

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:3), “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dilaksanakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Menurut Undang-Undang no 28 (2007:2), Pajak merupakan 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.

Menurut Resmi (2013:1), “Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus”-nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*”.

Menurut Rahayu (2017:29), “Pajak diartikan sebagai iuran, yang diberikan oleh rakyat yang memenuhi kewajiban perpajakan kepada pemerintah dalam satuan moneter”.

Menurut Jumaiyah & Wahidullah (2021:2), “Pajak merupakan hal yang harus diberikan rakyat kepada negara untuk kepentingan negara dalam menuaikan kewajibannya menyelenggarakan pemerintahan”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan pajak merupakan sesuatu hal yang diberikan rakyat kepada negara berupa iuran yang digunakan membiayai keperluan negara demi tercapainya kemakmuran rakyat.

2.1.1.2 Ciri-ciri Pajak

Menurut Resmi (2013:2), ciri-ciri yang melekat pada definisi pajak adalah sebagai berikut:

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment*.

2.1.1.3 Fungsi Pajak

Menurut Rahayu (2017:31), sebagai salah satu alat untuk menentukan politik perekonomian suatu negara, pajak memiliki kegunaan atau manfaat pokok dalam meningkatkan kesejahteraan umum. Umumnya fungsi pajak dikenal dengan 4 macam fungsi yaitu :

1. Fungsi *Budgetair*
Pajak berfungsi sebagai fungsi budgetair merupakan fungsi utama pajak atau fungsi fiskal, yaitu fungsi dimana pajak digunakan sebagai alat untuk mengoptimalkan penerimaan negara dari rakyatnya tanpa imbal balik secara langsung dari negara kepada masyarakatnya berdasarkan peraturan perundang –undangan perpajakan.
2. Fungsi *Regulerend*
Fungsi *regulerend* disebut juga fungsi mengatur, yaitu pajak merupakan alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu.
3. Fungsi Stabilitas
Fungsi pajak dalam hal ini adalah sebagai alat kebijaksanaan pemerintah untuk menstabilkan harga di masyarakat sehingga inflasi dapat dikendalikan sesuai kebutuhan perekonomian negara.
4. Fungsi Redistribusi Pendapatan
Fungsi Redistribusi dimaksudkan pajak digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum dan untuk membiayai pembangunan.

2.1.1.4 Jenis Pajak

Menurut Resmi (2013:7), terdapat berbagai jenis pajak yang dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

1. Menurut Golongan
 - a. Pajak Langsung, pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain, pajak harus menjadi beban Wajib Pajak yang bersangkutan.
 - b. Pajak Tidak Langsung, pajak pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga.
2. Menurut Sifat
 - a. Pajak Subjektif, pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya.
 - b. Pajak Objektif, pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, maupun peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (Wajib Pajak) dan tempat tinggal.
3. Menurut Lembaga Pemungut
 - a. Pajak Negara, pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.
 - b. Pajak Daerah, pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota), dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.2.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2017:193) kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan.

Menurut Haning, dkk. (2020:346), kepatuhan pajak merupakan keputusan wajib pajak untuk mematuhi peraturan dan perundang-undangan agar membayar pajak sesuai waktu yang ditetapkan dan ada ketepatan dalam jumlah yang disetorkan ke kantor pajak atau petugas pajak yang telah ditunjuk sebagai pengumpul pajak.

Menurut Zakya (2014:25), “Kepatuhan dalam hal perpajakan berarti keadaan Wajib Pajak yang melaksanakan hak, dan khususnya kewajibannya, secara disiplin, sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan yang berlaku”.

Menurut Dahrani, dkk. (2021:380), “Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh wajib pajak serta melaksanakan ketentuan perpajakan”.

Menurut Raharjo & Bieattant (2018:131), “Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela”.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan suatu proses keputusan seorang wajib pajak yang taat pada peraturan perpajakan dan berusaha memenuhi pembayaran sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

2.1.2.2 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.235/KMK.03/2003, Wajib Pajak dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak dalam hal memenuhi persyaratan/kriteria sebagai berikut :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam 2 (dua) tahun terakhir;
2. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
3. tidak mempunyai tunggakan Pajak untuk semua jenis pajak:
 - a. kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
 - b. tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir;

4. tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir; dan
5. dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

2.1.2.3 Jenis – Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2017:193), kepatuhan perpajakan dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Kepatuhan Perpajakan Formal
Kepatuhan Perpajakan Formal merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan. Ketentuan formal ini terdiri dari :
 - a. Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP maupun untuk ditetapkan memperoleh NPPKP.
 - b. Tepat waktu dalam menyetorkan pajak yang terutang
 - c. Tepat waktu dalam melaporkan pajak yang sudah dibayar dan perhitungan perpajakannya
2. Kepatuhan Perpajakan Material
Kepatuhan Perpajakan Material merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan. Ketentuan material terdiri dari :
 - a. Tepat dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan
 - b. Tepat dalam memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan
 - c. Tepat dalam memotong maupun memungut pajak (Wajib Pajak sebagai Pihak Ketiga)

2.1.2.4 Faktor-faktor Yang Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2017:196), Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

1. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara
2. Kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak.
3. Kualitas penegak hukum perpajakan.
4. Kualitas pemeriksaan pajak.
5. Tinggi rendahnya tarif pajak yang ditetapkan
6. Kemauan dan Kesadaran wajib pajak
7. Perilaku wajib pajak

2.1.2.5 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2017:196), Indikator kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut :

1. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara

Sistem administrasi perpajakan suatu negara akan efektif apabila didukung oleh instansi pajak yang efektif, sumber daya pegawai pajak yang mumpuni, prosedur perpajakan yang baik pula.

2. Tinggi rendahnya tarif pajak yang ditetapkan
Tarif pajak yang tinggi tentunya memberikan dorongan Wajib Pajak untuk berupaya mengurangi jumlah utang pajaknya melalui tindakan penghindaran maupun penyelundupan pajak. Disisi lain Negara membutuhkan penerimaan pajak sesuai dengan target yang telah ditetapkan untuk menjalankan fungsi pemerintahan.
3. Kemauan atau kesadaran wajib Pajak
Kemauan dan kesadaran Wajib Pajak akan memberikan pemahaman tentang arti, dan tujuan pembayaran pajak yang diberikan kepada Negara. Sehingga apabila kemauan dan kesadaran Wajib Pajak tinggi akan memberikan dampak kepada kepatuhan perpajakan lebih baik lagi.
4. Perilaku Wajib Pajak
Hanya sedikit saja dari rakyat suatu Negara yang merasa benar-benar rela dan merasa ikut bertanggungjawab membiayai fungsi pemerintahan suatu negara.

