

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

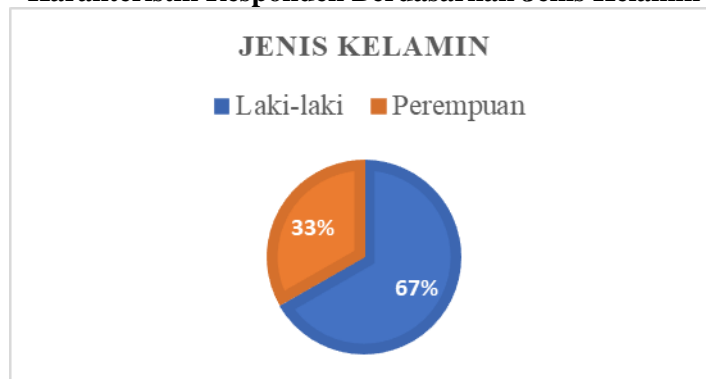
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu wajib pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pajak Pratama (KPP) Surabaya Mulyorejo dengan memberikan kuesioner kepada wajib pajak Orang Pribadi yang berada di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Proses pendistribusian hingga pengumpulan data dilakukan selama 4 minggu. Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Surabaya Mulyorejo yaitu sebanyak 30 Wajib Pajak. Peneliti menggunakan sampel jenuh dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Pertanyaan untuk variabel indenpenden kebijakan administrasi perpajakan sejumlah 6 pertanyaan, variabel indenpenden kualitas pelayanan pajak sejumlah 5 pertanyaan dan variabel dependen kepatuhan wajib pajak sejumlah 7 pertanyaan.

5.1.1 Deskripsi berdasarkan karakteristik responden

Karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa kelompok yaitu menurut jenis kelamin, umur, pendidikan. Berikut ini disajikan karakteristik responden menurut jenis kelamin.

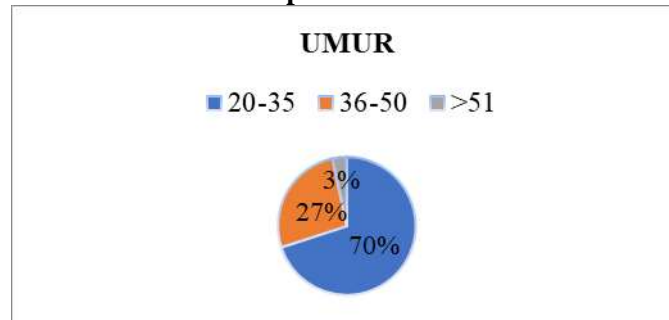
Gambar 5.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: Data Kuesioner, 2018

Dari gambar 5.1 dapat diidentifikasi bahwa responden dalam penelitian ini berjumlah 30 Wajib Pajak yang terdiri dari Laki-laki dan Perempuan. Responden yang berjenis kelamin Laki-laki berjumlah 20 orang dan responden yang berjenis Perempuan berjumlah 10 orang. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki.

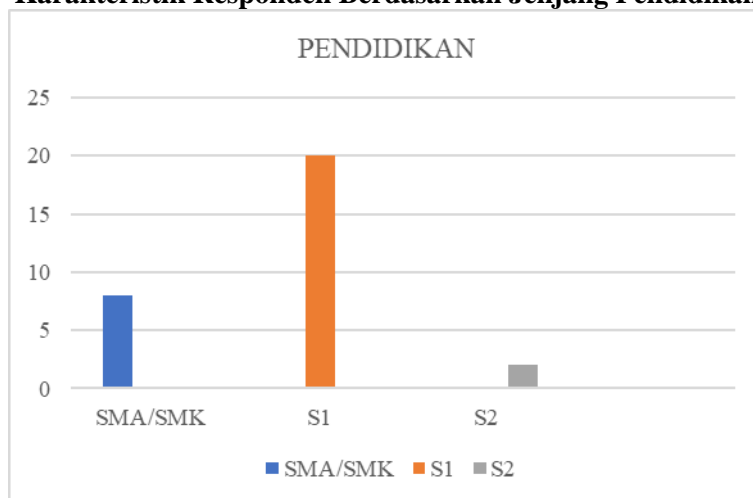
Gambar 5.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur



Sumber: Data Kuesioner, 2018

Berdasarkan gambar 5.2 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berumur antara 20-35 tahun sebanyak 70% (21 orang), umur 36-50 tahun sebanyak 27% (8 orang) dan umur >50 tahun sebanyak 3% (1 orang) dalam penelitian ini.

Gambar 5.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan



Sumber: Data Kuesioner, 2018

Berdasarkan gambar 5.3 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar S1 sebanyak 20 orang , SMA/SMK sebanyak 8 orang dan S2 sebanyak 2 orang. Penelitian ini dihasilkan dari hasil perhitungan kuesioner sehubungan dengan variabel yang diteliti.

5.2 Uji Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner yang baik harus memenuhi dua persyaratan yaitu *valid* dan *reliable*. Untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dari alat ukur tersebut dapat menjamin mutu dari penelitian sehingga kesimpulan-kesimpulan terhadap hubungan-hubungan antar variabel dapat dipercaya, akurat dan dapat diandalkan sehingga hasil penelitian bisa diterima, maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Data yang digunakan dalam uji coba instrumen diambil dari 18 pertanyaan atas kuesioner kebijakan administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak pada KPP Surabaya Mulyorejo. Responden

yang digunakan untuk uji coba instrumen penelitian ini diambil dari dalam populasi dan digunakan kembali sebagai sampel penelitian. Untuk menguji apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian *valid* dan *reliable* dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

5.2.1 Uji validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui seberapa baik suatu instrumen mengukur konsep yang seharusnya diukur. Variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian ini ada 2 macam, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Untuk mengukur validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *bivariate* antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan kriteria pengujian apabila nilai signifikansi dari uji *pearson correlation* $<0,05$ maka butir pernyataan dapat dikatakan valid, sedangkan apabila nilai signifikansi dari uji *pearson correlation* $>0,05$ maka butir pernyataan dikatakan tidak valid.

Tabel 5.1
Hasil Uji Validitas untuk Kebijakan Administrasi Perpajakan

Pertanyaan	Pearson Correlation (r Hitung)	r Tabel	Keterangan
1	0,539	0,3601	Valid
2	0,752	0,3601	Valid
3	0,666	0,3601	Valid
4	0,467	0,3601	Valid
5	0,419	0,3601	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa nilai korelasi *pearson correlation* (r hitung) untuk masing-masing item pernyataan pada variabel kebijakan administrasi perpajakan menunjukkan lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,3601 (taraf

signifikansi 5% dengan $n=17$), sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item dari pertanyaan pada variabel kebijakan administrasi perpajakan dinyatakan valid. Hal ini berarti data tersebut dapat digunakan sebagai data penelitian.

Tabel 5.2
Hasil Uji Validitas untuk Kualitas Pelayanan Pajak

Pertanyaan	Pearson Correlation (r Hitung)	r Tabel	Keterangan
1	0,388	0,3601	Valid
2	0,678	0,3601	Valid
3	0,761	0,3601	Valid
4	0,845	0,3601	Valid
5	0,729	0,3601	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa nilai korelasi *pearson correlation* (r hitung) untuk masing-masing item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan pajak menunjukkan lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,3601 (taraf signifikansi 5% dengan $n=17$), sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item dari pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan pajak dinyatakan valid. Hal ini berarti data tersebut dapat digunakan sebagai data penelitian.

