

## **BAB IV**

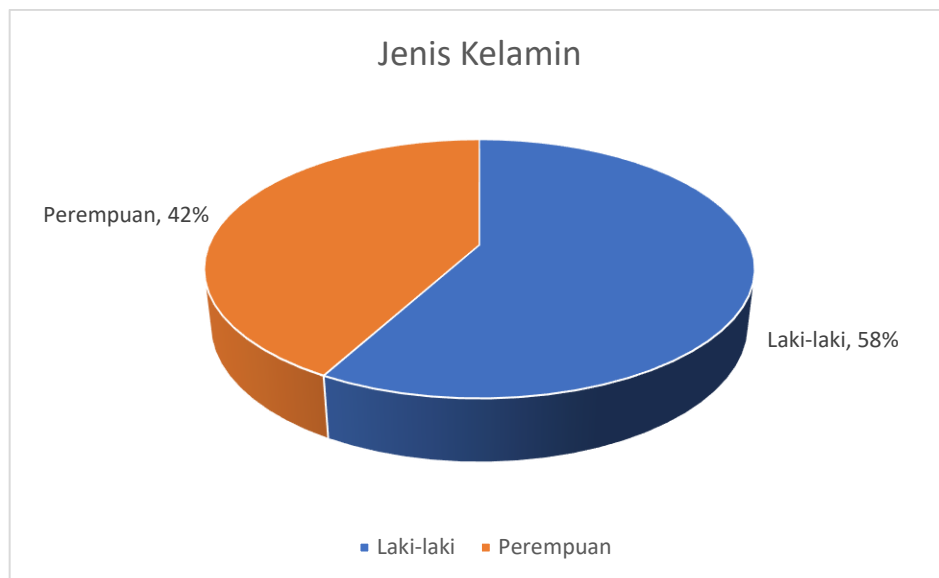
### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Data**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mempelajari kelompok atau sampel tertentu, mendapatkan data melalui kuesioner, mengkaji data kuantitatif atau statistik dan menguji hipotesis tertentu. Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara mengumpulkan data primer dan dianalisis dengan menggunakan statistic deskriptif untuk menyimpulkan apakah hipotesis yang diajukan terbukti atau tidak.. Data objek penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dengan mengirimkan kuesioner untuk dijawab oleh responden. Data yang diperoleh akan diolah menggunakan Microsoft Excel dan SPSS versi 29.00. Rumusan masalah diukur dengan metode kausalitas yaitu masalah penelitian yang menanyakan keterkaitan yang bersifat sebab akibat antara dua objek pengamatan atau lebih yang disebut dengan variabel dimana salah satu variabel (independen) mempengaruhi variabel yang lain (dependen) dan variabel moderating.

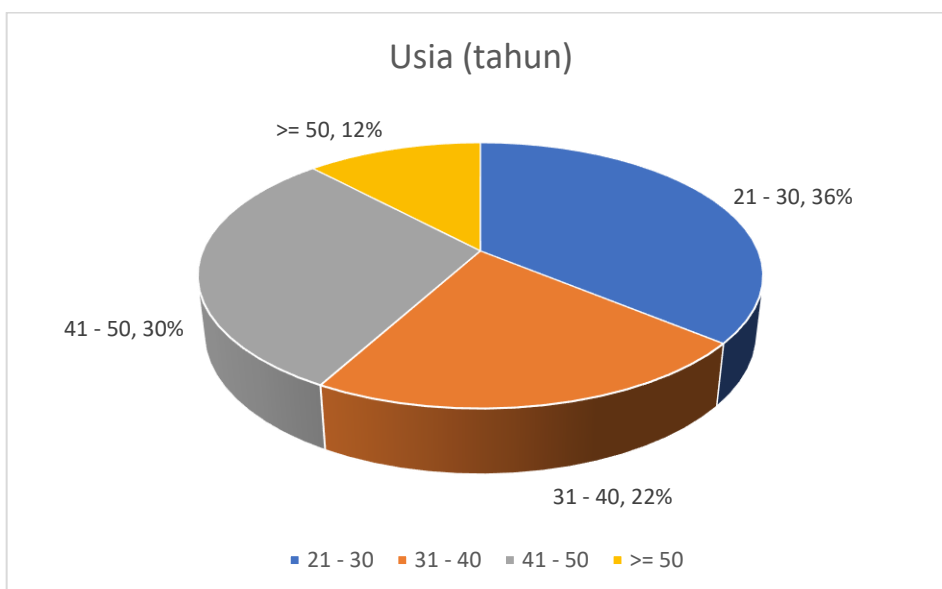
##### **4.1.1 Deskripsi Responden**

Karakteristik responden pada bagian ini peneliti membahas mengenai karakteristik responden yang berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Data tersebut diambil dari masing-masing responden, pengambilan data responden dengan menggunakan teknik Sample Random Sampling, yaitu cara pengambilan sampel dengan memberi kesempatan yang sama untuk dipilih bagi setiap individu atau unit dalam keseluruhan populasi. Sebelum melakukan tahap analisis data terlebih dahulu penulis akan memberikan penjelasan mengenai keterangan-keterangan responden dalam penelitian ini. Responden yang dicakup pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung Duan berjumlah 100 orang atau responden. Untuk mengetahui gambaran umum responden, maka berikut ini akan disajikan karakteristik responden ditinjau dari jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan.



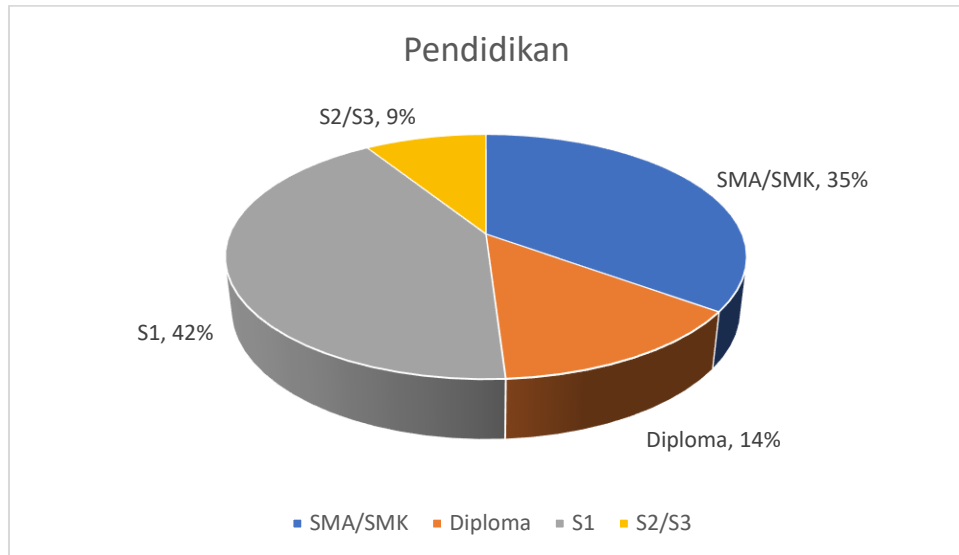
Gambar 2 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan keterangan dari gambar diatas dapat diketahui bahwa jenis kelamin laki-laki sebanyak 58 orang atau 58%, sedangkan responden perempuan berjumlah 42 orang atau 42%. Dalam hal ini terlihat bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Bandar Lampung Dua di dominasi oleh jenis kelamin pria. Sisanya sebesar 42% atau 42 orang berjenis kelamin wanita.



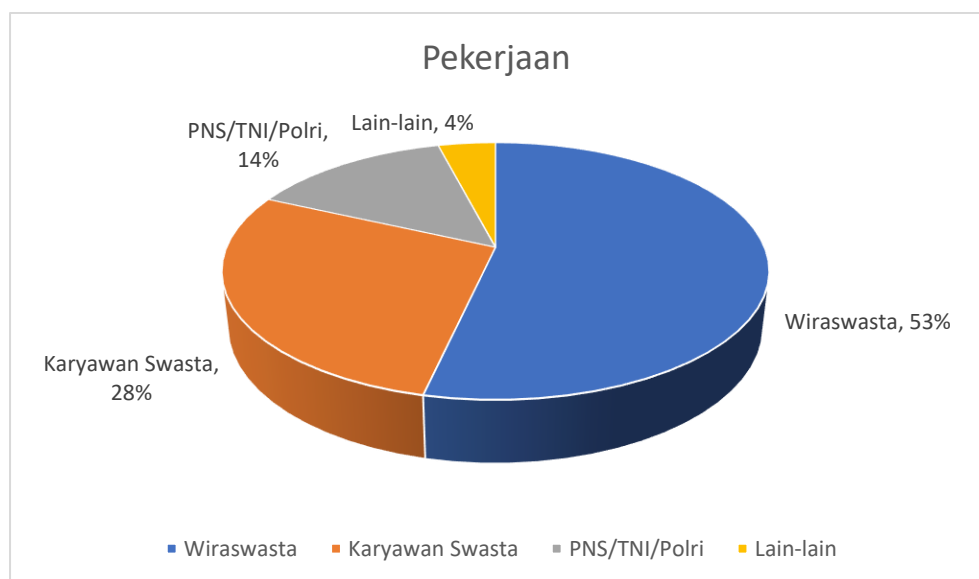
Gambar 3 Grafik Usia Responden

Dilihat dari usia menunjukkan bahwa responden di dominasi oleh usia 21-30 tahun yaitu sebesar 36% atau sebanyak 36 orang, 31-40 tahun yaitu sebesar 22% atau sebanyak 22 orang, sedangkan usia 41-50 terdapat 30% atau sebanyak 30 orang dan usia > 50 ada 12 orang atau 12%.