2.1.3 Pemahaman Perpajakan

2.1.3.1 Pengertian Pemahaman Perpajakan

Menurut Safitri & Silalahi (2019:148), “Pemahaman peraturan perpajakan adalah cara yang dilakukan wajib pajak untuk memahami peraturan dan undang-undang, serta prosedur pajak, dan mengaplikasikannya”.

Menurut Kuma (2019:352), “Pemahaman tentang peraturan perpajakan adalah sebuah cara bagi wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan yang sedang berlaku”.

Menurut Indrawan & Binekas (2018:421), tingkat pemahaman pajak apabila dilihat dari perspektif hukum adalah suatu perikatan yang timbul karena adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada negara dan negara mempunyai kekuatan untuk memaksa dan uang pajak tersebut harus dipergunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Khodijah, dkk. (2021:185), “Pemahaman wajib pajak merupakan proses di mana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikannya untuk membayar pajak”.

Menurut Yunia, dkk. (2021:106), pemahaman peraturan perpajakan merupakan suatu proses dimana Wajib Pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti membayar pajak, melaporkan SPT dan sebagainya.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pemahaman perpajakan merupakan salah satu proses yang dilakukan wajib pajak untuk mengetahui atau memahami perundang-undangan perpajakan agar dapat diterapkan pembayaran pajak.

2.1.3.2 Arti Penting Pemahaman Pajak

Menurut Kurniasi & Halimatusyadiah (2018:104), Sesuai dengan sistem perpajakan di Indonesia yang menggunakan *self assesment system*, dimana wajib pajak memiliki kesadaran dalam mendaftarkan diri untuk memiliki nomor pokok wajib pajak, kesadaran tersebut tidak dapat terjadi jika wajib pajak tidak memahami mengenai kewajibannya dalam urusan perpajakan. Pelaksanaan kewajiban perpajakan dapat terpenuhi dengan baik apabila wajib pajak memiliki pemahaman yang baik mengenai peraturan perpajakan yang berlaku.

Menurut Safitri & Silalahi (2019:147), Sudah seharusnya wajib pajak haruslah menguasai peraturan serta kewajiban yang dijalankannya agar terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku. Dengan demikian pemahaman tentang perpajakan berupa informasi perpajakan dan peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.1.3.3 Indikator Pemahaman Pajak

Menurut Safitri & Silalahi (2019:150), indikator pemahaman perpajakan pada penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui ketentuan perpajakan yang berlaku
2. Mengetahui batas waktu pelaporan SPT
3. Mengetahui fungsi NPWP
4. Mengetahui fungsi pajak
5. Memahami sistem perpajakan saat ini
6. Tarif pajak yang berlaku saat ini sudah sesuai

2.1.4 Kepuasan Pengguna

2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pengguna

Menurut Saripah, dkk (2016:138), “Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan yang mereka perlukan”.

Menurut Utami & Osesoga (2017:18), Kepuasan merupakan perbedaan antara tingkat kepentingan dengan hasil penilaian kinerja atau penampilan. Tingkat kesesuaian tersebut merupakan hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Menurut Sudarto, dkk. (2021:31), “Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang”.

Menurut Priansa (2017:197), “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang konsumen berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh konsumen”.

Menurut Kurniasih (2021:23), “kepuasan konsumen adalah rasa senang dan puas akan produk dan jasa yang telah digunakannya, sesuai dengan harapan konsumen”.

Menurut Candrianto (2021:42), “Kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara yang diharapkan pelanggan (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan dalam usaha memenuhi harapan pelanggan”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan suatu ungkapan perasaan yang timbul dari seseorang yang mengharapkan sesuatu yang lebih dari harapan yang diinginkannya.

2.1.4.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pengguna

Menurut Sudarto, dkk. (2021:31), metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna, yaitu:

1. **Sistem Keluhan dan Saran**
Pengukuran kepuasan pengguna dilakukan melalui media komunikasi dengan pengguna, yaitu: kotak saran, *call centre*, website, dan media lainnya. Informasi yang diperoleh dapat menjadi masukan dan ide bagi perusahaan
2. ***Mystery Shopping***
Pengukuran dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang *Mystery Shopper* untuk berperan sebagai pengguna potensial produk perusahaan atau pesaing lalu berinteraksi dengan karyawan pelayanan.
3. ***Lost Customer Analysis***
Pengukuran dilakukan melalui hubungan dengan pengguna yang sudah tidak lagi menggunakan jasa.
4. **Survey Kepuasan Pelanggan**
Pengukuran kepuasan pengguna melalui metode ini dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu:
 - a. ***Directly Reported Satisfaction***
Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan-pertanyaan kepada responden untuk mengetahui apakah mereka sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas atau sangat tidak puas terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan.
 - b. ***Derived Dissatisfaction***
Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal, yaitu besarnya harapan pengguna terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
 - c. ***Important-Performance Analysis***
Responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu masalah-masalah yang dihadapi berkaitan dengan penawaran perusahaan dan untuk perbaikan.