Tabel 5.3
Hasil Uji Validitas untuk Kepatuhan Wajib Pajak

Pertanyaan	Pearson Correlation (r Hitung)	r Tabel	Keterangan
1	0,604	0,3601	Valid
2	0,487	0,3601	Valid
3	0,716	0,3601	Valid
4	0,544	0,3601	Valid
5	0,688	0,3601	Valid
6	0,711	0,3601	Valid
7	0,589	0,3601	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa nilai korelasi *pearson correlation* (r hitung) untuk masing-masing item pernyataan pada variabel kepatuhan wajib pajak menunjukkan lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,3601 (taraf signifikansi 5% dengan n=17), sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item dari pertanyaan pada variabel kepatuhan wajib pajak dinyatakan valid. Hal ini berarti data tersebut dapat digunakan sebagai data penelitian.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali,2011). Alat yang digunakan untuk menguji reliabilitas sampel digunakan *testing* kehandalan *Cronbach Alpha*. *Cronbach Alpha* adalah tolak ukur atau patokan yang digunakan untuk menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala variabel yang ada. *Cronbach Alpha* menunjukkan ada tidaknya konsistensi antara pernyataan dan bagian kelompok. Suatu instrument penelitian dikatakan reliable apabila pengujian tersebut menunjukkan koefisien Alpha (*Cronbach Alpha*) > 0,60.

Kalkulasi koefisien *cronbach alpha* memanfaatkan bantuan SPSS dan batas kritis untuk nilai *cronbach alpha* untuk mengindikasikan kuesioner yang reliabel adalah 0,60. Jadi nilai koefisien *Cronbach Alpha* >0,60 merupakan indikator bahwa kuesioner tersebut reliable/handal (Ghozali, 2011).

Tabel 5.4
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria	Keterangan
1.	Kebijakan Administrasi Perpajakan	0,632	0,60	Reliabel
2.	Kualitas Pelayanan Pajak	0,699	0,60	Reliabel
3.	Kepatuhan Wajib Pajak	0,715	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Tabel 5.4 menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* >0,60 untuk masing-masing variabel dalam penelitian. Hal ini berarti jawaban dari responden mengenai data di atas reliabel. Sehingga kuesioner dari variabel-variabel tersebut dapat digunakan sebagai data penelitian.

5.3 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

5.3.1 Statistik deskriptif

Analisis statistik deskriptif akan memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi yang dihasilkan dari variabel penelitian. Dari hasil pengolahan data dengan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.5
Hasil Statistik Deskriptif

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Kebijakan Administrasi Perpajakan	30	9,00	18,00	13,9667	2,56614
Kualitas Pelayanan Pajak	30	10,00	15,00	12,6333	1,62912
Kepatuhan Wajib Pajak	30	12,00	21,00	17,6333	2,79758
Valid N (listwise)	30				

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS

Dari hasil analisis statistik deskriptif diatas dapat diketahui jumlah observasi dalam penelitian ini (N) adalah 30. Kebijakan Administrasi Perpajakan memiliki nilai minimal sebesar 9,00, nilai maksimal sebesar 18,00, nilai mean 13,9667, dan nilai standar deviasi sebesar 2,56614.

Kualitas Pelayanan Pajak memiliki nilai minimal sebesar 10,00, nilai maksimal sebesar 15,00, nilai mean 12,6333, dan nilai standar deviasi sebesar 1,62912.

Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai minimal sebesar 12,00, nilai maksimal sebesar 21,00, nilai mean 17,6333, dan nilai standar deviasi sebesar 2,79758.

