

## PENGARUH KEPERCAYAAN KEPADA PEMERINTAH NORMA SUBJEKTIF KUALITAS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Rimawati Qadariah\*, Nur Diana\*\*, Junaidi\*\*\*

E-mail: [rimaakarim729@gmail.com](mailto:rimaakarim729@gmail.com)

UNIVERSITAS ISLAM MALANG

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan Kepercayaan Kepada Pemerintah, Norma Subjektif, dan Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah 133.000 Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan. Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode slovin yang menghasilkan 100 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah random sampling. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Selatan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dapat diketahui bahwa Kepercayaan Kepada Pemerintah dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan Norma Subjektif tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kata kunci: Kepercayaan Kepada Pemerintah, Norma Subjektif, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Pajak

### ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of the application of Trust to the Government, Subjective Norms, and Quality of Service on taxpayer compliance at KPP Pratama South Malang. This research is a quantitative research using primary data. The population in this study was 133,000 individual taxpayers registered at KPP Pratama South Malang. The size of the sample in this study was determined using the slovin method which resulted in 100 respondents. The sampling method used in this research is random sampling. Data collection in this study was carried out by distributing questionnaires to individual taxpayers at KPP Pratama South Malang. The analytical technique used in this research is multiple linear regression with the help of SPSS program. Based on the partial test results, it can be seen that Trust in Government and Service Quality have a positive and significant effect on individual taxpayer compliance. While the Subjective Norm has no effect on individual taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Trust in Government, Subjective Norms, Service Quality, Tax Compliance*

### PENDAHULUAN

Perwujudan kedaulatan negara dalam pembiayaan pembangunan dapat dilakukan dengan menelusuri asal-usul dana yang bersumber dari dalam negeri. Sumber pendapatan tersebut akan digunakan untuk pembiayaan dan belanja negara. Sumber pendapatan negara bisa berasal dari pendapatan sektor pajak dan non sektor pajak, serta pajak juga berfungsi membiayai keperluan negara untuk pembiayaan rutin yang dikeluarkan negara, oleh karena itu negara menggunakan pajak sebagai alat untuk mencapai suatu tujuan (Asih, 2020).

Ajzen, (1991) menjelaskan norma subjektif sebagai pengaruh rujukan orang lain. Norma subjektif merujuk pada keyakinan seseorang tentang apakah individu atau kelompok tertentu menyetujui atau tidak menyetujui perilaku tertentu yang dilakukan individu dan juga sejauh

mana individu termotivasi untuk menyelesaikan diri dengan individu dan kelompok. Sedangkan kepuasan wajib pajak terletak pada pelayanan aparat pajak, pelayanan wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan nantinya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Ummam, 2018).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Norma Subjektif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut: 1. Apakah Kepercayaan Kepada Pemerintah, Norma Subjektif Dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak? 2. Apakah Kepercayaan Kepada Pemerintah Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak? 3. Apakah Norma Subjektif Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak? 4. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat disusun tujuan penelitian sebagai berikut: 1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Norma Subjektif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Norma Subjektif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### **Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan dibidang akuntansi perpajakan atau juga bisa dijadikan sebagai referensi ataupun rujukan untuk peneliti selanjutnya yang mengambil judul atau topik yang sama dibidang akuntansi perpajakan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### ***Grand Theory Tentang Compliance Theory atau Teori Kepatuhan***

Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Menurut Tahar dan Rachman (2014) kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai Wajib Pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

### ***Theory Of Planned Behavior (TPB)***

*Theory of planned behavior* dikembangkan di tahun 1967 dan direvisi juga diperluas oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein. *Theory reasoned action* (TRA) dijelaskan bahwa niat seseorang terhadap perilaku dibentuk oleh dua faktor utama yaitu sikap terhadap perilaku dan norma subyektif (Fishbein dan Ajzen, 1975), sedangkan dalam TPB ditambahkan satu faktor lagi yaitu persepsi kontrol perilaku yang diasumsikan untuk meneliti faktor non motivasi yang mempengaruhi perilaku yang mengubah sikap menjadi tindakan. Ajzen, (1991: 3)

