

BAB IV

HASIL ANALISI DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambar Umum Objek Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan hasil dari penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang berada di Kabupaten Kulon Progo khususnya pada kantor SAMSAT yaitu 30 kuesioner dan 70 kuesioner pada daerah Sentolo, Wates, Temon, Kokap, Panjatan dan sekitarnya. Jumlah kuesioner yang tidak kembali hanya 1 (satu) kuesioner, sehingga yang dapat digunakan untuk analisis sebanyak 99 kuesioner yang merupakan jawaban dari responden atas pertanyaan-pertanyaan yang diberikan.

Tabel 4.1
Analisis Pengembalian Kuesioner

Dasar Klasifikasi	Jumlah	Persentase (%)
Jumlah kuesioner yang disebar	100	100%
Jumlah kuesioner yang tidak kembali	1	1%
Total kuesioner yang dapat diolah	99	99%

Sumber: Output SPSS 2017

B. Identitas Responden

Identitas responden dalam penelitian ini dibagi berdasarkan 4 kategori, yaitu terdiri dari jenis kelamin Wajib Pajak, usia Wajib Pajak, pekerjaan Wajib Pajak, pendidikan Wajib Pajak.

1. Jenis Kelamin Wajib Pajak

Tabel berikut menunjukkan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin Wajib Pajak.

Tabel 4.2
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Wajib Pajak

NO	Jenis Kelamin	frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	65	66
2	Perempuan	34	34
	Jumlah	99	100

Sumber: Output SPSS 2017

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dijelaskan bahwa dalam penelitian ini responden yang memiliki kelamin laki-laki lebih dominan yaitu sebanyak 65 responden atau sebesar 66% sedangkan responden perempuan dalam penelitian ini hanya sebanyak 34 responden atau sebesar 34%.

2. Usia Wajib Pajak

Tabel berikut menunjukkan distribusi responden berdasarkan usia Wajib Pajak:

Tabel 4.3
Distribusi responden berdasarkan Usia Wajib Pajak

No	Usia	Frekuensi	Prosentase (%)
1	< 25 Tahun	3	3,03
2	26 – 30 Tahun	7	7,07
3	31 – 35 Tahun	13	13,13
4	36 – 40 Tahun	27	27,27
5	>40 Tahun	49	49,5
	Jumlah	99	100

Sumber :Output SPSS 2017

Berdasarkan tabel di atas tabel di atas responden yang paling banyak dalam penelitian ini yaitu responden yang memiliki usia > 40 tahun, yaitu sebanyak 49 responden atau sebesar 49,5%. Berikutnya responden yang memiliki usia 36-40 tahun, yaitu sebanyak 26 responden atau sebesar 27,27%. Responden urutan ketiga memiliki usia 31-35 tahun, yaitu sebanyak 13 responden yang memiliki usia 26-30 tahun yaitu sebesar 13,13%. Sedangkan usia yang paling sedikit dan sekaligus termudah yang memiliki usia < 25 tahun, yaitu sebanyak 3 responden atau sebesar 3,03%.

3. Pekerjaan Wajib Pajak

Tabel berikutbakan menunjukkan distribusi responden berdasarkan pekerjaan Wajib Pajak :

Tabel 4.4
Distribusi responden berdasarkan pekerjaan Wajib Pajak

NO	Perkerjaan	Frekuensi	Prosentase
1	Ibu Rumah Tangga	3	3,03
2	Pegawai Negri Sipil	37	37,37
3	Wirasuasta	59	59,6
Jumlah		99	100

Sumber : Output SPSS 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat dikatakan bahwa responden yang paling banyak dalam penelitian ini yaitu responden yang bekerja sebagai wirasuasta, yaitu sebanyak 59 responden atau sebesar 59,6%. Responden untuk urutan kedua diduduki oleh responden yang memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Negri Sipil (PNS), yaitu sebanyak 37 atau sebesar 37,37%. Pekerjaan responden yang paling sedikit di duduki oleh

responden yang memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 3 orang atau sebesar 3,03%.

