

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian

1. Deskripsi Data

Penelitian ini dilakukan terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar pada Kantor SAMSAT Kota Magelang. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *convenience sampling* yang berarti sampel mudah dipilih dengan data yang mudah diperoleh. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner atau angket penelitian secara langsung kepada semua sampel penelitian. Hasil penyebaran kuesioner dapat ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1
Sampel Penelitian dan Tingkat Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang didistribusikan	100	100%
Kuesioner yang kembali	100	100%
Kuesioner yang tidak dapat diolah	3	3%
Kuesioner yang diolah	97	97%

Sumber : Data primer diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dari 100 kuesioner yang didistribusikan setara dengan hasil kuesioner yang kembali yaitu sebanyak 100 kuesioner atau 100%. Kuesioner sebanyak 100 yang kembali terdapat 3 kuesioner atau sebesar 3% yang tidak dapat diolah karena memiliki kekurangan dalam pengisian pertanyaan. Jadi, hanya terdapat 97 kuesioner atau sebesar 97% yang dapat diolah.

2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden menyajikan informasi tentang identitas atau profil dari responden, meliputi: jenis kelamin, umur responden dan tingkat pendidikan. Berdasarkan kuesioner yang telah didistribusikan, deskripsi karakteristik responden ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.2
Data Statistik Karakteristik Responden

Keterangan	Kriteria	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	58	60%
	Perempuan	39	40%
Usia	22-30 tahun	48	49%
	31-46 tahun	20	21%
	47-64 tahun	29	30%
	> 65 tahun	-	0%
Pendidikan Terakhir	SD/SMP	8	8%
	SMA	57	59%
	Diploma	8	8%
	Sarjana (S1)	24	25%
	Magister (S2)	-	0%

Sumber : Data primer diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 58 responden atau sebesar 60%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 39 responden atau sebesar 40%. Pada pengelompokan usia, jumlah responden berusia 22-30 tahun sebanyak 48 responden atau sebesar 49%, jumlah responden berusia 31-46 tahun sebanyak 20 responden atau sebesar 21% dan jumlah responden berusia 47-64 tahun sebanyak 29 responden atau sebesar 30%, sedangkan untuk jumlah responden berusia diatas 65 tahun sebanyak 0%.

Dilihat dari tingkat pendidikan, jumlah responden dengan pendidikan terakhir SD/SMP sebanyak 8 responden atau sebesar 8%, jumlah responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 57 responden atau sebesar 59%, jumlah responden dengan pendidikan terakhir Diploma sebanyak 8 responden atau sebesar 8% dan jumlah responden dengan pendidikan terakhir Sarjana (S1) sebanyak 24 responden atau sebesar 25%, sedangkan jumlah responden dengan pendidikan terakhir Magister (S2) sebanyak 0%.

B. Uji Kualitas Instrumen dan Data

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner, dimana kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan mampu mengungkapkan indikator yang akan diukur. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan uji *pearson correlation* dan menggunakan bantuan program IBM SPSS 20. Pernyataan kuesioner dapat dikatakan valid jika memiliki nilai *pearson correlation* di atas 0,25.

Tabel 4.3
Uji Validitas

Variabel	Butir Pernyataan	Pearson Correlation	Keterangan
Reformasi Administrasi Perpajakan	RAP1	0,620	Valid
	RAP2	0,593	Valid
	RAP3	0,483	Valid
	RAP4	0,691	Valid
	RAP5	0,559	Valid
	RAP6	0,651	Valid
	RAP7	0,556	Valid
Sanksi Perpajakan	SP1	0,905	Valid
	SP2	0,810	Valid
	SP3	0,847	Valid
	SP4	0,753	Valid
Kualitas Pelayanan	KP1	0,768	Valid
	KP2	0,808	Valid
	KP3	0,731	Valid
	KP4	0,845	Valid
	KP5	0,609	Valid
	KP6	0,858	Valid
	KP7	0,798	Valid
	KP8	0,613	Valid
	KP9	0,515	Valid
	KP10	0,680	Valid
Kesadaran Wajib Pajak	KESWP1	0,751	Valid
	KESWP2	0,659	Valid
	KESWP3	0,771	Valid
	KESWP4	0,783	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	KEPWP1	0,669	Valid
	KEPWP2	0,761	Valid
	KEPWP3	0,723	Valid
	KEPWP4	0,773	Valid
	KEPWP5	0,751	Valid

Sumber : Output SPSS, 2016

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dikatakan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur keakuratan setiap variabel dikatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai *perason correlation* di atas 0,25.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah metode yang digunakan untuk mengetahui item pertanyaan pada kuesioner dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan melihat dan mengukur nilai *Cronbach's Alpha* dengan menggunakan bantuan program IBM SPSS 20. Suatu instrumen dapat dikategorikan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6.

