

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS  
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI PADA KANTOR BAPENDA KOTA MAKASSAR**

**SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMIDIYAH MAKASSAR**

**2025**

## **KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA**

### **JUDUL PENELITIAN :**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS  
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR BAPENDA KOTA  
MAKASSAR**

**SKRIPSI**

**Disusun dan Diajukan Oleh :**

**Lisnawati**

**105731115521**

***Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar***

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2025**

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTO**

**“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, dan  
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”**

**(QS. Al-Insyirah:5-6)**

### **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur dan penghormatan yang tak terhingga kepada Allah SWT atas segala Karunia-Nya serta berkat Ridho-Nya, saya bersyukur skripsi ini telah berhasil diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta yang selama ini bersusah payah berjuang untuk setiap langkahku. Terima kasih atas untuk semua doa dan dukungan ibu dan ayah sehingga saya bisa sampai dititik ini, semoga sehat selalu

Orang-orang yang saya sayang dan almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Makassar



PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung igra lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang pribadi pada kantor Bapenda Kota Makassar

Nama Mahasiswa

Lisnawati

No. Stambuk/NIM

105731115521

Program Studi

Akuntansi

Fakultas

Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi

Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa penelitian ini telah diteliti, diperiksa, dan diujikan didepan panitia Penguji Skripsi Strata (S1) pada tanggal 30 Agustus 2025 di program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah makassar.

Makassar, 30 Agustus 2025

Menyetujui

Pembimbing I

De Andi Arman, SE.,M.Si.,AK.,CA

NIDN: 0906126701

Pembimbing II

Amran, SE.,M.AK.,AK.,CA

NBM: 1289342

Mengetahui

Dekan

Dr. Edi Jusriadi, S.E.,M.M

NBM : 1038166

Ketua Program Studi

Muhammad Khaedar Sahib, S.E.,M.AK

NBM: 1190 048



PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi atas Nama : Lisnawati, Nim : 105731115521 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0014/SK-Y/62201/091004/2025, Tanggal 06 Rabiul Awal 1447 H/ 30 Agustus 2025 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 06 Rabiul Awal 1447 H

30 Agustus 2025 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Dr.Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, MT.,IPU,  
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M.  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, SE., M.ACC  
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Pengujii :
  1. Dr. Syamsuddin, S.Pd.,M.AK
  2. Abd Salam, HB.,SE.,M.SI.,AK.,CA.,CSP
  3. Amran, SE.,M.AK.,AK.,CA
  4. Masrullah, SE.,M.AK

Disahkan Oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M  
NBM: 1038166

**HALAMAN PERNYATAAN**  
**PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lisnawati  
NIM : 105731115521  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Bapenda Kota Makassar**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Makassar, 30 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan,



NIM: 105731115521



PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

**SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Lisnawati  
Nim : 105731115521  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Bapenda Kota Makassar

Dengan ini menyatakan bahwa :

*Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapapun*

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 30 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Lisnawati

NIM: 105731115521

Diketahui Oleh:

Dekan:  
  
Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M.  
NBM : 1038168

Ketua Program Studi

Muhammad Khaedar Sahib, S.E., M.A.K  
NBM : 1190 048

## KATA PENGANTAR



Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul "***Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas pelayanan Pajak Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Bapenda Kota Makassar***". Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak Muhammad Ajis dan Ibu Harida yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan saudara-saudaraku tercinta dan orang-orang yang saya sayang yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Dr. Ir Abd. Rakhim Nanda MT IPU, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Dr. Edi Jusriadi, S.E.,M.M, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah makassar.
3. Bapak Muhammad Khaedar Sahib, S.E.,M.AK Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Andi Arman, SE.,M.Si.,AK.,CA, Selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Amran, SE.,M.AK.,AK.,CA, Selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
6. Ibu Saida Said, SE.,M.AK, Selaku Penasehat Akademik (PA) Penulis.
7. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
8. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
9. Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Kota makassar beserta seluruh jajarannya, yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dalam menyelesaikan Studi.

10. Kepada Pegawai Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Kota Makassar, penulis mengucapkan terimakasih atas kerja samanya dalam pengisian kuesioner dan penyampaian informasi mengenai hal-hal yg terkait penelitian penulis.
11. Terima kasih teruntuk semua kerabat dan teman-teman seperjuangan yang tidak bisa saya tulis satu persatu. Terima kasih telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritikannya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar. Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Makassar, 28 Juli 2025

Penulis

## **ABSTRAK**

**LISNAWATI. 2025. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Bapenda Kota Makassar. Skripsi. Jurusan Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Andi Arman dan Amran**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel sebanyak 96 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi terdaftar di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Makassar. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai t-hitung 2,563 dan signifikansi 0,012 ( $< 0,05$ ). Artinya, semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya. Sementara itu, kualitas pelayanan pajak ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, ditunjukkan dengan nilai t-hitung 1,215 dan signifikansi 0,228 ( $> 0,05$ ). Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel  $X_1$  dan  $X_2$  secara simultan berpengaruh terhadap  $Y$ , dengan nilai F-hitung sebesar 6,057 dan signifikansi 0,003. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,114 menunjukkan bahwa 11,4% variasi kepatuhan wajib pajak dijelaskan oleh kesadaran dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

**Kata kunci:** Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

## ABSTRACT

**LISNAWATI. 2025. The Influence of Taxpayer Awareness and Tax Service Quality on Individual Taxpayer Compliance at the Makassar City Bapenda Office. Undergraduate Thesis. Department of Accounting, Faculty of Economics and Business, Universitas Muhammadiyah Makassar. Supervised by: Andi Arman and Amran**

This study aims to analyze the influence of taxpayer awareness and the quality of tax services on individual taxpayer compliance. This quantitative research involved 96 respondents who are individual taxpayers registered at the Regional Revenue Agency (Bapenda) of Makassar City. Primary data were collected through questionnaires. The results show that taxpayer awareness ( $X_1$ ) has a positive and significant effect on taxpayer compliance, with a  $t$ -value of 2.563 and a significance value of 0.012 ( $< 0.05$ ). This indicates that higher taxpayer awareness leads to higher levels of compliance. Meanwhile, tax service quality ( $X_2$ ) does not significantly affect taxpayer compliance, as indicated by a  $t$ -value of 1.215 and a significance value of 0.228 ( $> 0.05$ ). The F-test result shows that  $X_1$  and  $X_2$  simultaneously influence  $Y$ , with an  $F$ -value of 6.057 and a significance of 0.003. The coefficient of determination ( $R^2$ ) is 0.114, indicating that 11.4% of the variation in taxpayer compliance is explained by taxpayer awareness and service quality, while the remaining 88.6% is influenced by other factors outside this research model.

**Keywords:** Taxpayer Awareness, Service Quality, Taxpayer Compliance

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu .....	17
C. Kerangka Pikir.....	24
D. Hipotesis.....	25
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis penelitian.....	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	27

C. Jenis dan Sumber Data .....	27
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran .....	29
G. Metode Analisis Data .....	32
H. Uji Hipotesis .....	34
BAB IV .....	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	36
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
B. Hasil Penelitian dan Penyajian data .....	43
C. Pembahasan .....	56
BAB V .....	59
PENUTUP .....	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA .....	61
LAMPIRAN.....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pikir .....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bapenda Kota Makassar.....	37



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	18
Tabel 4.1 Deskripsi Karakteristik Responden Wajib Pajak Orang Pribadi.....	43
Tabel 4.2 Hasil uji Analisis Statistik Deskriptif.....	44
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.4 Hasil Uji Reabilitas.....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedasitisitas.....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji t.....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji R <sup>2</sup> .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner penelitian.....	65
Lampiran 2: Tabulasi data kuesioner.....	72
Lampiran 3 : Hasil Uji SPSS.....	76
Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian.....	81
Lampiran 5 : Surat permohonan Ijin Penelitian.....	82
Lampiran 6 : Surat Ijin Penelitian.....	83
Lampiran 7 : Surat Balasan Penelitian.....	84
Lampiran 8 : Validasi Data dan Abstrak.....	85
Lampiran 9 : Surat Keterangan Bebas Plagiat.....	87
Lampiran 10 : Hasil Plagiasi.....	88

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Wajib pajak merupakan badan atau orang pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang - undangan perpajakan ditunjuk untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungut atau pemotong pajak tertentu. Wajib pajak dikatakan wajib pajak patuh ketika wajib pajak tersebut memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Menurut Cahyani (2019), kepatuhan perpajakan merupakan tindakan wajib pajak guna memenuhi kewajiban perpajakannya yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakannya yang berlaku dalam suatu negara. Kepatuhan wajib pajak meliputi kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan menyertorkan kembali SPT, kepatuhan dalam menghitung, melaporkan, dan membayar pajak terutang, serta kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan pajak.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh dua jenis faktor, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal merujuk pada elemen yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri, terkait dengan karakteristik pribadi, seperti tingkat pendidikan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, semakin besar pemahamannya dan kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban pajak. Hal ini menjadi faktor pendorong dalam pelaksanaan kewajiban perpajakannya, termasuk pengetahuan, kesadaran, dan pemahaman. Di sisi lain, faktor eksternal merupakan faktor yang datang

dari luar diri wajib pajak, seperti kualitas pelayanan dan ketegasan penerapan sanksi (Siahaan, 2019).

Fluktuasi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kurangnya pemahaman tentang sistem perpajakan, rendahnya kesadaran untuk membayar pajak, kualitas pelayanan yang tidak memadai, serta lemahnya penerapan sanksi perpajakan. Masalah-masalah ini dapat menyebabkan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan, salah satunya melalui tindakan penghindaran pajak.

Kesadaran wajib pajak merujuk pada keadaan di mana wajib pajak memahami, mengetahui, dan dengan sukarela menjalankan ketentuan perpajakan dengan benar. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, semakin baik pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan keinginan untuk membayar pajak. Tetapi jika tingkat kesadaran wajib pajak rendah maka semakin rendah pula kemauan untuk membayar pajak.

Untuk mengatasi ketidakpatuhan tersebut, beberapa langkah yang dapat diambil antara lain adalah meningkatkan pemahaman tentang perpajakan, menyebarkan kesadaran kepada wajib pajak mengenai pentingnya membayar pajak, memperbaiki kualitas pelayanan dengan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wajib pajak yang akan membayar pajak, serta memperkuat penerapan sanksi pajak agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan yang telah ditetapkan (As'ari, 2018).

Menurut Mahfud, Muhammad Arfan, dan syukri Abdulllah (2021) tentang kesadaran wajib pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, khususnya dalam konteks peraturan perpajakan, menghasilkan bahwa peraturan perpajakan yang jelas dan konsisten berperan penting dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak ketika wajib pajak memahami dan menyadari konsekuensi dari ketidakpatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Namun temuan lainnya menurut Andini et al.(2021) tentang kualitas pelayanan perpajakan menghasilkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan yang baik bisa membuat proses lebih nyaman, faktor pemahaman terhadap peraturan dan konsekuensi hukum lebih menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Boediono (2018), pelayanan pajak merupakan proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal. Hal ini dilakukan guna mencapai suatu kepuasaan dan keberhasilan. pelayanan pajak bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak saat memenuhi kewajiban dan haknya pada bidang perpajakan. Hal ini sesuai dengan 5 unsur pelayanan yang kualitas yaitu kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap.

Selain itu, meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan adalah kunci untuk memberikan kenyamanan dalam proses pembayaran. Hal ini bisa dilakukan dengan memperbaiki sistem informasi, menyediakan layanan pelanggan yang responsif, dan menawarkan opsi pembayaran yang fleksibel.

Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Makassar salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang Pendapatan Daerah yang memberikan manfaat bagi masyarakat khususnya kota Makassar dan mempunyai tugas melaksanakan kebijakan daerah di bidang pengelolaan pendapatan Pajak Daerah dan tugas pembantuan lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Beberapa tahun terakhir, rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota makassar, yang tercermin dari penurunan penerimaan pajak daerah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pemerintah daerah telah melakukan berbagai upaya sosialisasi dan peningkatan kualitas pelayanan, tingkat kepatuhan wajib pajak belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara kebijakan dan realisasi di lapangan, terutama terkait kepatuhan dalam pembayaran pajak daerah.

Oleh karena itu, terdapat ketidakkonsistennya hasil peneliti terdahulu mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, ini menjadi alasan mengapa peneliti tertarik untuk mengangkat kedalam penelitian yang berjudul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR BAPENDA KOTA MAKASSAR”**.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka perumusan masalah yang peneliti ajukan antara lain:

1. Apakah kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Makassar ?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Makassar ?

### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Makassar
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Makassar

### D. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

#### a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya berkaitan dengan pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor Bapenda Kota Makassar.

#### b) Manfaat Praktis

##### 1. Bagi Peneliti

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan peneliti mampu menambah analisis dan wawasan tentang pengaruh kesadaran pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Makassar.

## 2. Bagi Instansi Bapenda

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan kantor pelayanan pajak dapat menjadikannya sebagai bahan pertimbangan untuk evaluasi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## 3. Bagi Masyarakat

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesadaran masyarakat khususnya wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Theory Of Planned Behavior (Teori Perilaku Terencana)**

Theory of planned behavior (Teori Perilaku Terencana) dikembangkan oleh (Ajzen, 1991) adalah teori psikolog sosial yang menjelaskan bagaimana niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku. Menurut Theory of Planned Behavior, perilaku manusia dipengaruhi oleh tiga pertimbangan utama, yaitu: 1. Behavioral beliefs (keyakinan perilaku), yang merujuk pada keyakinan mengenai hasil yang mungkin timbul dari suatu perilaku serta penilaian terhadap hasil tersebut (kekuatan keyakinan dan evaluasi hasil). Keyakinan perilaku ini membentuk sikap seseorang terhadap perilaku, apakah dianggap positif atau negatif. 2. Normative beliefs (keyakinan normatif), yaitu keyakinan mengenai harapan orang lain serta dorongan untuk memenuhi harapan tersebut (keyakinan normatif dan motivasi untuk mematuhi). Keyakinan normatif ini menghasilkan tekanan sosial atau norma subyektif yang dirasakan oleh individu. 3. Control beliefs (keyakinan kontrol), yakni keyakinan mengenai faktor-faktor yang dapat mendukung atau menghambat seseorang dalam melakukan suatu perilaku (keyakinan kontrol) serta persepsi tentang sejauh mana faktor tersebut berpengaruh (persepsi kekuatan). Keyakinan kontrol ini membentuk persepsi individu mengenai sejauh mana ia mengontrol perilaku tersebut.

Relevansi Theory of Planned Behavior dalam penelitian ini terletak pada pengaruh niat wajib pajak terhadap perilaku kepatuhan atau ketidakpatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Jika wajib pajak memiliki niat untuk taat membayar pajak, maka hal tersebut akan mendorong terjadinya perilaku tax compliance (kepatuhan pajak). Niat untuk taat tersebut dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu sikap terhadap perilaku, norma subyektif, dan kontrol terhadap perilaku yang dipersepsikan oleh wajib pajak.

## 2. Teori Kepatuhan Pajak (Compliance theory)

Teori kepatuhan (compliance theory) dicanangkan oleh Stanley Milgram (1963). Teori Kepatuhan (compliance theory) adalah teori yang menjelaskan suatu keadaan dimana seseorang patuh terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Kepatuhan perpajakan, menurut Tahar dan Rachman, adalah suatu kewajiban yang dilaksanakan oleh Wajib Pajak sebagai bentuk tanggung jawab kepada Tuhan, pemerintah, serta masyarakat, dengan cara memenuhi semua kewajiban perpajakan dan memanfaatkan hak perpajakan yang dimilikinya. Sedangkan Menurut Zain dan Wijoyanti memberi penjelasan kepatuhan pajak sebagai ketaatan dan rasa sadar wajib pajak dengan memenuhi hal-hal dalam kewajiban perpajakannya, dimana wajib pajak memahami dan menerapkan atas ketentuan perpajakan, kemudian mengisi formulir pajak secara lengkap dan jelas, dan melakukan perhitungan total pajak terutangnya secara benar sampai dengan membayar pajak tersebut tepat pada waktunya. Kepatuhan dapat diartikan sebagai sikap yang tunduk, taat, dan patuh

terhadap ajaran, peraturan, atau hukum. Dalam konteks perpajakan, kepatuhan berarti kewajiban bagi wajib pajak untuk melaksanakan semua aktivitas yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan serta memanfaatkan hak-hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku yang didorong oleh kesadaran individu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### 3. Pengertian pajak

Dalam UU No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pada Pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa pajak adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh individu atau badan kepada negara secara memaksa, sesuai dengan ketentuan undang-undang, tanpa ada imbalan langsung, dan digunakan untuk kepentingan negara demi sebesar-besarnya kesejahteraan rakyat.

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo (2016), pajak merupakan kontribusi dari masyarakat kepada kas negara yang bersumber dari undang-undang (yang bersifat memaksa), tanpa menerima imbalan langsung atau kontraprestasi yang dapat terlihat, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran publik.

Menurut NJ. Feldman dalam Siti Resmi (2016:1), pajak adalah kewajiban yang dipaksakan secara sepahak oleh pemerintah dan harus dibayar oleh masyarakat berdasarkan norma-norma yang ditetapkan secara umum, tanpa adanya imbalan langsung (kontraprestasi), dan semata-mata digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran

publik. Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki ciri-ciri sebagai berikut (Siti Resmi, 2016:2):

- a) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang dan peraturan pelaksanaannya yang sah.
- b) Dalam pembayaran pajak, tidak ada imbalan langsung yang dapat diterima individu dari pemerintah.
- c) Pajak dipungut oleh negara, baik oleh pemerintah pusat maupun oleh pemerintah daerah.
- d) Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah, dan jika ada surplus dari penerimaan pajak, maka akan digunakan untuk membiayai investasi publik.

#### 4. Definisi wajib pajak

Definisi Wajib Pajak menurut Pasal 1 angka 2 UU No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah: “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

##### 1) Hak Wajib Pajak

Hak-hak Wajib Pajak menurut undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 adalah sebagai berikut:

- Hak untuk melaporkan beberapa masa pajak dalam satu Surat Pemberitahuan Masa (SPM).
- Hak untuk mengajukan keberatan dan banding bagi Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu.

- Hak untuk memperpanjang waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan.
- Hak untuk memperbaiki Surat Pemberitahuan (SPT).
- Hak untuk menerima kembali kelebihan pembayaran pajak.
- Hak untuk memperpanjang waktu penyampaian SPT.
- Hak untuk menunda atau mencicil pembayaran pajak.
- Hak untuk menunjuk kuasa khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan.

## 2) Kewajiban Wajib Pajak

Kewajiban Wajib Pajak menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 adalah sebagai berikut:

- Kewajiban untuk mendaftar sebagai Wajib Pajak.
- Kewajiban untuk melaporkan kegiatan usaha yang dijalankan.
- Kewajiban untuk mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).
- Kewajiban untuk membayar atau menyetorkan pajak yang terutang.
- Kewajiban untuk menyusun pembukuan atau pencatatan terkait pajak.
- Kewajiban untuk mematuhi prosedur pemeriksaan pajak.

- Kewajiban untuk melakukan pemotongan atau pemungutan pajak sesuai ketentuan.
- Kewajiban untuk membayar faktur pajak yang diterima.

## 5. Kepatuhan wajib pajak

### a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Tifani dan Dudi (2015) mengartikan kepatuhan perpajakan sebagai kondisi di mana wajib pajak menunjukkan kesadaran dan kepatuhan dalam menjalankan kewajiban perpajakan mereka. Kepatuhan Wajib Pajak menurut Undang-Undang N0.16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah sebagai berikut:

#### 1. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri.

Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif diwajibkan untuk mendaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang sesuai dengan wilayah tempat tinggal atau tempat kegiatan usahanya. Setelah pendaftaran, Wajib Pajak akan diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), yang berfungsi sebagai identitas resmi Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya.

#### 2. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang

Pajak yang telah dihitung kemudian disetorkan ke kas negara melalui bank atau kantor pos dengan menggunakan

formulir Surat Setoran Pajak (SSP) sebagai alat pembayaran.

3. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak

Tunggakan pajak adalah pajak yang masih terhutang dan belum dibayar oleh Wajib Pajak setelah melewati tenggat waktu pembayaran, termasuk denda yang dikenakan.

4. Kepatuhan untuk melaporkan kembali Surat Pemberitahuan

Wajib Pajak berkewajiban untuk mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sesuai dengan batas waktu yang ditentukan. Untuk SPT Masa, batas waktu penyampaiannya adalah paling lambat 20 hari setelah akhir masa pajak, sementara untuk SPT Tahunan, batas waktu penyampaian adalah 3 bulan setelah akhir tahun pajak bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, dan 4 bulan bagi Wajib Pajak Badan. Apabila Wajib Pajak terlambat atau tidak menyampaikan SPT, mereka akan dikenakan sanksi administrasi.

b. Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Inne (2015) Kepatuhan wajib pajak terdiri dari dua macam, yaitu:

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal merujuk pada kondisi di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara

administratif sesuai dengan ketentuan batas waktu yang telah ditetapkan untuk penyampaian SPT.

## 2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah kondisi di mana Wajib Pajak secara substansial memenuhi semua ketentuan perpajakan, yaitu sesuai dengan isi dan tujuan Undang-Undang Perpajakan. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT PPh Tahunan adalah Wajib Pajak yang mengisi SPT tersebut dengan jujur, akurat, dan benar, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam Undang-Undang Pajak Penghasilan.

## 6. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2013:119), kesadaran adalah keadaan di mana seseorang memahami atau mengerti, sementara perpajakan merujuk pada segala hal yang berkaitan dengan pajak. Dengan demikian, kesadaran perpajakan dapat diartikan sebagai keadaan di mana seseorang mengetahui atau memahami perihal pajak. Penilaian positif Wajib Pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah dapat mendorong masyarakat untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Menurut Sri (2014), kesadaran Wajib Pajak tentang perpajakan adalah rasa yang muncul dari dalam diri Wajib Pajak untuk membayar pajak dengan ikhlas, tanpa adanya paksaan.

Berdasarkan penjelasan di atas, kesadaran wajib pajak merujuk pada pemahaman yang mendalam yang dimiliki seseorang,

yang tercermin dalam pemikiran, sikap, dan tindakan untuk menjalankan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, karena menyadari pentingnya pajak dalam pembiayaan dan pembangunan negara.

## 7. Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses pemberian bantuan kepada orang lain dengan menggunakan metode tertentu yang memerlukan kepekaan dan interaksi interpersonal, guna mencapai kepuasan dan hasil yang optimal (Boediono, 2003 dalam Supadmi, 2009). Sedangkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 menjelaskan bahwa:

*“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelengga pelayanan publik.”*

Pelayanan yang berkualitas menurut Supadmi (2009) adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Parasuraman et al. (1998) dalam Tjiptono (2006) menyatakan bahwa ada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

## **1. Kehandalan (Reliability)**

Kehandalan berhubungan dengan kemampuan petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang tepat dan akurat sejak awal, tanpa adanya kesalahan, serta memastikan bahwa pelayanan tersebut diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

## **2. Daya Tanggap (Responsiveness)**

Daya tanggap berkaitan dengan kesiapan dan kemampuan petugas pajak untuk membantu Wajib Pajak, merespons permintaan mereka dengan baik, serta memberikan informasi yang jelas mengenai waktu pelayanan yang akan diberikan dan memastikan pelayanan tersebut dilakukan dengan cepat.

## **3. Jaminan (Assurances)**

Jaminan mengacu pada kemampuan petugas pajak untuk membangun kepercayaan dan menciptakan rasa aman bagi Wajib Pajak. Jaminan ini juga mencakup sikap aparat yang selalu sopan serta menguasai pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah yang diajukan oleh Wajib Pajak.

## **4. Empati (Empathy)**

Empati berarti petugas pajak memahami masalah yang dihadapi oleh Wajib Pajak dan bertindak untuk kepentingan mereka, serta memberikan perhatian secara

pribadi kepada Wajib Pajak. Selain itu, aparat pajak juga memastikan jam operasional yang nyaman bagi Wajib Pajak.

#### 5. Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik mencakup daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan materi yang digunakan oleh petugas pajak, serta penampilan petugas pajak itu sendiri.

Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi atau bahkan melebihi harapan Wajib Pajak, maka kualitas pelayanan tersebut dianggap kurang maksimal. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang disediakan oleh petugas pajak dapat berdampak langsung pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

### **B. Penelitian Terdahulu**

Dibawah ini merupakan tabel peneliti terdahulu yang digunakan sebagai dasar referensi dalam penyusunan penelitian ini. Mengetahui hasil-hasil penelitian sebelumnya sangat penting untuk memahami variabel-variabel yang mempengaruhi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam sebuah penelitian. Adapun hasil penelitian terdahulu yang relevan antara lain :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rita. J. D. Atarwaman, 2020	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Kuantitatif	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang tercermin dari nilai t hitung sebesar -0,543 dan nilai signifikansi sebesar 0,590. Sebaliknya, sanksi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai t hitung sebesar 4,899 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Demikian pula, kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 2,765 dan nilai signifikansi sebesar 0,007.</p>
2	Ramadhanty & Zulaikha (2020)	Pengaruh Pemahaman tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus,	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib

		Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak		pajak, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sistem transparansi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3	(Evrida Sanny Raja Gukguk, 2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	kuantitatif	Semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Selain itu, semakin baik dan memadai pelayanan perpajakan yang diberikan oleh fiskus, akan berkontribusi dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Begitu pula, semakin tegas sanksi pajak yang diterapkan, maka akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
4	Hilaliyah, (2022)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib	kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan

		Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Di Kota Surabaya		pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran Kota Surabaya. Sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Surabaya.
5	( Naifah Roidah Zahraninaif ahzahrani, 2019)	Pengaruh pemahaman pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemahaman Pajak memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.</li> <li>- Pengetahuan Pajak memberikan pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.</li> <li>- Kualitas Pelayanan Pajak tidak memberikan pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.</li> <li>- Sanksi Pajak tidak memberikan pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.</li> </ul>
6	( Ayu Wandika putri Utami, 2021 )	Pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi perpajakan	kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap

		sebagai variasi moderasi		kepatuhan wajib pajak, (2) Pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan dimoderasi oleh sanksi perpajakan, (4) Pelayanan pajak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan dimoderasi oleh sanksi perpajakan
7	Nurlela ,201 8	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Garut	Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan kualitas pelayanan perpajakan. Sedangkan hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermot or.

8	Rachmat Hidayat & Suci Rahma Wati, 2022	Pengaruh kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak bumi dan Bangunan di kota Bandung	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan, sedangkan kualitas pelayanan perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.
9	Delira Aliviany & Novera Kristianti Maharani, 2023	pengaruh pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan fiscus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	kuantitatif	Berdasarkan hasil analisis dengan bantuan software SPSS menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
10	Riyandi Dwi Efendi & Andri Hasmoro Kusumo Broto, 2021	Pengaruh administrasi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	kuantitatif	Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan administrasi perpajakan

		<p>bumi dan bangunan kecamatan Panekan kabupaten Magetan</p> 		<p>terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Panekan Kabupaten Magetan; (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Panekan Kabupaten Magetan; (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Panekan Kabupaten Magetan; (4) Terdapat pengaruh positif dan signifikan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Panekan Kabupaten Magetan; dan (5) Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan administrasi</p>
--	--	--	--	---

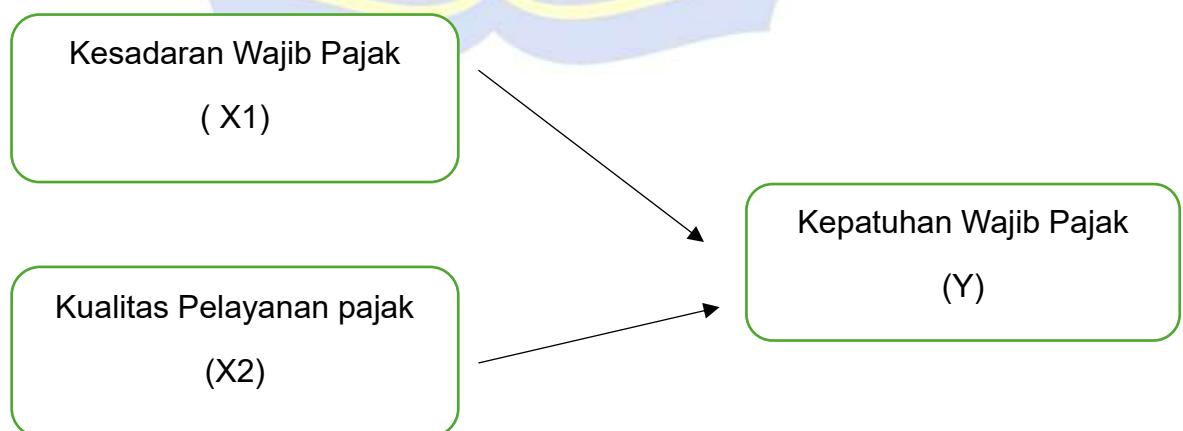
				perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Panekan Kabupaten Magetan.
--	--	--	--	---

### C. Kerangka Pikir

Menurut Sugiono (2021:95) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Penelitian ini memiliki maksud untuk menjelaskan dan menemukan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak (variabel independent), terhadap kepatuhan wajib pajak (variabel dependen). Dan yang menjadi kerangka pikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Gambar 2.1 Kerangka Pikir**



## D. Hipotesis

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat dipaparkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

**a. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak**

Kesadaran wajib pajak merujuk pada kondisi di mana seseorang memahami, mengakui, dan mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku, serta memiliki tekad dan niat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi kesadaran pajak yang dimiliki, semakin besar pemahaman Wajib Pajak terhadap fungsi dan manfaat pajak. Dengan demikian, Wajib Pajak akan membayar pajak secara sukarela tanpa adanya paksaan. Wajib Pajak yang menyadari kewajibannya diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan perpajakan.

penelitian yang dilakukan Evrida Sanny Raja Gukguk, (2021) menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak yang tinggi dapat tercapai. Berdasarkan pernyataan dan penelitian sebelumnya, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H1 : Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

**b. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak**

Didukung dengan penelitian yang dilakukan Evrida Sunny Raja Gukguk, (2021), Naifah Roidah Zahrani, (2019) menunjukkan bahwa semakin tinggi dan baik pelayanan perpajakan yang diberikan oleh fiskus, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan pernyataan dan penelitian sebelumnya, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H2 : Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Positif Terhadap**

**Kepatuhan wajib pajak**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2020:16) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan pada kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Makassar. Penelitian diperkirakan akan dilakukan selama 2 bulan, mulai dari januari 2025 hingga februari 2025.

#### **C. Jenis dan Sumber Data**

##### **1. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diambil secara langsung dari para responden penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan yang harus diisi para responden.

##### **2. Sumber Data**

Sumber data dari penelitian ini adalah berasal dari jawaban yang diberikan oleh responden. Data primer merupakan data yang diperoleh

langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara) Melalui penyebaran kuesioner kepada responden.

#### D. Populasi dan Sampel Penelitian

##### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Bapenda Kota Makassar.

##### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2024). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan memilih data tertentu yang dianggap relevan dan berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Purposive sampling adalah metode pengambilan sampel dengan memilih subjek berdasarkan kriteria spesifik yang ditentukan oleh peneliti. Kriteria yang dimaksud adalah wajib pajak orang pribadi. Agar diperoleh sampel representative oleh karena itu, penentuan sampel akan dilakukan dengan menggunakan rumus slovin yang digunakan pada estimasi proporsi, (Arikunto, 2019) dengan margin of error sebesar 10. Oleh karena itu, perhitungan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Sampling error diambil 10 %

$$n = \frac{2.400}{1 + 2.400(10\%)^2}$$

$$n = \frac{2.400}{1 + 2.400 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{2.400}{1 + 24}$$

$$n = \frac{2.400}{25}$$

$$n = 96$$

Jadi, sampel yang digunakan oleh peneliti sebanyak 96 wajib pajak orang pribadi.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer, yang diperoleh melalui metode survei dengan menggunakan angket (kuesioner). Sejumlah pertanyaan diajukan kepada responden, dan mereka diminta untuk memberikan jawaban sesuai dengan pendapat mereka.

#### F. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

##### 1. Definisi Operasional Variabel

**Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	<p>Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela.</p>	<p>a.Kesadaran wajib pajak. b.Kejujuran wajib pajak. c.Kemauan untuk membayar pajak dari wajib pajak d.Kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak</p>	likert
Kualitas Pelayanan (X2)	<p>Merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan</p>	<p>a.komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan wajib pajak. b.Melayani pemenuhan kewajiban wajib pajak dengan baik dan memuaskan. c.layanan yang diberikan selalu tepat waktu.</p>	likert

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Merupakan suatu keadaan yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan.	a. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang b. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak c. Kepatuhan dalam menaati ketentuan perpajakan yang berlaku	likert
---------------------------	--	---	--------

## 2. Pengukuran Variabel

Dalam pengukuran variabel terdahulu, ditetapkan skala pengukuran variabel. Skala ini digunakan sebagai acuan untuk mengukur variabel penelitian. Penelitian ini menggunakan berbagai macam skala pengukuran, diantaranya adalah skala likert, ordinal, dan nominal.

**Tabel 3.2 Skala Pengukuran Variabel**

Jawaban Alternatif	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## G. Metode Analisis Data

Metode analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisa kuantitatif dengan mengolah data primer dengan analisa sebagai berikut : statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokesdatisitas).

### a. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah jenis statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya, tanpa bertujuan untuk menarik kesimpulan yang bersifat umum atau melakukan generalisasi (Sugiyono, 2014:199).

### b. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui serta menguji ketepatan dan ketetapan suatu alat ukur untuk dipergunakan sebagai pengukur sesuatu yang seharusnya diukur. (Sugiyono, dalam Dewi & Sudaryanto, 2020) Uji validitas kusioner dapat dinyatakan valid jika setiap butir pertanyaan yang terdapat pada kusioner dapat digunakan sebagai perantara untuk mengungkapkan dan mengetahui sesuatu yang akan diukur oleh kusioner tersebut. Kemudian, kusioner dapat dinyatakan valid jika hasil nilai rhitung lebih besar dari rtabel.

Kriteria pengujian Uji Validitas Sebagai berikut :

- a. Jika  $r_{hitung} > r_{table}$  maka  $H_0$  ditolak, artinya variabel valid.
- b. Jika  $r_{hitung} < r_{table}$  maka  $H_0$  diterima, artinya variabel tidak valid.

### c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah kusioner yang digunakan dalam pengambilan data penelitian sudah dapat dikatakan reliabel atau tidak (Dewi & Sudaryanto, 2020) pada uji reliabilitas penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Alpha Cronbach. Di mana menurut Putri (dalam Dewi & Sudaryanto, 2020) apabila suatu variable menunjukkan nilai Alpha Cronbach  $>0.60$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur. Kriteria pengujian Uji Reliabilitas Sebagai berikut :

- a. Jika nilai Cronbach's alpha  $>$  tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan reliable.
  - b. Jika nilai Cronbach's alpha  $<$  tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan tidak reliable.
- d. Uji Asumsi Klasik
1. Uji Normalitas
- Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi secara normal atau tidak. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan One Sample Kolmogorov-Smirnov Test, dengan signifikan 0,05. ( Henny Indriati dkk, 2022 ).
2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas di lakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier atau korelasi antar variabel independent dalam model regresi. Pengujian ada atau tidaknya gejala

multikolinearitas di lakukan dengan menganalisis matriks korelasi antar variabel independent dan perhitungan nilai VIF dan tolerance nya. Nilai tolerance < 0,10 atau VIF > 10 mengindikasikan terjadi multikolinearitas. ( Henny Indriati dkk, 2022 ).

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. ( Henny Indriati dkk, 2022).

## H. Uji Hipotesis

### 1. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kesadaran wajib pajak (X1), kualitas pelayanan pajak (X2), pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y). Persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah :

$$Y = a + B_1 X_1 + B_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = kepatuhan wajib pajak

a = konstanta

B<sub>1</sub>, B<sub>2</sub> = koefisien regresi

X<sub>1</sub> = kesadaran wajib pajak

X<sub>2</sub> = kualitas pelayanan pajak

E = Error term

## 2. Uji f

Uji F (kelayakan model) dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen (kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak) secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen (Kepatuhan wajib pajak). ( Henny Indriati dkk, 2022 ).

## 3. Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara individual mempunyai pengaruh yang signifikan pengaruh atau tidak terhadap variabel terikat (Y).

## 4. Uji Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi ini dilakukan dengan maksud mengukur kemampuan model dalam menerangkan seberapa pengaruh variabel independen secara bersama-sama (stimpulan) mempengaruhi variabel dependen yang dapat diindikasikan oleh nilai adjusted R-Squared (ghozali,2016).