2.1.4.3 Indikator Kepuasan Pengguna

Menurut Saripah, dkk. (2016:138), “Indikator diperlukan karena kepuasan pengguna merupakan variabel lain yang tidak dapat diukur secara langsung”. Dan dapat disimpulkan indikator penelitian ini meliputi:

1. Efisiensi sistem
2. Keefektifan sistem
3. Kepuasan (rasa puas)
4. Kebanggaan menggunakan sistem

2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	As'ari & Erawati (2020) ISSN : 2549-9637 Akuntansi Dewantara Vol. 2 No. 1 April 2018 Daerah : Yogyakarta	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop)	Independen : Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	Secara parsial : Pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Secara simultan : Pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
2.	Adhiambo & Theuri (2019) ISSN : 2518-2366 <i>International Academic Journal of Economics and Finance</i> Volume 3, Issue 3 Daerah : Kenya	<i>Effect Of Taxpayer Awareness And Compliance Costs On Tax Compliance Among Small Scale Traders In Nakuru Town, Kenya</i>	Independen : Taxpayer Awareness And Compliance Costs Dependen : Tax compliance	<i>The findings revealed that tax awareness and education has a positive and significant effect on the tax compliance and the cost of compliance has a significant effect on the level of tax compliance</i>

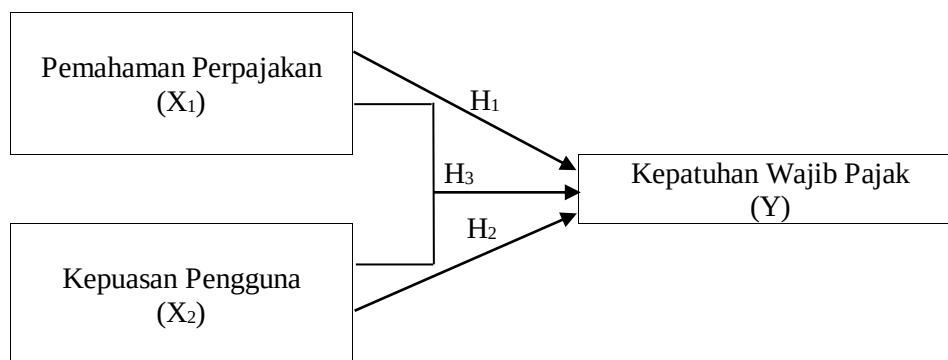
No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
3.	Astina & Setiawan (2018) ISSN: 2302-8556 E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.23.1. April (2018) Daerah : Bali	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP	Independen : Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan Dan Kepuasan Penggunaan Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	Secara parsial : Pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Secara simultan : Pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
4.	Jayawardane (2016) ISSN : 1929-7106 <i>International Journal of Arts and Commerce</i> Vol. 5 No. 2 March, 2016 Daerah Malaysia	<i>Taxpayer Attitude and Tax Compliance Decision in Sri Lanka</i>	Independen : <i>Taxpayers' attitudes</i> Dependen : <i>Tax compliance</i>	<i>The following conclusions were arrived at: results indicate tax rate is high and tat system unfair. Furthermore insufficient Tax Audits, weak probability of detection, weak enforcement action of the IRD, Complexity of tax system Attitude of the Government spending are also affecting Tax compliance decision. The results of this study will allow to policy makers to implement suitable strategies and also allow them to improve their government's tax revenue collections.</i>
5.	Mebratu (2016) ISSN : 2311-326X <i>International Journal of</i>	<i>Impact Of Tax Audit On Improving Taxpayers Compliance: Emperical Evidence From</i>	Independen : <i>Tax Audit</i> Dependen : <i>Tax compliance</i>	<i>The regression result also reveals that there is a strong association between the number of audited files and the level of tax compliance. Pearson Correlation and</i>

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
	<i>Accounting Research (IJAR)</i> Vol. 2, No. 12, 2016 Daerah : Ethiopia	<i>Ethiopian Revenue Authority At Federal Level</i>		<i>partial regression coefficient result shows that there is a strong association between probability of audit detection and the number of audited files with the level of tax compliance. The partial coefficient regression result shows that the joint effect of probability of audit detection and number of audited files highly improves the level of tax payer's compliance over the individual effect</i>
6.	Purwiyanti & Laksito (2020) ISSN : 2337-3806 <i>Diponegoro Journal Of Accounting</i> Vol 9, No 2 Daerah : Semarang	Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan Dan Kepuasan Penggunaan <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP Pratama Candisari Semarang)	Independen : Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan Dan Kepuasan Penggunaan Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	Secara parsial : Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan Dan Kepuasan Penggunaan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Secara simultan : Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan Dan Kepuasan Penggunaan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Sumber : Data Diolah, 2021

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian di atas dan hasil penelitian terdahulu, maka variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar kerangka penelitian yaitu:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Berdasarkan uraian rumusan masalah, tujuan penelitian, dan landasan teori, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut :

- H₁ : Diduga Pemahaman Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah.
- H₂ : Diduga Kepuasan Pengguna *E-Filling* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah.
- H₃ : Diduga Pemahaman Perpajakan dan Kepuasan Pengguna *E-Filling* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah beralamat di Jl. Asrama No.7A, Sei Sikambing C. II, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan.

3.1.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dilakukan oleh penulis terhitung dari bulan Januari 2022 sampai dengan bulan Mei 2022.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Jenis data yang dilakukan oleh penulis berbentuk data kuantitatif. Menurut Nuryadi (2017:3), data kuantitatif adalah data yang dipaparkan dalam bentuk angka-angka.

3.2.2 Sumber Data

Menurut Nuryadi (2017:5), sumber data pada penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Data primer adalah secara langsung diambil dari objek / obyek penelitian oleh peneliti perorangan maupun organisasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat tidak secara langsung dari objek

penelitian. Peneliti mendapatkan data yang sudah jadi yang dikumpulkan oleh pihak lain dengan berbagai cara atau metode baik secara komersil maupun non komersil.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sujarweni (2015:80), populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya, sehingga yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah tahun 2021 sebanyak 141.152 orang.

3.3.2 Sampel

Menurut Sujarweni (2015:81), sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Karena jumlah populasi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah tahun 2021 sebanyak 141.152 orang maka digunakan rumus Slovin.

Menurut Noor (2015:158) cara untuk menentukan jumlah sampel dari suatu populasi dapat digunakan rumus Slovin yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Di mana :

n = Jumlah elemen/anggota sampel

N = Jumlah elemen/anggota populasi

e = Error level (tingkat kesalahan)

Adapun tingkat kesalahan yang ditolerir dalam penelitian ini sebesar 10% atau 0,1. Berdasarkan rumus yang tertera di atas, maka dapat dihitung jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

$$n = \frac{141.152}{1 + (141.152 \times 0,1)^2}$$

$$n = \frac{141.152}{1 + 1411,52}$$

$$n = \frac{141.152}{1412,52}$$

$$n = 99,92 = 100$$

Sehingga jumlah sampel penelitian yang digunakan adalah 100 Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel penelitian ini adalah Sampling Insidental. Menurut Sugiyono (2014:156), Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.4 Definisi Operasional Variabel penelitian

