

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) yang terdaftar pada Kantor Pajak Pratama (KPP) Kota Bandar Lampung. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan dilaksanakan penyebaran kuesioner secara langsung kepada objek penelitian pada tanggal 10 Desember s/d 15 Januari 2019. Jumlah kuesioner yang disebar adalah sebanyak 100 kuesioner. Dari hasil penyebaran kuesioner sebanyak 100 tersebut, maka diperoleh daftar distribusi yang disebar dan yang kembali sebagai berikut :

Tabel 4.1
Distribusi dan Tingkat Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Jumlah kuesioner yang disebar	100 kuesioner
Jumlah kuesioner yang tidak kembali	0 kuesioner
Jumlah kuesioner yang tidak valid	0 kuesioner
Jumlah kuesioner yang dapat diolah	100 kuesioner
Tingkat Partisipasi Responden	100 %

Sumber : Data Primer diolah, 2019

Dari tabel 4.1 diatas bahwa kuesioner yang disebar adalah sebanyak 100 kuesioner, kemudian jumlah kuesioner yang tidak kembali sebanyak 0 kuesioner. Jumlah kuesioner yang tidak valid adalah sebanyak 0 kuesioner. jumlah kuesioner yang dapat diolah dari penelitian ini sebanyak 100 kuesioner dengan tingkat partisipasi responden sebanyak 100%.

Dari 100 kuesioner yang dapat diolah yang merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kota Bandar Lampung tersebut, peneliti menjelaskan mengenai

karakteristik responden. Dalam penelitian ini karakteristik responden yaitu jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, tingkat pendidikan, dan lama memiliki NPWP. merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandar Lampung.

Tabel 4.2
Data Karakteristik Responden

No.	Jenis Kategori	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Jenis Kelamin	a. Laki – laki	45	45%
		b. Perempuan	55	55%
2	Usia	a. 25 – 30 tahun	40	40%
		b. 31 – 35 tahun	32	32%
		c. 36 – 40 tahun	14	14%
		d. > 40 tahun	14	14%
3	Jenis Pekerjaan	a. PNS	21	21%
		b. Pegawai BUMN	9	9%
		c. Karyawan Swasta	45	45%
		d. Wirausaha	19	19%
		e. Lainnya	6	6%
4	Tingkat Pendidikan	a. SMA	28	28%
		b. Diploma	22	22%
		c. Sarjana	47	47%
		d. Lainnya	3	3%
5	Lama Memiliki NPWP	a. 3 – 5 tahun	43	43%
		b. 5 – 8 tahun	29	29%
		c. 8 – 12 tahun	14	14%
		d. > 12 tahun	14	14%

Sumber : Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.2, dapat dilihat bahwa responden yang berjenis kelamin laki – laki lebih sedikit dalam pengisian kuesioner yang berjumlah 45 responden, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak dalam pengisian kuesioner yang berjumlah 55 responden. Selanjutnya berdasarkan tabel tersebut

usia responden yang berumur 25 – 30 tahun lebih banyak dalam penelitian ini yaitu sebanyak 40 responden. Sedangkan usia responden 31 – 35 tahun, 36 – 40 tahun, dan > 40 tahun berturut – turut adalah 32, 14, 14 responden. Kemudian untuk jenis pekerjaan, responden yang pekerjaannya karyawan swasta lebih mendominasi yaitu sebanyak 45 responden. Sedangkan pekerjaan yaitu PNS, pegawai BUMN, wirausaha, dan lainnya berturut – turut adalah 21, 9, 19, 6 responden. Untuk tingkat pendidikan responden, lebih banyak yaitu pendidikan sarjana sebanyak 47 responden. Sedangkan pendidikan seperti SMA, diploma, dan lainnya berturut – turut adalah 28, 22, 3 responden. Terakhir adalah lama memiliki NPWP, responden dengan lama memiliki NPWP 3 – 5 tahun lebih mendominasi yaitu sebanyak 43 responden. Sedangkan responden untuk lama memiliki NPWP 5 – 8 tahun, 8 – 12 tahun, dan > 12 tahun berturut – turut adalah 29, 14, 14 responden.