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

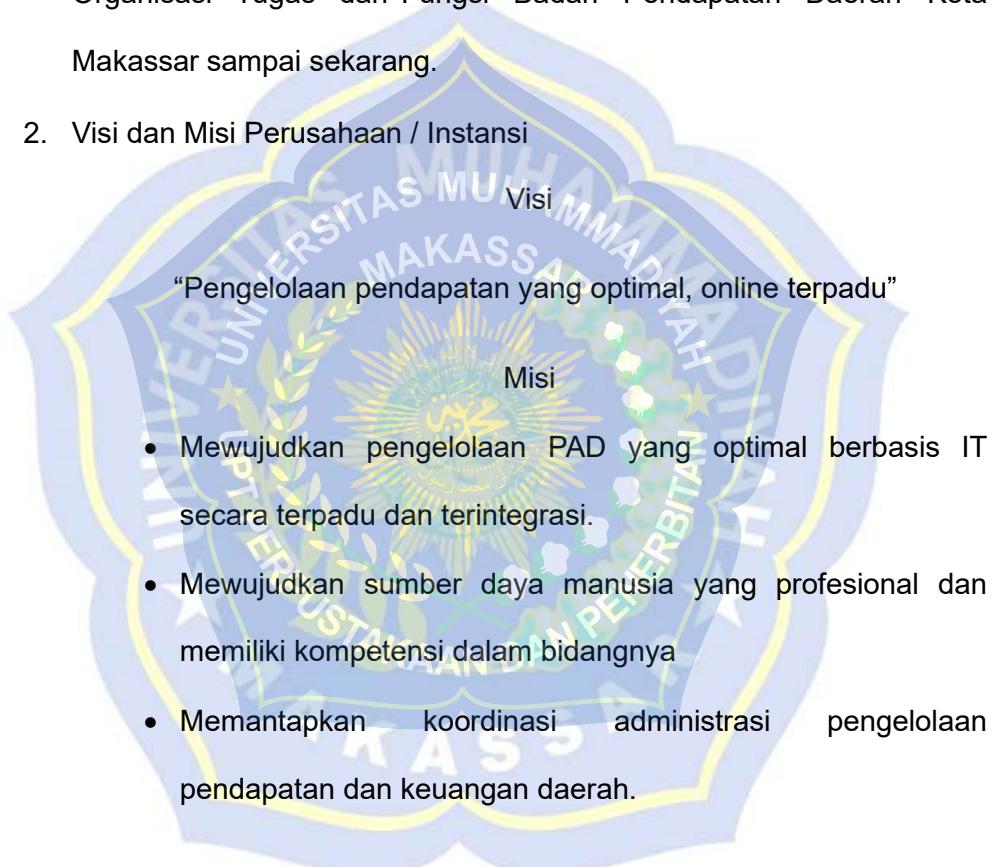
##### 1. Profil Singkat Perusahaan / Instansi

Sebelum terbentuknya Dinas Pendapatan Kotamadya Tingkat II Makassar,Dinas Pasar, Dinas Air Minum dan Dinas Penghasilan Daerah dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Wali kotamadya Nomor 155/Kep/A/V/1973 tanggal 24 Mei 1973 terdiri dari beberapa Sub Dinas pemeriksaan kendaraan tidak bermotor dan Sub Dinas Administrasi.

Dengan adanya keputusan Walikotamadya Daerah Tingkat II Ujung pandang Nomor 74/S.Kep/A/V/1977 tanggal 1 April 1977 bersama dengan surat Edaran Menteri dalam Negri Nomor 3/12/43 Tanggal 9 september 1975 dan Instruksi Gubernur Kepala Daerah Tingkat 1 Sulawesi Selatan tanggal 25 Oktober 1975 Nomor Keuuu 3/22/33 tentang pembentukan Dinas Pendapatan Daerah Kotamadya Ujung Pandang telah disempurnakan dan ditetapkan perubahan namanya menjadi Dinas Penghasilan Daerah yang kemudian menjadi unit-unit yang menangani sumber-sumber keuangan daerah seperti Dinas Perpajakan, Dinas Pasar, dan Sub Dinas Pelelangan ikan dan semua sub-sub Dinas dalam Unit Penghasilan Daerah yang tergabung dalam unit penghasilan daerah dilebur dan dimasukkan pada unit kerja Dinas Pendapatan Daerah Kotamadya Ujung Pandang menjadi Kota Makassar, secara otomatis nama Dinas Pendapatan Daerah Kota Makassar.

Kemudian Dinas Pendapatan Daerah Kota Makassar di tahun 2016 berubah menjadi Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar berdasarkan Peraturan Walikota Makassar Nomor 110 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar berdasarkan peraturan Walikota Makassar Nomor 110 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar sampai sekarang.

## 2. Visi dan Misi Perusahaan / Instansi



### 3. Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi**



#### Deskripsi Pekerjaan :

##### a) Kepala badan

Pasal 4, Badan Pendapatan Daerah mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang keuangan yang menjadi kewenangan Daerah.

##### b) Sekretariat

Pasal 5, Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pelayanan administrasi kepada semua unit organisasi di lingkungan badan.

##### c) Sub bagian Perencanaan dan Pelaporan

Pasal 6, Subbagian Perencanaan dan Pelaporan mempunyai tugas

melakukan penyiapan bahan koordinasi dan penyusunan rencana program kerja, monitoring dan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan program dan kegiatan badan.

d) Sub bagian Keuangan

Pasal 7, Subbagian Keuangan mempunyai tugas melakukan administrasi dan akuntansi keuangan.

e) Sub bagian Umum dan Kepegawaian.

Pasal 8, Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan umum, penatausahaan surat menyurat, urusan rumah tangga, kehumasan, dokumentasi dan inventarisasi barang serta administrasi kepegawaian.

f) Bidang Pendaftaran dan Pendataan

Pasal 9, Bidang Pendaftaran dan Pendataan mempunyai tugas melaksanakan pelayanan administrasi pendaftaran, pendataan, intensifikasi, ekstensifikasi dan pengembangan potensi rancang bangun dan pengembangan pengolahan data dan informasi pengelolaan pajakdaerah dan retribusi daerah.

g) Subbidang Pendataan Wilayah I

Pasal 10, Subbidang Pendataan Wilayah I mempunyai tugas melakukan kegiatan pelayanan administrasi Pendaftaran, Pendataan, intensifikasi, ekstensifikasi dan pengembangan potensi dan verifikasi data wajib pajak daerah dan retribusi daerah wilayah I, meliputi Kecamatan Makassar, Mamajang, Mariso, Rappocini, Tallo, Tamalate, Ujung Pandang dan Wajo.

h) Sub bidang Pendataan Wilayah II

Pasal 11, Subbidang Pendataan Wilayah II mempunyai tugas melakukan kegiatan pelayanan administrasi pendaftaran, pendataan, intensifikasi, ekstensifikasi dan pengembangan potensi dan verifikasi data wajib pajak daerah dan retribusi daerah wilayah II, meliputi Kecamatan Biringkanaya, Bontoala, Manggala, Panakkukang, Tamalanrea, Ujung Tanah, Kepulauan Sangkarang.

i) Bidang Pajak I dan Retribusi Daerah

Pasal 13, Bidang Pajak I dan Retribusi Daerah mempunyai tugas melaksanakan pelayanan administrasi pemungutan, penagihan, penetapan, keberatan, pembukuan, verifikasi dan pelaporan, penagihan pajak I meliputi Pajak Restoran, Pajak Mineral Bukan Logam, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Parkir dan penataan obyek Pajak Reklame serta Retribusi Daerah.

j) Subbidang Restoran, Minerba dan Sarang Burung Walet

Pasal 14, Subbidang Restoran, Minerba dan Sarang Burung Walet mempunyai tugas melakukan pelayanan administrasi pemungutan, penagihan, penelitian dan verifikasi penyampaian pajak terutang, pembayaran dan keberatan Pajak Restoran, Pajak Mineral Bukan Logam, dan Pajak Sarang Burung Wallet.

k) Sub bidang Reklame, Parkir dan Retribusi Daerah

Pasal 15, Subbidang Reklame, Parkir dan Retribusi Daerah mempunyai tugas melakukan pelayanan administrasi pemungutan, penagihan, penelitian dan verifikasi penyampaian pajak terutang, pembayaran dan keberatan, Pajak Parkir dan penataan obyek Pajak

Reklame sertaretribusi daerah.

I) Bidang Pajak Daerah II

Pasal 17, Bidang Pajak Daerah II yang mempunyai tugas melaksanakan pelayanan administrasi pemungutan, penagihan, penetapan, keberatan, pembukuan, verifikasi dan pelaporan, penagihan pajak II meliputi Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak Penerangan Jalandan Pajak Air Bawah Tanah.

m) Subbidang Hotel dan Air Bawah Tanah

Pasal 18, Subbidang Hotel dan Air Bawah Tanah mempunyai tugas melakukan pelayanan administrasi pemungutan, penagihan, penelitian dan verifikasi penyampaian pajak terutang,pembayaran dan keberatan Pajak Hotel dan Pajak Air Bawah Tanah.

n) Subbidang Hiburan dan Pajak Penerangan Jalan

Pasal 19, Subbidang Hiburan dan Pajak Penerangan Jalan mempunyai tugas melakukan pelayanan administrasi pemungutan, penagihan, penelitian dan verifikasi penyampaianpajak terutang, pembayaran dan keberatan Pajak Hiburan, Pajak Penerangan Jalan PLN dan PajakPenerangan Jalan Non PLN.

o) Bidang Koordinasi, Pengawasan dan Perencanaan

Pasal 21, Bidang Koordinasi, Pengawasan dan Perencanaan mempunyai tugas melaksanakan pengawasan, koordinasi, rekonsiliasi, pembinaan, pemeriksaan, penindakan, pengenaan sanksi, merumuskan regulasi pajak dan retribusi daerah serta perencanaan target pendapatan daerah.

p) Subbidang Koordinasi, Perencanaan dan Regulasi

Pasal 22, Subbidang Koordinasi, Perencanaan dan Regulasi mempunyai tugas melakukan analisa dan perencanaan target pendapatan, rekonsiliasi penerimaan dan piutang, pengusulan penghapusan piutang, reviu dan analisa perundangundangan bidang pajak daerah dan retribusi daerah serta ketentuan pelaksanaannya.

q) Subbidang Penagihan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Pasal 23, Subbidang Penagihan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah mempunyai tugas melakukan pelayanan administrasi penagihan tunggakan piutang pajak daerah dan retribusi daerah, keberatan, pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan dan penghapusan atau pengurangann sanksi administrasi dan pengembalian kelebihan pembayaran.

r) Sub bidang UPT Pajak Bumi Bangunan

s) Tata Usaha UPTD-PBB

t) Kepala UPT BPHTB

u) Tata Usaha UPT-BPHTB

v) Kepala UPT Pelayanan Pengelolaan Data dan Informasi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

w) Ka. Subbag TU UPT Pelayanan Pengelolaan Data dan Informasi Pajak Daerah dan RetribusiDaerah

x) Kepala UPT Pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

y) Ka. Subbag TU UPT Pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

## B. Hasil Penelitian dan Penyajian data

### a) Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di BAPENDA Kota Makassar. Data yang diperoleh yaitu jumlah wajib pajak individu BPHTB (Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan bangunan) yang merupakan salah satu sumber penerimaan pajak daerah yang signifikan sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar BPHTB sangat penting bagi optimalisasi pendapatan daerah dan memiliki wajib pajak orang pribadi yang lebih jelas dan terdata sehingga memudahkan pengambilan sampel secara purposive periode 2024. Jumlah responden yang diteliti dan dianalisis dalam penelitian ini yaitu berjumlah 96 responden. Sebelum membahas pembuktian dari hipotesis dalam penelitian, secara deskriptif akan dijelaskan mengenai kondisi masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak. Kuesioner terdiri dari 24 pertanyaan, terdapat 8 pertanyaan untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), 8 pertanyaan untuk variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X2), dan 8 pertanyaan untuk variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y). Deskripsi responden dalam penelitian dapat dilihat dari demografi responden yang meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, lama menjadi wajib pajak dan jenis pekerjaan. Berikut adalah tabel 4.1 yang menunjukkan deskripsi responden wajib pajak orang pribadi BAPENDA Kota Makassar.