Gambar 4 Grafik Pendidikan Responden

Dilihat dari pendidikan menunjukkan bahwa responden di dominasi oleh responden dengan pendidikan SMA/SMK dan Sarjana S1 yaitu pendidikan SMA/SMK sebesar 35% atau sebanyak 35 orang sedangkan Diploma 14% orang atau 14, Sarjana S1 sebesar 42% atau sebanyak 42 orang dan S2/S3 sebesar 9% atau 9 orang.



Gambar 5 Grafik Pekerjaan Responden

Dari grafik di atas terlihat bahwa pekerjaan responden didominasi oleh wiraswasta yaitu sebesar 53% atau sebanyak 53 orang kemudian karyawan swasta 28% atau 28 orang, PNS/TNI/Polri 14% atau 14 orang dan Lain-lain 4% atau 4 orang.

#### 4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

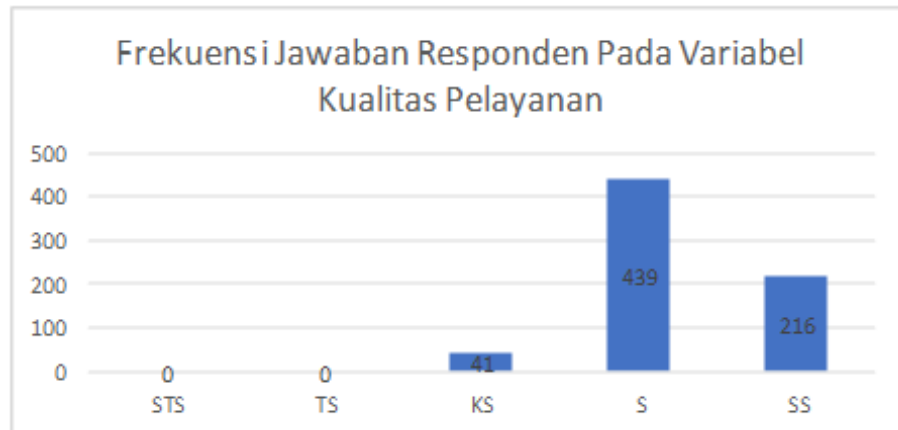
Hasil jawaban mengenai kuesioner yang disebar pada 100 responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

	Pernyataan	Jawaban Responden									
		STS		TS		KS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X1.1	0	0%	0	0%	2	2%	64	64%	34	34%
2	X1.2	0	0%	0	0%	3	3%	68	68%	29	29%
3	X1.3	0	0%	0	0%	11	11%	60	60%	29	29%
4	X1.4	0	0%	0	0%	15	15%	60	60%	25	25%
5	X1.5	0	0%	0	0%	7	7%	74	74%	19	19%
6	X1.6	0	0%	0	0%	3	3%	53	53%	44	44%
7	X1.7	0	0%	0	0%	0	0%	60	60%	36	36%

Sumber: Hasil data diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.1 diperoleh jawaban atas beberapa pernyataan yang diajukan kepada 100 orang responden, tabel di atas menunjukkan distribusi jawaban responden terhadap berbagai butir pernyataan pada variabel X1, dengan kategori jawaban STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), KS (Kurang Setuju), S (Setuju), dan SS (Sangat Setuju) yang disertai dengan frekuensi (F) dan persentase (%). Sebagian besar pernyataan menunjukkan kecenderungan responden untuk memilih kategori S dan SS. Misalnya, untuk pernyataan X1.1, 64% responden sangat setuju, sementara untuk X1.5, 74% memilih setuju.



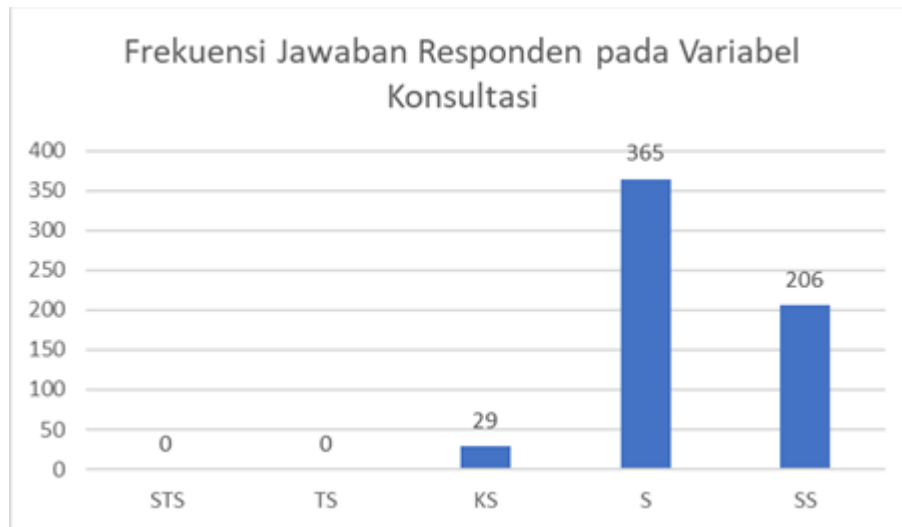
Gambar 6 Frekuensi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.2 Hasil Jawaban Responden Variabel Konsultasi (X2)

No	Pernyataan	Jawaban Responden									
		STS		TS		KS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X2.1	0	0%	0	0%	4	4%	49	49%	47	47%
2	X2.2	0	0%	0	0%	2	2%	70	70%	28	28%
3	X2.3	0	0%	0	0%	3	3%	65	65%	32	32%
4	X2.4	0	0%	0	0%	4	4%	64	64%	32	32%
5	X2.5	0	0%	0	0%	8	8%	74	74%	18	18%
6	X2.6	0	0%	0	0%	8	8%	43	43%	49	49%

Sumber: Hasil data diolah tahun 2024

Tabel 4.2 di atas menggambarkan tanggapan responden terhadap variabel X2. Secara keseluruhan, responden cenderung memilih "Setuju" (S) dan "Sangat Setuju" (SS). Contohnya, pada X2.5, 74% responden setuju dan 18% sangat setuju. Beberapa pernyataan, seperti X2.6 dan X2.1, memiliki persentase SS yang cukup tinggi (49% dan 47%). Tidak ada responden yang memilih "Sangat Tidak Setuju" (STS), dan "Tidak Setuju" (TS). Ini menunjukkan bahwa responden umumnya mendukung pernyataan pada variabel X2, dengan mayoritas berada di kategori persetujuan positif.



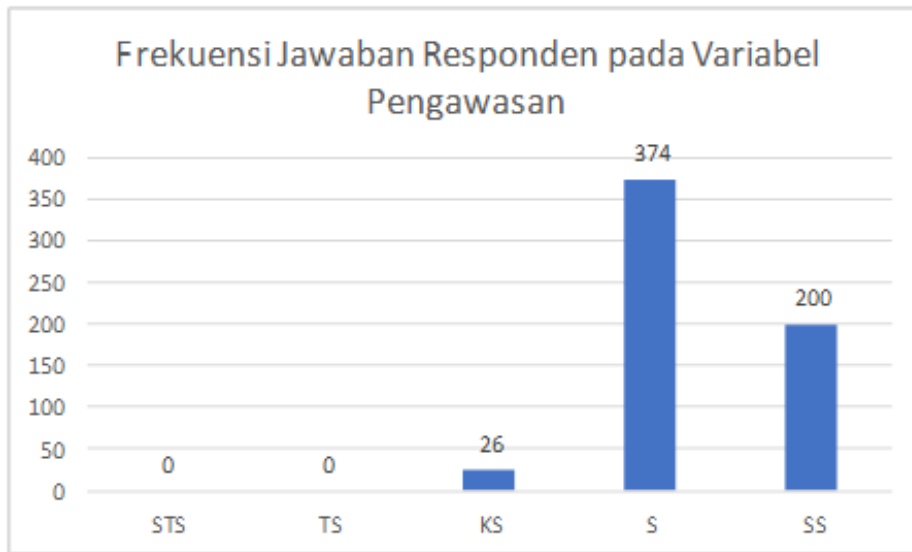
Gambar 7 Frekuensi Jawaban Responden pada Variabel Konsultasi

Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden Variabel Pengawasan (X3)

No	Pernyataan	Jawaban Responden									
		STS		TS		KS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X3.1	0	0%	0	0%	5	4%	46	49%	49	47%
2	X3.2	0	0%	0	0%	2	2%	73	70%	25	28%
3	X3.3	0	0%	0	0%	3	3%	60	65%	37	32%
4	X3.4	0	0%	0	0%	6	4%	66	64%	28	32%
5	X3.5	0	0%	0	0%	4	8%	76	74%	20	18%
6	X3.6	0	0%	0	0%	6	8%	53	43%	41	49%

Sumber: Hasil data diolah tahun 2024

Tabel 4.3 menunjukkan distribusi frekuensi jawaban responden terhadap variabel Y. Mayoritas responden memilih kategori "Setuju" (S) dengan frekuensi 415, diikuti oleh "Sangat Setuju" (SS) dengan 260 jawaban. Frekuensi jawaban untuk kategori "Kurang Setuju" (KS) adalah 26, sedangkan "Tidak Setuju" (TS) tidak mendapatkan jawaban. Demikian juga dengan "Sangat Tidak Setuju" (STS).



