Penelitian

3.3.1 Variabel Dependen

Variabel dependen dari penelitian ini merupakan kepatuhan pajak pada pelaku usaha *e-commerce* (Y). Kepatuhan yang dimaksud adalah kepatuhan pelaku usaha dalam mendaftarkan diri, menyetorkan, dan melaporkan SPT sebesar tarif yang sudah ditetapkan. Pada penelitian ini, pengukuran variabel kepatuhan pajak pelaku usaha *e-*

commerce menggunakan instrumen kuesioner yang terdiri dari 5 pertanyaan dengan menggunakan skala interval 1 s/d 4, dengan skoring dan pemberian simbol STS (Sangat Tidak Setuju) skor 1, TS (Tidak Setuju) skor 2, S (Setuju) skor 3 dan SS (Sangat Setuju) skor 4.

3.3.2 Variabel Independen

3.3.2.1 Pengetahuan Perpajakan (X1)

Pengetahuan Perpajakan adalah tingkat pemahaman pelaku usaha memahami hal-hal yang berkaitan mengenai perpajakan. Indikasi dari pengetahuan perpajakan dapat dilihat dari memahami aturan perpajakan, adanya kepemilikan NPWP dan memahami system self assessment. Pada penelitian ini, pengukuran variabel pengetahuan perpajakan menggunakan instrumen kuesioner yang terdiri dari 5 pertanyaan dengan menggunakan skala interval 1 s/d 4, dengan skoring dan pemberian simbol STS (Sangat Tidak Setuju) skor 1, TS (Tidak Setuju) skor 2, S (Setuju) skor 3 dan SS (Sangat Setuju) skor 4.

3.3.2.2 Kesadaran Membayar Pajak (X2)

Kesadaran membayar pajak adalah pemahaman wajib pelaku usaha dalam bertindak untuk memenuhi kewajiban dalam hal membayar pajak. Pada penelitian ini, pengukuran variabel kesadaran membayar pajak menggunakan instrumen kuesioner yang terdiri dari 5 pertanyaan dengan menggunakan skala interval 1 s/d 4, dengan

skoring dan pemberian simbol STS (Sangat Tidak Setuju) skor 1, TS (Tidak Setuju) skor 2, S (Setuju) skor 3 dan SS (Sangat Setuju) skor 4.

3.3.2.3 Sosialisasi Perpajakan (X₃)

Sosialisasi perpajakan adalah suatu usaha dari Direktorat Jenderal Pajak dalam memberikan informasi, pembinaan, dan pemahaman terhadap masyarakat secara umum dan para wajib pajak. Pada penelitian ini, pengukuran variabel sosialisasi perpajakan menggunakan instrumen kuesioner yang terdiri dari 5 pertanyaan dengan menggunakan skala interval 1 s/d 4, dengan skoring dan pemberian simbol STS (Sangat Tidak Setuju) skor 1, TS (Tidak Setuju) skor 2, S (Setuju) skor 3 dan SS (Sangat Setuju) skor 4.

3.3.2.4 Kualitas Pelayanan Pajak (X₄)

Pelayanan pajak merupakan pelayanan yang diberikan DJP untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Pada penelitian ini, pengukuran variabel pelayanan pajak menggunakan instrumen kuesioner yang terdiri dari 5 pertanyaan dengan menggunakan skala interval 1 s/d 4, dengan skoring dan pemberian simbol STS (Sangat Tidak Setuju) skor 1, TS (Tidak Setuju) skor 2, S (Setuju) skor 3 dan SS (Sangat Setuju) skor 4.

3.4 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data kuantitatif dan metode analisis data regresi linear berganda. Metode deskriptif kuantitatif untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Regresi linear berganda merupakan metode analisis yang digunakan untuk menganalisis data lebih dari satu variabel independen. Dalam penelitian ini, alat analisis yang digunakan adalah:

3.4.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan dengan tujuan mendapatkan hasil analisis konsistensi dan akurasi pada sampel data penelitian. Deskripsi atau gambaran yang didapat adalah nilai maksimum, minimum, jumlah, rata-rata, standar deviasi.

3.4.2 Kualitas Data

3.4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menentukan apakah suatu kuesioner valid atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan koefisien r tabel dan r hitung. Dengan asumsi bahwa r hitung lebih besar dari r tabel maka kuesioner dapat dikatakan valid.

3.4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan agar dapat mengetahui konsisten tidaknya kuesioner penelitian. Peneliti melakukan perhitungan pada setiap instrumen dari setiap variabel

dengan menghitung *Cronbach Alpha* (α). Dengan asumsi bahwa *Cronbach Alpha* (α) lebih besar dari 0,6 dapat diartikan reliabel.

3.4.2.3 Uji Asumsi klasik

Uji Asumsi Klasik adalah model uji Regresi yang dapat menghasilkan estimator linear yang tidak bias yang terbaik dengan nama lain BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*).

3.4.2.4 Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk memungkinkan apakah informasi yang beredar secara normal. Uji normalitas menggunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan metode uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* yang menyatakan bahwa residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 (Purnomo, 2017:108-112).

3.4.2.5 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas untuk mengetahui adanya keterkaitan antara faktor independen dengan model regresi. Nilai tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*) yang ada pada model regresi digunakan untuk mengetahui multikolinearitas. Apabila nilai VIF < 10 dan nilai tolerance > 0,1, maka dapat dinyatakan bahwa multikolinearitas tidak terjadi (Ghozali, 2011).

3.4.2.6 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan agar dapat mengetahui apakah pada model regresi adanya ketidaksamaan varian dan residual pengamatan pada model regresi. Salah satu syarat terpenuhinya model regresi adalah dengan tidak adanya heteroskedastisitas.

3.5 Pengujian Hipotesis

Analisis regresi linear berganda adalah model regresi yang digunakan pada penelitian ini untuk menganalisis variabel independen yang memiliki variabel lebih dari satu dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Pajak Pelaku Usaha E-commerce

X₁ = Pengetahuan Perpajakan

X₂ = Kesadaran Membayar Pajak

X₃ = Sosialisasi Perpajakan

X₄ = Pelayanan Pajak

α = Konstanta

β_{1-3} = Koefisien Regresi

ε = Kesalahan

3.5.1 Koefisien Determinasi

Nilai *Adjusted R Square* untuk memberikan gambaran tentang besarnya pengaruh variabel independen dari besarnya nilai *Adjusted R Square*. Nilai *Adjusted R Square* berada pada kisaran 0 - 1, variabel independen dapat dikatakan memberikan pengaruh pada variabel dependen jika nilai *Adjusted R Square* mendekati 1.

3.5.2 Uji Statistik F (Secara Simultan)

Uji F adalah tes yang digunakan untuk memahami *goodness of fit* model pada penelitian. Nilai F hitung yang dibandingkan dengan F tabel jika menghasilkan F hitung lebih besar dari F tabel dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dapat diartikan bahwa model yang digunakan layak.

3.5.3 Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap Variabel dependen dan untuk mengetahui pengaruh signifikannya. P-Value dengan nilai lebih besar dari 0,05 dapat diindikasikan berpengaruh signifikan, hal ini diartikan bahwa tingkat kebenaran dalam pengujian sebesar 95% dengan tingkat kesalahan sebesar 5%.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Responden gambaran umum penelitian ini merupakan para pelaku usaha *E-Commerce* di Kota Magelang yang berjumlah total 125 responden. Kuesioner diberikan kepada responden untuk survei pada penelitian ini. Responden dikumpulkan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir.

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Persentase Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi (Jumlah)	Persentase (%)
Laki-laki	39	31%
Perempuan	86	69%
Total	125	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2021 (Lampiran 2)

Berdasarkan Tabel 4.1 dijelaskan bahwa jumlah responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 86 orang atau 69%. Jumlah responden berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 39 orang atau 31%. Kondisi yang demikian dapat diketahui bahwa responden pada penelitian ini responden yang berjenis kelamin perempuan memiliki jumlah lebih banyak dari responden yang berjenis kelamin laki-laki.

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Responden dikelompokkan berdasarkan karakteristik usia dengan klasifikasi sebagai berikut:

Tabel 4.2

Persentase Usia Responden

Usia	Frekuensi (Jumlah)	Persentase (%)
kurang dari 20 tahun	6	5%
21-30 tahun	79	63%
31-40 tahun	18	14%
41-51 tahun	10	8%
lebih dari 50 tahun	12	10%
Total	125	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2021 (Lampiran 2)

Berdasarkan penjelasan Tabel 4.2 Persentase Usia Responden, jumlah responden paling banyak merupakan yang berusia 21-30 tahun dengan jumlah 79 responden atau 63%. Kategori responden paling sedikit merupakan responden berusia kurang dari 20 tahun dengan jumlah 6 orang atau 5%. Kondisi yang demikian dapat diketahui bahwa responden pada penelitian ini Sebagian besar adalah responden berusia 21-30 tahun.

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Responden dikelompokkan berdasarkan Pendidikan Terakhir dengan klasifikasi sebagai berikut:

Tabel 4.3

Persentase Pendidikan Terakhir Responden

Usia	Frekuensi (Jumlah)	Persentase (%)
SD	2	2%
SMP/MTs	8	6%
SMA/SMK/MA/MAK	64	51%
S1	35	28%
S2	4	3%
S3	1	1%
D1	2	2%
D2	1	1%
D3	8	6%
Total	125	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2021 (Lampiran 2)

Berdasarkan Tabel 4.3 dijelaskan bahwa jumlah responden paling banyak merupakan responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMK/MA/MAK yang berjumlah 64 orang atau 51%. Jumlah responden paling rendah merupakan responden dengan pendidikan terakhir S3 dan D2 yang jumlahnya sama yaitu 1 orang atau 1%. Kondisi yang demikian dapat diketahui bahwa responden pada penelitian ini Sebagian besar adalah responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMK/MA/MAK.

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk menentukan keakuratan item instrumen. instrumen yang digunakan dalam uji validitas sebanyak 30 responden selain responden yang ada pada sampel populasi penelitian. Penelitian ini menggunakan 30 Responden seperti yang ditunjukkan oleh Singarimbun dan Effendi (1995) untuk mendekati kurva

normal setidaknya menggunakan minimal 30 responden untuk menguji coba kelayakan kuesioner. Lebih lanjut informasi tersebut diolah menggunakan SPSS 26.0.