4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

4.1.2.1 Data dan Sampel

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi atau pun dalam bentuk file-file dan data ini harus dicari melalui narasumber yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi atau pun data. Data dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bandar Lampung.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pajak Pratama (KPP) Kota Bandar Lampung dengan jumlah populasi sebanyak 236.726 wajib pajak orang pribadi pada tahun 2018. Sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10%. Maka untuk sampel dalam penelitian ini, berikut perhitungannya :

$$n = \frac{236.726}{1 + 236.726 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{236.726}{2.368,26}$$

$n = 99,95$ dibulatkan 100 Sampel

Berdasarkan perhitungan diatas, maka sampel dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pajak Pratama (KPP) Kota Bandar Lampung yang berjumlah 100 (seratus) Wajib Pajak.

4.2 Hasil Analisis Data

4.2.1 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan suatu gambaran atau penjabaran nilai minimum, maksimum, rata – rata (*mean*), dan standar deviasi dari setiap variabel penelitian. Statistik deskriptif disajikan dalam tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.3
Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan Fiskus	100	2	5	3,89	,423
Kepatuhan Wajib Pajak	100	3	5	4,34	,510
Kondisi Keuangan	100	2	4	3,05	,390
Preferensi Risiko	100	1	5	2,62	,875
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Output SPSS,2019

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.3 dengan jumlah responden sebanyak 100 responden, dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Jawaban responden untuk variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai jawaban minimum sebesar 2, nilai maksimum sebesar 5, dan *mean* sebesar 3,893 serta standar deviasi sebesar 0,423. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung menjawab setuju terhadap pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan fiskus.
2. Jawaban responden untuk variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai jawaban minimum sebesar 3,00, nilai maksimum sebesar 5,00, dan *mean* sebesar 4,342 serta standar deviasi sebesar 0,509. Hal ini menunjukkan bahwa

responden cenderung menjawab setuju terhadap pernyataan yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak.

3. Jawaban responden untuk variabel kondisi keuangan memiliki nilai jawaban minimum sebesar 2,00, nilai maksimum sebesar 4,00, dan *mean* sebesar 3,045 serta standar deviasi sebesar 0,389. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung menjawab netral terhadap pernyataan yang berkaitan dengan kondisi keuangan.
4. Jawaban responden untuk variabel preferensi risiko memiliki nilai jawaban minimum sebesar 1,00, nilai maksimum sebesar 5, dan *mean* sebesar 2,616 serta standar deviasi sebesar 0,874. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung menjawab netral terhadap pernyataan yang berkaitan dengan preferensi risiko.

4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data

4.2.2.1 Uji Validitas

Validitas adalah taraf dimana alat pengukur dapat mengukur variabel – variabel yang harus diukur. Data dinyatakan valid jika nilai r_{hitung} yang merupakan hasil dari *Corrected Item-Total Correlation* $>$ r_{tabel} pada signifikan 0,05 (5%) (Ghozali, 2013). Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 20 diperoleh hasil uji validitas keempat variabel yaitu kualitas pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak, kondisi keuangan, dan preferensi risiko seperti yang tertera pada tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.4

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Keterangan
Kualitas Pelayanan Fiskus	1	0,570	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	2	0,274	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	3	0,674	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	4	0,350	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	5	0,574	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	6	0,545	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

(X)	7	0,606	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	8	0,601	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	9	0,556	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	10	0,504	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	11	0,545	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	12	0,480	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	13	0,456	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	14	0,399	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	15	0,641	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	16	0,527	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	17	0,411	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	18	0,450	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	19	0,231	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	20	0,441	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	21	0,388	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	22	0,472	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
23	0,473	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid	
24	0,479	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid	
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1	0,724	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	2	0,812	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	3	0,856	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	4	0,764	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Kondisi Keuangan (Z1)	1	0,505	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	2	0,548	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Preferensi Risiko (Z2)	1	0,827	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	2	0,854	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	3	0,757	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	4	0,803	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	5	0,818	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa pengujian validitas pada variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid karena seluruh item pernyataan mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,196) pada $n = 100 - 2 = 98$ dengan signifikansi 0,05. Dengan demikian maka dapat dilanjutkan untuk melakukan pengujian berikutnya.