Operasional variabel penelitian ini terdiri dari dua bagian yaitu variabel independen (pemahaman perpajakan dan kepuasan pengguna) dan variabel

dependen (kepatuhan wajib pajak). Berikut definisi operasionalisasi variabel pada penelitian ini adalah:

Tabel 3.1
Identifikasi Dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel Penelitian	Konsep	Indikator	Skala
Pemahaman Perpajakan (X ₁)	Pemahaman peraturan perpajakan adalah cara yang dilakukan wajib pajak untuk memahami peraturan dan undang-undang, serta prosedur pajak, dan mengaplikasikannya Sumber : Safitri dan Silalahi (2019:148)	7. Mengetahui ketentuan perpajakan yang berlaku 8. Mengetahui batas waktu pelaporan SPT 9. Mengetahui fungsi NPWP 10. Mengetahui fungsi pajak 11. Memahami sistem perpajakan saat ini 12. Tarif pajak yang berlaku saat ini sudah sesuai Sumber : Safitri dan Silalahi (2019:150)	Likert
Kepuasan Pengguna (X ₂)	Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan yang mereka perlukan Sumber : Saripah, dkk (2016:138)	5. Efisiensi sistem 6. Keefektifan sistem 7. Kepuasan (rasa puas) 8. Kebanggaan menggunakan sistem Sumber : Saripah, dkk. (2016:138)	Likert
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan Wajib Pajak adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan Sumber : Rahayu (2017:193)	1. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara 2. Tinggi rendahnya tarif pajak yang ditetapkan 3. Kemauan atau kesadaran wajib Pajak 4. Perilaku Wajib Pajak Sumber : Rahayu (2017:196)	Likert

Sumber : data diolah, 2021

Menurut Noor (2015:128), skala likert merupakan teknik mengukur sikap di mana subjek diminta untuk mengindikasikan tingkat kesetujuan atau

ketidaksetujuan mereka terhadap masing-masing pernyataan. Penentuan skala likert pada penelitian ini adalah sangat setuju dengan nilai 5, setuju dengan nilai 4, kurang setuju dengan nilai 3, tidak setuju dengan nilai 2 dan sangat tidak setuju dengan nilai 1.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2014:230-396), Teknik pengumpulan data kuantitatif pada penelitian ini terdapat 3 macam yaitu:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2014:235), observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri-ciri yang spesifik dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain

2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2014:396), mengemukakan pendapatnya mengenai dokumen, dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi ini bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

3. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2014:230), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

3.6 Uji Validitas dan Realibilitas

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016:52), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk menguji validitas dapat dilakukan dengan cara dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan hasil perhitungan r_{tabel} . Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari dari r_{tabel} dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dikatakan valid. Uji validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2016:47), reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruksi. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian dilakukan dengan teknik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,70$.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Uji Asumsi Klasik

3.7.1.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016:154), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

1. Analisis Grafik

Menurut Ghozali (2016:154), salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal dan dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Menurut Ghozali (2016:156), dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Analisis Statistik

Menurut Ghozali (2016:158), uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametik *Kolmogorov-Smirnov*. Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis :

1. H_0 : Data residual berdistribusi normal
2. H_a : Data residual berdistribusi tidak normal

3.7.1.2 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016:134), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah di dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara untuk menguji ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat Grafik *Scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat (*dependen*) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada Grafik *Scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-*studentized*.

Dasar analisis :

1. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik (*poin-poin*), yang ada membentuk suatu pola tertentu yang beraturan (*bergelombang, melebar, kemudian menyempit*), maka terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar keatas dan dibawah 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7.1.3 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016:103), uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada korelasi antar variabel independen.

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah sebagai berikut dilihat dari a) nilai *Tolerance* dan lawannya b) *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel independen menjadi variabel dependen (terikat) dan diregres terhadap variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *Tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *Tolerance* < 0.10 atau sama dengan nilai VIF > 10.

3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali (2016:93), analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel penjelas/bebas). Pada penelitian ini analisis regresi yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y	= Kepatuhan Wajib Pajak
a	= Konstanta
b ₁ , b ₂	= Koefisien variabel
X ₁	= Pemahaman Perpajakan
X ₂	= Kepuasan Pengguna
e	= Standart error

3.7.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk menetapkan suatu keputusan apakah menolak atau menerima kebenaran dari pernyataan atau asumsi yang telah dibuat.

Pengujian hipotesis ini terdiri dari uji t dan uji F yaitu :

3.7.3.1 Uji t (Parsial)

Menurut Ghazali (2016:97), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas / independen secara individual (parsial) dalam menerangkan variasi variabel dependen. Menurut Sanusi (2014:138) kriteria pengambilan keputusan mengikuti aturan berikut :

1. Jika $t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}}$; maka H_0 diterima dan H_a ditolak, pada $\alpha = 0,05$
2. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$; maka H_0 ditolak dan H_a diterima, pada $\alpha = 0,05$

Atau

1. Jika $\text{Sig} < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika $\text{Sig} > 0.05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.7.3.2 Uji F (Simultan)

Menurut Ghazali (2016:96), tidak seperti uji t yang menguji signifikansi koefisien parsial regresi secara individu dengan uji hipotesis terpisah bahwa setiap

koefisien regresi sama dengan nol. Uji F menguji joint hipotesa bahwa b_1 dan b_2 secara simultan sama dengan nol. Menurut Sanusi (2014:138), kriteria pengambilan keputusan mengikuti aturan berikut :

1. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, pada $\alpha = 0,05$
2. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, pada $\alpha = 0,05$

Atau

1. Jika $Sig < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika $Sig > 0.05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.7.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2016:95), koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini meliputi hasil data angket penelitian yang disebarakan kemudian diberikan nilai dengan metode skala likert dan kemudian ditabulasi, dan diolah dengan menggunakan program *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 26 untuk mengetahui hasil uji validitas, hasil uji realibilitas, hasil statistik deskriptif, hasil uji asumsi klasik yang terdiri dari hasil uji normalitas, uji multikolinearitas dan hasil uji heteroskedastisitas, hasil analisis regresi linear berganda, hasil uji hipotesis terdiri dari hasil uji t dan hasil uji F, dan hasil uji koefisien determinasi.

4.1.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden menggambarkan data yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian ini berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lama menjadi wajib pajak. Angket penelitian ini disebarakan dan diberikan kepada 100 Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Medan Petisah.