Tabel 4.4
Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Reformasi Administrasi Perpajakan	0,693	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,850	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,930	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,722	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,778	Reliabel

Sumber : Output SPSS, 2016

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dikatakan bahwa setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6 pada variabel reformasi administrasi perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan telah berdistribusi normal. Uji normalitas ini dilakukan

dengan melihat nilai *Asymp Sig (2-tailed)* > *alpha* 0,05 maka data dapat dikatakan normal. Penelitian ini menggunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov Test* pada uji normalitas. Hasil perhitungan uji normalitas dapat ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.5
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,52799027
Most Extreme Differences	Absolute	,097
	Positive	,087
	Negative	-,097
Kolmogorov-Smirnov Z		,955
Asymp. Sig. (2-tailed)		,321

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Output SPSS, 2016

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dikatakan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* yaitu 0,321 > *alpha* 0,05 sehingga seluruh data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam variabel bebas terdapat korelasi yang tinggi. Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Varian Inflation Factor (VIF), jika $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* > 1 maka

tidak terdapat multikolinearitas. Hasil perhitungan uji multikolinearitas dapat ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.6
Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	6,785	1,669		4,064	,000		
REFORMASI_ADMINIST	,022	,074	,031	,300	,765	,562	1,779
RASI_PERPAJAKAN							
1 SANKSI_PERPAJAKAN	,368	,102	,368	3,616	,000	,588	1,700
KUALITAS_PELAYANAN	,156	,045	,345	3,468	,001	,617	1,622
KESADARAN_WAJIB_PA							
JAK	,054	,104	,057	,520	,604	,513	1,950

a. Dependent Variable: KEPATUHAN_WAJIB_PAJAK

Sumber : Output SPSS, 2016

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dikatakan bahwa data tidak terkena multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi. Nilai VIF dari masing-masing variabel lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 1.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari satu pengamat ke pengamat lain. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji Gletser dan melihat nilai $\text{sig} > \alpha$ 0,05 maka tidak terjadi

heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.7
Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,111	1,162		,096	,924		
REFORMASI_ADMINIST							
RASI_PERPAJAKAN	,005	,052	,014	,103	,918	,562	1,779
1 SANKSI_PERPAJAKAN	,120	,071	,226	1,691	,094	,588	1,700
KUALITAS_PELAYANAN	,000	,031	,002	,012	,990	,617	1,622
KESADARAN_WAJIB_PA							
JAK	-,075	,072	-,148	-1,032	,305	,513	1,950

a. Dependent Variable: ABS_RES1

Sumber : Output SPSS, 2016

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dikatakan bahwa model regresi yang digunakan tidak terkena heteroskedastisitas dengan melihat nilai signifikan seluruh variabel lebih besar dari 0,05 yang diperoleh dari hasil uji Gletser.

C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau menunjukkan data yang dilihat dari nilai rata-rata, minimum, maksimum, standar deviasi dan jumlah sampel dari setiap variabel. Hasil statistik deskriptif dari penelitian ini dapat ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.8
Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
REFORMASI_ADMINISTRASI_P ERPAJAKAN	97	15	35	27,11	2,854
SANKSI_PERPAJAKAN	97	6	20	16,63	2,043
KUALITAS_PELAYANAN	97	22	45	34,45	4,516
KESADARAN_WAJIB_PAJAK	97	6	20	15,88	2,137
KEPATUHAN_WAJIB_PAJAK	97	12	25	19,73	2,039
Valid N (listwise)	97				

Sumber : Output SPSS, 2016

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dikatakan bahwa jumlah responden (N) sebanyak 97. Variabel Reformasi Administrasi Perpajakan memiliki nilai minimum 15, nilai maksimum 35, nilai rata-rata 27,11 dengan standar deviasi 2,854. Variabel sanksi perpajakan memiliki nilai minimum 6, nilai maksimum 20, nilai rata-rata 16,63 dengan standar deviasi 2,043. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai minimum 22, nilai maksimum 45, nilai rata-rata 34,45 dengan standar deviasi 4,516. Variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai minimum 6, nilai maksimum 20, nilai rata-rata 15,88 dengan standar deviasi 2,137. Variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai minimum 12, nilai maksimum 25, nilai rata-rata 19,73 dengan standar deviasi 2,039.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk melihat pengaruh dari variabel independen yaitu Reformasi Administrasi