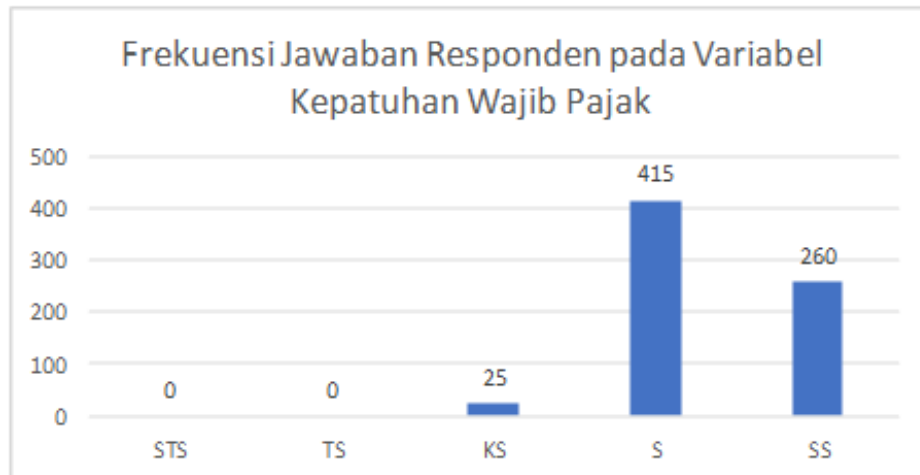
Gambar 8 Frekuensi Jawaban Responden pada Variabel Pengawasan

Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No	Pernyataan	Jawaban Responden									
		STS		TS		KS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Y.1	0	0%	0	0%	4	4%	56	56%	40	40%
2	Y.2	0	0%	0	0%	3	3%	70	70%	27	27%
3	Y.3	0	0%	0	0%	3	3%	67	67%	30	30%
4	Y.4	0	0%	0	0%	3	3%	64	64%	33	33%
5	Y.5	0	0%	0	0%	4	4%	54	54%	42	42%
6	Y.6	0	0%	0	0%	4	4%	55	55%	41	41%
7	Y.7	0	0%	0	0%	4	4%	49	49%	47	47%

Sumber: Hasil data diolah tahun 2024

Tabel 4.4 menunjukkan distribusi frekuensi jawaban responden terhadap variabel Y. Mayoritas responden memilih kategori "Setuju" (S) dengan frekuensi 415, diikuti oleh "Sangat Setuju" (SS) dengan 260 jawaban. Frekuensi jawaban untuk kategori "Kurang Setuju" (KS) adalah 26, sedangkan "Tidak Setuju" (TS) tidak mendapatkan jawaban. Demikian juga dengan "Sangat Tidak Setuju" (STS).



Gambar 9 Frekuensi Jawaban Responden pada Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

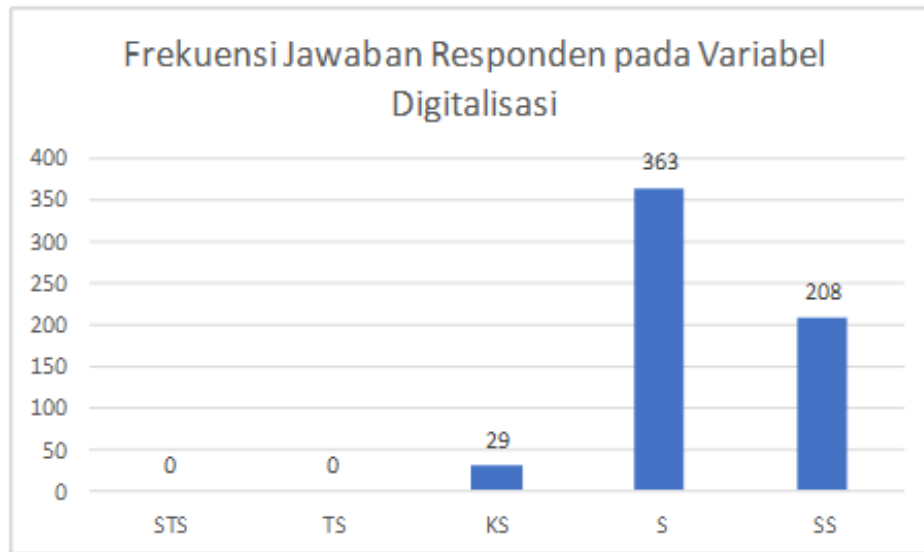
Tabel 4.5  
Hasil Jawaban Responden Variabel Digitalisasi Administrasi Perpajakan (M)

No	Pernyataan	Jawaban Responden									
		STS		TS		KS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	M.1	0	0%	0	0%	5	4%	53	53%	42	40%
2	M.2	0	0%	0	0%	3	3%	71	71%	26	27%
3	M.3	0	0%	0	0%	5	3%	60	60%	35	30%
4	M.4	0	0%	0	0%	5	3%	67	67%	28	33%
5	M.5	0	0%	0	0%	4	4%	54	54%	42	42%
6	M.6	0	0%		0%	7	4%	58	58%	35	41%

Sumber: Hasil data diolah tahun 2024

Tabel 4.5 di atas menunjukkan frekuensi jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel M. Sebagian besar responden memilih kategori "Setuju" (S) dengan persentase yang dominan, seperti pada M5 di mana 67,92% responden setuju. Kategori "Sangat Setuju" (SS) juga memiliki frekuensi tinggi, terutama pada M1 dan M5 dengan 42%. Frekuensi jawaban untuk kategori "Sangat Tidak Setuju" (STS) dan "Tidak Setuju" (TS) bahkan tidak ada.





Gambar 10 Frekuensi Jawaban Responden pada Variabel Digitalisasi

#### 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel

Analisis ini merupakan analisa data deskriptif yang berupa uraian data yang diperoleh dari penelitian lapangan yang kemudian akan dikemukakan dalam bentuk tabel beserta penyelesaiannya. Dalam menganalisa data lapangan dipergunakan analisis deskriptif, data yang berhasil dikumpulkan tersebut selanjutnya akan digolongkan dan disajikan dalam bentuk tabel beserta penguraian dan penyelesaiannya.

Cara pengolahan data pada tabel tersebut dengan menggunakan rumus Interval (Sutrisno Hadi, 2015: 19), yaitu:

$$I = \frac{(NT - NR)}{K}$$

NT = Nilai Tertinggi

NR = Nilai Terendah

K = Kategori/jumlah kelas

I = Interval

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden dimana dalam kuesioner tersebut terdapat 32 item pernyataan yang terbagi pada variabel kualitas pelayanan (X1), konsultasi (X2), pengawasan (X3) dan kepatuhan wajib pajak (Y)

dan digitalisasi administrasi perpajakan (M). Dari skor yang diperoleh kemudian dikelompokkan menjadi 5 kategori.

#### 1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Berdasarkan landasan teori bahwa variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini terdiri dari 4 indikator yaitu:

- a. Kenyamanan wajib pajak dengan fasilitas yang tersedia
- b. Keinginan para petugas pajak untuk membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan yang tanggap
- c. Mempunyai kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya dalam memberikan informasi perpajakan
- d. Kemudahan petugas pajak dalam hubungan komunikasi yang baik dan memahami para wajib pajak

(Juliani dan Sumarta, 2021)

Dengan menggunakan rumus interval dapat dicari range dari skor. Berikut adalah perhitungan interval skor dari variabel kualitas pelayanan.

$$NT = 35$$

$$NR = 25$$

$$K = 5$$

$$I = \frac{(35-25)}{5}$$

$$I = 2$$

Dengan demikian dapat diketahui pengelompokannya sebagai berikut:

Skor 25 – 26	Penilaiannya Sangat Kurang
Skor 27 – 28	Penilaiannya Kurang
Skor 29 – 31	Penilaiannya Cukup
Skor 32 – 33	Penilaiannya Kurang
Skor 34 – 35	Penilaiannya Sangat Baik

Hasil penghitungan distribusi data pada variabel kualitas pelayanan ditunjukkan pada tabel 4.6.

Tabel 4.6 Distribusi data kualitas pelayanan secara keseluruhan

No	Skor	Kategori	Frekuensi	%
1	25-26	Sangat Kurang	9	9%
2	27-28	Kurang	20	20.00%
3	29-31	Cukup	47	47.00%
4	32-33	Baik	17	17.00%
5	34-35	Sangat Baik	7	7.00%
Jumlah			100	100%

Sumber: Hasil penelitian, data diolah 2024

Dari 100 orang responden penelitian, maka yang menyatakan Kualitas pelayanan pada KPP Pratama Bandar Lampung II, “Sangat Baik” ada 7 orang (7%), yang menyatakan “Baik” ada 17 orang (17 %), yang menyatakan “Cukup” ada 47 orang (47%), yang menyatakan “Kurang” ada 20 orang (20 %), yang menyatakan “Sangat Kurang” 9 orang (9 %).