Hasil data angket penelitian yang disebarakan kemudian dapat mengetahui karakteristik responden seperti pada tabel berikut di bawah ini:

4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini, yaitu:

Tabel 4.1
Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Tanggapan Responden	
		Jumlah Wajib Pajak	Presentase
1.	Pria	60	60%
2.	Wanita	40	40%
Total		100	100%

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan data tabel di atas menunjukkan bahwa berdasarkan karakteristik data jenis kelamin, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin pria yaitu sebesar 60 orang (60%) dan minoritas berjenis kelamin wanita sebanyak 40 orang (40%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini lebih banyak didominasi pada jenis kelamin pria.

4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini, yaitu:

Tabel 4.2
Karakteristik Reponden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Tanggapan Responden	
		Jumlah Wajib Pajak	Presentase
1.	20 – 29 tahun	18	18%
2.	30 – 39 tahun	40	40%
3.	40 - 49 tahun	28	28%
5.	> 49 tahun	14	14%
Total		100	100%

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan data tabel di atas menunjukkan bahwa berdasarkan karakteristik data usia, mayoritas responden pada penelitian ini berusia 30 – 39 tahun sebanyak 40 orang (40%) dan minoritas berusia > 49 tahun sebanyak 14 orang (14%). Selebihnya responden berusia 20 – 29 tahun sebanyak 18 orang

(18%) dan responden berusia 40 – 49 tahun sebanyak 28 orang (28%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini lebih banyak didominasi pada usia 30 – 39 tahun.

4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini, yaitu:

Tabel 4.3
Karakteristik Reponden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Tanggapan Responden	
		Jumlah Wajib Pajak	Presentase
1.	SMA	12	12%
2.	Diploma	3	3%
3.	S1	74	74%
4.	S2	11	11%
Total		100	100%

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan data tabel di atas menunjukkan bahwa berdasarkan karakteristik data pendidikan terakhir, pada penelitian ini mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir S1 sebanyak 74 orang (74%) dan minoritas responden memiliki pendidikan terakhir Diploma sebanyak 3 orang (3%). Selebihnya responden memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 12 orang (12%) dan responden memiliki pendidikan terakhir S2 sebanyak 11 orang (11%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini lebih banyak didominasi pada pendidikan terakhir S1.

4.1.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak

Karakteristik responden berdasarkan lama menjadi wajib pajak dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut ini, yaitu :

Tabel 4.4
Karakteristik Reponden Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak

No.	Lama Menjadi Wajib Pajak	Tanggapan Responden	
		Jumlah Wajib Pajak	Presentase
1.	< 1 tahun	7	7%
2.	1 – 2 tahun	13	13%
3.	2 – 3 tahun	25	25%
5.	> 3 tahun	55	55%
Total		100	100%

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan data tabel di atas menunjukkan bahwa berdasarkan karakteristik data lama menjadi wajib pajak, pada penelitian ini mayoritas responden memiliki lama menjadi wajib pajak > 3 tahun sebanyak 55 orang (55%) dan minoritas responden memiliki lama menjadi wajib pajak < 1 tahun sebanyak 7 orang (7%). Selebihnya responden memiliki lama menjadi wajib pajak 1 – 2 tahun sebanyak 13 orang (13%) dan responden memiliki lama menjadi wajib pajak 2 – 3 tahun sebanyak 25 orang (25%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini lebih banyak didominasi pada lama menjadi wajib pajak > 3 tahun.

4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.1.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas bertujuan untuk menguji apakah kuesioner layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian. Uji validitas menggunakan perbandingan nilai r_{hitung} dan nilai r_{tabel} , dan bila nilai $r_{hitung} \geq$ nilai r_{tabel} maka butir pertanyaan dinyatakan valid sedangkan bila nilai $r_{hitung} <$ nilai r_{tabel} maka butir pertanyaan dinyatakan tidak valid. Nilai r_{tabel} yang diketahui adalah 0,1966 dengan *degree*

freedom sebesar 98 responden ($df = n - 2 = 100 - 2 = 98$). Nilai r_{hitung} dapat dilihat pada kolom *Pearson Correlation*.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria	Keterangan
1	0,561	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,650	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,718	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0,696	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0,778	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	0,685	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	0,602	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	0,678	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan Tabel 4.5 diperoleh bahwa hasil pengujian instrumen dari variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} sebesar 0,1966. Dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pernyataan dari variabel Kepatuhan Wajib Pajak yang digunakan adalah valid.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Pemahaman Perpajakan

Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria	Keterangan
1	0,672	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,661	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,648	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0,775	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0,766	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	0,756	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	0,732	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	0,697	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9	0,708	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10	0,718	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
11	0,660	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
12	0,482	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan Tabel 4.6 diperoleh bahwa hasil pengujian instrumen dari variabel Pemahaman Perpajakan (X_1) memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} sebesar 0,1966. Dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pernyataan dari variabel Pemahaman Perpajakan yang digunakan adalah valid.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pengguna

Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria	Keterangan
1	0,791	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,702	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,807	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0,733	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0,836	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	0,751	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	0,752	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	0,843	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan Tabel 4.7 diperoleh bahwa hasil pengujian instrumen dari variabel Kepuasan Pengguna (X_2) memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} sebesar 0,1966. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pernyataan dari variabel Kepuasan Pengguna yang digunakan adalah valid.