4.2.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel memberikan hasil yang handal, atau dapat dikatakan untuk menunjukkan adanya persesuaian sesuatu yang diukur dengan jenis alat pengukur yang dipakai. Uji reliabilitas penelitian ini menggunakan rumus alpha cronbach. Pengambilan keputusan dari uji reliabilitas menurut Ghozali (2013) menyatakan bahwa :

- Apabila nilai alpha Cronbach $> 0,6$, maka suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel
- Apabila nilai alpha Cronbach $< 0,6$, maka suatu konstruk atau variabel dikatakan tidak reliabel

Dari pengujian yang dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan Fiskus (X)	0,857	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,799	0,60	Reliabel
Kondisi Keuangan (Z1)	0,617	0,60	Reliabel
Preferensi Risiko (Z2)	0,868	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah, 2019

Dari data tabel 4.5 diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas pelayanan fiskus (X), Kepatuhan Wajib Pajak (Y), Kondisi Keuangan (Z1), dan Preferensi Risiko (Z2) dikatakan reliabel atau handal karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, sehingga variabel – variabel dalam penelitian di atas layak diujikan ke pengujian selanjutnya.

4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.2.3.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *non parametrik Kolmogorov-Smirnov Test*. Data dikatakan berdistribusi normal jika nilai Asymp. Sig (2 tailed) \geq nilai signifikansi 5% (0,05). Hasil pengujian normalitas sebagai berikut :

Tabel 4.6
Hasil Pengujian Normalitas Model 1
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,38156488
	Absolute	,064
Most Extreme Differences	Positive	,049
	Negative	-,064
Kolmogorov-Smirnov Z		,643
Asymp. Sig. (2-tailed)		,803

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Tabel 4.7
Hasil Pengujian Normalitas Model 2
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,34395253
	Absolute	,066
Most Extreme Differences	Positive	,051
	Negative	-,066
Kolmogorov-Smirnov Z		,662

Asymp. Sig. (2-tailed)	,773
------------------------	------

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data Primer diolah, 2019

Tabel 4.8

Hasil Pengujian Normalitas Model 3
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,34434200
	Absolute	,084
Most Extreme Differences	Positive	,066
	Negative	-,084
Kolmogorov-Smirnov Z		,839
Asymp. Sig. (2-tailed)		,482

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.6, tabel 4.7, dan tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. Regresi pada model 1, model 2 , dan model 3 berturut – turut adalah sebesar 0,803, 0,773 dan 0,482. Ketiga model regresi tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa ketiga model regresi memiliki data terdistribusi normal.

4.2.3.2 Uji Heterokedastisitas

Apabila terdapat variabel bebas yang berpengaruh secara signifikan pada tingkat signifikansi 5% terhadap residual absolut, maka terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas (Ghozali, 2013). Pengujian uji heterokedastisitas dilakukan untuk setiap model regresi pada penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 4.9
Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji Glejser) Model 1

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,406	,722		1,948	,054
	X	-,003	,008	-,038	-,372	,711

a. Dependent Variable: Model 1
 Sumber : Data Primer diolah, 2019

Tabel 4.10
Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji Glejser) Model 2

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	11,158	6,462		1,727	,087
	Kualitas Pelayanan	-,109	,070	-1,407	-1,556	,123
	Fiskus (X)	-,109	,070	-1,407	-1,556	,123
	Kondisi Keuangan (Z1)	-1,579	1,017	-1,567	-1,552	,124
	MRA 1	,017	,011	1,935	1,553	,124

b. Dependent Variable: Model 2
 Sumber : Data Primer diolah, 2019

Tabel 4.11
Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji Glejser) Model 3

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-,120	2,940		-,041	,968
	Kualitas Pelayanan	,008	,031	,111	,265	,791
	Fiskus (X)	,008	,031	,111	,265	,791

Preferensi Risiko (Z2)	,127	,221	,735	,576	,566
MRA 2	-,001	,002	-,560	-,411	,682

a. Dependent Variable: Model 3
Sumber : Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.9, tabel 4.10, dan tabel 4.11, diketahui bahwa nilai signifikansi untuk masing – masing variabel independen pada regresi model 1, model 2 , dan model 3 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa regresi model 1, model 2, dan model 3 pada penelitian ini adalah bebas dari heterokedastisitas.

4.2.3.3 Uji Multikolinieritas

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilakukan dengan jalan meregresikan model analisis dan melakukan uji korelasi antar independent variabel dengan menggunakan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Batas dari VIF adalah 10 dan nilai *tolerance value* adalah 0,1. Jika nilai VIF lebih besar dari 10 dan nilai *tolerance value* kurang dari 0,1 maka terjadi multikolinieritas.