5.3.2 Analisis regresi linier berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk memprediksi hubungan antara Kebijakan Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dari hasil pengolahan data program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.6
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,229	2,874		,776	,445
Kebijakan Administrasi Perpajakan	,445	,173	,408	2,573	,016
Kualitas Pelayanan Pajak	,727	,272	,424	2,670	,013

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS

Model persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini di uji dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Hasil tabel diatas adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha_0 + \alpha_1 KAP + \alpha_2 KPP + e$$

$$\text{Kepatuhan Wajib Pajak} = 2,229 + 0,445KAP + 0,727KPP + e$$

Berdasarkan hasil model regresi linier berganda diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (α) adalah 2,229. Hal ini menunjukkan bahwa Kebijakan Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak nilainya adalah 0, maka tingkat Kepatuhan Wajib Pajak nilainya positif yaitu sebesar 2,229.
2. Nilai koefisien regresi variabel Kebijakan Administrasi Perpajakan (α_1) bernilai positif, yaitu sebesar 0,445. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan sebesar satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat sebesar 0,445 dengan asumsi variabel independen yang lain nilainya tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan Pajak (α_2) bernilai positif, yaitu sebesar 0,727. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan sebesar satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat sebesar 0,727 dengan asumsi variabel independen yang lain nilainya tetap.

5.3.3 Uji asumsi klasik

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji kelayakan atas model regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Pengujian ini digunakan untuk memastikan bahwa di dalam model regresi yang digunakan tidak terdapat multikolinieritas dan heteroskedastisitas serta untuk memastikan bahwa data yang dihasilkan berdistribusi normal (Ghozali, 2013).

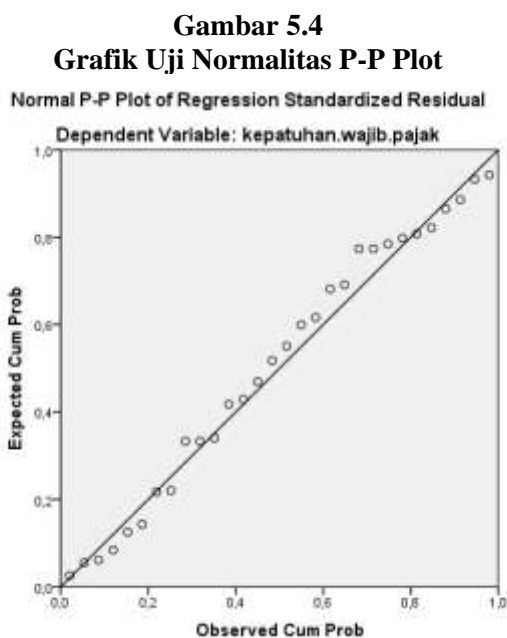
1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Menurut Ghozali (2013:160) ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan:

- a. Analisis grafik, dengan melihat histogram yang membandingkan antara dua data observasi dengan distribusi normal, dan metode normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Pada prinsipnya normalitas dapat di deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan:
 - i. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- ii. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.
- b. Uji statistik, yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik *non-parametric* Kolmogorov-Smirnov (KS) dengan uji 1-sampel. Jika didapatkan angka signifikan jauh diatas 0,05 yang berarti nilai residual terdistribusi secara normal atau memenuhi asumsi klasik.

Dari hasil pengolahan data dengan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:



Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut telah

memenuhi asumsi normalitas. Untuk lebih memastikan bahwa model berdistribusi normal, maka dapat diuji melalui cara lain yaitu menggunakan statistik *non-parametric* Kolmogorov-Smirnov. Apabila hasil yang di dapat diatas 0,05 berarti nilai residual terdistribusi normal atau memenuhi asumsi klasik. Dari hasil pengolahan data dengan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.7
Hasil One-Sample Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		30
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	1,88783404
Most Extreme	Absolute	,115
Differences	Positive	,066
	Negative	-,115
Kolmogorov-Smirnov Z		,629
Asymp. Sig. (2-tailed)		,823