Selanjutnya distribusi data kualitas pelayanan berdasarkan indikator dapat dilihat pada tabel

Tabel 4.7 Distribusi data kualitas pelayanan berdasarkan indikator

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
1	Kenyamanan wajib pajak dengan fasilitas yang tersedia :		
	a. Adanya sarana serta prasarana pelayanan pajak yang memadai dan dalam keadaan yang baik sehingga saya merasa nyaman	4,32	Sangat baik
	b. Petugas Pajak (AR) senantiasa menjaga kerapian dalam berpenampilan ketika sedang melayani saya	4,26	Sangat baik
2	Keinginan para petugas pajak untuk membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan yang tanggap : Petugas Pajak (AR) cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami saya	4,41	Sangat baik

3	Mempunyai kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya dalam memberikan informasi perpajakan :		
	a. Petugas Pajak (AR) menjaga kerahasiaan informasi dan data saya	4,26	Sangat baik
	b. Petugas Pajak (AR) selalu siap melayani dengan baik dan sopan sesuai kebutuhan saya	4,32	Sangat baik
	c. Petugas Pajak (AR) mempunyai skill dan kompetensi yang baik	4,1	Baik
4	Kemudahan petugas pajak dalam hubungan komunikasi yang baik dan memahami para wajib pajak : Petugas Pajak (AR) menguasai dan memahami permasalahan pajak saya	4,12	Baik

Sumber: Hasil penelitian, data diolah 2024

Data tabel 4.7 menunjukkan rata-rata jawaban responden berdasarkan indikator kualitas pelayanan didominasi oleh kategori sangat baik, sehingga perlu dipertahankan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di tahun-tahun selanjutnya.

## 2. Analisis Deskriptif Variabel Konsultasi (X2)

Berdasarkan landasan teori bahwa variabel konsultasi pada penelitian ini terdiri dari 4 indikator yaitu:

- a. Penjelasan AR mengenai ketentuan pajak dengan cara yang mudah dipahami oleh WP
- b. Pelaksanaan sosialisasi oleh AR mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan
- c. Pelaksanaan sosialisasi oleh AR mengenai perundang-undangan perpajakan yang baru
- d. Pemberian informasi yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak secara baik, jujur dan transparan

Dengan menggunakan rumus interval dapat dicari range dari skor. Berikut adalah perhitungan interval skor dari variabel konsultasi.

$$\begin{aligned}
 NT &= 30 \\
 NR &= 22 \\
 K &= 4 \\
 I &= \frac{(30-22)}{4} \\
 I &= 2
 \end{aligned}$$

Dengan demikian dapat diketahui pengelompokannya sebagai berikut:

Skor 22 – 23	Penilaiannya Kurang
Skor 24 – 25	Penilaiannya Cukup
Skor 26 – 27	Penilaiannya Baik
Skor 28 – 30	Penilaiannya Sangat Baik

Hasil penghitungan distribusi data pada variabel konsultasi ditunjukkan pada tabel 4.8

Tabel 4.8 Distribusi data konsultasi secara keseluruhan

No	Skor	Kategori	Frekuensi	%
1	22-23	Kurang	11	11%
2	24-25	Cukup	37	37%
3	26-27	Baik	33	33%
4	28-30	Sangat Baik	19	19%
Jumlah			100	100%

Sumber: Hasil penelitian, data diolah 2024

Dari 100 orang responden penelitian, yang menyatakan konsultasi dalam permasalahan perpajakan, “Sangat Baik” ada 19 orang (19 %), yang menyatakan “Baik” ada 33 orang (33 %), yang menyatakan “Cukup” ada 37 orang (37 %), yang menyatakan “Kurang” ada 11 orang (11 %),

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden beranggapan bahwa konsultasi dalam permasalahan perpajakan dengan jawaban “Cukup”, hal ini perlu dipertahankan bagi yang sudah menyatakan cukup dan segera dievaluasi untuk dilakukan perbaikan bagi yang belum baik atau kurang.

Selanjutnya distribusi data konsultasi berdasarkan indikator dapat dilihat pada tabel sebagai berikut

Tabel 4.9 Distribusi data konsultasi berdasarkan indikator

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
1	Penjelasan AR mengenai ketentuan pajak dengan cara yang mudah dipahami oleh WP a. Petugas Pajak (AR) memberikan penjelasan mengenai ketentuan pajak dengan cara yang mudah dipahami oleh saya	4,43	Sangat baik
	b. Petugas Pajak (AR) sangat diperlukan untuk membantu memahami peraturan perpajakan	4,41	Sangat baik
2	Pelaksanaan sosialisasi oleh AR mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan : a. Petugas Pajak (AR) memberikan informasi yang tepat serta sesuai dengan undang-undang pajak yang berlaku	4,26	Sangat baik
	b. Petugas Pajak (AR) memberikan motivasi kepada saya untuk selalu patuh terhadap kewajiban pajak	4,28	Sangat baik
3	Petugas Pajak (AR) memberikan sosialisasi mengenai undang-undang perpajakan yang baru: Petugas Pajak (AR) memberikan sosialisasi mengenai undang-undang perpajakan yang baru	4,29	Sangat baik
4	Pemberian informasi yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak secara baik, jujur dan transparan : Petugas pajak memberikan konsultasi yang jujur dan transparan sehingga tercipta kepatuhan Wajib Pajak (saya)	4,1	Baik

### 3. Analisis Deskriptif Variabel Pengawasan (X3)

Berdasarkan landasan teori bahwa variabel pengawasan pada pada penelitian ini terdiri dari 4 indikator yaitu:

1. Menetapkan standar pelaksanaan pengawasan
2. Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan pengawasan

3. Pengukuran pelaksanaan kegiatan pengawasan
4. Pengambilan tindakan koreksi bila perlu

Dengan menggunakan rumus interval dapat dicari range dari skor. Berikut adalah perhitungan interval skor dari variabel pengawasan.

$$NT = 30$$

$$NR = 21$$

$$K = 5$$

$$I = \frac{(30-21)}{4}$$

$$I = 2$$

Dengan demikian dapat diketahui pengelompokannya sebagai berikut:

Skor 21 – 22	Penilaiannya Sangat Kurang
Skor 23 – 24	Penilaiannya Kurang
Skor 25 – 26	Penilaiannya Cukup
Skor 27 – 28	Penilaiannya Baik
Skor 29 – 30	Penilaiannya Sangat Baik

Hasil penghitungan distribusi data pada variabel pengawasan ditunjukkan pada tabel 4.10

Tabel 4.10 Distribusi data pengawasan secara keseluruhan

No	Skor	Kategori	Frekuensi	%
1	21 - 22	Sangat Kurang	5	5%
2	23 - 24	Kurang	25	25%
3	25 – 26	Cukup	26	26%
4	27 - 28	Baik	25	25%
5	29 – 30	Sangat Baik	9	9%
Jumlah			100	100%

Dari 100 orang responden penelitian, yang menyatakan pengawasan dalam permasalahan perpajakan, “Sangat Baik” ada 9 orang (5 %), yang menyatakan “Baik” ada 25 orang (25 %), yang menyatakan “Cukup” ada 26 orang (26 %),

yang menyatakan “Kurang” ada 25 orang (25 %), yang menyatakan Sangat Kurang ada 5 orang (5%)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden beranggapan bahwa pengawasan dalam permasalahan perpajakan dengan jawaban “Cukup”, hal ini perlu dipertahankan bagi yang sudah menyatakan cukup dan segera dievaluasi untuk dilakukan perbaikan bagi yang belum baik atau kurang.

Selanjutnya distribusi data pengawasan berdasarkan indikator dapat dilihat pada tabel sebagai berikut

Tabel 4.11 Distribusi data pengawasan berdasarkan indikator

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
1	Menetapkan standar pelaksanaan pengawasan Petugas Pajak (AR) memberikan informasi yang jelas terkait pengawasan perpajakan kepada saya	4,44	Sangat baik
2	Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan pengawasan a. Petugas Pajak (AR) membuat surat pemberitahuan perubahan besarnya nilai pajak saya	4,24	Sangat baik
	b. Petugas Pajak (AR) memberikan himbauan mengenai penyeteroran SPT masa dan SPT tahunan kepada saya	4,34	Sangat baik
3	Pengukuran pelaksanaan kegiatan pengawasan Petugas Pajak (AR) memberikan Surat Permintaan Penjelasan Atas Data dan/atau Keterangan (SP2DK) untuk saya dalam hal pengawasan perpajakan	4,35	Sangat baik
4	Pengambilan tindakan koreksi bila perlu a. Petugas Pajak (AR) membuat surat pemberitahuan perubahan besarnya nilai pajak saya	4,23	Sangat baik
	b. Petugas Pajak (AR) membuat nota perhitungan penerbitan surat tagih kepada saya	4,22	Sangat baik



#### 4. Analisis Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan landasan teori bahwa variabel Kepatuhan Wajib Pajak pada penelitian ini terdiri dari 4 indikator yaitu:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
2. Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan (SPT)
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Dengan menggunakan rumus interval dapat dicari range dari skor. Berikut adalah perhitungan interval skor dari variabel Kepatuhan Wajib Pajak

$$NT = 35$$

$$NR = 24$$

$$K = 4$$

$$I = \frac{(35-24)}{4}$$

$$I = 2,75 = 3$$

Dengan demikian dapat diketahui pengelompokannya sebagai berikut:

Skor 24 – 26	Penilaiannya Kurang
Skor 27 – 29	Penilaiannya Cukup
Skor 30 – 32	Penilaiannya Baik
Skor 33 – 35	Penilaiannya Sangat Baik

Hasil penghitungan distribusi data pada variabel kepatuhan wajib pajak ditunjukkan pada tabel 4.12.