4.1.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi tanggapan responden terhadap item pernyataan kuesioner berdasarkan pemahaman responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner yang diajukan. Uji Reliabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,70$. Hasil perhitungan uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.820	8

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Hasil uji reliabilitas yang dilihat pada *Cronbach's Alpha* untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak diperoleh sebesar 0,820 diatas 0,70 sebagai nilai batas suatu instrumen sehingga instrument pada variabel penelitian ini semuanya memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Pemahaman Perpajakan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.898	12

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Hasil uji reliabilitas yang dilihat pada *Cronbach's Alpha* untuk variabel Pemahaman Perpajakan diperoleh sebesar 0,898 diatas 0,70 sebagai nilai batas suatu instrumen sehingga instrument pada variabel penelitian ini semuanya memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.905	8

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Hasil uji reliabilitas yang dilihat pada *Cronbach's Alpha* untuk variabel Kepuasan Pengguna diperoleh sebesar 0,905 diatas 0,70 sebagai nilai batas suatu

instrumen sehingga sehingga instrument pada variabel penelitian ini semuanya memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

4.1.3. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dapat memberikan gambaran mengenai nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi dari setiap variabel yang diteliti yaitu Pemahaman Perpajakan, Kepuasan Pengguna dan Kepatuhan Wajib Pajak. Berikut adalah hasil pengujian statistik deskriptif:

Tabel 4.11
Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pemahaman Perpajakan	100	31	60	48.82	7.106
Kepuasan Pengguna	100	19	40	33.11	5.115
Kepatuhan Wajib Pajak	100	19	40	32.80	4.645
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas, maka dapat diketahui bahwa :

1. Jumlah data yang digunakan sebanyak 100 orang responden yang merupakan Wajib Pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah.
2. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) menghasilkan nilai minimum 19 pada responden nomor 51, nilai maksimum 40 pada responden nomor 10, 18, 23, 47, 65, 80, 88, 93 dan 94, nilai rata-rata 32,80 dan nilai standar deviasi 4,645.
3. Variabel Pemahaman Perpajakan (X_1) menghasilkan nilai minimum 31 pada responden nomor 51, nilai maksimum 60 pada responden nomor 10,

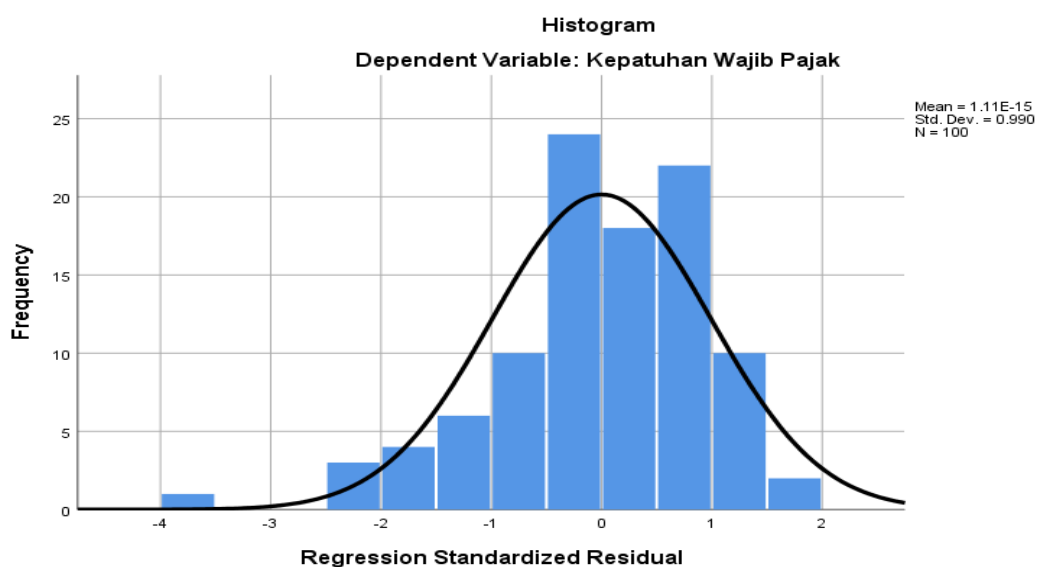
18, 23, 24, 80, 88, 93 dan 94, nilai rata-rata 48,82 dan standar deviasi 7,106.

4. Variabel Kepuasan Pengguna (X_2) menghasilkan nilai minimum 19 pada responden nomor 51, nilai maksimum 40 pada responden nomor 4, 10, 12, 18, 23, 24, 25, 47, 65, 74, 80, 82, 88, 90, 93 dan 94, nilai rata-rata 33,11 dan standar deviasi 5,115.

4.1.4. Uji Asumsi Klasik

4.1.4.1 Uji Normalitas

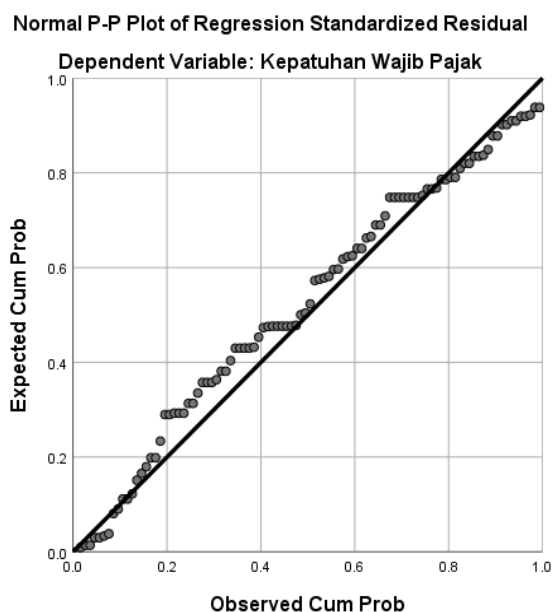
Tujuan dari pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau sebaliknya tidak normal. Berikut ini pengujian normalitas yang didasarkan dengan analisis grafik dengan menggunakan histogram dan *normality probability plot* berikut ini :



Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram)

Berdasarkan Gambar 4.1 ini, hasil grafik histogram menunjukkan bahwa kurva *regression standardized residual* membentuk gambar seperti lonceng, jadi ini membuktikan bahwa pola data yang digunakan pada penelitian ini sudah mengikuti garis kurva berbentuk lonceng sehingga data telah berdistribusi dengan normal meskipun ada kemiringan.



Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas (Grafik *Normality Probability Plot*)

Berdasarkan pada Gambar 4.2, hasil grafik *normality probability plot* ini menunjukkan bahwa pola data sudah menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau model regresi penelitian ini cenderung merapat kegaris sehingga dapat dikatakan data telah berdistribusi dengan normal. Hasil ini dapat diperkuat dengan uji statistik non-parametrik yaitu uji *Kolmogorv Smirnov* (K-S).