Hasil uji multikolinieritas sebagai berikut :

Tabel 4.12

Uji Multikolinieritas Regresi Model 1

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,585	1,291		2,777	,007	
	X	,148	,014	,735	10,738	,000	1,000

a. Dependent Variable: Y
Sumber : Data Primer diolah, 2019

Tabel 4.13

Hasil Uji Multikolinieritas Regresi Model 2

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF

	(Constant)	17,359	,142		122,576	,000		
1	X1	1,534	,147	,752	10,414	,000	,909	1,100
	Z1	,093	,145	,046	,643	,522	,939	1,065
	MRA1	-,075	,155	-,036	-,486	,628	,881	1,136

a. Dependent Variable: Y
Sumber : Data Primer diolah, 2019

Tabel 4.14
Hasil Uji Multikolinieritas Regresi Model 3

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	17,372	,140		123,680	,000	
1	X1	1,491	,141	,731	10,573	,000	,994
	Z2	,109	,142	,053	,764	,447	,974
	MRA2	-,031	,193	-,011	-,159	,874	,977

a. Dependent Variable: Total Y
Sumber : Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.12, tabel 4.13, dan tabel 4.14, dapat diketahui bahwa pada regresi model 1, regresi model 2, dan model 3 nilai tolerance $> 0,1$ dan VIF < 10 sehingga dapat diketahui bahwa ketiga model regresi dikatakan tidak terjadi multikolinieritas.

4.3 Hasil Pengujian Hipotesis

Uji regresi merupakan salah satu jenis uji parametrik untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti, maka akan dilakukan uji *Moderated Regression Analysis* (MRA), uji koefisien determinan, uji F dan uji t.

4.3.1 *Moderated Regression Analysis* (MRA)

Penelitian ini menggunakan *Moderated Regression Analysis* (MRA) yang merupakan aplikasi khusus regresi berganda linier dimana dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen) atau terdapat unsur variabel *moderating*.

Tabel 4.15
Hasil Uji Regresi Model 1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,585	1,291		2,777	,007
	X	,148	,014	,735	10,738	,000

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel 4.15 diatas dapat dilihat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,585 + 0,148 (X1) + e$$

Maka dari persamaan regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa :

- a. Nilai Konstanta sebesar (3,585) berarti bahwa variabel Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus (X) akan naik sebesar 35,85 %
- b. Koefisien regresi variabel Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus (X1) sebesar 0,148. Hal ini menyatakan bahwa variabel Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus meningkat, maka besarnya adalah 14,8% dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.

Tabel 4.16
Hasil Uji Regresi Model 2

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17,359	,142		122,576	,000
	X1	1,534	,147	,752	10,414	,000
	Z1	,093	,145	,046	,643	,522
	MRA1	-,075	,155	-,036	-,486	,628

a. Dependent Variable: Total Y1

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Dari tabel 4.16 diatas dapat dilihat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 17,359 + 1,534 (X1) + 0,093 (Z1) + (-0,075) (MRA1) + e$$

Maka dari persamaan regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa :

- Nilai Konstanta sebesar (17,359) berarti bahwa variabel Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus (X1), dan Kondisi Keuangan Wajib Pajak (Z1) akan naik sebesar 173,59%.
- Koefisien regresi variabel Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus (X1) sebesar 1,534. Hal ini menyatakan bahwa variabel Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus meningkat, maka besarnya adalah 153,4% dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.
- Koefisien regresi variabel Kondisi Keuangan Wajib Pajak (Z1) sebesar 0,093. Hal ini menyatakan bahwa variabel Kondisi Keuangan Wajib Pajak meningkat, maka besarnya adalah 9,3% dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.
- Koefisien regresi variabel *moderating* Kondisi Keuangan Wajib Pajak (MRA1) sebesar (-0,075). Hal ini menyatakan bahwa apabila variabel *moderating* Kondisi Keuangan Wajib Pajak memperlemah hubungan Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, maka terjadi penurunan sebesar 7,5% dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.