Perpajakan (X_1), Sanksi Perpajakan (X_2), Kualitas Pelayanan (X_3), Kesadaran Wajib Pajak (X_4) terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hasil uji regresi linear berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 6,785 + 0,022X_1 + 0,368X_2 + 0,156X_3 + 0,054X_4 + e$$

Persamaan regresi di atas mengandung makna bahwa :

- a. Nilai konstanta sebesar 6,785 yang menunjukkan jika variabel reformasi administrasi perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai nol, maka kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 6,785.
- b. Koefisien regresi pada variabel reformasi administrasi perpajakan sebesar 0,022, yang memiliki arti bahwa jika variabel reformasi administrasi perpajakan bertambah satu satuan maka variabel kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,022 satuan dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan.
- c. Koefisien regresi pada variabel sanksi perpajakan sebesar 0,368, yang memiliki arti bahwa jika variabel sanksi perpajakan bertambah satu satuan maka variabel kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,368 satuan dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan.
- d. Koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,156, yang memiliki arti bahwa jika variabel kualitas pelayanan bertambah satu satuan maka variabel kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,156 satuan dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan.

- e. Koefisien regresi pada variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,054, yang memiliki arti bahwa jika variabel kesadaran Wajib Pajak bertambah satu satuan maka variabel kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,054 satuan dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar potensi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji koefisien determinasi dilakukan dengan melihat nilai *Adjusted R-Square*, jika nilainya mendekati 1 maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dikatakan semakin besar. Hasil uji koefisien determinasi dapat ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.9
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,662 ^a	,438	,414	1,561

a. Predictors: (Constant), KESADARAN_WAJIB_PAJAK, REFORMASI_ADMINISTRASI_PERPAJAKAN, KUALITAS_PELAYANAN, SANKSI_PERPAJAKAN

b. Dependent Variable: KEPATUHAN_WAJIB_PAJAK

Sumber : Output SPSS, 2016

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dikatakan bahwa nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,414. Hal ini menunjukkan

bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh variabel reformasi administrasi perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran Wajib Pajak sebesar 41,4% dan sisanya sebesar 58,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji signifikansi simultan digunakan untuk mengukur ketepatan dari fungsi regresi sampel apakah variabel independen secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji signifikansi simultan dapat ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.10
Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	174,895	4	43,724	17,947	,000 ^b
	Residual	224,136	92	2,436		
	Total	399,031	96			

a. Dependent Variable: KEPATUHAN_WAJIB_PAJAK

b. Predictors: (Constant), KESADARAN_WAJIB_PAJAK, REFORMASI_ADMINISTRASI_PERPAJAKAN, KUALITAS_PELAYANAN, SANKSI_PERPAJAKAN

Sumber : Output SPSS, 2016

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dikatakan bahwa reformasi administrasi perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran Wajib Pajak secara simultan berpengaruh terhadap tingkat

kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari α 0,05.

c. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji signifikansi parsial dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen secara parsial menerangkan variasi dari variabel dependen. Pengujian signifikansi parsial dilakukan dengan menggunakan uji t, dimana jika nilai signifikansi lebih kecil dari α 0,05 maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan. Hasil uji signifikansi parsial dapat ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.11
Uji t

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	6,785	1,669		4,064	,000		
REFORMASI_ADMINISTRASI_PERPAJAKAN	,022	,074	,031	,300	,765	,562	1,779
1 SANKSI_PERPAJAKAN	,368	,102	,368	3,616	,000	,588	1,700
KUALITAS PELAYANAN	,156	,045	,345	3,468	,001	,617	1,622
KESADARAN_WAJIB_PAJAK	,054	,104	,057	,520	,604	,513	1,950

a. Dependent Variable: KEPATUHAN_WAJIB_PAJAK
Sumber : Output SPSS, 2016

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dikatakan bahwa nilai signifikansi dari setiap variabel berbeda-beda, maka hasil pengujian hipotesis akan dijelaskan sebagai berikut:

1) Uji Hipotesis 1 (H_1)

Berdasarkan tabel 4.11 variabel reformasi administrasi perpajakan memiliki nilai signifikansi 0,765 lebih besar dari 0,05 dan nilai koefisien sebesar 0,022 (positif). Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial reformasi administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Sehingga dapat disimpulkan hipotesis pertama (H_1) **ditolak**.

2) Uji Hipotesis 2 (H_2)

Berdasarkan tabel 4.11 variabel sanksi perpajakan memiliki nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai koefisien sebesar 0,368 (positif). Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial sanksi perpajakan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Sehingga dapat disimpulkan hipotesis kedua (H_2) **diterima**.