4. Tingkat Pendidikan Wajib Pajak

Tabel berikut menunjukkan distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan Wajib Pajak :

Tabel 4.5
Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan Wajib Pajak

No	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase (%)
1	S1	11	11,1
2	Diploma	38	38,4
3	Lain-lain	50	50,50
Jumlah		99	100

Sumber : Output SPSS 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang paling dominan dalam penelitian ini merupakan responden yang memiliki tingkat pendidikan yang paling dominan atau paling banyak yaitu tingkat pendidikan.

C. Uji Kualitas Instrumen dan Data

1. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dalam penelitian ini menyajikan nilai minimum, maximum, mean dan standar deviasi atas jawaban dari responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner.

Hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.6
Hasil Uji Stasistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Prosedur Pelayanan	99	9	25	15.95	3.462
Kompetensi Petugas	99	7	25	15.72	3.698
Pemberi Pelayanan					
Fasilitas	99	7	20	15.25	3.312
Complaint Center	99	10	25	16.81	3.439
Kepatuhan Wajib Pajak	99	6	25	15.04	4.602
Valid N (listwise)	99				

Sumber : Output SPSS 2017

Tabel di atas menunjukkan jumlah responden (N) sebanyak 99 responden. Nilai minimum variabel prosedur pelayanan tentang proses yang diberikan sebanyak 9 dan nilai maksimumnya sebesar 25 dan rata-rata nilai untuk variabel prosedur pelayanan 15.95 dengan standar deviasi sebesar 3.462. Nilai minimum variabel kompetensi petugas sebesar 7 dan nilai maksimumnya sebesar 25 dan rata-rata nilai untuk variabel kompetensi petugas tentang kemampuan petugas sebesar 15.72 dengan standar deviasi sebesar 3.698.

Variabel fasilitas memiliki nilai minimum sebesar 7 dan memiliki nilai maksimum sebesar 20. Rata-rata untuk variabel fasilitas sebesar 15.25 dengan standar deviasi sebesar 3.312. Nilai minimum variabel *complaint center* sebesar 10 dan nilai maksimum sebesar 25. Rata-rata untuk variabel *complaint center* sebesar 16.81 dengan standar deviasi sebesar 3.439.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk menguji valid atau tidaknya suatu kuesioner. Ghazali (2011) menyatakan bahwa suatu kuesioner akan dikatakan valid jika pertanyaan yang ada pada kuesioner tersebut bisa digunakan untuk menunjukkan sesuatu yang dapat diukur oleh koesioner tersebut. Nazarudin dan basuki (2015) menyatakan bahwa instrumen penelitian akan dinyatakan valid apabila $KMO > 0,5$ dan mempunyai *loading factor* $> 0,4$.

Tabel 4.7
Uji Validitas Prosedur Pelayanan

K M O and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,895
Bartlett's Test of Sphericity	336,540
Df	10
Sig.	,000

Sumber : Output SPSS 2017

Tabel 4.8
Uji Loding Factor

Component Matrix^a

	Component
	1
Prosedur_Pelayanan1	,879
Prosedur_Pelayanan2	,883
Prosedur_Pelayanan3	,861
Prosedur_Pelayanan4	,875
Prosedur_Pelayanan5	,859

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Sumber : Data olah putri 2017

Sumber : Output SPSS 2017

Nilai KMO sebesar 0.895 menandakan bahwa instrumen valid karena sudah memenuhi batas 0.5 ($0.895 > 0.5$). Korelasi *component matrik* prosedur pelayanan menghasilkan korelasi yang cukup tinggi untuk masing-masing item dan dapat dilihat pada tabel diatas *loading factor* > 0.4 seperti (Pro1) 0.879, (Pro2) 0.883, (Pro3) 0.861, (Pro4) 0.875 dan (Pro5) 0.859 maka dapat dinyatakan bahwa 5 item yang digunakan untuk mengukur kepatuhan memenuhi kriteria sebagai pembentuk konstruk.