Tabel 4.17
Hasil Uji Regresi Model 3

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	17,372	,140		123,680	,000
	X1	1,491	,141	,731	10,573	,000
	Z2	,109	,142	,053	,764	,447
	MRA2	-,031	,193	-,011	-,159	,874

a. Dependent Variable: Total Y1

Sumber : Data Primer diolah, 2019

Dari tabel 4.17 diatas dapat dilihat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 17,372 + 1,491 (X1) + 0,109 (Z2) + (-0,031) (MRA2) + e$$

Maka dari persamaan regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa :

- a. Nilai Konstanta sebesar (17,372) berarti bahwa variabel Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus (X1), dan Preferensi Risiko (Z2) akan naik sebesar 173,72%.
- b. Koefisien regresi variabel Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus (X1) sebesar 1,491. Hal ini menyatakan bahwa variabel Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus meningkat, maka besarnya adalah 149,1% dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.
- c. Koefisien regresi variabel Preferensi Risiko (Z2) sebesar 0,109. Hal ini menyatakan bahwa variabel Kondisi Keuangan Wajib Pajak meningkat, maka besarnya adalah 10,9% dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.
- d. Koefisien regresi variabel *moderating* Preferensi Risiko (MRA2) sebesar (-0,031). Hal ini menyatakan bahwa apabila variabel *moderating* Preferensi Risiko memperlemah hubungan Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, maka terjadi penurunan sebesar 3,1% dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.

4.3.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu (Ghozali, 2011).

Tabel 4.18
Hasil Uji Determinasi Model 1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,735 ^a	,541	,536	1,389

a. Predictors: (Constant), X

Sumber : Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.18 hasil uji determinasi model 1 nilai R square yang diperoleh sebesar 0,541, yang berarti bahwa 54,1% variasi besarnya kepatuhan wajib pajak (Y) bisa dijelaskan oleh kualitas pelayanan fiskus (X) sedangkan sisanya 45,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Tabel 4.19
Hasil Uji Determinasi Model 2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,738 ^a	,544	,530	1,397

a. Predictors: (Constant), MRA1, Z1, X1

Sumber : Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.19 hasil uji determinasi model 2 nilai R Square yang diperoleh yaitu sebesar 0,544, yang berarti bahwa 54,4% variasi besarnya kepatuhan wajib pajak (Y) bisa dijelaskan oleh kualitas pelayanan fiskus (X1), kondisi keuangan (Z1), dan moderasi (MRA1) sedangkan sisanya 45,6% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

Tabel 4.20
Hasil Uji Determinasi Model 3

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,737 ^a	,543	,529	1,399

a. Predictors: (Constant), MRA2, X1, Z2

Sumber : Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.20 hasil uji determinasi model 3 nilai R Square yang diperoleh sebesar 0,543, yang berarti bahwa 54,3% variasi besarnya kepatuhan wajib pajak (Y) bisa dijelaskan oleh kualitas pelayanan fiskus (X1), preferensi risiko (Z2), dan moderasi (MRA2) sedangkan sisanya 45,7% lainnya dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

4.2.4 Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah suatu model regresi layak digunakan atau tidak, perlu dilakukan uji kelayakan model melalui pengujian secara statistik. Apabila nilai F signifikan pada tingkat profitabilitas 5% dinyatakan bahwa model regresi layak digunakan. Hasil uji F disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.21
Hasil Uji F Model 1

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	222,347	1	222,347	115,313	,000 ^b
	Residual	188,963	98	1,928		
	Total	411,310	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Sumber : Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.21 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 38,444 dengan tingkat signifikansi 0,000, sedangkan F_{tabel} diperoleh Derajat bebas $df_1 =$ pembilang (k)=1, $df_2 = n-k-1 = 100-1-1 = 98$ diperoleh sebesar 3,94 dengan signifikansi = 0,05. Pada tabel diatas nilai $F_{hitung} 115,313 > F_{tabel} 3,94$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini berarti variabel kualitas pelayanan fiskus (X) berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

Tabel 4.22
Hasil Uji F Model 2

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	223,918	3	74,639	38,237	,000 ^b
	Residual	187,392	96	1,952		
	Total	411,310	99			

a. Dependent Variable: Y

c. Predictors: (Constant), MRA1, Z1, X1

Sumber : Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.22 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 38,237 dengan tingkat signifikansi 0,000, sedangkan F_{tabel} diperoleh Derajat bebas $df_1 =$ pembilang (k)=3, $df_2 = n-k-1 = 100-3-1 = 96$ diperoleh sebesar 2,70 dengan signifikansi = 0,05. Pada tabel diatas nilai $F_{hitung} 38,237 > F_{tabel} 2,70$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini berarti variabel kualitas pelayanan fiskus (X1), kondisi keuangan (Z1), dan Moderasi (MRA1) secara bersama – sama berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