3) Uji Hipotesis 3 (H_3)

Berdasarkan tabel 4.11 variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05 dan nilai koefisien sebesar 0,156 (positif). Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap

peningkatan kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Sehingga dapat disimpulkan hipotesis ketiga (H_3) **diterima**.

4) Uji Hipotesis 4 (H_4)

Berdasarkan tabel 4.11 variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai signifikansi 0,604 lebih besar dari 0,05 dan nilai koefisien sebesar 0,054 (positif). Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Sehingga dapat disimpulkan hipotesis keempat (H_4) **ditolak**.

D. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh reformasi administrasi perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran Wajib Pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Magelang. Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil dan pembahasan sebagai berikut:

1. Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil uji hipotesis (H_1) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,765 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa reformasi administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap peningkatan

kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dan Lingga (2009) yang menyatakan bahwa reformasi administrasi perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, reformasi yang dilakukan merupakan suatu upaya untuk memperbaiki kualitas kerja petugas khususnya kinerja dalam bidang administrasi agar lebih efisien dan efektif. Hal ini memiliki arti bahwa diharapkan tercapainya efektifitas tinggi yang mampu unruk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi dan efisiensi berupa kemampuan untuk membuat biaya administrasi sekecil-kecilnya.

Reformasi administrasi yang dilakukan di Kantor SAMSAT Kota Magelang masih belum dapat dirasakan oleh Wajib Pajak, karena dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa reformasi administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dapat diakibatkan oleh kurangnya reformasi administrasi yang dilakukan, seperti penyederhanaan prosedur pelayanan yang berbelit belit sehingga menyita waktu cukup lama untuk Wajib Pajak. Selain itu penyederhanaan prosedur dalam administrasi pengisian formulir yang masih kurang ringkas dapat menyebabkan Wajib Pajak enggan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil uji hipotesis (H_2) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Jati (2013) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Penelitian lain yang dilakukan oleh Susilawati (2013) dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat jika Wajib Pajak memiliki pandangan bahwa sanksi perpajakan akan memberatkan dan merugikan mereka. Sehingga dalam hasil penelitian dinyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak, hal tersebut berarti semakin tegas dan semakin berat sanksi perpajakan yang diberikan atas pelanggaran yang dilakukan Wajib Pajak maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Magelang.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil uji hipotesis (H_3) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Jati (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Penelitian lain yang dilakukan oleh Febriani (2015) menyatakan dalam hasil penelitiannya bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kualitas pelayanan memiliki arti yang berbeda-beda karena setiap orang memiliki persepsi yang berbeda atas kepuasan masing-masing. Menurut Mustapha dan Normala (2014) kualitas pelayanan pajak dapat didefinisikan sebagai persepsi seluruh Wajib Pajak terkait dengan fasilitas yang diberikan, selain itu kualitas pelayanan juga diartikan sebagai penilaian wajib pajak dari tingkat administrasi perpajakan.

Kualitas pelayanan yang prima dan berkualitas dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Sesuai dengan hasil dalam penelitian ini bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Petugas SAMSAT yang memberikan pelayanan baik berpenampilan rapi dan melakukan tugas dengan cekatan dapat memberikan nilai lebih bagi Wajib

Pajak yang melakukan kewajiban perpajakannya. Selain itu kualitas tempat yang memiliki ruang tunggu nyaman, bersih, sejuk dan fasilitas yang memadai akan cenderung meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil uji hipotesis (H_4) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,604 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Heryanto dan Toly (2013) yang menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kesadaran Wajib Pajak akan timbul jika Wajib Pajak telah memahami tentang arti dari pajak, manfaat dari pajak dan dampak jika tidak membayar pajak. Sesungguhnya faktor pertama dari perilaku Wajib Pajak yang patuh terhadap kewajiban perpajakan adalah kesadaran Wajib Pajak itu sendiri. Jika kesadaran akan pentingnya membayar pajak dan dilanjutkan dengan pelaksanaan kewajiban perpajakan, maka tidak dipungkiri akan berdampak pada peningkatan kepatuhan Wajib pajak.

Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kesadaran Wajib Pajak di Kota

Magelang masih sangat kurang, salah satu alasannya bahwa Wajib Pajak tidak merasakan secara langsung kerugian yang terjadi jika tidak membayar pajak. Selain itu, dengan minimnya pembangunan infrastruktur jalan raya dapat menekan kesadaran Wajib Pajak. Kendaraan bermotor digunakan untuk melaju di jalan raya, jika pembangunan dan pemeliharaan jalan yang masih kurang maka Wajib Pajak mengurungkan niatnya untuk membayar pajak meskipun sudah memiliki kesadaran untuk melakukan kewajiban perpajakan.