## Perpajakan Di Indonesia

- Definisi Pajak

Berdasarkan Undang-Undang No. 28 tahun 2007 pasal 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

- Teori Perpajakan

Menurut Susanti (2015:07) dalam buku Perpajakan, Terdapat 5 (lima) teori yang mendasari negara untuk memungut pajak yaitu: Teori asumsi, Teori kepentingan, Teori asas gaya pikul, Teori kewajiban pajak mutlak/ teori bakti dan Teori asas gaya beli.

- Fungsi Pajak

Menurut Nurmantu (2005:30-36). Fungsi pajak dibagi menjadi 2 (Dua), yaitu: Fungsi *Budgetair* disebut fungsi utama pajak, atau fungsi fiskal (*fiscal function*) dan Fungsi *regulerend* atau fungsi mengatur disebut juga dengan fungsi tambahan.

- Jenis Pajak

Jenis pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu menurut golongan dan sifat (Resmi, 2017:7) sebagai berikut : Menurut Golongan yaitu: Pajak Langsung dan Pajak Tidak Langsung. Menurut Sifat Pajak Subjektif dan Pajak Objektif.

- Sanksi Pajak

Menurut Resmi (2017:61), sanksi perpajakan terjadi karena muncul penetapan pajak tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan atau di sebut juga pelanggaran terhadap pajak ,sehingga apabila wajib pajak melakukan pelanggaran harus dikenai sanksi dengan tegas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Dasar Hukum Pemungutan Pajak Di Indonesia

Terdapat 3 (tiga) sistem pemungutan pajak di Indonesia yaitu: *Official assessment system*, *Self-assessment system* dan *Withholding System*.

### kepercayaan kepada pemerintah

Dalam teori perilaku terencana, kepercayaan kepada otoritas pemerintah akan timbul jika ada niat dari wajib pajak. Wajib pajak memiliki berbagai macam kepercayaan terhadap suatu perilaku, namun ketika mereka dihadapkan pada suatu kejadian tertentu, hanya sedikit dari kepercayaan itu yang timbul untuk mempengaruhi perilaku tersebut. Sedikit kepercayaan inilah yang menonjol dalam mempengaruhi perilaku individu. Ajzen, (1991).

### Norma Subjektif

Norma subjektif adalah seorang yang berkeyakinan tentang apa yang harus dilakukan menurut pikiran orang lain, beserta motivasinya untuk bisa memenuhi harapan tersebut. Biasanya orang akan mempertimbangkan apa harapan orang lain termasuk orang terdekat dan sekitarnya sebelum melakukan sesuatu Sanita, (2018).