Tabel 4.12
Hasil Uji Normalitas (*Kolmogrov Smirnov*)

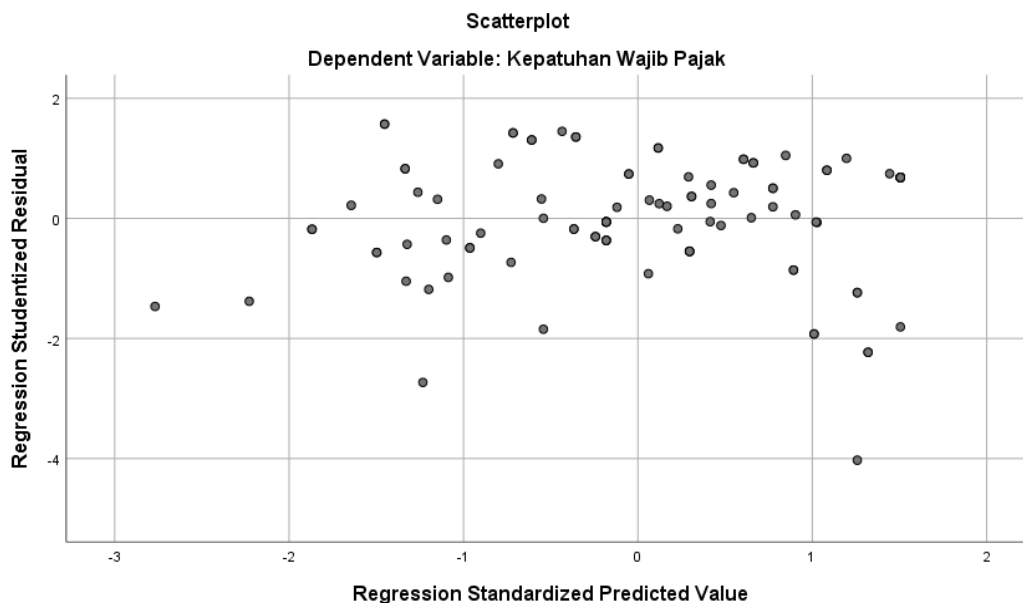
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.23880968
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.060
	Negative	-.098
Test Statistic		.098
Asymp. Sig. (2-tailed)		.020 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.280 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound .268
		Upper Bound .291

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan Tabel 4.12 menunjukkan bahwa data variabel residual memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu 0,280. Dengan demikian data variabel residual pada uji normalitas telah mampu berdistribusi dengan normal.

4.1.4.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu metode yang digunakan untuk menguji ada tidaknya *heteroskedastisitas* akan mengakibatkan penaksiran koefisien-koefisien regresi menjadi tidak efisien. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 4.3 berikut ini :



Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Gambar 4.4
Hasil Uji Heteroskedastisitas (Grafik Scatterplot)

Berdasarkan hasil grafik Scatterplot, titik-titik menyebar secara acak dengan tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y sehingga disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.1.4.3 Uji Multikolinearitas

Pengujian Multikolinieritas variabel penelitian ini melalui perhitungan uji independen antar variabel bebas dapat dilihat dan hasil analisis *collinearty* statistis. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya nilai *Tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Hasil perhitungan multikolinearitas dapatlah dilihat pada Tabel 4.13 berikut ini :

Tabel 4.13
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Pemahaman Perpajakan	.307	3.261
	Kepuasan Pengguna	.307	3.261

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas, maka dapat diketahui bahwa :

1. Nilai *tolerance* (α) untuk variabel Pemahaman Perpajakan dan Kepuasan Pengguna memiliki nilai lebih besar dari 0,10 yaitu sebesar 0,307.
2. Nilai *Variance Inflation Factor* (*VIF*) untuk variabel Pemahaman Perpajakan dan Kepuasan Pengguna memiliki nilai lebih kecil dari 10 yaitu 3,261.

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa variabel independen (Pemahaman Perpajakan dan Kepuasan Pengguna) tidak mengalami multikolinearitas.

4.1.5. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui seberapa besar koefisien regresi dari pengaruh Pemahaman Perpajakan dan Kepuasan Pengguna E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah.

Tabel 4.14
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
Model		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	9.728	2.326	
	Pemahaman Perpajakan	.206	.084	.315
	Kepuasan Pengguna	.393	.116	.433

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan Tabel 4.14 diatas, maka diperoleh persamaan analisis regresi linear berganda dalam penelitian adalah :

$$\text{Kepatuhan Wajib Pajak} = 9,728 + 0,206 \text{ Pemahaman Perpajakan} + 0,393$$

Kepuasan Pengguna

Penjelasan persamaan regresi berganda dapat dijelaskan dibawah ini.

1. Nilai konstanta (a) = 9,728

Dimana nilai konstanta ini menunjukkan bahwa apabila tidak ada variabel Pemahaman Perpajakan dan Kepuasan Pengguna, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak yang dilihat dari Y akan meningkat sebesar 9,728.

2. Variabel Pemahaman Perpajakan memiliki nilai koefisien regresi 0,206. Koefisien regresi positif ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan Pemahaman Perpajakan sebesar 1 satuan, maka perubahan nilai Kepatuhan Wajib Pajak yang dilihat dari Y akan meningkat sebesar 0,206 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap nol.

3. Variabel Kepuasan Pengguna memiliki nilai koefisien regresi 0,393. Koefisien regresi positif ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan Kepuasan Pengguna sebesar 1 satuan, maka perubahan nilai Kepatuhan Wajib Pajak yang dilihat dari Y akan meningkat sebesar 0,393 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap nol.

4.1.6 Uji Hipotesis

4.1.6.1 Uji t (uji Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel pejelasan / independen secara individual (parsial) dalam menerangkan

variasi variabel dependen. Uji statistik t dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} serta nilai Sig dengan 0,05. Nilai t_{tabel} sebesar 1,984467 diperoleh dengan cara melihat $df = n - k - 1 = 100 - 2 = 98$ dan 0,05 (dapat dilihat pada lampiran t_{tabel}).