**Tabel 4.1**  
**Deskripsi Karakteristik Responden Wajib Pajak Orang Pribadi**

Data Responden	Keterangan	Jumlah	Persentase
Umur	Antara 20-30 tahun	29	29%
	Antara 31-40 tahun	57	57%
	Diatas 40 tahun	10	10%
Jenis Kelamin	Laki-laki	55	55%
	Perempuan	41	41%
Pendidikan Terakhir	SD Sederajat	0	0
	SMP Sederajat	2	2%
	SMA Sederajat	17	17%
	D3	6	6%
	S1	39	39%
	S2	25	25%
	S3	7	7%
Lama Menjadi Wajib pajak	Antara 1-5 tahun	56	56%
	Antara 6-10 tahun	30	30%
	Diatas 10 tahun	10	10%
Pekerjaan	Pegawai Negeri Sipil	14	14%
	Pegawai Swasta	24	24%
	Wiraswasta	9	9%
	Pelajar/Mahasiswa	5	5%
	Lainnya	44	44%

Berdasarkan Tabel 4.1. maka dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (55%), sisanya 41% berjenis kelamin perempuan. Dilihat dari usianya, sebagian besar responden berusia antara 20 hingga 30 tahun 29%. Sementara itu sebanyak 57% responden berusia antara 31 hingga 40 tahun, dan responden berusia diatas 40 tahun 10% . Berdasarkan tingkat pendidikannya dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan terakhir S1 (39%), 2% berpendidikan SMP, 17%

berpendidikan SMA, 6% berpendidikan D3, 25% berpendidikan S2, 7% berpendidikan S3. Dilihat dari lamanya menjadi wajib pajak 56% Antara 1-5 tahun, 30% antara 6-10 tahun, dan 10% diatas 10 tahun. Dilihat dari pekerjaan, sebanyak 14% responden memiliki pekerjaan sebagai pegawai Negeri Sipil, 24% responden memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, 9% responden memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, 5% responden memiliki pekerjaan pelajar/mahasiswa, dan sebesar 44% responden memiliki pekerjaan lainnya.

#### b) Penyajian Data

##### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran atau ringkasan mengenai suatu data dengan melihat berbagai ukuran seperti nilai rata-rata (mean), standar deviasi, nilai maksimum, dan nilai minimum. Hal ini membantu dalam memahami karakteristik data sebelum melakukan analisis lebih lanjut.

Tabel 4.2

#### Hasil uji Analisis Statistik Deskriptif

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Total_X1	96	33.00	40.00	36.2396	1.27109
Total_X2	96	32.00	40.00	36.7708	2.21706
Total_Y	96	32.00	40.00	35.6042	2.25939
Valid N (listwise)	96				

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 27, 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa jumlah sampel (N) adalah 96. Dari tabel tersebut, variabel kesadaran wajib pajak (X1) memiliki nilai maximum yaitu sebesar 40.00 dan nilai minimum sebesar 33.00. Sementara itu, nilai rata-rata yang diperoleh adalah 36.2396 dengan standar deviasi sebesar 1.27109.

Pada variabel kualitas pelayanan pajak (X2), hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa nilai maximum adalah 40.00, sedangkan nilai minimum adalah 33.00. Selain itu, nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 36.7708 dengan standar deviasi 2.21.

Dan variabel persepsi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y), hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa nilai minimum adalah 32.00, sedangkan nilai maximum mencapai 40.00. Nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 35.6042 dengan standar deviasi 2.25939.

## 2. Uji Validitas

Uji validitas adalah metode yang digunakan untuk menentukan apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Proses ini mengevaluasi setiap variabel dalam penelitian, di mana keseluruhan variabel terdiri dari 24 item pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Rinciannya meliputi 8 item pernyataan untuk variabel kesadaran wajib pajak, 8 item untuk variabel

kualitas pelayanan pajak, dan 8 item untuk variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$

- Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item kuesioner dinyatakan valid.
- jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item kuesioner dinyatakan tidak valid

Tabel 4.3

**Hasil Uji Validitas**

Item	$R_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X1.1	0,449	0,200	Valid
X1.2	0,453	0,200	Valid
X1.3	0,471	0,200	Valid
X1.4	0,432	0,200	Valid
X1.5	0,466	0,200	Valid
X1.6	0,452	0,200	Valid
X1.7	0,526	0,200	Valid
X1.8	0,453	0,200	Valid
X2.1	0,594	0,200	Valid
X2.2	0,578	0,200	Valid
X2.3	0,573	0,200	Valid
X2.4	0,607	0,200	Valid
X2.5	0,554	0,200	Valid
X2.6	0,558	0,200	Valid
X2.7	0,602	0,200	Valid
X2.8	0,555	0,200	Valid
Y1	0,543	0,200	Valid

Y2	0,558	0,200	Valid
Y3	0,593	0,200	Valid
Y4	0,605	0,200	Valid
Y5	0,577	0,200	Valid
Y6	0,651	0,200	Valid
Y7	0,636	0,200	Valid
Y8	0,578	0,200	Valid

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 27, 2025

Nilai  $r_{tabel}$  diperoleh dengan menggunakan tingkat signifikan 5%

dengan uji 2 sisi yaitu  $df = N-2$  ( $N$  ialah jumlah responden) atau  $96-2 = 94$ , maka diperoleh  $r_{tabel}$  yaitu 0,200. Maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan di atas dinyatakan valid karena  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ .

### 3. Uji Reabilitas

Uji Reliabilitas dapat digunakan untuk menguji sejauh mana keakuratan suatu alat ukur untuk dapat digunakan dalam penelitian yang sama. Menurut Sugiyono suatu variable diakatakan reliabel Ketika memberikan nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 (Cronbach Alpha  $> 0,60$ ) Ghazali (2018).

Dengan adanya uraian diatas dapat disajikan hasil uji reliabilitas dalam SPSS versi 25 yang dapat dilihat dibawah ini:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach' Alpha	Nilai Batas	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak_X1	0,729	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak_X2	0,714	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak_Y	0,735	0,60	Reliabel

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 27, 2025*

Berdasarkan tabel di atas, nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi semuanya melebihi 0,60. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dalam kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini bersifat reliabel atau dapat dipercaya.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dengan metode *koefisien varians* digunakan untuk menentukan apakah sampel yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih dari 0,05.

Tabel 4.5

**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.19613427
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.069
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.180
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 27, 2025

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel diatas, diperoleh nilai signifikansi Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0,180 yang lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam analisis regresi terpenuhi.

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas dengan menyelidiki besarnya inter korelasi antar variabel bebasnya. Ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari besarnya *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Jika nilai *Tolerance Value*  $\geq 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF \leq 10$ . Hasil uji multikolinieritas

dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	Standar	VIF	Standar	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak_X1	0,987	0,10	1.013	10	Tidak terjadi Multikolinieritas
Kualitas Pelayanan Pajak_X2	0,987	0,10	1.013	10	Tidak Terjadi Multikolinieritas

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 27, 2025*

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai X1 dan X2 mempunyai *Tolerance* (0.987) serta *VIF* (1.013). Maka variabel tersebut lolos uji multikolenieritas karena nilai *Tolerance* <0,1 dan *VIF*>10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan suatu kondisi regresi dari hasil satu pengamatan ke pengamatan yang lain, variansi residual dalam model memiliki perbedaan. Suatu model regresi yang baik digunakan merupakan model regresi yang tidak terjadi kondisi heteroskedastisitas.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Sig	Standar	Keterangan
Kesadaran WajibPajak_X1	0,872	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan Pajak_X2	0,877	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 27, 2025*

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa tidak ada indikasi kuat terhadap adanya heteroskedastisitas dalam model. Hal ini ditunjukkan oleh  $p$ -value yang cukup tinggi untuk semua variabel *independent* ( $X_1 = 0,872$  dan  $X_2 = 0,877$ ) yang semuanya di atas 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa varians residual cenderung homogen, sehingga model tidak mengalami masalah heteroskedastisitas.

## 5 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun variabel independent dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak sementara variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Uji Regresi Linear Berganda dilakukan karena dari hasil uji asumsi klasik data yang digunakan dapat memenuhi syarat dan layak digunakan dalam penelitian.

Berikut adalah hasil regresi linear berganda dengan

menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	t	sig
(Constat)	19.752	7.151		2.762	0,007
Kesadaran Wajib Pajak_X1	0.412	0.181	0.232	2.284	0,025
Kualitas Pelayanan Pajak_X2	0.025	0.103	0.024	0.240	0,811

a. Dependan Variabel: Kepatuhan Wajib Pajak\_Y

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 27, 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa model persamaan regresi berganda adalah :

$$Y = 19.752 + 0.412X_1 - 0.025X_2 + \epsilon$$

Dari hasil persamaan regresi di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

Nilai konstanta sebesar 19.752, artinya jika variabel independen yaitu Kesadaran Wajib Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X2) bernilai 0 atau konstantan, maka nilai variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 19.752 satuan.

Koefisien regresi kualitas pelayanan pajak (X1) sebesar 0.412, artinya ketika terjadi kenaikan 1 satuan pada Kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak diperkirakan akan meningkat sebesar 0.412 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

Koefisien Kualitas pelayanan pajak (X2) sebesar 0.025, artinya ketika terjadi kenaikan 1 satuan pada kualitas pelayanan pajak, maka ROA diperkirakan akan meningkat sebesar 0.025 satuan dengan variabel lain tetap.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji T

Uji t (persial) digunakan untuk menguji hipotesis untuk mengetahui perbandingan antara variabel-variabel tersebut. Uji t dilakukan untuk membandingkan thitung > ttabel maka variabel bebas dapat dikatakan signifikan. Uji t pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.9

Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	sig
	B	Std. Error	Beta			
(Constat)	19.752	7.151			2.762	0,007
Kesadaran Wajib Pajak_X1	0.412	0.181	0.232		2.284	0,025
Kualitas Pelayanan Pajak_X2	0.025	0.103	0.024		0.240	0,811

a. Dependen Variabel: Kepatuhan Wajib Pajak\_Y

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 27, 2025

Berdasarkan hasil analisis uji t pada tabel diatas diketahui bahwa variabel Kesadaran wajib pajak (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,025, yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pajak. Sementara itu, variabel kualitas pelayanan pajak (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,811, yang lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

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

Uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dilakukan dengan tujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model untuk dapat menerangkan variabel-variabel terikat. Dalam penelitian ini Uji R<sup>2</sup> (R<sup>2</sup> Square) digunakan untuk mengetahui persentase dari variabel yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.10

Hasil Uji R<sup>2</sup>

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.235 <sup>a</sup>	0.055	0.035	2.21935

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 27, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.235, yang berarti bahwa sebesar 23% variabel dependen kepatuhan pajak orang pribadi (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak (X<sub>1</sub>), dan kualitas pelayanan pajak (X<sub>2</sub>), sisanya sebesar 77% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

### C. Pembahasan

Berdasarkan hasil pada uji hipotesis yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil penelitian sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dibahas dan diinterpretasikan sebagai berikut:

#### 1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil analisis regresi, diperoleh nilai koefisien variabel Kesadaran Wajib Pajak (X<sub>1</sub>) sebesar 0.412 dengan nilai signifikansi sebesar 0.025, dengan demikian, hipotesis (H1) dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Artinya, setiap peningkatan satu satuan dalam kesadaran wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0.412 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan.

Signifikansi yang lebih kecil dari 0.05 (5%) membuktikan bahwa hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Temuan ini sejalan dengan teori perilaku kepatuhan, yang menyebutkan bahwa kesadaran

perpajakan merupakan faktor internal penting dalam membentuk perilaku patuh wajib pajak. Semakin tinggi pemahaman dan kesadaran wajib pajak mengenai pentingnya membayar pajak, maka semakin besar pula kecenderungan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan benar.

## 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_2$ ) memiliki koefisien sebesar 0.025 dengan nilai signifikansi 0.811. Dengan demikian hipotesis ( $H_1$ ) ditolak dan  $H_0$  diterima. Nilai signifikansi yang jauh lebih besar dari 0.05 menandakan bahwa secara statistik variabel ini tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ). Dengan kata lain, peningkatan atau penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak tidak secara langsung memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini.

Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan pajak merupakan faktor eksternal yang dapat memengaruhi persepsi wajib pajak, namun dalam konteks responden penelitian ini, pelayanan pajak belum menjadi penentu utama dalam keputusan mereka untuk patuh terhadap kewajiban perpajakan. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti sistem pajak yang sudah terautomasi (misalnya e-filing), minimnya interaksi langsung antara wajib pajak dan petugas, atau persepsi bahwa kepatuhan adalah tanggung jawab pribadi terlepas dari kualitas pelayanan.