Tabel 4.4

Uji Validitas

Item	<i>Pearson Correlation</i>	Sig. (2-tailed)	Keterangan
P1	1.000**	0.000	Valid
P2	1.000**	0.000	Valid
P3	1.000**	0.000	Valid
P4	1.000**	0.000	Valid
P5	1.000**	0.000	Valid
Kepatuhan Pajak	1		

Sumber: Data Primer Diolah, 2021 (Lampiran 5)

Item	<i>Pearson Correlation</i>	Sig. (2-tailed)	Keterangan
P6	1.000**	0.000	Valid
P7	1.000**	0.000	Valid
P8	1.000**	0.000	Valid
P9	1.000**	0.000	Valid
P10	1.000**	0.000	Valid
Kepatuhan Pajak	1		

Sumber: Data Primer Diolah, 2021 (Lampiran 5)

Item	<i>Pearson Correlation</i>	Sig. (2-tailed)	Keterangan
P11	1.000**	0.000	Valid
P12	1.000**	0.000	Valid
P13	1.000**	0.000	Valid
P14	1.000**	0.000	Valid
P15	1.000**	0.000	Valid
Kepatuhan Pajak	1		

Sumber: Data Primer Diolah, 2021 (Lampiran 5)

Item	<i>Pearson Correlation</i>	Sig. (2-tailed)	Keterangan
P16	1.000**	0.000	Valid
P17	1.000**	0.000	Valid
P18	1.000**	0.000	Valid
P19	1.000**	0.000	Valid
P20	1.000**	0.000	Valid
Kepatuhan Pajak	1		

Sumber: Data Primer Diolah, 2021 (Lampiran 5)

Item	<i>Pearson Correlation</i>	Sig. (2-tailed)	Keterangan
P21	1.000**	0.000	Valid
P22	1.000**	0.000	Valid
P23	1.000**	0.000	Valid
P24	1.000**	0.000	Valid
P25	1.000**	0.000	Valid
Kepatuhan Pajak	1		

Sumber: Data Primer Diolah, 2021 (Lampiran 5)

Berdasarkan tabel 4.5 Uji Validitas di atas dapat diketahui bahwa dari 25 item kuesioner valid semua dengan ditandai sig $0,000 < 0,05$ dan Pearson Correlation positif sebesar $1 > 0,361$. sehingga item-item pertanyaan valid untuk digunakan menjadi instrumen untuk penelitian.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan agar dapat mengetahui konsisten tidaknya kuesioner penelitian. Kuesioner dapat diindikasikan reliabel jika responden memberikan jawaban terhadap kuesioner stabil, hal ini dengan nilai Cronbach Alpha (α) yang dihitung besarnya pada setiap instrumen pada variabel. Nilai Cronbach Alpha (α) yang lebih tinggi dari 0,5 dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut reliabel. Untuk menguji reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan cara repeated measure (pengukuran ulang) dan one shot (pengukuran sekali dengan menggunakan uji statistik Cronbach Alpha). (Ghozali, 2018).

Penulis menggunakan SPSS versi 26 untuk menguji Uji reliabilitas. Berikut hasil uji reliabilitas:

Tabel 4.5

Uji Reliabilitas

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y	46	693,793	1,000	1,000
X1	46	693,793	1,000	1,000
X2	46	693,793	1,000	1,000
X3	46	693,793	1,000	1,000
X4	46	693,793	1,000	1,000

Sumber: Data Primer Diolah, 2021 (Lampiran 5)

Berdasarkan penjelasan tabel 4.5 Uji Reliabilitas Nilai Cronbach alpha lebih besar dari 0,5 pada setiap variabel. Sehingga item pertanyaan valid untuk digunakan pada penelitian selanjutnya.

4.2.3 Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 4.6

Hasil Analisis Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Standard Deviation
Y	125	5	20	10,52	4.910
X1	125	5	20	8,76	4.182
X2	125	5	20	9,79	3.929
X3	125	5	20	9,03	3.829
X4	125	5	20	7,88	3.705
Valid N (listwise)	125				

Sumber: Data Primer Diolah, 2021 (Lampiran 4)

4.2.3.1. Variabel Dependen

Berdasarkan tabel 4.6 hasil analisis deskriptif dapat diketahui bahwa variabel dependen Y (Kepatuhan Pajak) memiliki nilai minimum sebesar 5 dan nilai maksimum sebesar 20,00, yang artinya dari semua responden pada penelitian ini memberikan

penilaian terendah tentang pengetahuan perpajakan adalah 5 sedangkan yang tertinggi adalah 20. Rata-rata variabel dependen Y (Kepatuhan Pajak) adalah sebesar 10,52. Standar deviasi sebesar 4,910.

4.2.3.2. Variabel Independen

4.2.3.2.1. Pengetahuan Perpajakan

Berdasarkan tabel 4.6 hasil analisis deskriptif dapat diketahui bahwa variabel independen X_1 (Pengetahuan Perpajakan) memiliki nilai minimum sebesar 5 dan nilai maksimum sebesar 20,00, yang artinya dari semua responden pada penelitian ini memberikan penilaian terendah tentang pengetahuan perpajakan adalah 5 sedangkan yang tertinggi adalah 20. Rata-rata variabel independen X_1 (Pengetahuan Perpajakan) adalah sebesar 8,76. Sedangkan standar deviasi sebesar 4,182.

4.2.3.2.2. Kesadaran Membayar Pajak

Berdasarkan tabel 4.6 hasil analisis deskriptif dapat diketahui bahwa variabel independen X_2 (Kesadaran Membayar Pajak) memiliki nilai minimum sebesar 5 dan nilai maksimum sebesar 20,00, yang artinya dari semua responden pada penelitian ini memberikan penilaian terendah tentang pengetahuan perpajakan adalah 5 sedangkan yang tertinggi adalah 20. Rata-rata variabel independen X_2 (Kesadaran Membayar Pajak) adalah sebesar 9,79. Standar deviasi sebesar 3,979.

4.2.3.2.3. Sosialisasi Perpajakan

Berdasarkan tabel 4.6 hasil analisis deskriptif dapat diketahui bahwa variabel independen X_3 (Sosialisasi Perpajakan) memiliki nilai minimum sebesar 5 dengan nilai maksimum sebesar 20,00, yang artinya dari semua responden pada penelitian ini memberikan penilaian terendah tentang pengetahuan perpajakan adalah 5 sedangkan yang tertinggi adalah 20. Rata-rata variabel independen X_3 (Sosialisasi Perpajakan) adalah sebesar 9,03. Standar deviasi sebesar 3,829.

4.2.3.2.4. Kualitas Pelayanan Pajak

Berdasarkan tabel 4.6 hasil analisis deskriptif dapat diketahui bahwa variabel independen X_4 (Kualitas Pelayanan Pajak) memiliki nilai minimum sebesar 5 dan nilai maksimum sebesar 20,00, yang artinya dari semua responden pada penelitian ini memberikan penilaian terendah tentang pengetahuan perpajakan adalah 5 sedangkan yang tertinggi adalah 20. Rata-rata variabel independen X_4 (Kualitas Pelayanan Pajak) adalah sebesar 7,88. Standar deviasi sebesar 3,705.

4.3 Uji Asumsi Klasik

4.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk melihat apakah data terdistribusi secara teratur. Uji normalitas menggunakan metode One Sample Kolmogorov Smirnov Test, jika nilai lebih besar dari 0,05 maka data akan berada di sekitar garis diagonal Normal

P-Plot. Model analisis regresi diharapkan berdistribusi normal atau mendekati normal. Dapat dikatakan bahwa tingkat signifikansi data berdistribusi normal lebih besar dari 0,05 sedangkan tingkat signifikansi data berdistribusi tidak normal lebih kecil dari 0,05. (Ghozali, 2018). Penulis menggunakan aplikasi SPSS versi 26 dalam uji normalitas ini. Berikut hasil uji normalitas:

Tabel 4.7

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		125	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0	
	Std. Deviation	3,477675	
Most Extreme Differences	Absolute	0,11	
	Positive	0,11	
	Negative	-0,042	
Test Statistic		0,11	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,001 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,090 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,082
		Upper Bound	0,097

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

c Lilliefors Significance Correction.

d Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Sumber: Data Primer Diolah, 2021 (Lampiran 6)

Berdasarkan penjelasan dari hasil uji normalitas pada tabel 4.7, menghasilkan nilai probabilitas sebesar $0,090 > 0,05$ sehingga model regresi terdistribusi normal. Sehingga model regresi layak untuk digunakan pada analisis selanjutnya.

4.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan agar dapat mengidentifikasi ada tidaknya hubungan antara variabel independen dan variabel independen lainnya dalam model regresi. Model regresi dapat dikatakan tidak terdeteksi adanya multikolinearitas jika nilai toleransinya lebih besar dari 10 % atau 0,1 dan *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10. Penulis menggunakan SPSS versi 26 untuk menguji Uji multikolinearitas. Berikut adalah hasil uji multikolinearitas:

Table 4.8
Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.755	.938		1.871	.064		
X1	.448	.106	.382	4.219	.000	.511	1.956
X2	.317	.102	.254	3.110	.002	.627	1.594
X3	.489	.152	.381	3.215	.002	.297	3.364
X4	-.340	.134	-.257	2.537	.012	.408	2.451

a Dependent Variable Y

Sumber: Data Primer Diolah, 2021 (Lampiran 6)

Berdasarkan penjelasan hasil uji multikolinearitas pada tabel 4.8, terdapat tolerance dan VIF dari variabel X₁ (Pengetahuan Perpajakan) sebesar 0,511 dan 1.956. Pada variabel X₂ (Kesadaran Membayar Pajak) sebesar 0,627 dan 1.594. Pada Variabel X₃ (Sosialisasi Pajak) sebesar 0,297 dan 3.364. Pada variabel X₄ (Kualitas Pelayanan Pajak) sebesar 0,408 dan 2.451. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan model

regresi tidak mengandung masalah multikolinearitas dan dapat disimpulkan tidak adanya korelasi antar variabel-variabel bebas. Sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut karena nilai *tolerance* berada di atas 10% atau 0,1 dan nilai VIF di bawah angka 10.

4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Penelitian ini menggunakan uji glejser untuk menemukan ada atau tidaknya heteroskedastisitas. Apabila nilai probabilitas (sig) lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. (Ghozali, 2018) Penulis menggunakan SPSS versi 26 untuk menguji uji heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas:

Tabel 4.9
Uji Heterokedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.168	.022		7.514	.000
X1	-.003	.003	-.168	-1.382	.170
X2	.005	.002	.206	1.876	.063
X3	-.002	.004	-.078	-.490	.625
X4	-.004	.003	-.178	-1.308	.193

a Dependent Variable: Abs_RES3

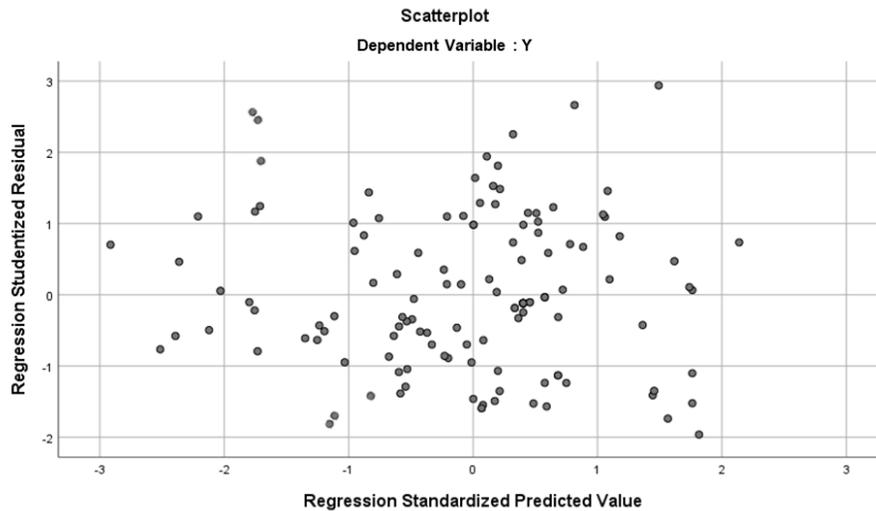
Sumber: Data Primer Diolah, 2021 (Lampiran 6)

Berdasarkan penjelasan hasil pada tabel 4.9 menunjukkan variabel independen X1, X2, X3, dan X4 (Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak) memiliki nilai p value lebih besar dari 0,05

atau 5% sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas heteroskedastisitas.