Tabel 4.23
Hasil Uji F Model 3

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	223,493	3	74,498	38,078	,000 ^b
	Residual	187,817	96	1,956		
	Total	411,310	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), MRA2, X1, Z2

Sumber : Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.23 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 38,078 dengan tingkat signifikansi 0,000, sedangkan F_{tabel} diperoleh Derajat bebas $df_1 =$ pembilang (k)=3, $df_2 = n-k-1 = 100-3-1 = 96$ diperoleh sebesar 2,70 dengan signifikansi = 0,05. Pada tabel diatas nilai $F_{hitung} 38,078 > F_{tabel} 2,70$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini berarti variabel kualitas pelayanan fiskus (X1), kondisi keuangan (Z1), dan Moderasi (MRA2) secara bersama – sama berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

4.2.5 Uji t

Uji statistik t digunakan untuk menguji ada atau tidaknya signifikansi konstanta dan pengaruh masing – masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil pengolahan SPSS versi 20, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.24
Hasil Uji t Model 1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,585	1,291		2,777	,007
	X	,148	,014	,735	10,738	,000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 4.24 diatas, bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus (X1) memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. t_{tabel} dalam penelitian ini yaitu sebesar 1,660 yang berarti secara individu Kualitas Pelayanan Fiskus (X) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Tabel 4.25
Hasil Uji t Model 2

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	17,359	,142		122,576	,000
	X1	1,534	,147	,752	10,414	,000
	Z1	,093	,145	,046	,643	,522
	MRA1	-,075	,155	-,036	-,486	,628

e. Dependent Variable: Total Y1

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.25 diatas, bahwa variabel yang menggunakan moderasi (MRA1) memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ dan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$. t_{tabel} dalam penelitian ini yaitu sebesar 1,660 yang berarti variabel Moderasi (MRA1) tidak memperkuat hubungan antara Kualitas Pelayanan Fiskus (X1) dan kepatuhan wajib pajak (Y1).

Tabel 4.26
Hasil Uji t Model 3

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	17,372	,140		123,680	,000
	X1	1,491	,141	,731	10,573	,000
	Z2	,109	,142	,053	,764	,447
	MRA2	-,031	,193	-,011	-,159	,874

e. Dependent Variable: Total Y1

Sumber : Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.26 diatas, bahwa variabel yang menggunakan Moderasi (MRA2) memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ dan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$. t_{tabel} dalam penelitian ini yaitu sebesar 1,660 yang berarti variabel Moderasi (MRA2) tidak memperkuat hubungan antara Kualitas Pelayanan Fiskus (X1) dan kepatuhan wajib pajak (Y1).

4.2.5.1 Pengaruh Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap variabel terikat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan tabel 4.24 *Coefficient* nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 10,738 $> 1,660$ dan pada kolom Sig. Menunjukkan hasil signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan hipotesis pertama yang menyatakan bahwa “Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” diterima.

4.3.3.2 Kondisi Keuangan Wajib Pajak Memoderasi Hubungan Antara Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel Kondisi Keuangan dapat memoderasi hubungan antara variabel bebas Kualitas Pelayanan Fiskus dengan variabel terikat Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan tabel 4.25 diatas, *Coefficient* nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $(-0,486) < 1,660$ dan pada kolom Sig. Menunjukkan hasil signifikansi $0,628 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan hipotesis kedua yang menyatakan bahwa “ Kondisi Keuangan Wajib Pajak memoderasi hubungan antara Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” ditolak.

4.3.3.3 Preferensi Risiko Memoderasi Hubungan Antara Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel Preferensi Risiko dapat memoderasi hubungan antara variabel bebas Kualitas Pelayanan Fiskus

dengan variabel terikat Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan tabel 4.26 diatas, *Coefficient* nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $(-0,159) < 1,660$ dan pada kolom Sig. Menunjukkan hasil signifikansi $0,874 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa “Preferensi Risiko Memoderasi Hubungan Antara Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” ditolak.