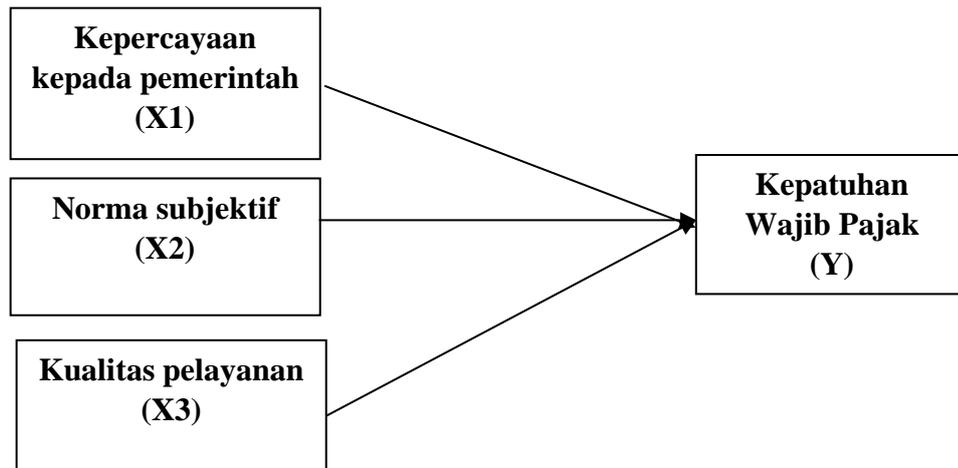
### Kualitas Pelayanan Pajak

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan yaitu penyebab eksternal karena dilakukan oleh pihak aparat pajak sehingga dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam melakukan sikap maupun tindakan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Kualitas pelayanan dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka pada kinerja aktual dari suatu penyedia layanan (Cronin & Taylor, 2006).

### Kepatuhan wajib pajak

Menurut Aprilia, (2021) kepatuhan wajib pajak yaitu keadaan pada wajib pajak yang telah memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

## Kerangka Konseptual



## Hipotesis

Berdasarkan teori dan hasil riset empiris, maka peneliti merumuskan hipotesis dalam penelitian ini antara lain:

H<sub>1</sub>: Kepercayaan kepada pemerintah, norma subjektif dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H<sub>1a</sub>: Kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H<sub>1b</sub>: norma subjektif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H<sub>1c</sub>: kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## METODE PENELITIAN

### Jenis, Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan yang berada di Jl. Merdeka Utara No.3, Kidul dalem, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur. Penelitian ini dimulai pada bulan maret 2021 sampai agustus 2021.

### Populasi, sampel dan Kriteria Responden

Populasi penelitian yang digunakan merupakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan. Dalam menentukan jumlah sampel yang digunakan, peneliti menggunakan pendekatan *random sampling*. Kriteria responden yang akan digunakan dalam penelitian ini, antara lain: Wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan, Wajib pajak yang telah menyerahkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dan Wajib pajak yang bersedia menjadi responden.

### Metode Analisa Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis regresi linier berganda, dengan menggunakan SPSS sebagai alat analisis. Adapun regresi linier berganda secara umum adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana:

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak
- a = Konstanta
- b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub> = Koefisien Regresi
- X<sub>1</sub> = Kepercayaan Kepada Pemerintah
- X<sub>2</sub> = Norma Subjektif
- X<sub>3</sub> = Kualitas Pelayanan
- e = Standar Error

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisis kuantitatif

**Tabel 4.3 Analisis Korelasional**

<i>Descriptive Statistics</i>					
	<i>N</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
Kepercayaan Kepada Pemerintah	100	3	5	4.49	559
Norma Subjektif	100	3	5	4.37	544
Kualitas Pelayanan	100	3	5	4.39	618
Kepatuhan Wajib Pajak	100	3	5	4.75	458
Valid N (listwise)	100				

Sumber Data Primer diolah,2021

Berdasarkan pada tabel statistik deskriptif diketahui bahwa pada variabel Kepercayaan Kepada Pemerintah dari 100 responden penelitian tersebut memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4.49 dan standar deviasinya sebesar 0.559. nilai terendah pada variabel Kepercayaan Kepada Pemerintah sebesar 3.00 dan nilai tertinggi sebesar 5.00.

Pada variabel Norma Subjektif dari 100 responden penelitian tersebut memiliki rata-rata (*mean*) sebesar 4.37 dan standar deviasinya sebesar 0.544. nilai terendah pada variabel Norma Subjektif sebesar 3.00 dan nilai tertinggi sebesar 5.00.

Pada variabel Kualitas Pelayanan dari 100 responden penelitian tersebut memiliki rata-rata (*mean*) sebesar 4.39 dan standar deviasinya sebesar 0.618 nilai terendah pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar 3.00 dan nilai tertinggi sebesar 5.00. Sedangkam pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak dari 100 responden penelitian tersebut memiliki rata-rata (*mean*) sebesar 4.75 dan standar deviasinya sebesar 0.458. nilai terendah pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 3.00 dan nilai tertinggi sebesar 5.00.