Gambar 4.1

Grafik Scatterplot



Berdasarkan gambar 4.1 Grafik Scatterplot, hasil data yang diperoleh, semua variabel independen bebas heteroskedastisitas karena persebaran datanya menyebar disekitar angka 0, persebaran tidak hanya diatas atau dibawah, tidak membentuk pola, dan tidak membentuk gelombang.

4.4 Uji Hipotesis

4.4.1 Koefisien Determinasi

Nilai Adjusted R Square untuk memberikan gambaran tentang besarnya pengaruh variabel independen dari besarnya nilai Adjusted R Square. Nilai

Adjusted R Square berada pada kisaran 0 - 1, variabel independen dapat dikatakan memberikan pengaruh pada variabel dependen jika nilai Adjusted R Square mendekati 1. Penulis menggunakan SPSS versi 26 untuk menganalisis.

Berikut adalah hasil analisis:

Tabel 4.10

Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.706a	.498	.482	353.516

a Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3

b Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer Diolah, 2021 (Lampiran 7)

Berdasarkan hasil pada tabel 4.10 Koefisien Determinasi besarnya Adjusted R Square sebesar 0,482, hal ini dapat diartikan bahwa variabel independen X₁, X₂, X₃, dan X₄ (Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak) dapat menjelaskan variabel dependen Y (Kepatuhan Pajak) sebesar 48,2%. Sedangkan yang 51,8% dijelaskan oleh variabel di luar model. Variabel independen dapat dikatakan memberikan sebagian besar informasi yang dibutuhkan karena memiliki nilai mendekati satu sehingga dapat digunakan memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2018)

4.4.2 Uji Statistik F (Secara Simultan)

Uji F merupakan pengujian agar dapat mengetahui goodness of fit model penelitian. Uji F dilaksanakan dengan cara mempertimbangkan nilai F hitung dengan F tabel, apabila menunjukkan F hitung memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan F tabel dengan signifikansi (α) kurang dari 0,05, dapat diartikan layak untuk digunakan.

Tabel 4.11

ANOVA

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1.489.516	4	372.379	29.797	.000b
Residual	1.499.684	120	12.497		
Total	2.989.200	124			

a Dependent Variable: Y

b Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3

Sumber: Data Primer Diolah, 2021 (Lampiran 7)

Berdasarkan hasil pada tabel 4.11 Anova nilai F hitung lebih besar dari F tabel hal ini dapat ditunjukkan pada nilai signifikan 0,00 ($P < 0,01$), hal ini dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh variabel independen X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 (Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak) terhadap variabel dependen Y (Kepatuhan Pajak).

4.4.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4.12

Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

(Constant)	1.755	.938		1.871	.064
X1	.448	.106	.382	4.219	.000
X2	.317	.102	.254	3.110	.002
X3	.489	.152	.381	3.215	.002
X4	-.340	.134	-.257	-2.537	.012

a Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer Diolah, 2021 (Lampiran 8)

Berdasarkan tabel 4.12 analisis regresi linear berganda maka model regresi yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$$

$$Y = 1755 + 0,448 X_1 + 0,317 X_2 + 0,489 X_3 - 0,340 X_4 + e$$

Keterangan

Y = Kepatuhan Pajak Pelaku Usaha E-commerce

X₁ = Pengetahuan Perpajakan

X₂ = Kesadaran Membayar Pajak

X₃ = Sosialisasi Perpajakan

X₄ = Kualitas Pelayanan Pajak

α = Konstanta

β₁₋₃ = Koefisien Regresi

ε = Kesalahan

Berdasarkan model regresi dan tabel 4.12 analisis regresi linear berganda dijelaskan sebagai berikut:

Pada tabel 4.12 analisis regresi linear berganda maka koefisien dapat diketahui nilai positif menunjukkan bahwa variabel independen X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 (Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak). Bila variabel independen naik maka berpengaruh pada meningkatnya variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 1.755.

Berdasarkan pada tabel 4.12 analisis regresi linear berganda maka koefisien dapat diketahui besarnya koefisien variabel independen X_1 (Pengetahuan Perpajakan) sebesar positif 0,448 dan nilai signifikansi nya 0,00 hal ini dapat diartikan bahwa variabel independen X_1 (Pengetahuan Perpajakan) berpengaruh positif dan signifikan ($P < 0,01$) terhadap Y (Kepatuhan Pajak). Jika variabel independen X_1 (Pengetahuan Perpajakan) naik 1% maka meningkatkan variabel dependen Y (Kepatuhan Pajak) sebesar 0,448%. Koefisien dengan tanda positif menunjukkan hubungan searah antara variabel dependen Y (Kepatuhan Pajak) dengan variabel independen X_1 (Pengetahuan Perpajakan). Meningkatnya pengetahuan perpajakan maka tingkat kepatuhan pajak akan meningkat.

Berdasarkan pada tabel 4.12 analisis regresi linear berganda maka koefisien variabel independen X_2 (Kesadaran Membayar Pajak) sebesar positif 0,317 dan nilai signifikansi nya 0,002 hal ini dapat diartikan bahwa variabel independen X_2 (Kesadaran Membayar Pajak) berpengaruh positif signifikan ($P < 0,01$) terhadap variabel dependen Y (Kepatuhan Pajak). Jika variabel independen X_2 (Kesadaran Membayar Pajak) naik 1% maka akan meningkatkan variabel dependen Y (Kepatuhan

Pajak) sebesar 0,317%. Koefisien dengan tanda positif menunjukkan hubungan searah antara variabel dependen Y (Kepatuhan Pajak) dengan variabel independen X_2 (Kesadaran Membayar Pajak). Meningkatnya kesadaran membayar pajak maka tingkat kepatuhan pajak akan meningkat.

Berdasarkan pada tabel 4.12 analisis regresi linear berganda maka koefisien variabel independen X_3 (Sosialisasi Pajak) sebesar positif 0,489 dan nilai signifikansi nya 0,002 dapat diartikan variabel independen X_3 (Sosialisasi Pajak) memiliki pengaruh positif signifikan ($P < 0,01$) terhadap Y (Kepatuhan Pajak). Jika variabel independen X_3 (Sosialisasi Pajak) naik 1% maka meningkatkan variabel dependen Y (Kepatuhan Pajak) sebesar 0,489%. Koefisien dengan tanda positif menunjukkan hubungan searah antara variabel dependen Y (Kepatuhan Pajak) dengan variabel independen X_3 (Sosialisasi Pajak). Meningkatnya sosialisasi pajak maka tingkat kepatuhan pajak akan meningkat.

Berdasarkan pada tabel 4.12 analisis regresi linear berganda maka koefisien variabel independen X_4 (Kualitas Pelayanan Pajak) sebesar negatif 0,340 dan nilai signifikansi nya 0,012 hal ini dapat diartikan bahwa variabel independen X_4 (Kualitas Pelayanan Pajak) berpengaruh negatif signifikan ($P < 0,05$) terhadap Y (Kepatuhan Pajak). Jika variabel independen X_4 (Kualitas Pelayanan Pajak) naik 1% maka akan menurunkan variabel dependen Y (Kepatuhan Pajak) sebesar 0,340%. Koefisien dengan tanda negatif menunjukkan hubungan searah antara variabel dependen Y

(Kepatuhan Pajak) dengan variabel independen X_4 (Kualitas Pelayanan Pajak). Menurunnya sosialisasi pajak maka tingkat kepatuhan pajak akan menurun.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Uji pada H_1 menunjukkan bahwa variabel independen pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap variabel dependen kepatuhan pajak. Pernyataan tersebut berdasarkan hasil pada tabel 4.12 yang menunjukkan Variabel X_1 (Pengetahuan Perpajakan) bernilai kurang dari 0,01 yaitu 0,000. Sehingga hipotesis pertama (H_1) dalam penelitian ini diterima atau didukung oleh data.

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan tentang pajak yang dimiliki wajib pajak maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini sesuai dengan Teori Atribusi, wajib pajak akan mematuhi peraturan perpajakan jika memiliki motivasi yang berasal dari diri sendiri. Motivasi yang dimaksud adalah pengetahuan wajib pajak tentang hak dan kewajiban dalam perpajakan.

Penelitian sebelumnya yang mendukung hasil penelitian ini dilakukan oleh Aspatista (2017), Khairunisa (2018), Kusuma (2018), Romadhon (2019), dan Akbar (2019) yang kepatuhan pajak dapat dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan. Sedangkan pada penelitian Zuhair (2018), Ramdhani (2018), Rizki (2020), dan

Pramesti (2020) menyatakan bahwa kepatuhan pajak tidak dapat dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan. Perbedaan dapat terjadi karena adanya perbedaan tempat sehingga memengaruhi kualitas tingkat pengetahuan responden.

4.5.2 Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Uji pada H_2 menunjukkan bahwa variabel independen kesadaran membayar pajak berpengaruh positif signifikan terhadap variabel dependen kepatuhan pajak. Pernyataan tersebut berdasarkan hasil pada tabel 4.12 yang menunjukkan bahwa Variabel X_2 (Kesadaran Membayar Pajak) memiliki nilai kurang dari 0,01 yaitu 0,002. Sehingga hipotesis pertama (H_2) dalam penelitian ini diterima atau didukung oleh data.