Tabel 4.15
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		t	Sig.
1	(Constant)	4.182	.000
	Pemahaman Perpajakan	2.465	.015
	Kepuasan Pengguna	3.386	.001

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan Tabel 4.15 di atas hasil uji statistik t menunjukkan bahwa :

1. Variabel Pemahaman Perpajakan memiliki nilai t_{hitung} adalah sebesar 2,465 dengan nilai signifikan sebesar 0,015. Nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai tabel distribusi t yang memiliki signifikansi 0,05 (Tabel t dapat dilihat pada lampiran 7). Dari tabel distribusi t tersebut diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,984467. Oleh karena itu, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu dengan nilai $2,465 > 1,984467$ dan nilai signifikan $< 0,05$ yaitu dengan nilai $0,015 < 0,05$. Hasil pengujian menunjukkan bahwa H_1 diterima, yang berarti Pemahaman Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah.
2. Variabel Kepuasan Pengguna memiliki nilai t_{hitung} adalah sebesar 3,386 dengan nilai signifikan sebesar 0,001. Nilai t_{hitung} akan dibandingkan

dengan nilai tabel distribusi t yang memiliki signifikansi 0,05 (Tabel t dapat dilihat pada lampiran 7). Dari tabel distribusi t tersebut diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,984467. Oleh karena itu, nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu dengan nilai $3,386 > 1,984467$ dan nilai signifikan $< 0,05$ yaitu dengan nilai $0,001 < 0,05$. Hasil pengujian menunjukkan bahwa H_2 diterima, yang berarti Kepuasan Pengguna E-Filling berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah.

4.1.6.2 Uji Signifikan Simultan (uji F)

Uji signifikan simultan (uji F) pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Uji statistik F ini dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} dengan tingkat α sebesar 5 %. Nilai F_{tabel} sebesar 3,09 diperoleh dengan $df_1 = 2$ dan $df_2 = n - k$ (jumlah variabel independen) $= 100 - 3 = 97$ (dapat dilihat pada lampiran F_{tabel}).

Tabel 4.16
Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1097.501	2	548.751	51.256	.000 ^b
	Residual	1038.499	97	10.706		
	Total	2136.000	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pengguna, Pemahaman Perpajakan

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan Tabel 4.16 di atas, maka dapat diketahui nilai F_{hitung} adalah sebesar 51,256 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai F_{hitung} akan

dibandingkan dengan nilai tabel distribusi F yang memiliki signifikansi 0,05 (Tabel F dapat dilihat pada lampiran 8). Dari tabel distribusi F tersebut diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3,09. Oleh karena itu, nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ yaitu dengan nilai $51,256 > 3,09$ dan nilai signifikan $< 0,05$ yaitu dengan nilai $0,000 < 0,05$. Hasil pengujian menunjukkan bahwa H_3 diterima, yang berarti Pemahaman Perpajakan dan Kepuasan Pengguna E-Filling berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah.

Dari hasil pengujian secara parsial maupun secara simultan, maka rangkuman atas hasil uji tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.17 dibawah ini :

Tabel 4.17
Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Kriteria	Hasil	Keputusan
H_1 : Terdapat pengaruh signifikan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ dan $\text{Sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima	$2,465 > 1,984467$ dan $0,015 < 0,05$ Berpengaruh Signifikan	Hipotesis Diterima
H_2 : Terdapat pengaruh signifikan Kepuasan Pengguna E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ dan $\text{Sig} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak	$3,386 > 1,984467$ dan $0,001 < 0,05$ Berpengaruh Signifikan	Hipotesis Diterima
H_3 : Terdapat pengaruh signifikan Pemahaman Perpajakan dan Kepuasan Pengguna E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ dan $\text{Sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima Jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ dan $\text{Sig} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak	$51,256 > 3,09$ dan $0,000 < 0,05$ Berpengaruh signifikan	Hipotesis Diterima

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

4.1.6 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ditujukan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Dengan kata lain,

koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini dalam menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *R square* sebagaimana dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.18
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.717 ^a	.514	.504	3.272

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pengguna, Pemahaman Perpajakan

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan tabel 4.18 di atas, nilai digunakan untuk melihat koefisien determinasi adalah nilai *R Square* sebesar 0,514 artinya 51,4% variabel Kepatuhan Wajib Pajak hanya dapat dijelaskan variabel Pemahaman Perpajakan dan Kepuasan Pengguna dan sisanya sebesar 48,6% variabel Kepatuhan Wajib Pajak dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian seperti Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji secara parsial tentang Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu dengan nilai $2,465 > 1,984467$ dan nilai signifikan $< 0,05$ yaitu dengan nilai $0,015 < 0,05$ yang berarti bahwa Pemahaman Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis 1 (H_1) pada penelitian ini diterima.

Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian As'ari & Erawati (2020) yang menyatakan Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan penelitian Astina & Setiawan (2018) yang menyatakan Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian Safitri & Silalahi (2020) yang menyatakan pemahaman peraturan perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi.

4.2.2 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji secara parsial tentang Kepuasan Pengguna Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu dengan nilai $3,386 > 1,984467$ dan nilai signifikan $< 0,05$ yaitu dengan nilai $0,001 < 0,05$ yang berarti bahwa Kepuasan Pengguna E-Filling berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis 2 (H_2) pada penelitian ini diterima.

Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian Purwiyanti & Laksito (2020) yang menyatakan bahwa Kepuasan Penggunaan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, penelitian Saripah, dkk. (2016) menyatakan bahwa Kepuasan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, penelitian

Suseno & Sani (2018) menyatakan bahwa Kepuasan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.2.3 Pengaruh Pemahaman Perpajakan dan Kepuasan Pengguna Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji secara simultan tentang pengaruh Sistem Pemungutan Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penggelapan Pajak, diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu dengan nilai $51,256 > 3,09$ dan nilai signifikan $< 0,05$ yaitu dengan nilai $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa Pemahaman Perpajakan dan Kepuasan Pengguna E-Filling berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis 3 (H_3) pada penelitian ini diterima.

Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian As'ari & Erawati (2020) yang menyatakan Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, penelitian Astina & Setiawan (2018) yang menyatakan Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, penelitian Purwiyanti & Laksito (2020) yang menyatakan bahwa Kepuasan Penggunaan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, penelitian Adhiambo & Theuri (2019) yang menyatakan *Tax awareness and education having a positive and significant effect on the tax compliance*. Jayawardane (2016) menyatakan *Taxpayer Attitude has a significant effect on tax compliance*. Mebratu (2016) menyatakan *Tax Audit has a significant effect on tax compliance*.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diketahui bahwa 51,4% variabel Kepatuhan Wajib Pajak hanya dapat dijelaskan variabel Pemahaman Perpajakan dan Kepuasan Pengguna dan sisanya sebesar 48,6% variabel Kepatuhan Wajib Pajak dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian seperti Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak.