Tabel 4.9
Uji Validitas Kompetensi Petugas

K M O and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,899
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Square	374,916
	Df	10
	Sig.	,000

Sumber : Output SPSS 2017

Tabel 4.10
Uji Loading Factor

C o m p o n e n t M a t r i x ^a

	Component
	1
Kompetensi_Petugas_Pemberi_Pelayanan1	,875
Kompetensi_Petugas_Pemberi_Pelayanan2	,886
Kompetensi_Petugas_Pemberi_Pelayanan3	,887
Kompetensi_Petugas_Pemberi_Pelayanan4	,903
Kompetensi_Petugas_Pemberi_Pelayanan5	,876

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Sumber : Output SPSS 2017

Nilai KMO sebesar 0.899 menandakan bahwa instrumen valid karena sudah memenuhi batas 0.5 ($0.899 > 0.5$). Korelasi *component matrik* kompetensi petugas menghasilkan korelasi yang cukup tinggi untuk masing-masing item dan dapat dilihat pada tabel diatas *loading factor* $>$

0.4seperti (Kom1) 0.875, (Kom2) 0.886, (Kom3) 0.887, (Kom4) 0.903, dan (Kom5) 0.876 maka dapat dinyatakan bahwa 5 item yang digunakan untuk mengukur kepatuhan memenuhi kriteria sebagai pembentukan kontruk.

Tabel 4.11
Uji Validitas Fasilitas

K M O and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,854
Bartlett's Test of Approx. Sphericity	Chi-Square	284,511
	Df	6
	Sig.	,000

Sumber : Output SPSS 2017

Tabel 4.12
Uji Loading Factor

Component Matrix^a

	Component
	1
Fasilitas1	,919
Fasilitas2	,895
Fasilitas3	,892
Fasilitas4	,892

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Sumber : Output SPSS 2017

Nilai KMO sebesar 0.854 menandakan bahwa instrumen valid karena sudah memenuhi batas 0.5 ($0.854 > 0.5$). Korelasi component matrik fasilitas menghasilkan korelasi yang cukup tinggi untuk masing-masing item dan dapat dilihat pada tabel diatas loading factor > 0.4 seperti (Fas1) 0.919, (Fas2) 0.895, (Fas3) 0.892, dan (Fas4) 0.829, maka dapat dinyatakan bahwa 4 item yang digunakan untuk mengukur kepatuhan memenuhi kriteria sebagai pembentukan kontruk.

Tabel 4.13
Uji Validitas Complaint Center

K M O and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Adequacy Measure of Sampling		,904
Bartlett's Test of Approx. Sphericity	Chi-Square	356,314
	Df	10
	Sig.	,000

Sumber : Output SPSS 2017

Tabel 4.14
Uji Loading Factor

Component Matrix^a

	Component
	1
Complaint_Center1	,880
Complaint_Center2	,870
Complaint_Center3	,870
Complaint_Center4	,894
Complaint_Center5	,884

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Sumber : Output SPSS 2017

Nilai KMO sebesar 0. 904 menandakan bahwa instrumen valid karena sudah memenuhi batas 0.5 ($0.904 > 0.5$). Korelasi component matrik *complaint center* menghasilkan korelasi yang cukup tinggi untuk masing-masing item dan dapat dilihat pada tabel diatas loading factor > 0.4 seperti (Com1) 0.880, (Com2) 0.870, (Com3) 0.870, (Com4) 0. 894, dan (Com5) 0. 884 maka dapat dinyatakan bahwa 5 item yang digunakan untuk mengukur kepatuhan memenuhi kriteria sebagai pembentukan kontruk.

Tabel 4.15
Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

K M O and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,916
Bartlett's Test of Approx. Sphericity	Chi-Square	497,111
	Df	10
	Sig.	,000

Sumber : Output SPSS 2017

Tabel 4.16
Uji Loading Factor

Component Matrix^a

	Component
	1
Kepatuhan_Wajib_Pajak1	,913
Kepatuhan_Wajib_Pajak2	,929
Kepatuhan_Wajib_Pajak3	,919
Kepatuhan_Wajib_Pajak4	,911
Kepatuhan_Wajib_Pajak5	,928

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Sumber : Output SPSS 2017

Nilai KMO sebesar 0. 916 menandakan bahwa instrumen valid karena sudah memenuhi batas 0.5 ($0.916 > 0.5$). Korelasi component matrik kepatuhan Wajib Pajak menghasilkan korelasi yang cukup tinggi untuk masing-masing item dan dapat dilihat pada tabel diatas loading factor > 0.4 seperti (Kep1) 0.913, (Kep2) 0.929, (Kep3) 0.919, (Kep4) 0.911, dan (Kep5) 0.928 maka dapat dinyatakan bahwa 5 item yang digunakan untuk mengukur kepatuhan memenuhi kriteria sebagai pembentukan kontruk.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas yang berguna untuk membantu mengukur suatu kuesioner seberapa jauh hasil pengukuran akan dapat dipercaya. Hasil dari uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dikatakan valid apabila nilai *cronbach alpha* lebih besar atau sama dengan 0.70 (Ghozali, 2011)