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS

Hasil pengujian normalitas dengan uji statistik *non-parametric* Kolmogorov-Smirnov (KS) menunjukkan bahwa besar nilai Kolmogorov-Smirnov adalah 0,629 dengan nilai tidak signifikan sebesar $0,823 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa data residual terdistribusi normal dan model regresi layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Metode yang digunakan untuk menguji terjadinya multikolinieritas dapat dilihat dari matrik variabel-variabel bebas (Ghozali, 2013). Model regresi yang baik seharusnya

tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan tidak adanya multikolinieritas adalah nilai Tolerance $> 0,1$ atau sama dengan nilai VIF < 10 . Dari hasil pengolahan data dengan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.8
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Kebijakan Administrasi Perpajakan	.670	1.1492
Kualitas Pelayanan Pajak	.670	1.1492

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel Kebijakan Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan VIF lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini bebas dari multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

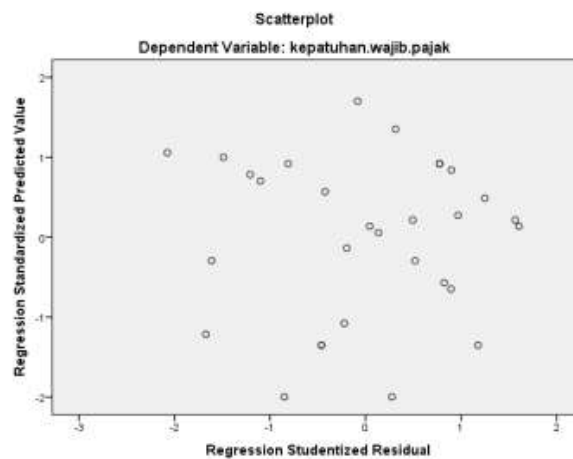
Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual datu pengamat ke pengamat lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2013). Dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika ada pola seperti titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka terjadi heteroskedastisitas.

- b. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dari hasil pengolahan data dengan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Gambar 5.5
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas. Titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas atau bebas heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Cara pendeteksi ada tidaknya autokorelasi dengan uji Durbin Watson. Uji Durbin Watson hanya digunakan

untuk autokorelasi tingkat satu dan mensyaratkan adanya konstanta dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah adalah model regresi yang bebas autokorelasi. Menurut Ghozali (2013:110) batasan nilai dari metode Durbin Watson adalah:

- a. Nilai DW yang besar atau diatas 2 berarti tidak ada autokorelasi negatif.
- b. Nilai DW antara negatif 2 sampai 2 berarti tidak ada autokorelasi atau bebas autokorelasi.
- c. Nilai DW yang kecil atau dibawah negatif 2 berarti ada autokorelasi positif.

Dari hasil pengolahan data dengan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.9
Hasil Uji Autokorelasi

Model	Durbin-Watson
1	1.608

- a. Predictors: (Constant), Kebijakan Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak
- b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 1,608. Artinya nilai Durbin-Watson terletak diantara negatif 2 sampai 2, hal ini menunjukkan bahwa nilai Durbin-Watson tidak terjadi autokorelasi atau bebas autokorelasi dalam model regresi.

5.3.4 Uji signifikasi simultan (uji F statistik)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara

bersama-sama terhadap variabel terikat (Ghozali, 2013). Adapun prosedur pengujian yang digunakan sebagai berikut:

- a. Ditentukan taraf nyata 0,05.
- b. Kriteria pengujian:
 1. Jika nilai F hitung > F tabel maka variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat.
 2. Jika nilai F hitung < F tabel maka variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

Dari hasil pengolahan data dengan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.10
Hasi Uji *Goodness of Fit* dengan Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	123.613	2	61.807	16.146	.000 ^b
Residual	103.354	27	3.828		
Total	226.967	29			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kebijakan Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS

Dari hasil uji F diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kebijakan Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Maka dapat disimpulkan bahwa model ini Kepatuhan Wajib Pajak layak digunakan dalam penelitian.

5.3.5 Uji signifikansi parameter individual (uji statistik F)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2013). Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikansi level 0,05 ($\alpha = 5\%$).

Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

- a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Dari hasil pengolahan data dengan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.11
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.229	2.874		.776	.445
Kebijakan Administrasi Perpajakan	.445	.173	.408	2.573	.016
Kualitas Pelayanan Pajak	.727	.272	.424	2.670	.013

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat dijelaskan bahwa nilai t dengan tingkat signifikansi variabel Kebijakan Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak adalah sebagai berikut:

1. Variabel Kebijakan Administrasi Perpajakan memiliki nilai t sebesar 2.573 dengan tingkat signifikansi 0,016. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat

signifikansi Kebijakan Administrasi Perpajakan lebih kecil dari 0,05 maka secara statistik dapat dikatakan bahwa ada pengaruh signifikan variabel Kebijakan Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sehingga H_1 diterima.

2. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak memiliki nilai t sebesar 2.670 dengan tingkat signifikansi 0,013. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi Kualitas Pelayanan Pajak lebih kecil dari 0,05 maka secara statistik dapat dikatakan bahwa ada pengaruh signifikan variabel Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sehingga H_2 diterima.

5.3.6 Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu (Ghozali, 2013). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Dari hasil pengolahan data dengan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.12
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738 ^a	.545	.511	1.95650

a. Predictors: (Constant), Kebijakan Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak

b. Dependent Variabel: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS

Berdasarkan perhitungan diatas nilai adjusted R^2 sebesar 0,545 yang menunjukkan bahwa variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar 54.5%. Hal ini berarti 54.5% pengungkapan Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Kebijakan Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan sedangkan 45.5% pengungkapan Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan pada model ini.

5.4 Pembahasan Hasil Temuan Penelitian

5.4.1 Hasil pengujian hipotesis

Berikut ini akan dijabarkan hasil pengujian atas hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Hipotesis 1: Kebijakan Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah Kebijakan Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil dari pengujian uji t menunjukkan bahwa nilai signifikan untuk variabel Kebijakan Administrasi Perpajakan sebesar 0,016. Nilai ini lebih kecil dari tingkat signifikansi sebesar 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kebijakan Administrasi Perpajakan

secara individual berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil pengujian di atas dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima.

Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian Muhammad Yusril (2016) dan Enrico Madayanto (2015) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kebijakan administrasi perpajakan. Hal ini mendukung bahwa Kebijakan administrasi perpajakan yang mudah di pahami, dimengerti dan dilaksanakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis 2: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil dari pengujian uji t menunjukkan bahwa nilai signifikan untuk Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 0,013. Nilai ini lebih kecil dari tingkat signifikansi sebesar 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak secara individual berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang berarti bahwa jika kualitas pelayanan pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Berdasarkan hasil pengujian di atas dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima.

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Muchsin Ihsan (2013), Muhammad Yusril (2016) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kualitas Pelayanan Pajak. Dimana semakin baik dan berkualitas pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak semakin tinggi.

Hipotesis 3: Kebijakan Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil pengujian uji F menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 (lebih kecil dari α), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 5.13
Ringkasan Pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel Dependen

Variabel	Arah Pengaruh	Signifikansi
Kebijakan Administrasi Perpajakan	Positif (+)	Signifikan
Kualitas Pelayanan Pajak	Positif (+)	Signifikan

Sumber: Hasil Uji Statistika t

5.4.2 Hasil penelitian

Pada bagian ini akan dilakukan analisa pembahasan atas hasil penelitian tentang pengaruh Kebijakan Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang sudah dilakukan.

1. Pengaruh Kebijakan Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengujian hipotesis pengaruh Kebijakan Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan menggunakan uji t diperoleh nilai signifikan sebesar 0,016 dan nilai koefisien 2.573. Hal ini mendukung bahwa dengan adanya sanksi administrasi wajib pajak akan jera sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta semakin lengkap intruksi yang termuat dalam formulir dan kemudahan dalam mengakses E-filling dan E-SPT untuk memudahkan membayar dan melaporkan, maka wajib pajak akan menimbulkan kemauan membayar pajak tanpa paksaan dan administrasi perpajakan yang bagus akan meningkatkan perilaku wajib

pajak serta penerapan kebijakan administrasi yang mudah dipahami, mudah dimengerti sehingga memudahkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Hal tersebut menjelaskan bahwa administrasi perpajakan memiliki peranan penting dalam membentuk kepatuhan wajib pajak (Muhammad Yusril 2016).