### 1. Uji Validitas

**Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepercayaan Kepada Pemerintah**

NO	Indikator pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r tabel (5%)	Keterangan
1	Pertanyaan ke-1	0,461	0,197	Valid
2	Pertanyaan ke-2	0,682	0,197	Valid
3	Pertanyaan ke-3	0,791	0,197	Valid
4	Pertanyaan ke-4	0,703	0,197	Valid
5	Pertanyaan ke-5	0,758	0,197	Valid

Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa nilai r hitung untuk setiap item pertanyaan lebih besar dari nilai r tabel. Tingkat signifikan untuk semua item pertanyaan berada pada level 0,05. Dapat diketahui bahwa Kepercayaan Kepada Pemerintah diperoleh r hitung sebesar 0,461 (pertanyaan 1), 0,682 (pertanyaan 2), 0,791 (pertanyaan 3), 0,703 (pertanyaan 4), dan 0,758 (pertanyaan 5). Ke-lima pertanyaan tersebut memiliki nilai R hitung > r tabel sehingga dikatakan bahwa instrumen Kepercayaan Kepada Pemerintah valid

**Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Norma Subjektif**

NO	Indikator pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r tabel (5%)	Keterangan
1	Pertanyaan ke-1	0,723	0,197	Valid
2	Pertanyaan ke-2	0,734	0,197	Valid
3	Pertanyaan ke-3	0,663	0,197	Valid
4	Pertanyaan ke-4	0,728	0,197	Valid
5	Pertanyaan ke-5	0,610	0,197	Valid

Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa nilai r hitung untuk setiap item pertanyaan lebih besar dari nilai r tabel. Tingkat signifikan untuk semua item pertanyaan berada pada level 0,05. Dapat diketahui bahwa Norma Subjektif diperoleh r hitung sebesar 0,723 (pertanyaan 1), 0,734 (pertanyaan 2), 0,663 (pertanyaan 3), 0,728 (pertanyaan 4), dan 0,610 (pertanyaan 5). Ke-lima pertanyaan tersebut memiliki nilai R hitung > r tabel sehingga dikatakan instrumen Norma Subjektif valid

**Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

NO	Indikator pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r tabel (5%)	Keterangan
1	Pertanyaan ke-1	0,716	0,197	Valid
2	Pertanyaan ke-2	0,712	0,197	Valid
3	Pertanyaan ke-3	0,750	0,197	Valid
4	Pertanyaan ke-4	0,778	0,197	Valid
5	Pertanyaan ke-5	0,775	0,197	Valid

Tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa nilai r hitung untuk setiap item pertanyaan lebih besar dari nilai r tabel. Tingkat signifikan untuk semua item pertanyaan berada pada level 0,05. Dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan diperoleh r hitung sebesar 0,716 (pertanyaan 1), 0,712 (pertanyaan 2), 0,750 (pertanyaan 3), 0,778 (pertanyaan 4), dan 0,775 (pertanyaan 5). Ke-lima pertanyaan tersebut memiliki nilai R hitung > r tabel sehingga dikatakan instrumen Kualitas Pelayanan valid

**Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepatuhan wajib pajak**

NO	Indikator pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r tabel (5%)	Keterangan
1	Pertanyaan ke-1	0,649	0,197	Valid
2	Pertanyaan ke-2	0,797	0,197	Valid
3	Pertanyaan ke-3	0,711	0,197	Valid
4	Pertanyaan ke-4	0,720	0,197	Valid
5	Pertanyaan ke-5	0,710	0,197	Valid

Tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa nilai r hitung untuk setiap item pertanyaan lebih besar dari nilai r tabel. Tingkat signifikan untuk semua item pertanyaan berada pada level 0,05. Dapat diketahui bahwa Kepatuhan Wajib Pajak diperoleh r hitung sebesar 0,649 (pertanyaan 1), 0,797 (pertanyaan 2), 0,711 (pertanyaan 3), 0,720 (pertanyaan 4), dan 0,710 (pertanyaan 5). Ke-lima pertanyaan tersebut memiliki nilai R hitung > r tabel sehingga dikatakan instrumen Kepatuhan Wajib Pajak valid