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran membayar pajak yang dimiliki wajib pajak maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini sesuai dengan Teori Atribusi, wajib pajak akan mematuhi peraturan perpajakan jika memiliki motivasi yang berasal dari diri sendiri. Motivasi yang dimaksud adalah kesadaran membayar pajak dapat memberikan kontribusi pada pembangunan negara salah satunya dengan menaati peraturan perpajakan

Hasil Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rostanti (2017), Nengsih (2018), Kusuma (2018), Ramdhani (2018), Akbar (2019), Rizki (2020), dan Pramesti (2020) yang menyatakan kepatuhan pajak dapat

dipengaruhi oleh kesadaran membayar pajak. Sedangkan pada penelitian Ristian (2017) dan Khairunisa (2018) menyatakan kepatuhan pajak tidak dapat dipengaruhi oleh kesadaran membayar pajak. Perbedaan dapat terjadi karena adanya perbedaan tempat sehingga memengaruhi kualitas tingkat pengetahuan responden.

4.5.3 Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Uji pada H_3 menunjukkan bahwa variabel independen sosialisasi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap variabel dependen kepatuhan pajak. Pernyataan tersebut berdasarkan hasil pada tabel 4.12 yang menunjukkan bahwa Variabel X_3 (Sosialisasi Pajak) memiliki nilai kurang dari 0,01 yaitu 0,002. Sehingga hipotesis pertama (H_3) dalam penelitian ini diterima atau didukung oleh data.

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat sosialisasi perpajakan yang dilakukan Ditjen pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak meningkat. Hal ini sesuai dengan Teori Atribusi, wajib pajak akan mematuhi peraturan perpajakan jika memiliki motivasi yang berasal dari pengaruh luar. Motivasi yang dimaksud adalah semakin banyak sosialisasi perpajakan yang dilakukan maka wajib pajak akan termotivasi tentang pentingnya membayar pajak.

Hasil Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rostanti (2017), Afianto (2017), Zuhair (2018), dan Akbar (2019) yang menyatakan kepatuhan pajak dapat dipengaruhi oleh sosialisasi perpajakan. Sedangkan pada

penelitian Aspatista (2017) menyatakan kepatuhan pajak tidak dapat dipengaruhi oleh sosialisasi perpajakan. Perbedaan dapat terjadi karena adanya perbedaan tempat sehingga memengaruhi kualitas tingkat pengetahuan responden.

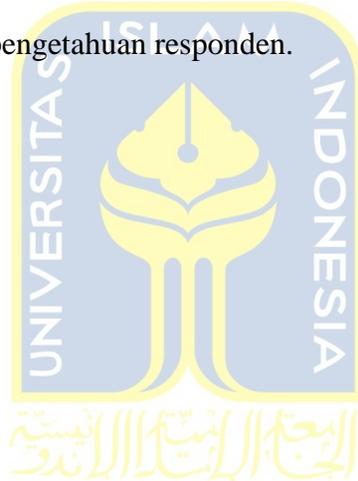
4.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Uji pada H_4 menunjukkan bahwa variabel independen sosialisasi pajak berpengaruh negatif signifikan terhadap variabel dependen kepatuhan pajak. Pernyataan tersebut berdasarkan hasil pada tabel 4.12 yang menunjukkan bahwa Variabel X_4 (Kualitas Pelayanan Pajak) memiliki nilai kurang dari 0,05 yaitu 0,012. Sehingga hipotesis pertama (H_4) dalam penelitian ini gagal diterima atau tidak didukung oleh data.

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan pajak yang dimiliki wajib pajak maka semakin menurunnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini sesuai dengan Theory of Planned Behavior, wajib pajak tidak mematuhi peraturan perpajakan karena adanya pengaruh yang berasal dari luar. Jika Kualitas pelayanan pajak meningkat maka kepatuhan pajak menurun, artinya meningkatnya kualitas perpajakan terkesan mempersulit proses pembayaran pajak oleh wajib pajak. Sehingga wajib pajak enggan untuk patuh membayar pajak sanksi yang ada belum diterapkan sepenuhnya. Menurut Afianto 2017, sanksi pajak tidak mempengaruhi hubungan kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tidak lagi berdasarkan kualitas pelayanan yang

diberikan tetapi lebih kepada kesadaran dan niat dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan Afianto (2017), Aspatista (2017), Zuhair (2018), dan Romadhon (2019) menyatakan kepatuhan pajak tidak dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak. Sedangkan pada penelitian Ristian (2017), Kusuma (2018), Ramdhani (2018), Akbar (2019), dan Pramesti (2020) yang menyatakan kepatuhan pajak dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak. Perbedaan dapat terjadi karena adanya perbedaan tempat sehingga memengaruhi kualitas tingkat pengetahuan responden.



BAB V

KESIMPULAN

Kesimpulan dan saran berikut merupakan hasil dari penelitian yang telah dilakukan mengenai Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pajak Pada Pelaku Usaha *E-Commerce* (Studi kasus Pada Pelaku Usaha *E-Commerce* di Kota Magelang). Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini sebagai berikut:

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari paparan bab 4 di atas adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Semakin tinggi kesadaran membayar pajak yang dimiliki oleh wajib pajak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.
3. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Semakin tinggi tingkat sosialisasi perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.
4. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan pajak. Semakin tinggi kualitas pelayanan pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak semakin rendah. Kualitas pelayanan pajak meningkat maka kepatuhan pajak menurun,

artinya meningkatnya kualitas perpajakan terkesan mempersulit proses pembayaran pajak oleh wajib pajak. Sehingga wajib pajak enggan untuk patuh membayar pajak sanksi yang ada belum diterapkan sepenuhnya.

5.2 Implikasi

Berdasarkan pembahasan di atas adanya hal-hal untuk pertimbangan dalam pengambilan keputusan tentang pajak sebagai berikut:

1. Pemerintah

Penelitian diharapkan dapat berkontribusi dalam pengambilan keputusan tentang faktor apa saja yang harus diperhatikan agar tingkat kepatuhan pajak para pelaku usaha *e-commerce* di Kota Magelang meningkat. Berdasarkan penelitian ini pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak, dan sosialisasi kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Sedangkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Sehingga dapat dijadikan acuan bahwa DJP perlu memperbaiki dalam kualitas pelayanan fiskus agar dapat berjalan dengan baik dan tepat sehingga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan para wajib pajak.

2. Wajib Pajak

Wajib Pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan tentang perpajakan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah, sehingga penerimaan pajak yang diterima negara dapat lebih maksimal.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penyusunan penelitian ini sebagai berikut

1. Penulis hanya menggunakan empat variabel dalam penelitiannya sehingga hanya dapat mengetahui hasil uji dari empat variabel tersebut.
2. Keterbatasan yang lain juga adalah lingkup pengambilan data hanya sebatas Kota Magelang sehingga data yang dihasilkan hanya menggambarkan kondisi masyarakat di Kota Magelang saja.

5.4 Saran

Saran yang penulis dapat berikan bagi penelitian selanjutnya adalah

1. Perlu adanya penelitian dengan variabel sanksi, lingkungan wajib pajak, tax amnesty dan penelitian pelaku usaha *e-commerce* yang memiliki NPWP.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan peneliti dapat memperluas area penelitian, tidak hanya sebatas Kota Magelang agar dapat memberikan informasi secara umum.

DAFTAR PUSTAKA

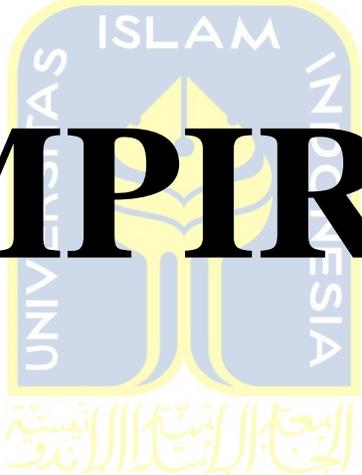
- Afianto, F. A. (2017). “Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Di D.I Yogyakarta”. Skripsi. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan bisnis, Universitas Islam Indonesia., Yogyakarta.
- Akbar, O. C. (2019). “Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Sanksi Pajak Dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman)”. Skripsi. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan bisnis, Universitas Islam Indonesia., Yogyakarta.
- Aryobimo, P. T., & Cahyonowati, N. (2012). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Accounting*, 1(2), 1-12.
- Aspatista, M. S. R. (2017). “Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman)”. Skripsi. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan bisnis, Universitas Islam Indonesia., Yogyakarta.
- Baskoro, R. J. N., & Lambey, R. (2016). Analisis Layanan Fiskus Pada Wajib Pajak Di Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(3), 56-67.
- Chanita, O. A., & Sitinjak, N. D. (2021). Peranan Pengetahuan Pajak dan Kesadaran Pajak bagi Kepatuhan Pajak Pelaku Usaha E-Commerce. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(2), 233-238.
- Fauzan, S. (2017). “Determinan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di D.I Yogyakarta”. Skripsi. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan bisnis, Universitas Islam Indonesia., Yogyakarta.
- Fauziati, P., Minovia, A. F., Muslim, R. Y., & Nasrah, R. (2020). The impact of tax knowledge on tax compliance case study in Kota Padang, Indonesia. *Journal of Advanced Research in Business and Management Studies*, 2(1), 22-30.

- Fikriningrum, W. K., & Syafruddin, M. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari). *Diponegoro Journal Of Accounting*, 1(1), 567-581.
- Fuadi, A. O., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 18-26.
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hair, J. F., Anderson, R., Tatham, R., & Black, W. (1998). *Multivariate Data Analysis 5th Edition* Prentice Hall. Upper Saddle River. New Jersey.
- Herawan, L., & Waluyo, W. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing. *Ultimaccounting: Jurnal Ilmu Akuntansi*, 6(2), 77-96.
- Indriyani, P. D., & Jayanto, P. Y. (2020). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan WPOP Pelaku E-Commerce di Kota Semarang pada Platform Online Marketplace Blibli. com. *Jurnal Moneter*, 7(1), 113-122.
- Jotopurnomo, C., & Mangoting, 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), 49-54.
- Khairunisa, R. (2018). "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten)". Skripsi. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan bisnis, Universitas Islam Indonesia., Yogyakarta.
- Kusuma, H. (2018). "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Serang". Skripsi. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan bisnis, Universitas Islam Indonesia., Yogyakarta.
- Lailatul, I., Nurlaela, S., & Masitoh, E. (2018). Pengaruh Pemahaman, Pengetahuan Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Orang Pribadi. *In Prosiding Seminar Nasional: Manajemen, Akuntansi, dan Perbankan*, 1(1), 751-768.