Tabel 4.16
Hasil Uji Realibilitas

No	Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Ket
1	Prosedur Pelayanan	0.921	Reliabel
2	Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	0.931	Reliabel
3	Fasilitas	0.920	Reliabel
4	<i>Complaint Center</i>	0.927	Reliabel
5	Kepatuhan Wajib Pajak	0.954	Reliabel

Sumber : Olah SPSS 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa instrumen penelitian dikatakan reliabel karena masing-masing variabel memiliki nilai *cronbach alpha* lebih besar atau sama dengan 0.70 yaitu sebesar 0.921 (Pro), 0.931 (Kom), 0.920 (Fas), 0,927 (Com) dan 0,954 (Kp).

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang mendasari model regresi pada penelitian ini, yaitu uji normalitas data, uji multikolinearitas dan uji heterokedesitas.

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan dengan tujuan untuk menguji dan mengetahui apakah dalam model regresi variabel residual berdistribusi normal atau tidak berdistribusi normal, dapat dikatakan normal jika hasil analisis nilai sig > 0,05 maka model regresi dikatakan normal.

Tabel 4.18
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	3.15607928
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.056
	Negative	-.073
Kolmogorov-Smirnov Z		.722
Asymp. Sig. (2-tailed)		.674

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Output SPSS 2017

Berdasarkan tabel di atas dalam uji statistic kolmogorov-smirnov mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,674 dari nilai tersebut dapat diketahui bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai sig > 0,05 maka dari itu dapat dikatakan bahwa seluruh data berdistribusi normal (Nazarudin, 2016)

b. Uji Multikolinearitas

Mendeteksi adanyamultikolinearitas atau tidak adanya multikolinearitas dalam suatu model regresi dapat dilihat dari nilai *Tolerance (tolerance value)* dan *VIF (Variance Inflation Factor)* jika analisis menunjukkan hasil *tolerance value* > 0,10 dan *VIF* < 10 maka model regresi dapat dikatakan tidak mengalami multikolnearitas (Ghozali, 2011)

Tabel 4.19
Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-1.839	1.915		-.960	.339		
1							
Prosedur Pelayanan	.396	.128	.298	3.100	.003	.540	1.850
Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	.438	.120	.352	3.647	.000	.538	1.857
Fasilitas	-.149	.119	-.107	-1.252	.214	.684	1.462
Complaint Center	.354	.136	.265	2.599	.011	.483	2.071

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data olah putri 2017

pada tabel diatas dapat dikatakan bahwa data yang ada dalam penelitian ini tidak terkena multikolineritas karena terlihat bahwa nilai VIF pada semua variabel kurang dari angka 10 dan nilai tolerance pada semua variabel kurang dari angka 10% atau 0,10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikplinearitas pada semua variabel penelitian ini atau tidak terdapat korelasi antar variabel independen.

c. Uji Heteroskedastistas

Heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedasitas dapat dikatakan model regresi tidak mengalami heteroskedastistas jika hasil analisis menunjukkan hasil nilai sig untuk semua variabel pada masing-masing persamaan $> \alpha 0,05$.

Tabel 4.20
Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.998	1.149		2.609	.011
Prosedur Pelayanan	.083	.077	.150	1.082	.282
Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	-.089	.072	-.171	-1.231	.221
Fasilitas	-.017	.071	-.029	-.235	.814
Complaint Center	-.011	.082	-.019	-.132	.896

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : Output SPSS 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dikatakan bahwa setiap data tidak terkena heteroskedastisitas. Hal tersebut dikarenakan setiap data tidak memiliki nilai signifikansi $> 0,05$. Maka data tersebut telah memenuhi kriteria untuk tidak terkena heteroskedastisitas.