## 2. Uji Reliabilitas

### a. Variabel Kepercayaan Kepada Pemerintah (X<sub>1</sub>)

Tabel 4.13. Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan Kepada Pemerintah

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,714	5

Sumber: Data Primer diolah 2021

Dapat diketahui bahwa N of Items (banyaknya item atau butir pertanyaan angket) variabel Kepercayaan Kepada Pemerintah ada 5 buah item dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,714. Karena nilai *Cronbach's Alpha* 0,714 > 0,6 maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas diatas, dapat disimpulkan bahwa ke-5 item untuk variabel Kepercayaan Kepada Pemerintah adalah reliabel.

### b. Variabel Norma Subjektif (X<sub>2</sub>)

Tabel 4.14. Uji Reliabilitas Variabel Norma Subjektif

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,801	5

Sumber: Data Primer diolah 2021

Dapat diketahui bahwa N of Items (banyaknya item atau butir pertanyaan angket) Norma Subjektif ada 5 buah item dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,801. Karena nilai *Cronbach's Alpha* 0,801 > 0,6 maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas diatas, dapat disimpulkan bahwa ke-5 item untuk variabel Norma Subjektif adalah reliabel.

### c. Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>3</sub>)

Tabel 4.15. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,726	5

Sumber : Data Primer diolah 2021

Dapat diketahui bahwa N of Items (banyaknya item atau butir pertanyaan angket) Kualitas Pelayanan ada 5 buah item dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,726. Karena nilai *Cronbach's Alpha* 0,726 > 0,6 maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas diatas, dapat disimpulkan bahwa ke-5 item untuk variabel Kualitas Pelayan adalah reliabel.

### d. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Tabel 4.18. Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,763	5

Sumber : Data Primer diolah 2021

Dapat diketahui bahwa N of Items (banyaknya item atau butir pertanyaan angket) Kepatuhan Wajib Pajak ada 5 buah item dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,763. Karena nilai *Cronbach's Alpha* 0,763 > 0,6 maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas diatas, dapat disimpulkan bahwa ke-5 item untuk variabel kepatuhan wajib pajak adalah reliabel.

**Hasil Uji Normalitas Data**

**Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas  
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		X1	X2	X3	Y
N		100	100	100	100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	22.10	22.12	22.22	21.90
	Std. Deviation	2.082	2.090	2.067	2.139
Most Extreme Differences	Absolute	.133	.135	.121	.133
	Positive	.133	.135	.102	.133
	Negative	-.131	-.127	-.121	-.116
Kolmogorov-Smirnov Z		1.335	1.348	1.206	1.328
Asymp. Sig. (2-tailed)		.057	.053	.109	.059
a. Test distribution is Normal.					

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 4.9 maka diketahui sebagai berikut:

1. Variabel Kepercayaan Kepada Pemerintah (X1) memiliki nilai Kolmogorov-Smirnov Z Sebesar 1.335 dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar  $0,057 \geq 0,05$  sehingga variabel Kepercayaan Kepada Pemerintah dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.
2. Variabel Norma Subyektif (X2) memiliki nilai Kolmogorov-Smirnov Z Sebesar 1.348 dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar  $0,053 \geq 0,05$  sehingga variabel Norma Subyektif dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.
3. Variabel Kualitas Pelayanan (X3) memiliki nilai Kolmogorov-Smirnov Z Sebesar 1.206 dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar  $0,109 \geq 0,05$  sehingga variabel Kualitas Pelayanan dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.
4. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai Kolmogorov-Smirnov Z Sebesar 1.328 dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar  $0,059 \geq 0,05$  sehingga variabel Kepatuhan Wajib Pajak dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