- Lewis dan Booms (2005). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi ketiga). Terjemahan (Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra). Andi. Yogyakarta.
- Lovihan, S. (2014). Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Orang Pribadi Di Kota Tomohon. *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing" Goodwill"*, 5(1), 44-59.
- Masruroh, S., & Zulaikha. (2013). Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WP OP di Kabupaten Tegal). *Dipenogoro Journal of Accounting*, 2(4), 1–15.
- Maxuel, A., & Primastiwi, A. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm E-Commerce. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 16(1), 21-29.
- Nafiah, Z., Sopi, S., & Novandalina, A. (2021). Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Pati. *Jurnal Stie Semarang (Edisi Elektronik)*, 13(2), 155-167.
- Nengsih, Y. C. (2018). "Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewah Yogyakarta". Skripsi. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan bisnis, Universitas Islam Indonesia., Yogyakarta.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per- 20 / PJ / 2013
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.010/2018 Tentang Perlakuan Perpajakan Atas Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (*E-Commerce*)
- Permana, A. E., Reyhan, A. M., & Rafli, H. Rakhmawati, N. A., (2021). Analisa Transaksi Belanja Online Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknoinfo*, 15(1), 32-37.
- Pradana, M. (2017). Klasifikasi bisnis e-commerce di Indonesia. *MODUS*, 27(2), 163-174.
- Pramesti, A. T. (2020). "Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sikap Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Tingkat Penghasilan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pajak UMKM (Studi Kasus di Kabupaten Sleman dan Kota

- Yogyakarta)”. Skripsi. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan bisnis, Universitas Islam Indonesia., Yogyakarta.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan Tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15-30.
- Ramdhani, R. F. (2018). “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Pribadi yang memiliki usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Yogyakarta)”. Skripsi. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan bisnis, Universitas Islam Indonesia., Yogyakarta.
- Ristian, M. N. N. (2017). “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak dan Petugas Pajak yang Terdaftar di KPP Daerah Istimewa Yogyakarta)”. Skripsi. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan bisnis, Universitas Islam Indonesia., Yogyakarta.
- Rizki, N. (2020). “Pengaruh Sikap, Kesadaran, Pengetahuan Dan Pendapatan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kota Serang”. Skripsi. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan bisnis, Universitas Islam Indonesia., Yogyakarta.
- Robbins, S. P. (1996). *Organizational Behavior (Terjemahan) (7 ed.)*. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Komputer.
- Rohmawati, L., & Prasetyono, Y. R. (2013). Pengaruh sosialisasi dan pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak (studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas pada KPP Pratama Gresik Utara). *Prosiding Simosium Nasional Perpajakan*, 4.
- Romadhon, M. F. (2019). “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Penerapan E-Filing Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Study Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Tercatat Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ngawi)”. Skripsi. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan bisnis, Universitas Islam Indonesia., Yogyakarta.
- Rostanti, I. (2017). “Faktor Internal Dan Eksternal Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di DIY Dengan Kualitas Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderasi”. Skripsi. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan bisnis, Universitas Islam Indonesia., Yogyakarta.
- Samsuar, S. (2019). ATRIBUSI. *Network Media*, 2(1), 65-69.

- Siamena, E., Sabijono, H., & Warongan, J. D. (2017). Pengaruh sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 917-927.
- Singarimbun, M. & Effendi, S. 1995. Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES.
- Sudrajat, A., & Ompusunggu, A. P. (2015). Pemanfaatan teknologi informasi, sosialisasi pajak, pengetahuan perpajakan, dan kepatuhan pajak. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 2(02), 193-202.
- Susanto, R. (2012). Pengaruh Biaya Kepatuhan Dan Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak (Survei Pada KPP Di Kanwil Jawa Barat I) (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang.
- Utomo, E. M. (2013). Transaksi E-Commerce Sebagai Potensi Penerimaan Pajak Di Indonesia. *Jurnal Akuntansi AKUNESA*, 2(1), 1-20.
- Widnyani, I. A. D., & Suardana, K. A. (2016). Pengaruh Sosialisasi, Sanksi Dan Persepsi Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16(3), 2176-2203.
- Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3), 960-970.
- Yoeanda, Q., Afifudin, A., & Mawardi, M. C. (2018). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak OP Pelaku e-commerce di Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 7(08), 52-64.
- Zuhair (2018). "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Mengenai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Restoran di Kota Solo dan Yogyakarta)". Skripsi. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan bisnis, Universitas Islam Indonesia., Yogyakarta.



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

Hal: Pengisian Kuesioner Penelitian

Kepada

Yth Saudara/i:

Di Kota Magelang

Assalamualaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir, saya Dio Naufal Pratama mahasiswa Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika dari Universitas Islam Indonesia yang saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pajak Pada Pelaku Usaha E-Commerce (Studi kasus Pada Pelaku Usaha *E-Commerce* di Kota Magelang)”**.

Penelitian ini merupakan syarat untuk kelulusan dijenjang pendidikan Strata Satu (S1). Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Saudara/i menjadi responden dalam penelitian saya dengan mengisi kuesioner yang diberikan. Semua informasi dari hasil penelitian hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya. Bantuan Saudara/i sangat saya harapkan demi terselesainya penelitian ini. Atas bantuan dan kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

KUESIONER PENELITIAN

A. Data Responden

Nama	:	
Jenis Kelamin	:	<input type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan
Usia	:	<input type="radio"/> Kurang dari 20 Tahun <input type="radio"/> 21-30 Tahun <input type="radio"/> 31-40 Tahun <input type="radio"/> 41-50 Tahun <input type="radio"/> Lebih dari 50 Tahun
Pendidikan Formal Terakhir	:	<input type="radio"/> SD/MI <input type="radio"/> SMP/MTs <input type="radio"/> SMA/SMK/MA/MAK <input type="radio"/> D1 <input type="radio"/> D2 <input type="radio"/> D3 <input type="radio"/> S1 <input type="radio"/> S2 <input type="radio"/> S3
Platform Marketplace Yang Digunakan (Dapat Memilih Lebih Dari Satu)	:	<input type="radio"/> Tokopedia <input type="radio"/> Shopee <input type="radio"/> Bukalapak <input type="radio"/> Instagram <input type="radio"/> Facebook

B. Petunjuk pengisian

1. Mohon membaca secara teliti pernyataan dan selanjutnya dijawab dengan jawaban yang telah disediakan yang sesuai dengan anda.
2. Anda cukup memberi ceklis (√) pada jawaban yang paling sesuai dengan anda.

3. Apabila anda salah menjawab cukup melingkari (O) tanda ceklis yang salah tersebut.
4. Mohon periksa Kembali semua jawban anda dan yakinkan bahwa tidak ada pertanyaan yang terlewat.

C. Data Penelitian

Keterangan:

ST	:	Sangat Tidak Setuju
S	:	
TS	:	Tidak Setuju
S	:	Setuju
SS	:	Sangat Setuju

Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Nova(2017), Kusuma (2017), Khoirunisa(2018), Cahya (2019).

No	Pernyataan	ST	TS	S	SS
1.	Menurut saya, membayar pajak adalah hal yang penting bagi wajib pajak karena menggunakan fasilitas umum dari pemerintah.				
2.	Menurut saya, melaporkan penghasilan yang kena pajak adalah hal yang wajib dilakukan oleh wajib pajak.				
3.	Menurut saya, melakukan pembayaran tepat waktu merupakan prioritas utama sebagai warga negara yang baik.				
4.	Saya telah menjalankan hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak.				
5.	Saya telah memiliki NPWP				

Pengetahuan Perpajakan

Sumber: Kusuma (2017), Rizqy (2017), Cahya (2019).

No	Pernyataan	ST	TS	S	SS
1.	Saya mengetahui dan berusaha memahami Peraturan/Undang-Undang mengenai perpajakan dan berbagai ketentuannya.				

2.	Saya mengetahui cara menghitung jumlah pajak yang harus dibayar.				
3.	Saya mengetahui manfaat dari memiliki NPWP				
4.	Saya mengetahui tata cara pembayaran pajak.				
5.	Saya mengetahui batas waktu pembayaran pajak.				

Kesadaran Membayar Pajak

Sumber: Nova(2017), Kusuma(2017), Khoirul(2018), Cahya (2019).

No	Pernyataan	ST S	TS	S	SS
1.	Saya sadar untuk menyisihkan sebagian penghasilan saya untuk membayar pajak.				
2.	Saya sadar dengan melakukan pembayaran pajak dan pelaporan pajak tepat waktu tidak akan terkena denda keterlambatan.				
3.	Saya sadar bahwa membayar pajak adalah salah satu bentuk sebagai warga negara yang baik.				
4.	Saya menyadari bahwa fasilitas umum yang saya nikmati merupakan manfaat yang dapat saya rasakan dari membayar pajak.				
5.	Saya membayar pajak karena saya menyadari bahwa pajak berguna bagi pembangunan negara untuk kepentingan masyarakat luas.yang menyeluruh.				

Sosialisasi Perpajakan

Sumber: Khoirul(2018), Cahya (2019).

No	Pernyataan	ST S	TS	S	SS
1.	Menurut saya, penggunaan media massa atau media elektronik salah satu sarana yang efektif dalam menyosialisasikan peraturan pajak kepada wajib pajak.				
2.	Menurut saya, media sosial dalam bentuk website yang dapat diakses internet setiap saat, cepat, mudah, serta informasi yang lengkap dan <i>up to date</i> adalah hal yang sangat penting bagi wajib pajak.				
3.	Menurut saya, informasi pajak yang disampaikan oleh pemerintah cukup jelas.				

4.	Menurut saya, sosialisasi pajak yang dilaksanakan sudah efektif dan tepat sasaran.				
5.	Menurut saya, penyuluhan pajak penghasilan merupakan sarana untuk menyapaikan informasi perpajakan yang tepat.				

Kualitas Pelayanan Pajak

Sumber: Nova(2017), Kusuma (2017), Rizqy (2017), Cahya (2019).

No	Pernyataan	ST S	TS	S	SS
1.	Menurut saya, petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh wajib pajak serta memberikan solusi yang tepat.				
2.	Menurut saya, petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak.				
3.	Menurut saya, petugas pajak mempunyai pengetahuan, keramahan, serta kemampuan dalam melaksanakan tugas secara spontan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat adalah hal yang sangat penting diperlukan wajib pajak.				
4.	Menurut saya, instansi pajak mempunyai fasilitas teknologi informasi yang membantu mempermudah pembayaran pajak oleh wajib pajak.				
5.	Menurut saya, petugas pajak memiliki respon yang cepat dalam menangani permasalahan perpajakan yang dimiliki wajib pajak.				