Rendahnya tingkat kepatuhan ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan pajak sudah berbasis digital dan terintegrasi, masalah utama justru terletak pada kesadaran wajib pajak yang masih rendah. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan perlu difokuskan pada upaya edukasi dan sosialisasi intensif mengenai manfaat dan konsekuensi pembayaran pajak, bukan hanya pada perbaikan pelayanan.

Dengan demikian, kebaruan penelitian ini terletak pada penekanan bahwa dalam konteks pajak daerah, khususnya BPHTB, faktor kesadaran wajib pajak lebih dominan memengaruhi kepatuhan dibandingkan kualitas pelayanan. Hal ini berbeda dengan sebagian penelitian terdahulu yang menekankan perbaikan pelayanan sebagai faktor utama.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pemahaman dan analisis data diatas mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan orang pribadi, dapat disimpulkan bahwa:

1. kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.
2. Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib orang pribadi. Hal ini menunjukan bahwa meskipun pelayanan pajak tergolong baik, hal tersebut belum mampu secara langsung meningkatkan kepatuhan para wajib pajak.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi saran terkait dengan keterbatasan penelitian, diantaranya :

1. Wajib pajak yang terdaftar di Bapenda Kota Makassar agar dapat lebih ikut berperan serta dalam mengikuti program sosialisasi dan menjadi wajib pajak yang taat, patuh, dan transparan terhadap peraturan perpajakan untuk meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Dan untuk

pelayanan lebih di optimalkan lagi.

2. Bagi peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lain yang diduga memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti sanksi perpajakan, persepsi terhadap keadilan pajak, atau kepercayaan terhadap pemerintah. Selain itu, penelitian ini dapat dilakukan dengan cakupan wilayah yang lebih luas dan jumlah sampel yang lebih besar agar hasilnya lebih general.



## DAFTAR PUSTAKA

- Aliviany. D & Maharani. N.K. (2023). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan fiscus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Ahzahrani. N.R. Z. (2019). Pengaruh pemahaman Pajak, Pengetahuan pajak, kualitas Pelayanan pajak dan sanksi pajak Terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi.
- As'ari, M. (2018). Pengaruh Pemahaman Perpjakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 5(1), 49–56.
- Andini, R., Dewi, K., & Hartono, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemahaman Perpjakan terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Perpjakan*, 6(2), 77–85.
- Boediono, S. (2018). Kualitas Layanan dan Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 112–120.
- Cahyani, R. (2019). Pengaruh Kesadaran dan Sanksi Perpjakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 8(2), 135–142.
- Darma, B. (2021). Statistika Penelitian menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji f, R<sup>2</sup>). Guepedia.
- Dewi, K., & Sudaryanto. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Wajib Pajak di KPP Pratama*. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 9(3), 1–18.
- Efendi, R. D., & Broto, A. H. K. (2021). Pengaruh Administrasi Perpjakan, Kualitas Pelayanan Perpjakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pajak Bumi dan Bangunan Kecamatan Panekan Kabupaten Magetan. *EKOMAKS : Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 10(2), 89–94.
- Esi Rosita, Wahyu Hidayat, & Wiwin Yuliani. (2021). *Uji Validitas dan reliabilitas kuesioner perilaku prososial*.
- Gukguk, E. S. R. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpjakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *ECOUNTBIS: Economics, Accounting and Business Journal*, 1(1), 284–294.

- Henny Indriati, S., & Yuliani, L. (2022). *Analisis Statistik dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 10(2), 45–56.
- Hidayat. R & Wati. S.R. (2022). Pengaruh kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak bumi dan Bangunan di kota Bandung.
- Hilaliyah. (2022). Pengaruh pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, sanksi perpajakan, dan Kesadaran wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Restoran di Kota Surabaya.
- Indriati, H., Pardanawati, S. L., & Utami, W. B. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Kabupaten Klaten). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 23(1), 475-482.
- Juardi, J., & Hatimah, M. H. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan E-Filing terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *AKRUAL: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 3(2), 77–88.
- Mahfud, M. A., & Abdullah, S. (2021). Peran Kesadaran Wajib Pajak dan Pemahaman Regulasi Terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 10(1), 41–50.
- Maulana, R., & Putri, A. (2021). *Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kuesioner dalam Penelitian Kuantitatif*. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 21–28.
- Nurlela. (2018). Pengaruh Kesadarn wajib pajak dan Kualitas pelayanan pajak Terhadap Kepatuhan wajib Pajak kendaraan Bermotor pada kantor Samsat Kabupaten Garut.
- Prasetyo, A. R., & Hidayat, A. (2020). *Analisis Regresi Linier Berganda untuk Mengetahui Pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan*, 6(2), 100–110.
- Rita.J. D. Antarwaman. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- Ramadhyanty & Zulaikha. (2020). Pengaruh pemahaman tentang perpajakan, Kualitas pelayanan fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Septarini, Dina Fitri 2015. Pengaruh Pelayanan, Sanksi, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Ekonomi &Sosial*. Vol. VI No. 1.
- Sari, M., & Nugroho, H. (2019). Penggunaan Teknik Slovin dalam Penentuan Sampel Penelitian. *Jurnal Metodologi Penelitian Sosial*, 5(1), 55–63.
- Trihana, S., & Ismunawan, I. (2022). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak Orang Pribadi di Kota Surakarta. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(12), 4025-4036.

Tulenan, R. A., Sondakh, J. J., & Pinatik, S. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KKP Pratama Bitung. *Going Concern Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2).

Utami. A. W. P. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Perpajakan sebagai variabel Moderasi.



L

A

M

P

I

R

A

N



**Lampiran 1: Kuesioner penelitian**



**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Di

Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program Strata Satu (S1) Universitas Muhammadiyah Makassar, peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Bapenda Kota Makassar**". Untuk itu, peneliti mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dengan mengisi lembar kuesioner ini secara lengkap. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian, sehingga kerahasiaannya akan dijaga sesuai dengan etika penelitian.

Hormat Peneliti,

Lisnawati

## DATA RESPONDEN

1. Nama :

2. Jenis Kelamin :

3. Umur :

- Antara 20-30 tahun
- Antara 31-40 tahun
- Diatas 40 tahun

4. Pendidikan Terakhir

- SD Sederajat
  - SMP Sederajat
  - SMA Sederajat
  - D3
- S1
  - S2
  - S3

5. Lama Menjadi Wajib Pajak

- Antara 1-5 tahun
- Antara 6-10 tahun
- Diatas 10 tahun

6. Pekerjaan :

- Pegawai Negeri Sipil (PNS)
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Pelajar/Mahasiswa
- Lainnya

## DATA PENELITIAN

Mohon Bapak/Ibu Beri tanda checklist ( ✓ ) pada kotak jawaban yang dianggap tepat.

Keterangan :

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. N : Netral
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

Variabel X1 (Kesadaran Wajib Pajak)						
No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk membayar pajak					
2	Saya dengan senang hati melakukan kewajiban perpajakan saya					
3	Saya membayar pajak dengan kesadaran saya sendiri					
4	Saya jujur dalam melaporkan penghasilan saya kepada pihak pajak					

5	Saya secara rutin membayar pajak saya setiap tahun dengan tepat waktu					
6	Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara					
7	Saya melakukan pembayaran pajak tepat waktu tanpa menunda-nunda					
8	Saya membayar pajak sesuai dengan perhitungan yang benar dan sesuai ketentuan yang berlaku					

<b>Variabel X2 (Kualitas Pelayanan pajak)</b>						
No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Petugas pajak sudah melayani pemenuhan kewajiban wajib pajak dengan baik dan memuaskan					
2	Petugas pajak tanggap dalam membantu wajib pajak menyediakan jasa dengan cepat sesuai yang diinginkan					
3	Petugas pajak harus mempunyai komunikasi yang baik dan					

	pemahaman atas kebutuhan wajib pajak					
4	Saya merasa nyaman terhadap bukti fisik (fasilitas, pelayanan fisik, peralatan personal, dan alat komunikasi) yang tersedia di kantor pajak					
5	Petugas pajak harus memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melayani wajib pajak dengan ramah dan sopan					
6	Petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh Wajib Pajak serta memberikan solusi yang tepat					
7	Layanan yang diberikan oleh petugas pajak selalu tepat waktu					
8	Petugas pajak selalu menjaga kerahasiaan informasi yang saya sampaikan					

<b>Variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi)</b>						
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>				
		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
1	Sebagai wajib pajak, saya selalu tepat waktu dalam membayar pajak					
2	Sebagai wajib pajak, saya bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajak, jika ada					
3	Sebagai wajib pajak saya selalu patuh dalam membayar pajak					
4	Sebagai wajib pajak, saya selalu menaati ketentuan perpajakan yang berlaku					
5	Sebagai wajib pajak, saya selalu membayar kekurangan pajak yang ada sebelum pemeriksaan					
6	Sebagai wajib pajak, saya selalu menghitung pajak yang terutang dengan benar					
7	Sebagai wajib pajak, saya melaksanakan kewajiban perpajakan adalah bentuk					

	kewajiban saya sebagai warga negara					
8	Sebagai wajib pajak, saya tidak pernah berfikir untuk menghindari kewajiban pajak dengan alasan apapun					



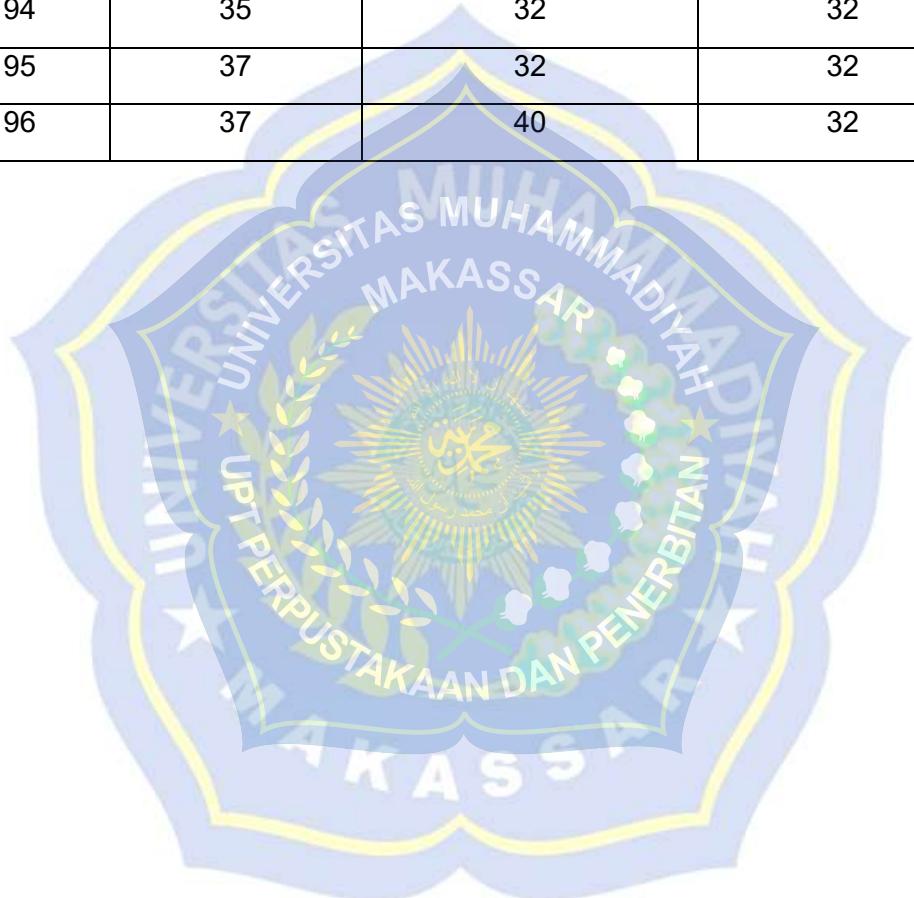
**Lampiran 2: Tabulasi data kuesioner**

Responden	Kesadaran wajib pajak ( X1 )	Kualitas pelayanan pajak ( X2 )	Kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( Y )
1	38	40	36
2	37	35	32
3	36	37	39
4	36	35	32
5	34	33	37
6	34	39	39
7	39	36	37
8	36	36	35
9	37	35	38
10	36	37	37
11	37	35	37
12	36	38	38
13	37	37	39
14	34	37	34
15	38	36	37
16	35	39	36
17	36	36	34
18	36	35	34
19	36	38	36
20	37	36	38
21	35	35	35
22	37	37	36
23	37	36	35
24	36	35	34
25	37	40	35
26	35	38	35