**Hasil Uji Asumsi Klasik**

**1. Uji Multikolinearitas**

**Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients <sup>a</sup>			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	10.535	2.510		4.197	.000		
KPP	.311	.107	.306	2.906	.005	.754	1.327
NB	.094	.104	.097	.900	.370	.721	1.388
KP	.137	.110	.142	1.251	.214	.649	1.541

a. Dependent Variable: KPTHN

Sumber: Data primer diolah, 2021

1. Kepercayaan Kepada Pemerintah  
 Diketahui bahwa hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai *tolerance* sebesar 0,754 ( $0,754 > 0,1$ ) dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 1,327

(1,372 < 10). Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas pada data variabel Kepercayaan Kepada Pemerintah dan layak digunakan penelitian.

2. Norma Subjektif

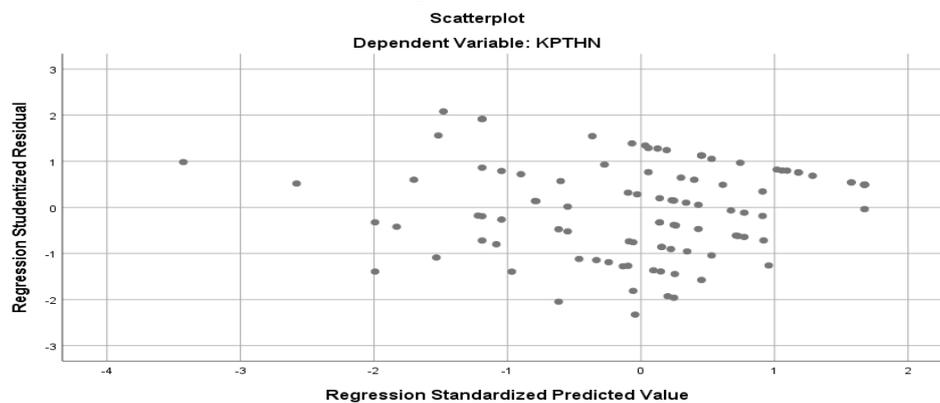
Diketahui bahwa hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai *tolerance* sebesar 0,721 (0,721 > 0,1) dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 1,388 (1,388 < 10). Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas pada data variabel Norma Subjektif dan layak digunakan penelitian.

3. Kualitas Pelayanan

Diketahui bahwa hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai *tolerance* sebesar 0,649 (0,649 > 0,1) dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 1,541 (1,541 < 10). Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas pada data variabel Kualitas Pelayanan dan layak digunakan penelitian.

2. Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: Output SPSS 2021

Dalam suatu model regresi yang baik, biasanya tidak mengalami heteroskedastisitas. Melalui grafik scatterplot dapat terlihat suatu model regresi mengalami heteroskedastisitas atau tidak. Jika terdapat pola tertentu dalam grafik maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Dari Gambar diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

**Hasil Uji Regresi linier Berganda**

**Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi linier Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.535	2.510		4.197	.000
	kepercayaan kepada pemerintah	.311	.107	.306	2.906	.005
	norma subjektif	.094	.104	.097	.900	.370
	kualitas pelayanan	.137	.110	.142	1.251	.214

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas maka untuk perhitungan hasil analisis regresi linier berganda menggunakan rumus berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 10,535 + 0,311 X_1 + 0,094 X_2 + 0,137 X_3 + e$$

Sign 0,05 sign 0,37 sign 0,214

Keterangan:

- Y = Kepatuhan wajib pajak
- $\alpha$  = Konstanta
- $\beta_1$  = Koefisien dari Kepercayaan Kepada Pemerintah
- $\beta_2$  = Koefisien dari Norma Subjektif
- $\beta_3$  = Koefisien dari Kualitas Pelayanan
- $X_1$  = Kepercayaan Kepada Pemerintah
- $X_2$  = Norma Subjektif
- $X_3$  = Kualitas Pelayanan
- e = error