الجامعة الإسلامية

LAMPIRAN 2

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi (Jumlah)	Persentase (%)
Laki-laki	39	31%
Perempuan	86	69%
Total	125	100%

Sumber: Data Primer Diolah(2021)

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden

Usia	Frekuensi (Jumlah)	Persentase (%)
kurang dari 20 tahun	6	5%
21-30 tahun	79	63%
31-40 tahun	18	14%
41-51 tahun	10	8%
lebih dari 50 tahun	12	10%
Total	125	100%

Sumber: Data Primer Diolah(2021)

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden

Usia	Frekuensi (Jumlah)	Persentase (%)
SD	2	2%
SMP/MTs	8	6%
SMA/SMK/MA/MAK	64	51%
S1	35	28%
S2	4	3%
S3	1	1%
D1	2	2%
D2	1	1%
D3	8	6%
Total	125	100%

Sumber: Data Primer Diolah(2021)

LAMPIRAN 3

DATA HASIL JAWABAN RESPONDEN

Kepatuhan Pajak							
No	Pertanyaan					Total	Rata-rata
	P1	P2	P3	P4	P5		
1	4	1	4	1	4	14	2,8
2	1	1	4	4	4	14	2,8
3	1	1	4	2	1	9	1,8
4	1	1	1	1	1	5	1
5	4	4	4	1	4	17	3,4
6	1	1	1	1	1	5	1
7	4	4	4	4	4	20	4
8	1	1	1	1	1	5	1
9	4	4	4	1	1	14	2,8
10	4	1	1	4	4	14	2,8
11	2	4	4	4	1	15	3
12	4	4	4	1	1	14	2,8
13	1	1	1	1	1	5	1
14	1	1	1	1	1	5	1
15	1	1	1	1	1	5	1
16	1	1	1	1	1	5	1
17	1	1	1	1	1	5	1
18	1	1	1	1	1	5	1
19	1	1	4	1	4	11	2,2
20	1	1	1	1	1	5	1
21	4	1	1	1	1	8	1,6
22	4	4	4	1	1	14	2,8
23	4	4	4	4	4	20	4
24	4	4	4	1	1	14	2,8
25	1	4	4	1	1	11	2,2
26	4	4	1	2	1	12	2,4
27	4	4	1	1	4	14	2,8
28	1	1	1	1	1	5	1

Pengetahuan Perpajakan							
No	Pertanyaan					Total	Rata-rata
	P1	P2	P3	P4	P5		
1	1	1	4	1	1	8	1,6
2	4	4	4	4	4	20	4
3	1	4	4	1	1	11	2,2
4	2	1	1	2	2	8	1,6
5	4	4	4	4	4	20	4
6	1	1	1	1	1	5	1
7	4	1	4	1	1	11	2,2
8	1	1	1	1	1	5	1
9	4	4	4	4	4	20	4
10	1	1	4	1	1	8	1,6
11	4	1	4	4	4	17	3,4
12	1	4	1	1	1	8	1,6
13	1	1	4	1	1	8	1,6
14	1	4	1	1	1	8	1,6
15	1	1	1	1	1	5	1
16	1	1	1	1	1	5	1
17	1	1	1	2	2	7	1,4
18	1	1	1	1	1	5	1
19	2	1	4	2	1	10	2
20	1	2	1	1	1	6	1,2
21	1	1	4	1	1	8	1,6
22	1	1	1	1	1	5	1
23	4	1	1	1	1	8	1,6
24	1	4	1	1	1	8	1,6
25	1	1	4	1	1	8	1,6
26	1	1	1	2	1	6	1,2
27	4	1	4	1	4	14	2,8
28	1	1	1	1	1	5	1

29	4	4	4	4	4	20	4
30	4	1	4	2	1	12	2,4
31	4	1	4	4	1	14	2,8
32	1	1	1	1	1	5	1
33	4	4	4	1	1	14	2,8
34	1	1	1	1	1	5	1
35	4	4	1	1	4	14	2,8
36	4	4	4	4	4	20	4
37	1	1	1	1	1	5	1
38	1	1	4	1	1	8	1,6
39	1	1	4	1	1	8	1,6
40	1	1	1	2	1	6	1,2
41	4	4	4	1	1	14	2,8
42	4	4	1	1	1	11	2,2
43	1	1	1	1	1	5	1
44	1	1	1	1	1	5	1
45	1	1	4	1	1	8	1,6
46	1	2	1	1	1	6	1,2
47	1	2	1	2	1	7	1,4
48	1	2	1	1	1	6	1,2
49	4	4	1	1	1	11	2,2
50	4	4	4	4	4	20	4
51	4	4	4	4	1	17	3,4
52	4	1	4	1	1	11	2,2
53	4	1	4	1	1	11	2,2
54	1	1	1	1	1	5	1
55	4	4	4	4	4	20	4
56	1	1	1	4	1	8	1,6
57	1	1	1	2	1	6	1,2
58	1	1	4	1	1	8	1,6
59	4	4	1	1	1	11	2,2
60	1	1	4	1	1	8	1,6
61	4	4	4	1	4	17	3,4
62	1	1	4	1	4	11	2,2

29	1	1	1	1	1	5	1
30	1	1	4	1	1	8	1,6
31	1	1	2	2	2	8	1,6
32	1	1	1	1	1	5	1
33	1	1	1	1	1	5	1
34	1	1	1	1	1	5	1
35	1	1	1	1	1	5	1
36	4	4	4	4	4	20	4
37	1	1	1	1	1	5	1
38	4	1	4	1	1	11	2,2
39	1	1	1	1	1	5	1
40	1	1	1	1	1	5	1
41	1	4	1	1	1	8	1,6
42	1	1	1	1	1	5	1
43	1	1	1	1	1	5	1
44	1	1	1	1	1	5	1
45	1	1	4	1	1	8	1,6
46	2	1	1	2	2	8	1,6
47	1	1	2	2	1	7	1,4
48	1	1	1	1	1	5	1
49	1	4	1	1	1	8	1,6
50	4	4	4	4	4	20	4
51	1	1	4	1	1	8	1,6
52	1	1	4	1	1	8	1,6
53	1	1	1	1	1	5	1
54	1	1	1	1	1	5	1
55	1	4	4	1	1	11	2,2
56	1	1	1	1	1	5	1
57	1	1	2	2	1	7	1,4
58	1	1	1	1	1	5	1
59	1	1	1	1	1	5	1
60	1	1	1	1	1	5	1
61	4	4	4	4	4	20	4
62	1	1	1	1	1	5	1

63	4	1	1	2	1	9	1,8
64	1	1	1	1	1	5	1
65	1	1	1	1	1	5	1
66	4	4	4	1	4	17	3,4
67	1	1	1	1	1	5	1
68	4	1	1	4	1	11	2,2
69	4	1	1	1	1	8	1,6
70	4	1	1	1	1	8	1,6
71	4	1	1	1	4	11	2,2
72	4	1	4	1	1	11	2,2
73	4	4	4	4	4	20	4
74	1	1	4	1	1	8	1,6
75	1	1	1	2	1	6	1,2
76	1	1	1	1	1	5	1
77	1	1	2	2	1	7	1,4
78	1	1	1	1	1	5	1
79	1	2	1	4	4	12	2,4
80	1	1	1	4	1	8	1,6
81	4	4	4	4	4	20	4
82	4	4	4	4	4	20	4
83	1	1	1	2	4	9	1,8
84	1	1	4	1	1	8	1,6
85	4	1	4	1	4	14	2,8
86	4	1	1	1	1	8	1,6
87	4	4	4	4	4	20	4
88	1	4	1	1	1	8	1,6
89	2	2	2	2	2	10	2
90	1	1	1	1	1	5	1
91	1	1	1	1	4	8	1,6
92	4	4	4	4	4	20	4
93	1	1	1	1	1	5	1
94	4	4	4	1	1	14	2,8
95	1	1	1	1	1	5	1
96	1	1	1	1	1	5	1

63	1	4	1	1	1	8	1,6
64	1	1	1	1	1	5	1
65	1	4	1	1	1	8	1,6
66	1	4	4	1	1	11	2,2
67	1	1	1	1	1	5	1
68	1	1	4	1	1	8	1,6
69	1	1	4	1	1	8	1,6
70	1	4	1	1	1	8	1,6
71	4	1	4	1	1	11	2,2
72	4	1	1	1	1	8	1,6
73	1	4	4	4	4	17	3,4
74	4	4	1	1	1	11	2,2
75	4	1	1	1	1	8	1,6
76	1	1	1	1	1	5	1
77	2	2	1	2	2	9	1,8
78	1	1	4	1	1	8	1,6
79	4	4	1	1	4	14	2,8
80	1	4	1	1	1	8	1,6
81	4	4	4	1	1	14	2,8
82	1	1	4	1	1	8	1,6
83	1	4	4	1	2	12	2,4
84	1	2	1	1	1	6	1,2
85	4	4	4	1	4	17	3,4
86	1	1	1	1	1	5	1
87	1	4	1	1	1	8	1,6
88	1	4	1	2	2	10	2
89	2	2	2	2	2	10	2
90	1	1	1	1	1	5	1
91	1	4	4	4	1	14	2,8
92	4	4	4	4	4	20	4
93	1	1	1	1	1	5	1
94	1	1	4	1	1	8	1,6
95	1	1	1	1	1	5	1
96	4	2	1	1	1	9	1,8

97	4	4	1	2	4	15	3
98	1	1	1	1	1	5	1
99	4	1	1	2	4	12	2,4
100	4	4	1	1	1	11	2,2
101	4	4	1	4	4	17	3,4
102	1	4	1	4	1	11	2,2
103	4	2	4	3	3	16	3,2
104	4	1	4	1	1	11	2,2
105	1	1	1	1	1	5	1
106	4	4	4	4	4	20	4
107	2	3	4	1	1	11	2,2
108	1	1	2	4	2	10	2
109	1	4	4	4	1	14	2,8
110	1	1	4	4	1	11	2,2
111	4	1	1	1	1	8	1,6
112	4	4	4	4	4	20	4
113	4	2	1	1	2	10	2
114	4	1	1	2	1	9	1,8
115	1	1	3	1	1	7	1,4
116	2	2	2	1	1	8	1,6
117	4	4	2	4	2	16	3,2
118	1	1	1	1	1	5	1
119	2	1	4	1	1	9	1,8
120	1	1	4	1	1	8	1,6
121	1	2	1	1	1	6	1,2
122	1	2	1	2	1	7	1,4
123	1	2	2	3	1	9	1,8
124	4	4	4	4	1	17	3,4
125	4	4	4	4	4	20	4

97	4	4	4	1	1	14	2,8
98	1	1	1	1	1	5	1
99	1	1	1	1	1	5	1
100	1	4	1	1	1	8	1,6
101	4	3	4	2	1	14	2,8
102	1	1	1	1	1	5	1
103	3	4	2	2	2	13	2,6
104	1	1	1	4	1	8	1,6
105	1	1	1	1	1	5	1
106	1	4	4	1	1	11	2,2
107	1	4	4	2	1	12	2,4
108	1	1	2	3	3	10	2
109	1	1	2	3	3	10	2
110	1	1	1	1	1	5	1
111	1	1	3	4	1	10	2
112	4	4	4	4	4	20	4
113	1	1	4	1	1	8	1,6
114	1	1	1	4	1	8	1,6
115	1	1	1	1	1	5	1
116	1	2	1	1	3	8	1,6
117	1	1	4	1	5	12	2,4
118	1	1	1	1	1	5	1
119	4	1	1	1	2	9	1,8
120	1	1	4	1	1	8	1,6
121	2	1	1	2	2	8	1,6
122	1	1	2	2	1	7	1,4
123	1	2	3	1	2	9	1,8
124	2	1	1	4	1	9	1,8
125	4	4	4	1	4	17	3,4