27	37	36	35
28	35	35	36
29	34	34	34
30	37	37	36
31	37	37	35
32	36	38	35
33	37	37	35
34	36	38	36
35	34	36	34
36	37	38	38
37	38	39	38
38	35	39	33
39	37	35	35
40	38	37	39
41	35	39	36
42	37	38	36
43	35	36	34
44	38	35	36
45	37	38	34
46	36	34	34
47	38	39	39
48	36	38	36
49	37	39	34
50	35	39	34
51	34	38	36
52	36	36	36
53	36	37	39
54	35	35	37
55	36	35	34
56	36	40	33

57	36	37	39
58	36	40	34
59	36	39	32
60	37	33	38
61	36	39	36
62	37	32	35
63	37	39	36
64	38	40	37
65	37	38	38
66	36	34	32
67	37	36	39
68	35	34	33
69	38	40	32
70	35	40	33
71	36	34	40
72	36	34	39
73	37	35	34
74	38	40	37
75	35	33	36
76	35	39	33
77	36	39	38
78	37	40	32
79	35	40	38
80	37	39	37
81	36	34	34
82	35	34	34
83	39	35	35
84	33	33	34
85	36	36	38
86	35	39	32

87	35	36	38
88	38	34	40
89	37	37	33
90	37	35	34
91	34	40	38
92	35	39	32
93	40	39	40
94	35	32	32
95	37	32	32
96	37	40	32



### Lampiran 3 : Hasil Uji SPSS

#### UJI ANALISIS DESKRIPTIF

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TOTALX1	96	33.00	40.00	36.2396	1.27109
TOTALX2	96	32.00	40.00	36.7708	2.21706
TOTALY	96	32.00	40.00	35.6042	2.25939
Valid N (listwise)	96				

#### UJI VALIDITAS

##### UJI VALIDITAS

X1

Correlations										
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	TOTALX1	
X1.1	Pearson Correlation	1	.451**	.394	.379**	.152	.142	.160	.220*	.449**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	.138	.168	.118	.027	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.2	Pearson Correlation	.451**	1	.348**	.289**	.210*	.254*	.379*	.147	.453**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.004	.040	.012	.008	.153	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.3	Pearson Correlation	.494**	.348**	1	.245*	.108	.157	.206*	.109	.471**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		.015	.293	.126	.042	.289	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.4	Pearson Correlation	.379**	.289*	.248*	1	.092	.222*	.203*	.419**	.432**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.004	.015		.375	.030	.068	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.5	Pearson Correlation	.152	.210	.108	.092	1	.174	.152**	.160	.446**
	Sig. (2-tailed)	.138	.040	.293	.375		.089	<.001	.120	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.6	Pearson Correlation	.142	.254*	.157	.222*	.174	1	.620**	.142	.452**
	Sig. (2-tailed)	.168	.012	.126	.030	.089		.001	.166	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.7	Pearson Correlation	.160	.279*	.208*	.203*	.352**	.620**	1	.285**	.526**
	Sig. (2-tailed)	.118	.006	.042	.048	<.001	<.001		.005	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.8	Pearson Correlation	.226*	.147	.108	.419**	.160	.142	.285**	1	.453**
	Sig. (2-tailed)	.027	.153	.289	<.001	.120	.166	.005		<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
TOTALX1	Pearson Correlation	.449**	.453**	.471**	.432**	.466**	.452**	.526**	.453**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## X2

Correlations										
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	TOTALX2	
X2.1	Pearson Correlation	1	.457**	.318**	.215*	.109	.185	.234*	.196	.594**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.002	.035	.288	.071	.022	.056	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.2	Pearson Correlation	.457**	1	.192	.227*	.040	.261*	.251*	.191	.578**
	Sig. (2-tailed)	<.001		.061	.026	.701	.010	.013	.063	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.3	Pearson Correlation	.318**	.192	1	.281**	.313**	.131	.243*	.265**	.573**
	Sig. (2-tailed)	.002	.061		.006	.002	.203	.017	.009	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.4	Pearson Correlation	.215*	.227*	.281**	1	.304**	.252*	.338**	.182	.607**
	Sig. (2-tailed)	.035	.026	.006		.003	.013	<.001	.114	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.5	Pearson Correlation	.109	.040	.313**	.304**	1	.340**	.230*	.262*	.554**
	Sig. (2-tailed)	.288	.701	.002	.003		<.001	.024	.010	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.6	Pearson Correlation	.185	.261*	.131	.252*	.340**	1	.149	.225*	.558**
	Sig. (2-tailed)	.071	.010	.203	.013	<.001		.147	.028	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.7	Pearson Correlation	.234*	.251*	.243*	.338**	.230*	.149	1	.317**	.602**
	Sig. (2-tailed)	.022	.013	.017	<.001	.024	.147		.002	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.8	Pearson Correlation	.196	.191	.265**	.162	.282*	.225*	.317**	1	.555**
	Sig. (2-tailed)	.056	.063	.009	.114	.010	.028	.002		<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
TOTALX2	Pearson Correlation	.594**	.578**	.573**	.607**	.554**	.558**	.602**	.555**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96

\*\*, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*, Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Y

Correlations										
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	TOTALY	
Y1	Pearson Correlation	1	.111	.456**	.350**	.082	.182	.137	.221*	.543**
	Sig. (2-tailed)		.281	<.001	<.001	.428	.077	.181	.030	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y2	Pearson Correlation	.111	1	.228*	.081	.271*	.381**	.365**	.210*	.558**
	Sig. (2-tailed)	.281		.025	.434	.008	<.001	<.001	.040	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y3	Pearson Correlation	.456**	.228*	1	.531**	.138	.080	.125	.221*	.593**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.025		<.001	.180	.437	.225	.030	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y4	Pearson Correlation	.350**	.081	.531**	1	.234*	.209*	.177	.247*	.605**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.434	<.001		.022	.041	.084	.015	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y5	Pearson Correlation	.082	.271**	.138	.234*	1	.375**	.380**	.332**	.577**
	Sig. (2-tailed)	.428	.008	.180	.022		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y6	Pearson Correlation	.182	.381**	.080	.209*	.375**	1	.642**	.254*	.651**
	Sig. (2-tailed)	.077	<.001	.437	.041	<.001		<.001	.012	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y7	Pearson Correlation	.137	.365**	.125	.177	.380**	.642**	1	.221*	.636**
	Sig. (2-tailed)	.183	<.001	.225	.084	<.001	<.001		.030	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y8	Pearson Correlation	.221*	.210*	.221*	.247*	.332**	.254*	.221*	1	.578**
	Sig. (2-tailed)	.030	.040	.030	.015	<.001	.012	.030		<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
TOTALY	Pearson Correlation	.543**	.558**	.593**	.605**	.577**	.651**	.636**	.578**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96

\*\*, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*, Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## UJI REABILITAS

X1

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.729	.730	8

X2

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.714	.715	8

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.740	.809	9

Y

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.735	.736	8

## UJI ASUMSI KLASIK

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.000000
	Std. Deviation	2.19613427
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.069
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.180
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.	.159
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	.150
	Upper Bound	.169

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 334431365.

## UJI MULTIKOLINEARITAS

### Coefficients<sup>a</sup>

#### Collinearity Statistics

Model		Tolerance	VIF
	1 TOTALX1	.987	1.013
	TOTALX2	.987	1.013

a. Dependent Variable: TOTALY

## UJI HETERESKEDASITAS

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.904	3.979		.227	.821
	TOTALX1	.016	.100	.017	.162	.872
	TOTALX2	.009	.057	.016	.156	.877

a. Dependent Variable: ABS\_RES

## UJI REGRESI LINIER BERGANDA

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant) 20.015	7.165			2.793	.006
	TOTALX1 .415	.180	.233		2.299	.024
	TOTALX2 .015	.102	.015		.150	.881

a. Dependent Variable: TOTALY

## UJI T

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant) .904	3.979			.227	.821
	TOTALX1 .016	.100	.017		.162	.872
	TOTALX2 .009	.057	.016		.156	.877

a. Dependent Variable: ABS\_RES

## UJI F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares		df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	Residual				
1	26.884	458.074	2	13.442	2.729	.071 <sup>b</sup>
		Total 484.958	93	4.926		
			95			

a. Dependent Variable: TOTALY

b. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1

## UJI R2

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.235 <sup>a</sup>	.055	.035	2.21935

a. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1

b. Dependent Variable: TOTALY

**Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian**



## **Lampiran 5 : Surat permohonan Ijin Penelitian**



## Lampiran 6 : Surat Ijin Penelitian



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
Jl. Jendral Ahmad Yani No. 2 Makassar 90171  
Website: dpmpsp.makassarkota.go.id



### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor . 070/448G/SKP/SB/DPMPTSF/2/2025

#### DASAR:

- a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Pererbitan Keterangan Penelitian.
- b. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penggunaan Organisasi Perangkat Daerah
- c. Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- d. Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendeklarasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- e. Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 2028/S.01/PTSP/2025, Tanggal 24 Januari 2025
- f. Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 4484/SK/SB/BKBP/II/2025

#### Dengan Ini Menerangkan Bahwa :

Nama	:	LISNAWATI
NIM / Jurusan	:	10573.115521 / Akuntansi
Pekerjaan	:	Mahasiswa (S1) / Universitas Muhammadiyah Makassar
Alamat	:	JL. Slt. Alauddin No. 259, Makassar
Lokasi Penelitian	:	Terlampir.
Waktu Penelitian	:	24 Januari 2025 - 24 Maret 2025
Tujuan	:	Skripsi
Judul Penelitian	:	PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah ditentukan dalam surat keterangan ini.
- b. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kegiatan penelitian.
- c. Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar melalui email [bicangekosobudkesbangpolmks@gmail.com](mailto:bicangekosobudkesbangpolmks@gmail.com).
- d. Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak menaati ketentuan tersebut diatas.



Ditetapkan di Makassar

Pada tanggal: 03 Februari 2025

Ditandatangani secara elektronik oleh  
  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA MAKASSAR

HELMY BUDIMAN, S.STP., N.M.

Tempusan Kepada Yth:

1. Pimpinan Lembaga/Instansi/Perusahaan Lokasi Penelitian;
2. Pertinggal,-

### Lampiran 7 : Surat Balasan Penelitian



## Lampiran 8 : Validasi Data dan Abstrak

 <b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR</b> <b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b> <b>PUSAT VALIDASI DATA</b> <small>Jl. Sultan Mauluddin 159 Makassar. Gedung Iora II. E-mail: pdv.feb@umma.ac.id</small>																															
<b>LEMBAR KONTROL VALIDASI</b> <b>PENELITIAN KUANTITATIF</b>																															
<table border="1"> <tr> <td>NAMA MAHASISWA</td> <td colspan="3">Lisnawati</td> </tr> <tr> <td>NIM</td> <td colspan="3">105731115521</td> </tr> <tr> <td>PROGRAM STUDI</td> <td colspan="3">Akuntansi</td> </tr> <tr> <td>JUDUL SKRIPSI</td> <td colspan="3">Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</td> </tr> <tr> <td>NAMA PEMBIMBING 1</td> <td colspan="3">Dr. Andi Arman, SE., M.Si., AK., CA.</td> </tr> <tr> <td>NAMA PEMBIMBING 2</td> <td colspan="3">Amran, SE., M.AK., AK., CA</td> </tr> <tr> <td>NAMA VALIDATOR</td> <td colspan="3">Andi Nur Achsanuddin UA, S.E., M.Si</td> </tr> </table>				NAMA MAHASISWA	Lisnawati			NIM	105731115521			PROGRAM STUDI	Akuntansi			JUDUL SKRIPSI	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi			NAMA PEMBIMBING 1	Dr. Andi Arman, SE., M.Si., AK., CA.			NAMA PEMBIMBING 2	Amran, SE., M.AK., AK., CA			NAMA VALIDATOR	Andi Nur Achsanuddin UA, S.E., M.Si		
NAMA MAHASISWA	Lisnawati																														
NIM	105731115521																														
PROGRAM STUDI	Akuntansi																														
JUDUL SKRIPSI	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi																														
NAMA PEMBIMBING 1	Dr. Andi Arman, SE., M.Si., AK., CA.																														
NAMA PEMBIMBING 2	Amran, SE., M.AK., AK., CA																														
NAMA VALIDATOR	Andi Nur Achsanuddin UA, S.E., M.Si																														
No	Dokumen	Tanggal Revisi	Uraian Perbaikan/saran																												
1	Instrumen Pengumpulan data (data primer)	17/07/2025	Sesuai																												
2	Sumber data (data sekunder)	17/07/2025	Sesuai																												
3	Raw data/Tabulasi data (data primer)	17/07/2025	Sesuai																												
4	Hasil Statistik deskriptif	17/07/2025	Sesuai																												
5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	17/07/2025	Sesuai																												
6	Hasil Uji Asumsi Statistik	17/07/2025	Sesuai																												
7	Hasil Analisis Data/Uji Hipotesis	17/07/2025	Sesuai																												
8	Hasil interpretasi data	17/07/2025	Sesuai																												
9	Dokumentasi	17/07/2025	Sesuai																												