4. Uji Hipotesis Dan Analisis Data

a. Analisis Regresi Berganda

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. penggunaan regresi berganda ini untuk mengetahui pengaruh 2 atau lebihnya variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil perhitungan regresi berganda dapat dilihat pada Tabel 4.21 dibawah:

Tabel 4.21

Hasil Perhitungan Regresi Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	T	Sig	Keterangan
Konstant	-1.839	-0.960	0.339	
PRO	0.396	3.100	0.003	Signifikan
KOM	0.438	3.647	0.000	Signifikan
FAS	-0.149	-1.252	0.214	Tidak Signifikan
COM	0.354	2.599	0.011	Signifikan

Sumber: Output SPSS 2017

Diolah kembali oleh peneliti

Berdasarkan Tabel 4.21 Rumus regresi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$KP = -1.839 + 0.396 \text{ PRO} + 0.438 \text{ KOM} - 0.149 \text{ FAS} + 0.354 \text{ COM} + \varepsilon$$

Model tersebut berarti bahwa:

- Variabel prosedur pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak
- Variabel kompetensi petugas pemberi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak
- Variabel fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak
- Variabel complaint center berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

b. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pendaruh secara simultan. Hipotesis dapat dikatakan diterima apabila nilai sig kurang dari 0.05 dan sebaliknya dikatakan ditolak apabila nilai sig lebih besar dari 0.05.

Tabel 4.22
Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1099.676	4	274.919	26.473	.000 ^b
	Residual	976.162	94	10.385		
	Total	2075.838	98			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Complaint Center, Fasilitas, Prosedur Pelayanan, Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Sumber : Output SPSS 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai F sebesar 26.473 dengan P value $0.000 < \alpha 0.05$. Artinya variabel prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, fasilitas dan complaint center secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

c. Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel terhadap dependen. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai sig $< \alpha 0.05$.

Tabel 4.23
Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.839	1.915		-.960	.339
Prosedur Pelayanan	.396	.128	.298	3.100	.003
Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	.438	.120	.352	3.647	.000
Fasilitas	-.149	.119	-.107	-1.252	.214
Complaint Center	.354	.136	.265	2.599	.011

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Output SPSS 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil dari perhitungan koefisien regresi dengan uji *t* yaitu sebagai berikut :

a) Uji Hipotesis 1 (H₁)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel prosedur pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar $0.003 < 0.05$ dengan nilai koefisien beta sebesar 0.396 maka H₁ diterima. Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

b) Uji Hipotesis 2 (H₂)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa variabel kompetensi petugas pemberi pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ dengan nilai koefisien beta sebesar 0.438 maka H₂ diterima. Berdasarkan hasil di atas dapat disimpulkan bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

c) Uji Hipotesis 3 (H_3)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel fasilitas memiliki nilai signifikan $0.214 > 0.05$ dengan nilai koefisien beta sebesar -0.149 maka H_3 ditolak. Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

d) Uji Hipotesis 4 (H_4)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel *complaint center* memiliki nilai signifikansi $0.011 < 0.05$ dengan nilai beta sebesar 0.354 maka H_4 diterima. Berdasarkan hasil di dapat disimpulkan bahwa *complaint center* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

d. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui tingkat kebenaran prediksi dari pengujian regresi yang dilakukan. Hasil uji koefisien determinasi untuk melihat hasilnya dapat dilihat dari output *Model Summary* dari analisis regresi berganda.

Tabel 4.24
Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728 ^a	.530	.510	3.223

a. Predictors: (Constant), Complaint Center, Fasilitas, Prosedur Pelayanan, Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Sumber : Output SPSS 2017

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Adjust R Square sebesar 0.510 atau 51% maka dapat dikatakan bahwa variabel prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, fasilitas *dan complaint center* sebesar 51% dan sisanya (100 - 51% = 49%) dijelaskan oleh variabel independen lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

D. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, fasilitas, *complaint center* dan kepatuhan Wajib Pajak pada SAMSAT Kabupaten Kulon Progo. Berdasarkan pada pengujian yang dilakukan terdapat beberapa hipotesis dalam penelitian dapat dilihat dari hasilnya bahwa tidak semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Pembahasan untuk setiap hasil uji hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hubungan antara Prosedur Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak SAMSAT Kab. Kulon Progo