Kesadaran Membayar Pajak							
No	Pertanyaan					Total	Rata-rata
	P1	P2	P3	P4	P5		
1	4	4	4	1	1	14	2,8
2	4	4	4	4	1	17	3,4
3	1	2	4	2	2	11	2,2
4	1	1	1	2	2	7	1,4
5	4	4	4	1	4	17	3,4
6	1	1	1	1	1	5	1
7	4	4	4	4	4	20	4
8	2	1	1	1	1	6	1,2
9	4	4	4	4	4	20	4
10	4	1	4	2	2	13	2,6
11	1	4	1	2	2	10	2
12	4	2	4	1	1	12	2,4
13	1	4	1	1	1	8	1,6
14	4	1	4	1	2	12	2,4
15	4	4	4	1	2	15	3
16	1	1	1	1	2	6	1,2
17	4	2	4	2	2	14	2,8
18	4	1	4	2	1	12	2,4
19	4	1	1	1	1	8	1,6
20	1	1	1	2	2	7	1,4
21	1	2	1	2	2	8	1,6
22	4	4	4	1	1	14	2,8
23	1	2	1	2	2	8	1,6
24	4	4	4	1	1	14	2,8
25	4	2	2	1	1	10	2
26	1	1	2	1	1	6	1,2
27	4	1	4	1	1	11	2,2
28	1	1	1	2	2	7	1,4
29	4	4	4	1	1	14	2,8
30	4	4	4	1	1	14	2,8
31	4	1	4	2	4	15	3

Sosialisasi Perpajakan							
No	Pertanyaan					Total	Rata-rata
	P1	P2	P3	P4	P5		
1	1	1	4	1	1	8	1,6
2	4	1	4	1	1	11	2,2
3	1	4	4	1	4	14	2,8
4	1	2	1	2	1	7	1,4
5	4	4	4	4	4	20	4
6	1	1	1	1	1	5	1
7	4	4	4	4	4	20	4
8	1	1	1	1	1	5	1
9	4	4	4	4	1	17	3,4
10	2	1	1	2	1	7	1,4
11	1	4	4	1	4	14	2,8
12	1	1	4	1	4	11	2,2
13	1	1	1	1	1	5	1
14	1	1	1	1	1	5	1
15	1	1	1	1	1	5	1
16	1	1	1	2	1	6	1,2
17	4	1	1	1	4	11	2,2
18	1	1	1	1	1	5	1
19	1	2	4	1	1	9	1,8
20	1	1	1	1	2	6	1,2
21	4	1	1	2	1	9	1,8
22	1	1	4	1	1	8	1,6
23	1	1	4	1	1	8	1,6
24	4	1	4	1	4	14	2,8
25	4	1	4	1	1	11	2,2
26	1	1	1	1	2	6	1,2
27	4	4	1	1	1	11	2,2
28	4	1	1	2	4	12	2,4
29	1	1	4	1	4	11	2,2
30	4	4	4	1	1	14	2,8
31	2	1	4	4	4	15	3

32	1	1	1	1	2	6	1,2
33	1	1	1	1	1	5	1
34	1	1	1	1	1	5	1
35	4	4	4	1	1	14	2,8
36	4	4	4	1	1	14	2,8
37	1	1	1	1	1	5	1
38	1	1	4	1	1	8	1,6
39	4	4	4	1	1	14	2,8
40	1	1	1	2	2	7	1,4
41	4	1	4	1	2	12	2,4
42	1	1	1	2	2	7	1,4
43	1	1	1	1	1	5	1
44	1	1	1	1	1	5	1
45	4	4	1	1	1	11	2,2
46	1	1	2	2	2	8	1,6
47	1	1	1	1	1	5	1
48	1	1	1	1	1	5	1
49	1	1	1	1	1	5	1
50	4	4	4	4	4	20	4
51	4	1	1	2	2	10	2
52	1	1	1	2	2	7	1,4
53	4	4	4	1	1	14	2,8
54	4	1	1	2	1	9	1,8
55	4	1	4	2	2	13	2,6
56	4	4	1	1	1	11	2,2
57	1	1	1	1	2	6	1,2
58	4	2	1	1	1	9	1,8
59	1	1	1	1	1	5	1
60	1	1	1	1	1	5	1
61	4	1	1	1	1	8	1,6
62	4	1	1	1	1	8	1,6
63	1	1	1	1	1	5	1
64	1	1	1	1	2	6	1,2
65	1	1	4	2	2	10	2

32	1	1	1	1	1	5	1
33	1	1	4	1	1	8	1,6
34	1	1	1	1	1	5	1
35	4	1	1	1	4	11	2,2
36	4	4	4	1	4	17	3,4
37	1	1	1	2	2	7	1,4
38	4	4	4	1	1	14	2,8
39	1	1	4	1	1	8	1,6
40	1	1	1	1	1	5	1
41	1	1	4	1	4	11	2,2
42	1	1	1	2	1	6	1,2
43	1	1	1	1	1	5	1
44	1	1	1	1	1	5	1
45	1	1	4	1	1	8	1,6
46	1	2	1	1	1	6	1,2
47	1	2	1	1	1	6	1,2
48	2	1	1	2	2	8	1,6
49	1	1	1	1	1	5	1
50	1	4	4	4	1	14	2,8
51	1	1	4	1	2	9	1,8
52	4	1	4	1	1	11	2,2
53	1	1	4	1	1	8	1,6
54	1	1	1	1	1	5	1
55	1	1	4	2	1	9	1,8
56	1	1	1	1	1	5	1
57	2	1	1	1	1	6	1,2
58	1	1	4	1	4	11	2,2
59	1	1	1	2	1	6	1,2
60	1	1	4	1	1	8	1,6
61	4	4	4	1	4	17	3,4
62	1	1	4	1	1	8	1,6
63	1	4	1	1	1	8	1,6
64	1	1	1	1	1	5	1
65	1	2	1	1	1	6	1,2

66	1	1	4	1	1	8	1,6
67	1	1	1	1	1	5	1
68	1	1	1	1	1	5	1
69	1	1	1	1	1	5	1
70	4	4	4	1	1	14	2,8
71	1	1	1	1	2	6	1,2
72	1	1	1	1	2	6	1,2
73	1	4	1	1	1	8	1,6
74	1	1	1	1	1	5	1
75	1	1	1	2	1	6	1,2
76	1	1	1	1	1	5	1
77	1	1	2	2	2	8	1,6
78	4	1	4	1	1	11	2,2
79	1	1	4	2	2	10	2
80	4	1	1	2	2	10	2
81	4	4	4	2	2	16	3,2
82	4	4	1	1	1	11	2,2
83	1	1	2	2	2	8	1,6
84	4	4	1	2	2	13	2,6
85	4	4	4	2	2	16	3,2
86	1	1	1	1	1	5	1
87	4	1	4	2	2	13	2,6
88	2	4	2	1	1	10	2
89	2	2	2	2	2	10	2
90	4	1	1	1	1	8	1,6
91	4	1	4	1	4	14	2,8
92	4	4	4	4	1	17	3,4
93	1	1	1	1	1	5	1
94	4	1	1	1	1	8	1,6
95	1	1	1	1	1	5	1
96	4	1	1	2	1	9	1,8
97	4	1	4	2	2	13	2,6
98	4	1	4	2	2	13	2,6
99	4	2	4	2	2	14	2,8

66	1	1	4	1	1	8	1,6
67	1	1	1	1	1	5	1
68	1	1	1	1	1	5	1
69	1	1	1	1	1	5	1
70	1	1	1	1	1	5	1
71	1	4	1	1	1	8	1,6
72	4	1	4	1	1	11	2,2
73	1	1	4	1	1	8	1,6
74	1	4	4	1	1	11	2,2
75	1	1	1	2	2	7	1,4
76	1	1	1	1	1	5	1
77	2	2	2	1	1	8	1,6
78	1	1	1	1	1	5	1
79	1	4	1	2	2	10	2
80	2	1	1	1	1	6	1,2
81	1	1	4	1	2	9	1,8
82	1	1	4	1	4	11	2,2
83	1	1	1	2	4	9	1,8
84	1	1	4	1	1	8	1,6
85	4	4	4	4	4	20	4
86	1	1	1	1	1	5	1
87	1	1	4	1	4	11	2,2
88	4	1	1	4	4	14	2,8
89	2	2	2	2	2	10	2
90	4	1	1	1	1	8	1,6
91	4	1	1	4	4	14	2,8
92	4	4	4	1	4	17	3,4
93	1	1	1	1	1	5	1
94	1	1	4	1	1	8	1,6
95	1	1	1	1	1	5	1
96	1	1	1	2	1	6	1,2
97	4	4	1	2	1	12	2,4
98	2	1	1	1	2	7	1,4
99	1	1	1	1	2	6	1,2

100	4	4	1	1	1	11	2,2
101	4	3	4	3	3	17	3,4
102	4	1	1	4	4	14	2,8
103	1	1	1	4	4	11	2,2
104	4	3	3	3	4	17	3,4
105	1	4	3	4	2	14	2,8
106	4	1	4	2	2	13	2,6
107	4	3	2	1	1	11	2,2
108	1	2	1	1	4	9	1,8
109	4	1	1	1	2	9	1,8
110	1	1	3	4	1	10	2
111	1	1	2	2	2	8	1,6
112	4	1	2	1	1	9	1,8
113	4	2	1	1	1	9	1,8
114	1	2	2	1	1	7	1,4
115	1	1	1	1	2	6	1,2
116	4	1	4	1	1	11	2,2
117	1	1	1	1	4	8	1,6
118	1	1	1	1	1	5	1
119	1	2	1	1	1	6	1,2
120	4	4	1	1	1	11	2,2
121	1	1	2	2	2	8	1,6
122	1	1	1	1	1	5	1
123	1	1	2	1	2	7	1,4
124	2	2	2	2	1	9	1,8
125	4	2	4	3	4	17	3,4

100	4	1	1	1	1	8	1,6
101	1	1	1	4	1	8	1,6
102	4	4	4	1	2	15	3
103	4	3	4	2	2	15	3
104	1	1	5	1	1	9	1,8
105	4	4	1	1	2	12	2,4
106	1	1	4	2	3	11	2,2
107	1	4	4	4	1	14	2,8
108	1	3	2	1	1	8	1,6
109	4	4	1	1	1	11	2,2
110	1	1	2	1	1	6	1,2
111	4	1	1	1	2	9	1,8
112	4	3	4	1	4	16	3,2
113	1	2	4	1	1	9	1,8
114	1	4	2	1	1	9	1,8
115	1	1	1	1	1	5	1
116	1	1	1	1	3	7	1,4
117	1	1	1	3	3	9	1,8
118	1	1	1	1	1	5	1
119	1	2	2	1	2	8	1,6
120	1	1	4	1	1	8	1,6
121	1	2	1	1	1	6	1,2
122	1	2	1	1	1	6	1,2
123	1	1	1	3	4	10	2
124	1	1	1	3	1	7	1,4
125	4	4	4	4	4	20	4