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengujian hipotesis pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan menggunakan uji t diperoleh nilai signifikan sebesar 0,013 dan nilai koefisien 2.670. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak yang baik dari instansi pajak merupakan hal yang penting untuk menarik perhatian wajib pajak, wajib pajak berhak mendapatkan pelayanan yang baik tentunya dan dapat membuat tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat, semakin baik kualitas pelayanan pajak yang dilakukan oleh aparat pajak maka kepatuhan wajib pajak semakin baik pula.

Adanya pelayanan yang didukung dengan fasilitas-fasilitas seperti parkir yang luas dan tempat yang ber-AC, nomor antrian elektronik, formulir-formulir pajak, pelayanan yang ramah, dukungan IT atau e-system. Dengan adanya fasilitas-fasilitas tersebut dapat dikatakan bahwa KPP Pratama Surabaya Mulyorejo telah memberikan pelayanan dengan baik, sehingga wajib pajak merasa puas dan akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

5.5 Implikasi Penelitian

Berikut beberapa implikasi yang dapat disampaikan dari hasil penelitian ini adalah:

- a. Berdasarkan pada hasil penelitian di atas membuktikan bahwa Kebijakan Administrasi Perpajakan adalah sebagai prosedur meliputi tahap-tahap pendaftaran wajib pajak, penetapan pajak, pembayaran pajak, pelaporan, penagihan pajak serta sanksi administrasi. Berdasarkan analisis data (uji t) terdapat pengaruh signifikan positif antara kebijakan administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi 0,016. Hal ini mendukung bahwa administrasi perpajakan yang bagus akan meningkatkan perilaku wajib pajak serta di dukung oleh situs aplikasi DJP Online yang dapat dilakukan setiap saat untuk pelaporan pajak (e-filling), pembayaran pajak (e-billing), tax amnesty pajak (e-tracking) namun juga tidak sedikit dari mereka Wajib Pajak yang paham dan mengerti tentang situs aplikasi DJP Online dan penerapan kebijakan administrasi yang mudah dipahami, dimengerti dan dilaksanakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- b. Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak. Berdasarkan analisis data (uji t) terdapat pengaruh signifikan positif antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi 0,013. Hal ini mendukung bahwa kualitas pelayanan yang baik dari instansi pajak merupakan hal yang penting untuk menarik perhatian wajib pajak. Hal ini mengandung implikasi agar kedepannya pihak Direktorat Jenderal Pajak lebih terus berupaya meningkatkan pelayanan melalui perkembangan teknologi informasi dengan tersedianya fasilitas aplikasi DJP dan memperjelas peraturan-peraturan (tertulis) yang

dapat membuat Wajib Pajak lebih berhati-hati dan mematuhi peraturan terkait pelaporan dan penyetoran pajak.

5.6 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan antara lain:

- a. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini hanya menggunakan beberapa variabel independen yaitu Kebijakan Administrai Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak, sehingga hasil penelitian ini belum maksimal untuk variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuisisioner dalam mengambil jawaban dari responden, yaitu dengan terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan yang sebenarnya dikarenakan kondisi-kondisi tertentu masing-masing responden.
- c. Lingkup penelitian terbatas wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Mulyorejo dan waktu yang digunakan dalam penelitian terbatas, sehingga hasilnya tidak dapat dibandingkan dengan Kantor Pelayanan Pajak lainnya dan hasil penelitian kurang maksimal.
- d. Sampel yang didapat hanya sekitar 30 responden, diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperoleh sampel yang lebih banyak lagi.