Berdasarkan hasil uji H_1 menunjukkan bahwa variabel prosedur pelayanan memiliki tingkat signifikansi sebesar $0.003 < 0.05$ dan koefisien beta sebesar 0.396 maka Hipotesis 1 (satu) diterima. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa prosedur pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kustini (2014), Laowo dkk., (2016) dan Suharjono (2006) yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini tidak ada yang tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kustini (2012), Laowo dkk., (2016) dan Suharjono (2006). Rangkaian proses atau tata cara kerja yang jelas akan mempermudah suatu pekerjaan menjadi lebih tertata dan efisien sehingga Wajib Pajak akan mendapatkan layanan dengan cepat, dan dengan adanya prosedur pelayanan SAMSAT seperti informasi tentang tahap-tahap untuk melakukan pembayaran pajak maka Wajib Pajak tidak perlu bingung lagi karena dengan ada prosedur pelayanan saat Wajib Pajak datang ke SAMSAT wajib akan akan diarahkan oleh petugas untuk melakukan tahap-tahap yang harus dilakukan saat membayar pajak hal ini akan membuat waktu yang digunakan untuk membayar pajak lebih efisien.

2. Hubungan antara Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak SAMSAT Kab. Kulon Progo

Berdasarkan hasil uji H₂ menunjukkan bahwa variabel kompetensi petugas pemberi pelayanan memiliki tingkat signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ dan koefisien beta sebesar 0.438 maka Hipotesis 2 (dua) diterima. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Kustini (2014), Suharjo (2006) dan Dharma (2014) yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini tidak ada yang tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kustini (2014), Suharjo (2006) dan Dharma (2014). Standar pelayanan publik ini dapat membantu memberikan petugas yang terpelajar dan mempunyai kemampuan dimana petugas yang berkerja sesuai kemampuan ataupun kompetensi yang dimiliki akan mempermudah perkerja untuk memahami apa yang harus dikerjakan, lakukan dan diberikan hal ini akan membuat Wajib Pajak merasa nyaman dan percaya apabila petugas SAMSAT berkompeten.

3. Hubungan antara Fasilitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak SAMSAT Kab. Kulon Progo

Berdasarkan hasil uji H₃ menunjukkan bahwa variabel fasilitas memiliki tingkat signifikansi sebesar $0.214 > 0.05$ dan koefisien beta

sebesar -0.149 maka Hipotesis 3 (tiga) ditolak. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Kustini (2014), dan Riskiyatur dkk.,(2013) yang menyatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Gabriel dkk., (2013) yang menyatakan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Fasilitas yang baik belum tentu dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak karena dapat dilihat pada SAMSAT Kab. Kulon Progo yang memiliki fasilitas yang sangat nyaman seperti tempat mudah dijangkau, memiliki kantor yang bersih, gedung yang sangat luas, tempat parkir yang luas, ruang tunggu yang nyaman, menggunakan teknologi moderen, dan lengkap dengan tempat ibadah hal tersebut tidak meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

4. Hubungan antara *Complaint Center* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak SAMSAT Kab. Kulon Progo

Berdasarkan hasil uji H_4 menunjukkan bahwa variabel complaint center memiliki tingkat signifikansi sebesar $0.011 < 0.05$ dan koefisien beta sebesar 0.354 maka Hipotesis 4 (empat) diterima. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa complaint center berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Gabriel dkk.,(2015), Riskiyatur dkk.,(2013) dan Juwitasari (2009) yang

menyatakan bahwa *complaint center* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini tidak ada yang tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gabriel dkk., (2015), Riskiyatur dkk., (2013) dan juwitasari (2009). *Complaint center* merupakan salah satu tempat yang dapat membantu Wajib Pajak karena saat Wajib Pajak mengalami ketidak nyamanan yang dialami saat melakukan transaksi di kantor SAMSAT maka Wajib Pajak dapat menyapaikan keluhannya ke *complaint center* yang disediakan oleh pihak SAMSAT sehingga pihak SAMSAT dapat memperbaiki kesalahan yang terjadi disini dapat digambarkan dengan adanya *complaint center* maka ada saling keterbukaan dan interaksi timbal balik antara pihak SAMSAT dan Wajib Pajak yang dapat menimbulkan kepercayaan.