Tabel 4.12 Distribusi data kepatuhan Wajib Pajak secara keseluruhan

No	Skor	Kategori	Frekuensi	%
1	24-26	Kurang	2	2%
2	27-29	Cukup	32	32%
3	30-32	Baik	46	46%
4	33-35	Sangat Baik	20	20%
Jumlah			100	100%

Sumber: Hasil penelitian, data diolah 2024

Dari 100 orang responden penelitian, yang menyatakan kepatuhan wajib pajak dalam permasalahan perpajakan, “Sangat Baik” ada 20 orang (20 %), yang menyatakan “Baik” ada 46 orang (46 %), yang menyatakan “Cukup” ada 32 orang (32 %), yang menyatakan “Kurang” ada 2 orang (2 %),

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden beranggapan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam permasalahan perpajakan dijawab dengan jawaban “Baik”, hal ini perlu dipertahankan, bagi yang menyatakan cukup, untuk segera dievaluasi agar dilakukan perbaikan .

Selanjutnya distribusi data kepatuhan wajib pajak berdasarkan indikator dapat dilihat pada tabel sebagai berikut

Tabel 4.13 Distribusi data kepatuhan wajib pajak berdasarkan indikator

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
1	Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri : Saya sudah melaporkan diri sebagai wajib pajak orang pribadi	4,36	Sangat baik
2	Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan (SPT) : a.Saya sudah melakukan pelaporan SPT dengan tepat waktu b.Saya sudah menyampaikan laporan pajak dengan benar dan tepat waktu	4,3 4,24	Sangat baik Sangat baik
3	Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang : a.Saya sudah melakukan perhitungan pajak terutang dengan benar b.Saya sudah melakukan pembayaran pajak sesuai dengan yang terutang c.Saya tidak mempunyai tunggakan pajak atas semua jenis pajak yang dikenakan padanya	4,27 4,44 4,37	Sangat baik Sangat baik Sangat baik
4	Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan : Saya melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu	4,43	Sangat baik

## 5. Analisis Deskriptif Variabel Digitalisasi Administrasi Perpajakan (M)

Berdasarkan landasan teori bahwa variabel digitalisasi administrasi perpajakan pada penelitian ini terdiri dari 6 indikator yaitu:

1. Kemudahan penyampaian SPT
2. Penghematan Biaya
3. Perhitungan pajak yang lebih cepat dan akurat
4. Kemudahan pengisian SPT
5. Kelengkapan data pengisian SPT
6. Lebih ramah lingkungan, dan tidak merepotkan

Dengan menggunakan rumus interval dapat dicari range dari skor. Berikut adalah perhitungan interval skor dari variabel digitalisasi administrasi perpajakan.

$$NT = 30$$

$$NR = 20$$

$$K = 5$$

$$I = \frac{(30-20)}{5}$$

$$I = 2$$

Dengan demikian dapat diketahui pengelompokannya sebagai berikut:

Skor 20 – 21	Penilaiannya Sangat Kurang
Skor 22 – 23	Penilaiannya Kurang
Skor 24 – 25	Penilaiannya Cukup
Skor 26 – 27	Penilaiannya Baik
Skor 28-30	Penilaiannya Sangat Baik

Hasil penghitungan distribusi data pada variabel digitalisasi administrasi perpajakan ditunjukkan pada tabel 4.14

Tabel 4.14 Distribusi data digitalisasi administrasi perpajakan secara keseluruhan

No	Skor	Kategori	Frekuensi	%
1	20-21	Sangat Kurang	2	2%
2	22-23	Kurang	13	13%

3	24-25	Cukup	28	28%
4	26-27	Baik	36	36%
5	28-30	Sangat Baik	21	21%
Jumlah			100	100%

Sumber: Hasil penelitian, data diolah 2024

Dari 100 orang responden penelitian, yang menyatakan digitalisasi administrasi perpajakan dalam permasalahan perpajakan, “Sangat Baik” ada 21 orang (21 %), yang menyatakan “Baik” ada 36 orang (36 %), yang menyatakan “Cukup” ada 28 orang (28%) yang menyatakan “Kurang” ada 13 orang (13 %), yang menyatakan Sangat Kurang ada 2 orang (2%)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden beranggapan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan dalam permasalahan perpajakan dengan jawaban “Baik”, hal ini perlu dipertahankan bagi yang sudah menyatakan cukup dan segera dievaluasi untuk dilakukan perbaikan bagi yang belum baik atau kurang.

Selanjutnya distribusi data digitalisasi administrasi perpajakan berdasarkan indikator dapat dilihat pada tabel sebagai berikut

Tabel 4.15  
Distribusi data digitalisasi administrasi perpajakan berdasarkan indikator

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
1	Kemudahan penyampaian SPT : Digitalisasi Administrasi Perpajakan terdiri dari aplikasi-aplikasi yang mudah dipahami	4,37	Sangat baik
2	Penghematan Biaya : Digitalisasi Administrasi Perpajakan mempercepat proses pembayaran pajak saya	4,23	Sangat baik
3	Perhitungan pajak yang lebih cepat dan akurat : Digitalisasi Administrasi Perpajakan Pada Kantor Pajak, menyebabkan penyelesaian administrasi dan prosedur pelayanan menjadi lebih sederhana dan singkat	4,38	Sangat baik

4	Kemudahan pengisian SPT : Digitalisasi Administrasi Perpajakan (e-SPT, e-Filling) sudah benar-benar dimanfaatkan oleh saya demi kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan	4,3	Sangat baik
5	Kelengkapan data pengisian SPT Digitalisasi Administrasi Perpajakan memperlancar pelaporan pajak saya	4,23	Sangat baik
6	Lebih ramah lingkungan, dan tidak merepotkan Digitalisasi Administrasi Perpajakan dapat diisi kapanpun dan dimanapun	4,28	Sangat baik

### 4.3 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

#### 4.3.1 Uji Validitas

##### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketetapan suatu item dalam kuesioner atau skala yang diukur. Untuk menentukan valid atau tidaknya item yang digunakan, maka kegiatan yang harus dilakukan adalah dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dimana taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05 dengan jumlah  $N = 100$ . Untuk mengetahui tingkat validitas tersebut, maka akan dilakukan terlebih dahulu dengan program SPSS versi 29, adapun hasil outputnya dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
<b>Kualitas Pelayanan (X1)</b>	X1.1	0,485	0,196	Valid
	X1.2	0,554	0,196	Valid
	X1.3	0,706	0,196	Valid
	X1.4	0,762	0,196	Valid
	X1.5	0,552	0,196	Valid
	X1.6	0,437	0,196	Valid
	X1.7	0,557	0,196	Valid

<b>Konsultasi (X2)</b>	X2.1	0,501	0,196	Valid
	X2.2	0,726	0,196	Valid
	X2.3	0,675	0,196	Valid
	X2.4	0,714	0,196	Valid
	X2.5	0,618	0,196	Valid
	X2.6	0,338	0,196	Valid
<b>Pengawasan (X3)</b>	X3.1	0,631	0,196	Valid
	X3.2	0,615	0,196	Valid
	X3.3	0,755	0,196	Valid
	X3.4	0,682	0,196	Valid
	X3.5	0,569	0,196	Valid
	X3.6	0,619	0,196	Valid
<b>Kepatuhan Wajib Pajak (Y)</b>	Y.1	0,594	0,196	Valid
	Y.2	0,627	0,196	Valid
	Y.3	0,624	0,196	Valid
	Y.4	0,667	0,196	Valid
	Y.5	0,611	0,196	Valid
	Y.6	0,612	0,196	Valid
	Y.7	0,566	0,196	
<b>Digitalisasi Administrasi Perpajakan (M)</b>	M.1	0,636	0,196	Valid
	M.2	0,609	0,196	Valid
	M.3	0,656	0,196	Valid
	M.4	0,644	0,196	Valid
	M.5	0,639	0,196	Valid
	M.6	0,670	0,196	Valid

Dapat dilihat bahwa berdasarkan tabel diatas, secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel X1, variabel X2, variabel X3 dan variabel Y dan variable M dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari hasil r tabel, sehingga dapat dikatakan bahwa keseluruhan item variabel penelitian dapat digunakan sebagai instrumen dalam penelitian atau pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

## b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukurannya diulang. Dalam hal ini uji realibilitas dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan kriteria bahwa tingkat alpha hitung lebih besar dari koefisien Alpha Cronbach's 0.60 maka data yang diujikan memiliki tingkat realibilitas yang baik. Adapun pengukuran tingkat alpha dilakukan dengan menggunakan program SPSS 29. Hasil dari uji realibilitas yang digunakan terhadap instrumen penelitian ini dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach's	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.678	Reliabel
Konsultasi	0,607	Reliabel
Pengawasan	0,718	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,723	Reliabel

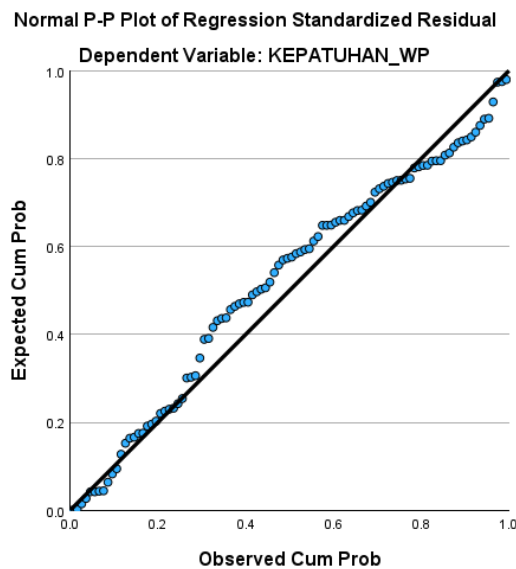
Hasil uji reliabilitas dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa semua nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,60 sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa instrumen tersebut reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data. Dan dengan demikian dapat dinyatakan bahwa semua item pernyataan baik dari variabel dependen, variabel moderating maupun variabel independen adalah reliable atau dapat dipercaya.