Kualitas Pelayanan Pajak							
No	Pertanyaan					Total	Rata-rata
	P1	P2	P3	P4	P5		
1	1	1	1	1	1	5	1
2	1	4	4	4	1	14	2,8
3	1	1	1	1	4	8	1,6
4	2	1	1	1	1	6	1,2

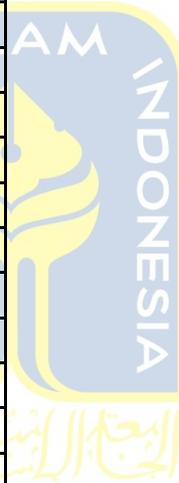
5	4	4	4	4	4	20	4
6	1	1	1	1	1	5	1
7	4	4	4	4	4	20	4
8	1	1	1	1	1	5	1
9	4	4	4	4	1	17	3,4
10	2	1	2	2	1	8	1,6
11	1	2	2	1	4	10	2
12	1	1	1	1	4	8	1,6
13	1	1	1	1	1	5	1
14	1	2	1	1	1	6	1,2
15	1	1	1	1	1	5	1
16	2	1	2	1	1	7	1,4
17	1	1	1	1	4	8	1,6
18	1	1	1	1	1	5	1
19	1	1	4	1	1	8	1,6
20	1	1	1	1	2	6	1,2
21	2	2	1	4	1	10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



39	1	1	1	1	1	5	1
40	1	1	1	1	1	5	1
41	1	1	1	1	4	8	1,6
42	2	1	1	1	1	6	1,2
43	1	1	1	1	1	5	1
44	1	1	1	1	1	5	1
45	1	2	1	1	1	6	1,2
46	1	1	1	1	1	5	1
47	1	1	1	1	1	5	1
48	2	2	2	2	2	10	2
49	1	1	1	1	1	5	1
50	4	4	4	1	1	14	2,8
51	1	1	1	1	2	6	1,2
52	1	1	1	4	1	8	1,6
53	1	1	1	1	1	5	1
54	1	1	1	1	1	5	1
55	2	2	1	1	1	7	1,4
56	1	1	1	1	1	5	1
57	1	2	1	1	1	6	1,2
58	1	1	1	1	4	8	1,6
59	2	1	2	1	1	7	1,4
60	1	1	1	1	1	5	1
61	1	1	1	1	4	8	1,6
62	1	1	1	1	1	5	1
63	1	1	1	1	1	5	1
64	1	1	1	1	1	5	1
65	1	2	1	1	1	6	1,2
66	1	1	1	1	1	5	1
67	1	1	1	1	1	5	1
68	1	1	1	1	1	5	1
69	1	4	4	1	1	11	2,2
70	1	1	1	1	1	5	1
71	1	1	1	1	1	5	1
72	1	1	1	1	1	5	1



73	1	1	1	1	1	5	1
74	1	1	1	1	1	5	1
75	2	2	2	1	2	9	1,8
76	1	1	1	1	1	5	1
77	1	2	1	2	1	7	1,4
78	1	1	1	1	1	5	1
79	2	1	1	1	2	7	1,4
80	1	1	2	2	1	7	1,4
81	1	1	1	1	2	6	1,2
82	1	1	1	1	4	8	1,6
83	2	2	4	4	4	16	3,2
84	1	1	1	1	1	5	1
85	4	1	4	4	4	17	3,4
86	1	1	1	1	1	5	1
87	1	1	1	1	4	8	1,6
88	4	4	4	4	4	20	4
89	2	2	2	2	2	10	2
90	1	4	1	4	1	11	2,2
91	4	1	4	4	4	17	3,4
92	1	4	1	4	4	14	2,8
93	1	1	1	1	1	5	1
94	1	1	1	1	1	5	1
95	1	1	1	1	1	5	1
96	2	1	1	2	1	7	1,4
97	2	1	2	4	1	10	2
98	1	1	2	2	2	8	1,6
99	1	1	1	1	2	6	1,2
100	1	1	1	4	1	8	1,6
101	4	1	4	1	1	11	2,2
102	4	2	2	2	2	12	2,4
103	2	4	2	2	1	11	2,2
104	1	1	1	1	1	5	1
105	1	1	1	1	1	5	1
106	1	3	3	2	1	10	2



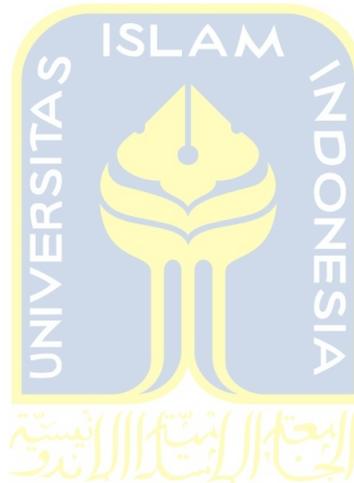
107	1	1	1	1	1	5	1
108	1	2	2	2	3	10	2
109	1	4	1	2	1	9	1,8
110	1	2	1	1	2	7	1,4
111	1	2	1	2	1	7	1,4
112	1	1	1	1	4	8	1,6
113	1	2	2	2	1	8	1,6
114	1	1	1	1	1	5	1
115	1	1	1	1	1	5	1
116	1	1	1	2	2	7	1,4
117	1	2	3	1	1	8	1,6
118	1	1	1	1	1	5	1
119	1	1	2	1	3	8	1,6
120	1	2	1	1	1	6	1,2
121	1	1	1	1	1	5	1
122	1	1	1	1	1	5	1
123	2	2	2	4	2	12	2,4
124	1	1	1	3	1	7	1,4
125	4	4	4	4	4	20	4



LAMPIRAN 4

HASIL ANALISIS DESKRIFTIF

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Standard Deviation	Variance	Skewness	Kurtosis
Kepatuhan Pajak	125	15	5	20	1315	10,52	4.910	24.106	.609	-.754
Pengetahuan Perpajakan	125	15	5	20	1096	8,76	4.182	17.486	1397	1337
Kesadaran Membayar Pajak	125	15	5	20	1224	9,79	3.929	15.440	.583	-.471
Sosialisasi Pajak	125	15	5	20	1129	9,03	3.829	14.660	1077	.644
Kualitas Pelayanan Pajak	125	15	5	20	986	7,88	3.705	13.729	1664	2464
Valid N (listwise)	125									



LAMPIRAN 5

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Kepatuhan Pajak

Correlations

Kepatuhan Pajak

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
P1	1.000**	0.000	Valid
P2	1.000**	0.000	Valid
P3	1.000**	0.000	Valid
P4	1.000**	0.000	Valid
P5	1.000**	0.000	Valid
Kepatuhan Pajak	1		

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,840	6

Pengetahuan Perpajakan

Correlations

Pengetahuan Perpajakan

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
--	---------------------	-----------------	------------

P1	1.000**	0.000	Valid
P2	1.000**	0.000	Valid
P3	1.000**	0.000	Valid
P4	1.000**	0.000	Valid
P5	1.000**	0.000	Valid
Pengetahuan Perpajakan	1		

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

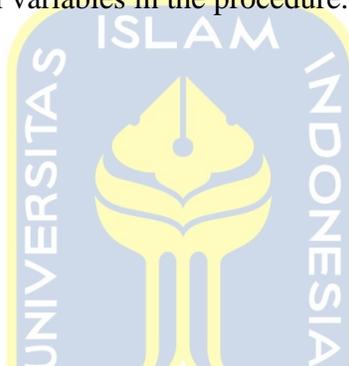
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,840	6



Kesadaran Membayar Pajak

Correlations

Kesadaran Membayar Pajak

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
P1	1.000**	0.000	Valid
P2	1.000**	0.000	Valid
P3	1.000**	0.000	Valid
P4	1.000**	0.000	Valid
P5	1.000**	0.000	Valid
Kesadaran Membayar Pajak	1		

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,840	6

Sosialisasi Perpajakan

Correlations

Sosialisasi Perpajakan

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
P1	1.000**	0.000	Valid
P2	1.000**	0.000	Valid
P3	1.000**	0.000	Valid
P4	1.000**	0.000	Valid
P5	1.000**	0.000	Valid
Sosialisasi Perpajakan	1		

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

,840	6
------	---

Kualitas Pelayanan Pajak

Correlations

Kualitas Pelayanan Pajak

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
P1	1.000**	0.000	Valid
P2	1.000**	0.000	Valid
P3	1.000**	0.000	Valid
P4	1.000**	0.000	Valid
P5	1.000**	0.000	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak	1		

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,840	6

LAMPIRAN 6

HASIL UJI ASUMSI KLASIK

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		125	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0	
	Std. Deviation	3,477675	
Most Extreme Differences	Absolute	0,11	
	Positive	0,11	
	Negative	-0,042	
Test Statistic		0,11	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,001 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,090 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,082
		Upper Bound	0,097

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

c Lilliefors Significance Correction.

d Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

UJI MULTIKOLINEARITAS

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.755	.938		1.871	.064		
X1	.448	.106	.382	4.219	.000	.511	1.956
X2	.317	.102	.254	3.110	.002	.627	1.594
X3	.489	.152	.381	3.215	.002	.297	3.364
X4	-.340	.134	-.257	2.537	.012	.408	2.451

a Dependent Variable: Y

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.168	.022		7.514	.000
X1	-.003	.003	-.168	1.382	.170
X2	.005	.002	.206	1.876	.063
X3	-.002	.004	-.078	-.490	.625
X4	-.004	.003	-.178	1.308	.193

a Dependent Variable: Abs_RES3

LAMPIRAN 7

UJI ASUMSI KLASIK

Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.706a	.498	.482	353.516

a Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3

b Dependent Variable: Y

Uji F ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.489.516	4	372.379	29.797	.000b
	Residual	1.499.684	120	12.497		
	Total	2.989.200	124			

a Dependent Variable: Y

b Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3

Uji T *Coefficients^a*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.755	.938		1.871	.064	
	X1	.448	.106	.382	4.219	.000	.511
	X2	.317	.102	.254	3.110	.002	.627
	X3	.489	.152	.381	3.215	.002	.297
	X4	-.340	.134	-.257	2.537	.012	.408

a Dependent Variable: Y

LAMPIRAN 8

ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.755	.938		1.871	.064		
X1	.448	.106	.382	4.219	.000	.511	1.956
X2	.317	.102	.254	3.110	.002	.627	1.594
X3	.489	.152	.381	3.215	.002	.297	3.364
X4	-.340	.134	-.257	2.537	.012	.408	2.451

a Dependent Variable: Y