*\*Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah disetujui.*



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
**PUSAT VALIDASI DATA**

Jl. Sultan Alauddin 219 Makassar, Gg. Bangga Raya II, Blk. 101, Telp. 041-31115521, E-mail: fdb@unismuh.ac.id

**LEMBAR KONTROL VALIDASI**  
**ABSTRAK**

NAMA MAHASISWA	Lisnawati			
NIM	105731115521			
PROGRAM STUDI	Akuntansi			
JUDUL SKRIPSI	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi			
NAMA PEMBIMBING 1	Dr. Andi Arman, SE., M.Si., AK., CA			
NAMA PEMBIMBING 2	Amran, SE., M.AK., AK., CA			
NAMA VALIDATOR	Aulia, S.I.P., M.Si.M.			
No	Dokumen	Tanggal Revisi/Acc	Uraian Perbaikan/Saran	Paraf*
1	Abstrak	19/8/2025	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ikuti buku pedoman penulisan KTI FEB Unismuh Makassar yang terbaru</li><li>2. Konsultasikan dengan pembimbing</li><li>3. Perbaikan tanda baca mulai dari paragraf awal</li><li>4. Centumkan setiap hasil uji SPSS</li><li>5. Gunakan grammar untuk memperbaiki grammar abstrak bahasa Inggris</li><li>6. Nama pemberi paraf dalam abstrak tidak disingkat dan cukup menuliskan nama saja tanpa gelar akademik dan lainnya</li></ol>	

\*Harap validator memberi paraf ketika korektasi telah diselesaikan

## Lampiran 9 : Surat Keterangan Bebas Plagiat



**Lampiran 10 : Hasil Plagiasi**



Submission date: 23-Aug-2025 08:58AM (UTC+0700)  
Submission ID: 2733732412  
File name: BAB\_1\_3.docx (18.59K)  
Word count: 853  
Character count: 5948

lisnawati 105731115521 BAB I

ORIGINALITY REPORT

9%  
SIMILARITY INDEX



12%  
INTERNET SOURCES

7%  
PUBLICATIONS

12%  
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	proceedings.unisba.ac.id Internet Source	6%
2	Submitted to Universitas Andalas. Student Paper	3%

Exclude quotes  
Exclude bibliography



Lisnawati 105731115521 Bab II

by Tahap Tutup



Submission date: 11-Aug-2025 04:55PM (UTC+0700)

Submission ID: 2731312286

File name: BAB\_II-26.docx (35.19K)

Word count: 2706

Character count: 18202



lisnawati 105731115521 BAB III

by Tahan Tutup



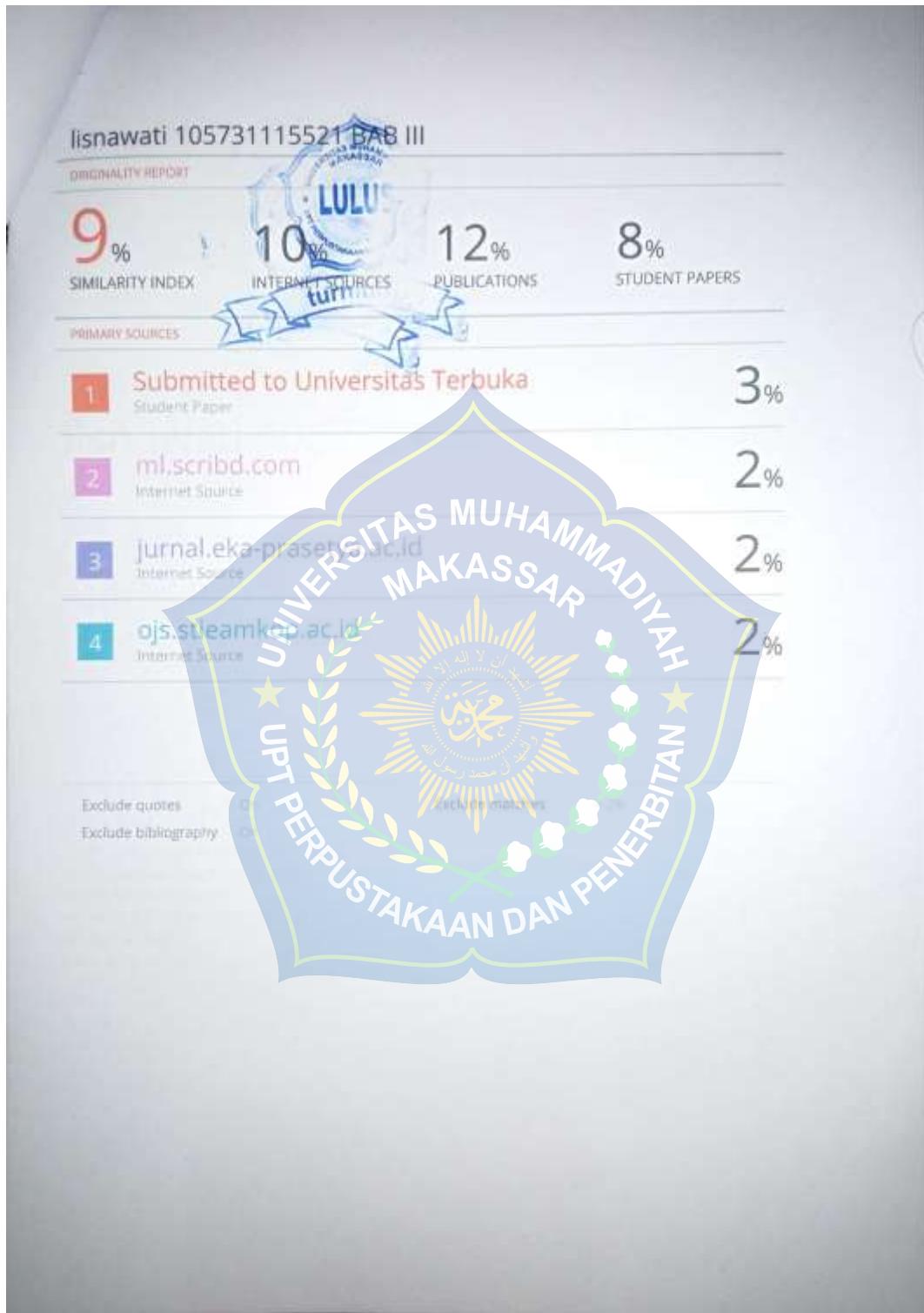
Submission date: 23-Aug-2025 08:59AM (UTC+0700)

Submission ID: 2733732589

File name: BAB\_III\_6.docx (26.38K)

Word count: 1160

Character count: 7464



lisnawati 105731115521 BAB IV

by Tahap Tutup



Submission date: 23-Aug-2015 09:00AM (UTC+0700)  
Submission ID: 2733732843  
File name: BAB\_IV\_6.docx (255.25K)  
Word count: 3381  
Character count: 21540

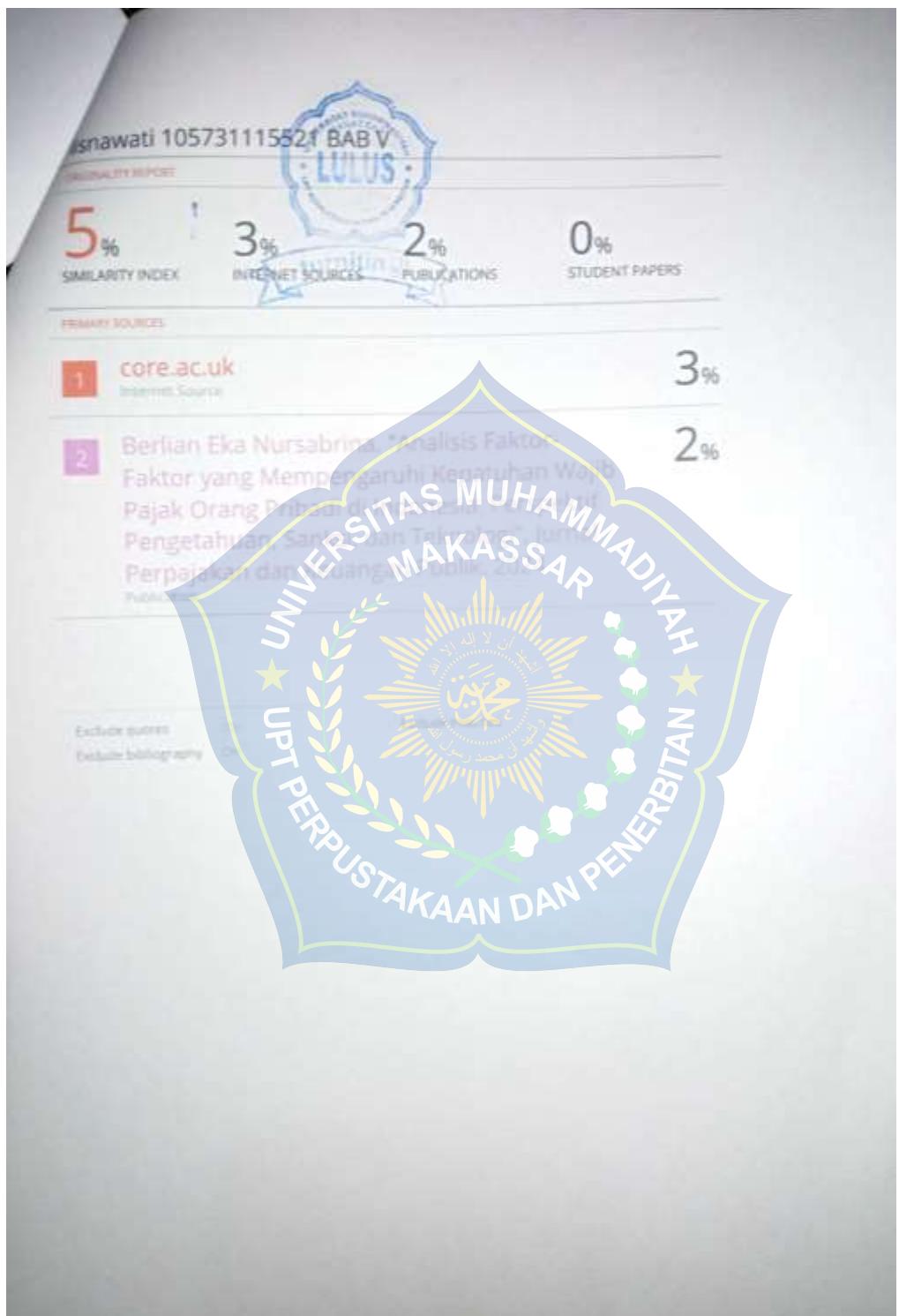


lisnawati 105731115521 BAB V

by Tahap Tutup



Submission date: 23-Aug-2021 08:00:00 (UTC+05:30)  
Submission ID: 2733733092  
File name: BAB\_V\_B.docx (16.3K)  
Word count: 314  
Character count: 2157



## BIOGRAFI PENULIS



Lisnawati, panggilan Lisna Lahir di Umbosa pada tanggal 30 Maret 2003 dari pasangan suami istri Bapak Muhammad Ajis dan Ibu Harida. Penulis adalah anak pertama dari 3 bersaudara. Penulis sekarang bertempat tinggal di Desa Karumpa Kecamatan Pasilambena Kab. Kepulauan Selayar.

Pendidikan yang ditempuh oleh penulis yaitu SDI Karumpa Timur lulus tahun 2017, SMPN 4 Pasilambena lulus tahun 2019, SMKN 1 Selayar lulus tahun 2021, dan mulai tahun 2021 mengikuti Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Makassar.