### Hasil Uji Hipotesis

#### 1. Uji F (Simultan)

**Tabel 4.12 Hasil Uji F ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	88.475	3	29.492	7.986	.000 <sup>b</sup>
	Residual	354.515	96	3.693		
	Total	442.990	99			

a. Dependent Variable: kpthn

b. Predictors: (Constant), kp, kpp, nb

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan dari data tabel hasil uji F diatas diketahui bahwa nilai dari F sebesar 7,986 dengan nilai F signifikan sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara Kepercayaan Kepada Pemerintah, Norma Subjektif, dan Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

**Tabel 4.13 Hasil Uji R<sup>2</sup>**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.447 <sup>a</sup>	.200	.175	1.922

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, kepercayaan kpd pemerintah, norma subjektif

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan data dari tabel diatas menunjukkan bahwa *Adjusted R square* sebesar 0,175 atau 17,5%. Maka dapat disimpulkan bahwa kontribusi Kepercayaan Kepada Pemerintah, Norma Subjektif, dan kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 17,5%, sedangkan 82,5% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

### 3. Uji t

**Tabel 4.14 Hasil Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.535	2.510		4.197	.000
	Kpp	.311	.107	.306	2.906	.005
	Nb	.094	.104	.097	.900	.370
	Kp	.137	.110	.142	1.251	.214

a. Dependent Variable: kpthn

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa:

a. Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengujian signifikan secara parameter individual variabel Kepercayaan Kepada Pemerintah menghasilkan nilai statistik uji t sebesar 2,906 dengan nilai t signifikan sebesar 0,005. Hasil pengujian tersebut menunjukkan nilai t signifikan < 0,05. Maka  $H_{1a}$  diterima. Hal ini berarti bahwa Kepercayaan Kepada Pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Arismayani Dkk (2017).

b. Norma Subjektif (X2)

Pengujian signifikan secara parameter individual variabel Norma Subjektif menghasilkan nilai statistik uji t sebesar 0.900 dengan nilai t signifikan sebesar 0,370. Hasil pengujian tersebut menunjukkan nilai t signifikan > 0,05. Maka  $H_{1b}$  ditolak. Hal ini berarti bahwa Norma Subjektif tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Asih (2020).

c. Kualitas Pelayanan (X3)

Pengujian signifikan secara parameter individual variabel Kualitas Pelayanan menghasilkan nilai statistik uji t sebesar 1,251 dengan nilai t signifikan sebesar 0,214. Hasil pengujian tersebut menunjukkan nilai t signifikan > 0,05. Maka  $H_{1c}$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Hal ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh rusmayani dkk (2017).

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris tentang pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Norma Subjektif, dan Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Analisis menggunakan analisis regresi linear berganda, adapun kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Hasil dari uji signifikan simultan (Uji F) menunjukkan bahwa Kepercayaan Kepada Pemerintah, Norma Subjektif, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Hasil dari uji parameter individual (Uji t) menunjukkan bahwa Kepercayaan Kepada Pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Norma Subjektif tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan.
4. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Keterbatasan penelitian**

Meskipun peneliti telah berusaha sedemikian mungkin merancang dan mengembangkan penelitian ini, namun masih terdapat keterbatasan dalam penelitian ini yang masih perlu dikembangkan oleh peneliti selanjutnya, antara lain: Penelitian ini menggunakan metode kuesioner tanpa dilengkapi dengan wawancara atau pertanyaan lisan, Keterbatasan peneliti melihat hasil uji koefisien dalam perbandingannya dengan variabel lain, sehingga yang terjadi adalah lebih besar variabel lain dari pada variabel dalam penelitian,

### **Saran**

Dalam penelitian ini peneliti memiliki saran demi kebaikan dan kesempurnaan penelitian selanjutnya. Adapun saran yang diberikan peneliti sebagai berikut:

1. sebaiknya menggunakan metode pengumpulan data yang dilengkapi dengan wawancara untuk mengetahui sejauh mana hubungan antar variabel. sehingga hal ini perlu untuk dilakukan penelitian selanjutnya dengan mengangkat variabel lain seperti pemahaman, tingkat pendidikan dan lainnya.
2. Untuk peneliti selanjutnya yang mengambil judul yang sama, sebaiknya dalam metode pengambilan data menggunakan teknik wawancara, teknik pengambilan sampel dan pemilihan alternatif jawaban serta item pertanyaan di tambah dan harus sesuai indikator variabel, sehingga dapat mengenali semua hal yang menjadi tujuan dari penelitian yang dilakukan.
3. Penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan responden yang jauh lebih cocok dengan judul dan variabel penelitian yaitu wajib pajak badan agar hasil jawaban sesuai dengan definisi operasional variabel.
4. Peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lain selain dari variabel dalam penelitian yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. seperti pemahaman, tingkat pendidikan dan lainnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ainil Huda (2015) 'pengaruh Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kepercayaan, Tarif Pajak Dan Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak UMKM Makanan Di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan) p 8; 99-117.
- Audrey Anugrah; Zaitul; Herawati; (2020) 'Antara Faktor Penentu Kepatuhan Dan Kepatuhan Wp', 5(1), pp. 77–87.
- “APBN 2020.” n.d. Diakses 21 November 2020. <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2020>.
- Eka Aprilia (2021) 'Paengaruh Insentif Pajak, Kualitas Sumber Daya Manusia, Dan Kepuasan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Sidoarjo' Title', p. 6.
- Ghozali, Imam. 2018. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- INi Luh arismayani; I Gede Adi Yuniarta; I Nyoman Putra Yasa (2017) 'Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, motivasi wajib pajak, dan tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum terhadap kepatuhan wajib pajak', *e-journal SI Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, Vol. 8(No. 2), pp. 1–11. Available at: <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/S1ak/article/view/13185>.
- Icek, A. (1991) 'The Theory of Planned Behavior Organizational Behavior and Human Decision Processes', *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), pp. 179–211.
- Karwur, J. M. *et al.* (2020) 'Pengaruh Sikap Terhadap Perilaku , Norma Subyektif , Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan Dan Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan

- Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Niat Sebagai Variabel Intervening ( Survey Pada KPP Pratama Manado )’, *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing ‘GOODWILL’*, 11(2), pp. 113–130.
- Khoirul Ummam (2018) ‘Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kecamatan Larangan Tahun 2018’.
- Latief, S., Junaidin Zakaria, & Mapparenta. (2020). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Center of Economic Student Journal* 3(3)., 3(3), 271–289.
- Ni Made Lisa Rusmayani; Ni Luh Supadmi; (2017) ‘Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor’, *E-Jurnal Akuntansi*, 20(1), pp. 173–201.
- Riska Denis Asih (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak Dan Norma Subjektif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699.
- Samudra, T. B., Maslichah and Sudaryanti, D. (2020) ‘Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Dan Kontrol Keperilakuan Yang Dipersepsikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Batu’, 09(01), pp. 127–143.
- Sanita, N., Yasa, I. and Atmadja, A. (2018) ‘Pengaruh Norma Subjektif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Buleleng)’, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha*, 9(1), pp. 2614–1930.
- Sudirman, S., Lannai, D. and Hajering (2020) ‘Pengaruh Norma Subjektif, Kewajiban Moral Dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Makassar Utarav’, *Riset Perpajakan*, 3(November).
- Sugiyono. 2016. “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, Alfabeta, Bandung.
- Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*) <http://repo.darmajaya.ac.id/2636/6/BAB%20II.pdf>

\*) **Rimawati Qadariah** adalah Alumni Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang

\*\*) **Nur Diana** adalah Dosen Tetap Universitas Islam Malang

\*\*\*) **Junaidi** adalah Dosen Tetap Universitas Islam Malang