Tabel 4.27

Hasil Hipotesis Penelitian

	Hipotesis Penelitian	Hasil Uji
H1	Pengaruh Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Ha diterima
H2	Kondisi Keuangan Wajib Pajak Memoderasi Hubungan Antara Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Ho ditolak
H3	Preferensi Risiko Memoderasi Hubungan Antara Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Ho ditolak

4.4 Pembahasan

4.4.1 Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP)

Hasil pengujian hipotesis pada regresi model 1 penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sehingga hipotesis pertama diterima. Hasil tersebut menjelaskan bahwa Wajib Pajak wilayah Bandar Lampung memiliki persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus yang baik sehingga dapat dikatakan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi tinggi. Pemahaman fiskus untuk mengkomunikasikan mengenai perpajakan kepada wajib pajak, suasana

lingkungan dan kualitas kantor pajak yang baik, serta pelayanan yang baik memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syamsudin (2014) yang mengatakan bahwa Persepsi tentang Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, artinya apabila pelayanan fiskus yang diberikan baik maka dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak, maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus adalah penilaian atau perilaku dari wajib pajak yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak di dalam kantor pajak kepada wajib pajak. Kepatuhan Wajib Pajak adalah Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.

4.4.2 Kondisi Keuangan Wajib Pajak Memoderasi Hubungan Antara Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP)

Hasil pengujian hipotesis pada regresi model 2 menyatakan bahwa Kondisi Keuangan Wajib Pajak tidak memoderasi hubungan antara Persepsi tentang Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) sehingga hipotesis kedua ditolak. Hal ini berarti apabila kondisi keuangan yang dimiliki oleh wajib pajak itu tinggi ataupun rendah maka tidak akan memoderasi hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tinggi atau rendahnya kondisi keuangan wajib pajak tidak dapat digunakan untuk memprediksi kuat lemahnya persepsi tentang pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syamsudin (2014) yang menyatakan bahwa kondisi keuangan wajib pajak tidak memoderasi terhadap hubungan persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus yang semakin tinggi hanya akan membuat kepatuhan wajib pajak yang semakin tinggi, demikian sebaliknya

semakin rendahnya persepsi tentang pelayanan fiskus maka hanya akan membuat kepatuhan wajib pajak yang semakin rendah, tanpa memperhatikan tinggi rendahnya kondisi keuangan wajib pajak tersebut. Kondisi keuangan wajib pajak adalah suatu tingkat kepuasan wajib pajak dengan kondisi keuangan yang dimiliki oleh wajib pajak itu sendiri beserta keluarganya. Persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus adalah penilaian atau perilaku dari wajib pajak yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak di dalam kantor pajak kepada wajib pajak. Kepatuhan Wajib Pajak adalah Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.

4.4.3 Preferensi Risiko Memoderasi Hubungan Antara Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP)

Hasil pengujian hipotesis pada regresi model 3 penelitian ini menunjukkan bahwa preferensi risiko tidak memoderasi hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP) sehingga hipotesis ketiga ditolak. Hal ini berarti variabel preferensi risiko tidak dapat memoderasi hubungan antara variabel persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat disebabkan oleh wajib pajak di kota Bandar Lampung yang mengabaikan risiko yang ada dan tidak memikirkan risiko yang mungkin terjadi pada seorang wajib pajak didalam melaksanakan kegiatan perpajakan. Preferensi risiko yang tidak berpengaruh terhadap hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga dapat dikarenakan risiko yang berkaitan dengan risiko keuangan, risiko kesehatan, risiko sosial, risiko pekerjaan, maupun risiko keselamatan tidak mampu mengubah persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan dimana tinggi rendahnya persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan fiskus tergantung pada baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh KPP di Kota Bandar Lampung. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syamsudin (2014) yang menyatakan bahwa preferensi risiko tidak memoderasi terhadap hubungan persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dengan

kepatuhan wajib pajak. Preferensi risiko adalah risiko atau peluang yang akan dipertimbangkan oleh wajib pajak yang menjadi prioritas utama diantara yang lainnya dari berbagai pilihan yang tersedia. Persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus adalah penilaian atau perilaku dari wajib pajak yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak di dalam kantor pajak kepada wajib pajak. Kepatuhan Wajib Pajak adalah Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.