Tahap selanjutnya dalam penelitian ini adalah dengan melakukan uji prasyarat yaitu uji normalitas untuk mengetahui apakah data tersebut terdistribusi secara normal atau malah sebaliknya.

#### 4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik

##### 4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jika pada metode Grafik P-plot titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka variabel yang diujikan terdistribusi normal. Adapun pengukurannya dilakukan dengan menggunakan program SPSS 29. Hasil uji normalitas dapat dilihat dari grafik uji Pplot dan histogram berikut ini :

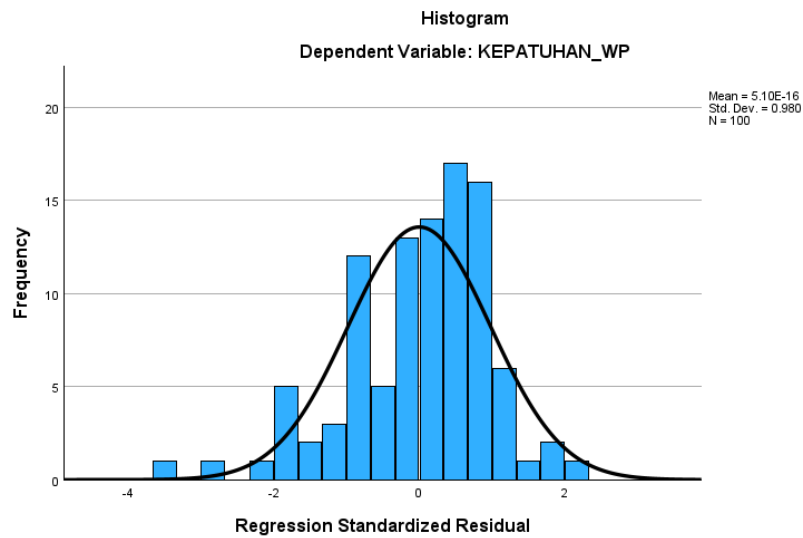


Gambar 11 P-plot Uji Normalitas

Dari hasil uji normalitas dengan cara Pplot di atas dapat diketahui bahwa dari 2 gambar di atas, titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa residual pada model regresi tersebut terdistribusi secara normal.

Uji Normalitas dapat diketahui juga dari histogram berikut ini :





Gambar 12 Histogram Uji Normalitas

Dari hasil uji normalitas dengan melihat grafik diagram di atas dapat diketahui bahwa dari 2 gambar di atas sama-sama memberikan pola distribusi yang normal.

#### 4.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk melihat terdapat gangguan atau tidak terhadap data dimana multikolinearitas terjadi apabila ada korelasi antar variabel independen. Cara mengetahui ada tidaknya gejala multikolinearitas dengan melihat nilai (VIF) dan tolerance dengan ketentuan jika nilai VIF < 10 dan tolerance > 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas

Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	0,673	1,485
Konsultasi	0,623	1,606
Pengawasan	0,553	1,807
Digitalisasi Administrasi Perpajakan	0,996	1,004

Berdasarkan uji multikolinearitas di atas dapat dijelaskan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara masing-masing variabel independen. Yang mana hasil perhitungan nilai tolerance lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Hasil perhitungan tolerance menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai tolerance kurang dari 0,10 yang berarti tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen. Hasil perhitungan nilai Variance Inflation Faktor (VIF) juga menunjukkan hal yang sama tidak ada variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10.

#### 4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Model regresi yang baik tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Penulis menggunakan metode grafik untuk uji heteroskedastisitas

Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas

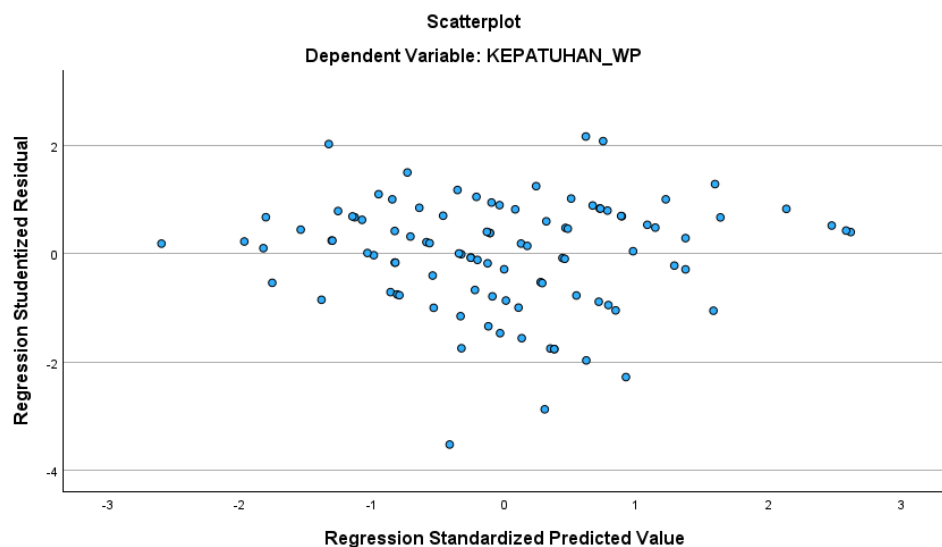
	Sig
Kualitas Pelayanan	0,352
Konsultasi	0,254
Pengawasan	0,075
Digitalisasi	0,665

Berdasarkan tabel 23 hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode Spearman's rho, dengan nilai signifikansi (sig) regresi terhadap absolut residual, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan: Nilai signifikansi sebesar 0,352.
2. Konsultasi: Nilai signifikansi sebesar 0,254
3. Pengawasan: Nilai signifikansi sebesar 0,075
4. Digitalisasi AP : . Nilai signifikansi sebesar 0,665

Dalam uji Spearman's rho, jika nilai signifikansi (sig) untuk suatu variabel independen lebih besar dari 0,05, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) tidak ditolak yang menyatakan bahwa tidak ada heteroskedastisitas, artinya variabel tersebut

tidak berhubungan signifikan dengan nilai absolut residual, sehingga tidak ada indikasi adanya heteroskedastisitas. Karena semua nilai sig lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa tidak ada indikasi kuat dari heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut. Dengan kata lain, model regresi yang digunakan memenuhi asumsi homoskedastisitas, di mana varians residual konstan di seluruh pengamatan.



Gambar 13 Hasil Uji Heteroskedasitas dengan Metode Grafik

Uji heteroskedasitas dengan metode grafik yaitu dengan melihat pola titik pada scatterplot regresi, jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi masalah heteroskedasitas. Maka dari gambar di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedasitas.

## 4.5 Hasil Analisis Data

### 4.5.1 Regresi Linear Berganda

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan, Konsultasi, dan Pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang DiModerasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan.

Tabel 4.20

Hasil Uji Regresi Linier Berganda tentang Kualitas Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Dimoderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-25,286	30.26		-0,835	0,406
Kualitas Pelayanan (KP)	-1,607	1,304	-1,581	-1,232	0.221
Konsultasi (K)	7,711	2,028	6,394	3,802	< 0,001
Pengawasan (P)	-3,705	1,555	-3,344	-2,382	0.019
Digitalisasi Administrasi Perpajakan (DAP)	1,217	1,185	1,145	1,027	0,307
KP * DAP	0,075	0,051	2,856	1,460	0,148
K * DAP	-0,286	0,079	-9,393	-3,638	< 0,001
P * DAP	0,153	0,060	5,153	2,532	0,013

Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah 2024

Persamaan umum regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$KWP = \alpha + \beta_1 KP + \beta_2 K + \beta_3 P + \beta_4 DAP + \beta_5 KP.DAP + \beta_6 K.DAP + \beta_7 P.DAP + e$$

$$KWP = -25,286 - 1,607KP + 7,711K - 3,705P + 1,217DAP + 0,075KP.DAP - 0,286K.DAP + 0,153P.DAP$$

1.  $\alpha = -25,286$  artinya jika KP (kualitas pelayanan), K (konsultasi) dan P (Pengawasan) dan DAP Digitalisasi Administrasi Perpajakan dianggap tidak memiliki perubahan maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi nilainya adalah -25,286
2. Koefisien regresi variabel KP (kualitas pelayanan) sebesar -1,607; artinya jika nilai KP (kualitas pelayanan) mengalami kenaikan 1 satuan maka KWP (kepatuhan Wajib Pajak) akan mengalami penurunan sebesar 1,607 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

3. Koefisien regresi variabel Konsultasi (K) sebesar 7,711 artinya jika nilai Konsultasi (K) mengalami kenaikan 1 satuan maka KWP (kepatuhan Wajib Pajak) akan mengalami kenaikan sebesar 7,711 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
4. Koefisien regresi variabel Pengawasan (P) sebesar -3,705; artinya jika nilai Pengawasan (P) mengalami kenaikan 1 satuan maka KWP (kepatuhan Wajib Pajak) akan mengalami penurunan sebesar 3,705 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
5. Koefisien regresi variabel Digitalisasi Administrasi Perpajakan (DAP) sebesar 1,217; artinya jika nilai Digitalisasi Administrasi Perpajakan (DAP) mengalami kenaikan 1 satuan maka KWP (kepatuhan Wajib Pajak) akan mengalami kenaikan sebesar 1,217 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
6. Koefisien regresi variabel interaksi antara KP (kualitas pelayanan) dengan Digitalisasi Administrasi Perpajakan (DAP) sebesar 0,075; artinya jika nilai interaksi KP (kualitas pelayanan) dengan Digitalisasi Administrasi Perpajakan (DAP) mengalami kenaikan 1 satuan maka KWP (kepatuhan Wajib Pajak) akan mengalami kenaikan sebesar 0,075 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
7. Koefisien regresi variabel interaksi antara Konsultasi (K) dengan Digitalisasi Administrasi Perpajakan (DAP) sebesar -0,286 artinya jika nilai interaksi Konsultasi (K) dengan Digitalisasi Administrasi Perpajakan (DAP) mengalami kenaikan 1 satuan maka KWP (kepatuhan Wajib Pajak) akan mengalami penurunan sebesar 0,286 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
8. Koefisien regresi variabel interaksi antara Pengawasan (P) dengan Digitalisasi Administrasi Perpajakan (DAP) sebesar 0,153 artinya jika nilai interaksi Pengawasan (P) dengan Digitalisasi Administrasi Perpajakan (DAP) mengalami kenaikan 1 satuan maka KWP (kepatuhan Wajib Pajak) akan mengalami kenaikan sebesar 0,153 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

#### 4.5.2 Koefisien Korelasi Regresi

Koefisien korelasi pada regresi digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen pada persamaan pertama dan persamaan kedua adalah meningkat atau menurun. Hubungan antar variabel independen dan moderasi terhadap variabel dependen tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.21 Koefisien Determinasi Tahap 1

<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>
0,645	0,417	0,398

Pada tabel di atas menunjukkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara variabel Kualitas Pelayanan (X1), Konsultasi (X2), Pengawasan (X3), dan Digitalisasi Administrasi Perpajakan (X4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah sebesar 0.417 (41,7%), artinya bahwa besarnya kontribusi variabel Kualitas Pelayanan (X1), Konsultasi (X2), Pengawasan (X3) dan Digitalisasi Administrasi Perpajakan (X4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah sebesar 41.7% dan sisanya 58.3% ( $100\% - 41.7\% = 58.3\%$ ) berasal dari variabel atau faktor-faktor lain diluar faktor yang diteliti.

Tabel 4.22 Koefisien Determinasi Tahap 2

<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>
0,702	0,493	0,454

Pada tabel menunjukkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara variabel Kualitas Pelayanan (X1), Konsultasi (X2), Pengawasan (X3), dan Digitalisasi Administrasi Perpajakan (X4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah sebesar 0.493 (49,3%), artinya bahwa besarnya kontribusi variabel Kualitas Pelayanan (X1), Konsultasi (X2), Pengawasan (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah sebesar 49,3% dan sisanya 50,7% ( $100\% - 49,3\% = 50,7\%$ ) berasal dari variabel atau faktor-faktor lain diluar faktor yang diteliti.

Nilai R Square pada tabel pertama sebesar 0,417, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), Konsultasi (X2), Pengawasan (X3) berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 41,7%.

Setelah adanya variabel Moderasi (Variabel Digitalisasi Administrasi Perpajakan) pada tabel kedua, nilai R Square tersebut meningkat menjadi 0,493 atau 49,3%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa keberadaan variabel Digitalisasi Administrasi Perpajakan dapat memperkuat atau meningkatkan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1), Konsultasi (X2), Pengawasan (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

#### 4.5.3 Hasil Uji F

Tabel 4.23 Hasil Uji F Tahap 1

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regression	211,179	3	70,393	22,845	0,001
Residual	295,511	96	3,081		
Total	506,990	99			

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%,  $\alpha = 5\%$  maka diperoleh F tabel sebesar 2,70 dan F Hitung 22,845. Karena F hitung > dari F tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau ada pengaruh secara simultan atau secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2018:208).

Sehingga berdasarkan uji F diatas dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan, konsultasi, dan pengawasan secara bersama-sama terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Tabel 4.24 Hasil Uji F Tahap 2

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regression	249,744	7	35,678	12,760	0,001
Residual	257,246	92	2,796		
Total	506,990	99			

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%,  $\alpha = 5\%$  maka diperoleh F tabel sebesar 2,47 dan F Hitung 12,760 . Karena F hitung  $>$  dari F tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau ada pengaruh secara simultan atau secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2018:208).

Sehingga berdasarkan uji F diatas dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan, konsultasi, dan pengawasan yang dimoderasi dengan digitalisasi administrasi perpajakan secara bersama-sama terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

#### 4.5.4 Hasil Uji t

Uji t-test ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Dimana t-tabel dihitung dengan rumus  $df = n-k$ , k adalah jumlah variabel independen. Uji t dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Uji t-test digunakan untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Dengan kata lain, uji ini menunjukkan seberapa besar pengaruh parsial suatu variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Uji dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Hipotesis dan kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Hipotesis Nol ( $H_0$ ): Tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen (Kualitas Pelayanan, Konsultasi, Pengawasan ) terhadap variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak).
- Hipotesis Alternatif ( $H_1$ ): Ada pengaruh yang signifikan secara simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen.
- Jika t hitung  $>$  t tabel, maka  $H_0$  ditolak.
- Jika t hitung  $<$  t tabel, maka  $H_1$  diterima.
- Atau, jika nilai signifikansi ( $sig$ )  $<$  0,05, maka  $H_0$  ditolak.
- Jika nilai signifikansi ( $sig$ )  $>$  0,05, maka  $H_1$  diterima.



Tabel 4.25 Hasil Uji t Persamaan I

Variabel	T hitung	Sig
Kualitas Pelayanan (X1)	2,745	0,007
Konsultasi (X2)	2,904	0,005
Pengawasan (X3)	2,206	0,030

Sumber: Hasil data diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel Uji t (tabel Coefficients) di atas menunjukkan bahwa :

1. Nilai T-hitung kualitas pelayanan (X1) adalah sebesar  $2,745 >$  nilai T-tabel  $1,66$  ( $n-k = 100-3=97$ ) dan nilai signifikan adalah  $0,007 < \alpha = 0,05$ . Karena nilai t-hitung kualitas pelayanan (X1)  $2,745 >$  nilai T-tabel =  $1,66$  dan nilai signifikan  $0,007 < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
2. Nilai T-hitung konsultasi (X2) adalah sebesar  $2,904 >$  nilai T-tabel  $1,66$  ( $n-k = 100-3=97$ ) dan nilai signifikan adalah  $0,005 < \alpha = 0,05$ . Karena nilai t-hitung konsultasi (X2)  $2,904 >$  nilai T-tabel =  $1,66$  dan nilai signifikan  $0,005 < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa konsultasi (X2) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
3. Nilai T-hitung pengawasan (X3) adalah sebesar  $2.206 >$  nilai T tabel  $1,66$  ( $n-k = 100-3=97$ ) dan nilai signifikan adalah  $0,030 < \alpha = 0,05$ . Karena nilai t-hitung pengawasan (X3)  $2.206 >$  nilai T-tabel =  $1,66$  dan nilai signifikan  $0,030 < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa pengawasan (X3) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen (Y).

Tabel 4.26 Hasil Uji t Persamaan II

Variabel	T hitung	Sig
K P	-1,232	0,221
K	3,802	$< 0,001$

P	-2,382	0,019
DAP	1,027	0,307
KP * DAP	1,460	0,148
K * DAP	-3,638	< 0,001
P * DAP	2,532	0,013

Sumber: Hasil data diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel Uji t (tabel *coefficients*) dari persamaan kedua di atas menunjukkan bahwa:

1. Nilai T-hitung kualitas pelayanan (X1) adalah sebesar  $1,232 < \text{nilai T-tabel } 1,66$  ( $n-k = 100-3=93$ ) dan nilai signifikan adalah  $0,221 > \alpha = 0,05$ . Karena nilai t-hitung kualitas pelayanan (X1)  $1,232 < \text{nilai T-tabel} = 1,66$  dan nilai signifikan  $0,221 > \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan (X1) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Nilai T-hitung interaksi konsultasi dengan digitalisasi administrasi perpajakan ( $X_1X_4$ ) adalah sebesar  $1,232 < \text{nilai T-tabel } 1,66$  ( $n-k = 100-3=97$ ) dan nilai signifikan adalah  $0,221 > \alpha = 0,05$ . Karena nilai t-hitung interaksi konsultasi dengan digitalisasi administrasi perpajakan ( $X_1X_4$ )  $1,232 < \text{nilai T-tabel } 1,66$  dan nilai signifikan  $0,221 > \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hal ini berarti bahwa interaksi kualitas pelayanan dengan digitalisasi administrasi perpajakan ( $X_2X_4$ ) tidak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
2. Nilai T-hitung konsultasi (X2) adalah sebesar  $3,802 > \text{nilai T-tabel } 1,66$  ( $n-k = 100-3=97$ ) dan nilai signifikan adalah  $0,001 < \alpha = 0,05$ . Karena nilai t-hitung efektivitas (X2)  $3,802 > \text{nilai T-tabel} = 1,66$  dan nilai signifikan  $0,001 < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa konsultasi (X2) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
3. Nilai T-hitung pengawasan (X3) adalah sebesar  $2,382 > \text{nilai T-tabel } 1,66$  ( $n-k = 100-3=97$ ) dan nilai signifikan adalah  $0,019 < \alpha = 0,05$ .

Karena nilai t-hitung pengawasan (X3)  $2,382 >$  nilai T-tabel = 1,66 dan nilai signifikan  $0,019 < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa pengawasan (X3) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

4. Nilai T-hitung interaksi kualitas pelayanan dengan digitalisasi administrasi perpajakan (X1X4) adalah sebesar  $1,460 <$  nilai T-tabel 1,66 ( $n-k = 100-3=97$ ) dan nilai signifikan adalah  $0,148 > \alpha = 0,05$ . Karena nilai t-hitung interaksi kualitas pelayanan dengan digitalisasi administrasi perpajakan (X1X4)  $1,460 <$  nilai T-tabel 1,66 dan nilai signifikan  $0,148 > \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hal ini berarti bahwa interaksi kualitas pelayanan dengan digitalisasi administrasi perpajakan (X1X4) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
5. Nilai T-hitung interaksi konsultasi dengan digitalisasi administrasi perpajakan (X2X4) adalah sebesar  $3,638 >$  nilai T-tabel 1,66 ( $n-k = 100-3=97$ ) dan nilai signifikan adalah  $0,013 < \alpha = 0,05$ . Karena nilai t-hitung interaksi konsultasi dengan digitalisasi administrasi perpajakan (X1X4)  $3,638 >$  nilai T-tabel 1,66 dan nilai signifikan  $0,013 < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa interaksi konsultasi dengan digitalisasi administrasi perpajakan (X2X4) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
6. Nilai T-hitung interaksi pengawasan dengan digitalisasi administrasi perpajakan (X3X4) adalah sebesar  $2,532 >$  nilai T-tabel 1,66 ( $n-k = 100-3=97$ ) dan nilai signifikan adalah  $0,013 < \alpha = 0,05$ . Karena nilai t-hitung interaksi pengawasan dengan digitalisasi administrasi perpajakan (X3X4)  $2,532 >$  nilai T-tabel 1,66 dan nilai signifikan  $0,013 < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa interaksi pengawasan dengan digitalisasi administrasi perpajakan (X1X3) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

## **4.6 Pembahasan**

### **4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pada pembahasan penelitian ini memberikan penjelasan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya kualitas pelayanan optimal yang diterima Wajib pajak seperti adanya sarana dan prasarana yang nyaman, AR bersikap sopan, ramah dan dapat menjalin komunikasi yang baik dengan Wajib Pajak, pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat maka akan ada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian (Widomoko & Nofryanti, 2017) mengemukakan bahwa pelayanan Account Representative berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi, bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan ada dalam kategori “Cukup” yaitu sebesar 47 orang. Sedangkan kategori “Sangat kurang” ada 9 orang. Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan pada kualitas pelayanan. Menurut Widiastini dan Supadmi (2020) kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan dengan sistem administrasi yang efektif oleh instansi perpajakan sehingga wajib pajak akan lebih taat untuk membayar pajak. Menurut Rosady (2014) mengemukakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan maka perlu memberikan kualitas pelayanan yang optimal terhadap wajib pajak seperti lebih meningkatkan kualitas dan kuantitas seperti menambahkan petugas pajak dibagian TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) untuk melayani wajib pajak yang akan melaporkan SPT ataupun untuk membuat NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) sehingga memenuhi kepuasan bagi wajib pajak. Pada penelitian ini, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan adanya perbaikan pada kualitas pelayanan diharapkan dengan adanya peningkatan pada kepatuhan wajib pajak.

### **4.6.2 Pengaruh Konsultasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa konsultasi (X2) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Pengaruh yang sama terjadi pada penelitian (Subhan & Susanto, 2020) yang menyatakan bahwa konsultasi oleh Account Representative berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi, bahwa jawaban “Sangat Baik” ada 19 orang (19 %), yang menyatakan “Baik” ada 33 orang (33 %), yang menyatakan “Cukup” ada 37 orang (37 %), yang menyatakan “Kurang” ada 11 orang (11 %). Pada tabel distribusi frekuensi variabel Konsultasi pada pertanyaan “Petugas pajak memberikan penjelasan mengenai ketentuan pajak dengan cara yang mudah di pahami”, mendapatkan poin tinggi yaitu 4,43 yang berarti sangat baik. Ini berarti bahwa pemahaman mereka akan peraturan perpajakan dapat mendorong perilaku mereka untuk membayar pajak, ini sesuai dengan teori kepatuhan yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan suatu perilaku yang didasari oleh pemahaman wajib pajak terhadap kewajibannya.

#### **4.6.3 Pengaruh Pengawasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengolahan data ketiga pada penelitian ini membuktikan bahwa pengawasan akan meningkatkan kepatuhan wajib. Hal ini berarti bahwa pengawasan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi, diketahui bahwa sebanyak 25 responden menilai pengawasan sebagai "Baik," sementara 9 responden menilai "Sangat Baik". Meskipun demikian, ada 26 responden yang menilai pengawasan hanya "Cukup" dan 25 responden lain menunjukkan “Kurang”, ini menunjukkan masih adanya kebutuhan untuk perbaikan dalam aspek pengawasan. Hal ini sesuai apabila dikaitkan dengan Teori Kepatuhan yang mengatakan bahwa perilaku wajib pajak mematuhi kewajibannya dikarenakan adanya insentif dan penalty sehingga dengan adanya pengawasan akan membuat Wajib Pajak takut dengan penalti yang pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fransiska dan Faizah, 2016) yang menemukan bahwa pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian (Deli & Murtani, 2019) juga menyatakan kepatuhan Wajib Pajak yang mendaftarkan sendiri untuk memiliki NPWP, menghitung dan menyetorkan kembali kekurangan pajaknya, menghitung dan membayar pajak terutang, dan

membayar tagihan pajak akan semakin meningkat apabila ada pengawasan dari Account Representative (AR).

#### **4.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Digitalisasi Administrasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating**

Hipotesis keempat pada penelitian ini membuktikan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan tidak dapat memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa interaksi kualitas pelayanan dengan digitalisasi administrasi perpajakan ( $X1X4$ ) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ). Dan variabel digitalisasi administrasi perpajakan tidak mampu mempengaruhi hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lucy Adha (2024) menemukan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian juga dilakukan oleh Mimi Yap (2022) memaparkan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan masih belum dapat memperkuat pengaruh dari pelayanan, pemeriksaan, serta pengawasan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hal ini sangat relevan apabila dikaitkan dengan Teori Kepatuhan (Compliance Theory) yang mengatakan bila Wajib Pajak patuh melakukan pembayaran dan pelaporan pajaknya karena ada Hukum yang mengharuskan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya, sehingga Kualitas Pelayanan disini walaupun telah dimoderasi oleh Digitalisasi Administrasi Perpajakan tidak mampu memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **4.6.5 Pengaruh Konsultasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Digitalisasi Administrasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating**

Hipotesis kelima pada penelitian ini membuktikan bahwa penelitian yang dilakukan oleh (Sovita & Salsabila, 2018) menemukan bahwa digitalisasi

administrasi perpajakan dapat memperkuat pengaruh dari konsultasi Account Representative (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah sejalan dengan penelitian ini. Konsultasi adalah usaha untuk memberikan penjelasan, saran atau nasehat kepada orang lain (Klien) agar dapat menyelesaikan atau memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi (Subhan dan Susanto, 2020). Account Representative (AR) juga menjalankan fungsinya memberikan konsultasi kepada Wajib Pajak guna membantu wajib pajak dalam menghadapi persoalan pajaknya (Anggarini, 2016). Semakin tinggi pemahaman tentang permasalahan pajak yang dimiliki oleh Account Representative (AR) sehingga wajib pajak dapat memahami dan memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya. Hal ini tentunya akan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Karena nilai  $t$ -hitung interaksi konsultasi dengan digitalisasi administrasi perpajakan ( $X_2X_4$ ) lebih besar dari nilai  $T$ -tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari nilai Alpha 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa konsultasi dengan digitalisasi administrasi perpajakan ( $X_2X_4$ ) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ). Dan variabel digitalisasi administrasi perpajakan mampu mempengaruhi hubungan antara konsultasi dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **4.6.6 Pengaruh Pengawasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Digitalisasi Administrasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating**

Hardianti (2019) mendefinisikan pengawasan merupakan proses penguasaan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Account Representative (AR) melakukan monitoring kepatuhan wajib pajak melalui akses langsung ke seluruh data wajib pajak seperti data dalam taxpayer dan data dalam profil wajib pajak (Anggraini, 2016). Semakin baik pengawasan yang dilakukan oleh Account Representative (AR) dalam memonitor wajib pajak, diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian dari Widomoko (2017), Nasution (2018), Subhan dan Susanto (2020) menyatakan jika Account Representative (AR) telah mengawasi dan mengingatkan wajib pajak terkait kewajiban perpajakannya dengan baik dan

benar, tentu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ini sangat relevan apabila dikaitkan dengan Teori Kepatuhan (Compliance Theory) yang mengatakan bila Wajib Pajak patuh melakukan pembayaran dan pelaporan pajaknya karena ada insentif dan penalti, yang dapat dimonitor melalui pengawasan Account Representative (AR) yang prosesnya dipermudah dengan adanya digitalisasi administrasi perpajakan. Hipotesis keenam pada penelitian ini membuktikan bahwa berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai T-hitung interaksi pengawasan dengan digitalisasi administrasi perpajakan lebih besar dari nilai T-tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Ini berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa interaksi pengawasan dengan digitalisasi administrasi perpajakan ( $X_3X_4$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Dan variabel digitalisasi administrasi perpajakan mampu mempengaruhi hubungan antara pengawasan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.