

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian**

##### **1. Deskripsi Data**

Penelitian ini dilakukan pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Gunungkidul. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang sedang membayar kewajiban perpajakannya di SAMSAT Online Desa Semuih, Kecamatan Rongkop, Kabupaten Gunungkidul, DIY. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan *accidental sampling* yang artinya siapapun yang ditemui secara kebetulan dan memenuhi kriteria penelitian oleh peneliti dapat dijadikan sampel penelitian.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner secara langsung kepada setiap responden yang sedang membayarkan kewajiban perpajakannya di SAMSAT Online Desa Semugih. Penyebaran dan pengambilan kuisioner dilakukan pada tanggal 18 – 25 Desember 2018. Peneliti mengambil sampel Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang sedang membayar pajak di SAMSAT Online Desa Semugih.

Kuisioner yang disebar sebanyak 100 kuisioner dengan total kuisioner yang kembali sebanyak 80 kuisioner atau 80%. Kuisioner yang tidak kembali sebanyak 20 kuisioner atau 20%. Kuisioner yang dapat diolah sebanyak 74 kuisioner atau 74%. Kuisioner yang tidak

dapat diolah sebanyak 6 kuisisioner atau 6%. Gambar data sampel dapat dilihat pada tabel 4.1 :

**Tabel 4.1**  
**Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuisisioner**

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuisisioner yang dikirim	100	100%
Kuisisioner yang kembali	80	80%
Kuisisioner yang tidak kembali	20	20%
Kuisisioner yang kembali dan diolah	74	74%
Kuisisioner yang tidak dapat diolah	6	6%

Sumber : data primer

## 2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden menampilkan identitas responden seperti nama, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan jenis pekerjaan. Identitas pada penelitian ini lebih lengkap yaitu mencantumkan nama, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan dan lama menjadi Wajib Pajak. Deskripsi karakteristik responden ditunjukkan pada tabel 4.2

**Tabel 4.2**  
**Data Statistik dan Karakteristik Responden**

Keterangan	Deskripsi	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Jumlah responden	74	
	Laki-laki	48	65%

	Perempuan	26	35%
Usia	Jumlah responden	74	
	<30 tahun	6	8%
	31 – 40 tahun	32	43%
	41 – 50 tahun	25	34%
	>50 tahun	11	15%
Pendidikan Terakhir	Jumlah responden	74	
	SMA	49	66%
	Diploma	6	8%
	Sarjana	19	26%
Jenis Pekerjaan	Jumlah responden	74	
	PNS	13	18%
	Pegawai Swasta	27	36%
	Wiraswasta	23	31%
	Lainnya	11	15%
Lama Menjadi WP	Jumlah responden	74	
	<1 tahun	12	16%
	1 – 5 tahun	33	45%
	6 – 10 tahun	29	39%
	>10 tahun		

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 4.2 jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 48 orang atau 65% dan jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 26 orang atau 35%. Jumlah responden yang berusia <30 tahun sebanyak 6 orang atau 8%, responden yang berumur 31 – 40 tahun sebanyak 32 orang atau 43%, responden berusia 41 – 50 tahun sebanyak 25 orang atau 34% dan responden yang berusia >50 tahun sebanyak 11 orang atau 15%.

Responden yang memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 49 orang atau 66%, responden yang berpendidikan terakhir Diploma sebanyak 6 orang atau 8% dan responden yang berpendidikan terakhir sarjana sebanyak 19 orang atau 26%. Responden yang memiliki jenis pekerjaan PNS sebanyak 13 orang atau 18%, responden yang memiliki jenis pekerjaan pegawai swasta sebanyak 27 orang atau 36%, responden yang memiliki jenis pekerjaan wiraswasta sebanyak 23 orang atau 31% dan responden yang memiliki jenis pekerjaan selain PNS, pegawai swasta dan wiraswasta sebanyak 11 orang atau 15%.

Jumlah responden yang telah menjadi Wajib Pajak <1 tahun sebanyak 12 orang atau 16%, responden yang telah menjadi Wajib Pajak 1 – 5 tahun sebanyak 12 orang atau 16%, responden yang telah menjadi Wajib Pajak 6 – 10 tahun sebanyak 33 orang atau 45% dan jumlah responden yang telah menjadi Wajib Pajak >10 tahun sebanyak 29 orang atau 39%.

## **B. Uji Kualitas Instrumen Data**

### **1. Uji Validitas**

Uji Validitas digunakan untuk menguji dan mengukur valid atau tidaknya pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner. Hasil pengujian ini dilihat dari output *person correlation* yaitu apabila nilai dari *person correlation* seluruh item yang membentuk variabel mempunyai korelasi

dengan skor dari masing-masing variabel dapat dikatakan valid apabila di atas 0,25.

**Tabel 4.3**  
**Uji Validitas Kualitas Pelayanan Publik**

Butir Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	Sig. (2-tailed)	Keterangan
KPP1	.849**	.000	Valid
KPP2	.877**	.000	Valid
KPP3	.784**	.000	Valid
KPP4	.846**	.000	Valid
KPP5	.621**	.000	Valid
KPP6	.945**	.000	Valid
KPP7	.919**	.000	Valid
KPP8	.920**	.000	Valid
KPP9	.850**	.000	Valid
KPP10	.904**	.000	Valid

Sumber : output SPSS v.15

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa variabel independen yaitu kualitas pelayanan publik memiliki 10 butir pernyataan dengan masing-masing item memiliki nilai *pearson correlation* di atas 0,25. Seluruh item pernyataan variabel kualitas pelayanan publik dikatakan valid.

**Tabel 4.4**  
**Uji Validitas Reformasi Administrasi Perpajakan**

Butir Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	Sig. (2-tailed)	Keterangan
RAP1	.721**	.000	Valid
RAP2	.807**	.000	Valid
RAP3	.721**	.000	Valid
RAP4	.452**	.000	Valid

RAP5	.447**	.000	Valid
RAP6	.723**	.000	Valid
RAP7	.613**	.000	Valid

Sumber : output SPSS v.15

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa variabel independen yaitu reformasi administrasi perpajakan memiliki 7 butir pernyataan dengan masing-masing item memiliki nilai *pearson correlation* di atas 0,25. Seluruh item pernyataan variabel reformasi administrasi perpajakan dikatakan valid.

**Tabel 4.5**  
**Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan**

Butir Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	Sig. (2-tailed)	Keterangan
PP1	.787**	.000	Valid
PP2	.834**	.000	Valid
PP3	.541**	.000	Valid
PP4	.682**	.000	Valid
PP5	.785**	.000	Valid
PP6	.903**	.000	Valid
PP7	.652**	.000	Valid

Sumber : output SPSS v.15

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa variabel independen yaitu pengetahuan perpajakan memiliki 7 butir pernyataan dengan masing-masing item memiliki nilai *pearson correlation* di atas 0,25. Seluruh item pernyataan variabel pengetahuan perpajakan dikatakan valid.

**Tabel 4.6**  
**Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak**

Butir Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	Sig. (2-tailed)	Keterangan
KesWP1	.933**	.000	Valid
KesWP2	.837**	.000	Valid
KesWP3	.810**	.000	Valid
KesWP4	.652**	.000	Valid
KesWP5	.881**	.000	Valid
KesWP6	.869**	.000	Valid

Sumber : output SPSS v.15

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa variabel independen yaitu kesadaran Wajib Pajak memiliki 6 butir pernyataan dengan masing-masing item memiliki nilai *pearson correlation* di atas 0,25. Seluruh item pernyataan variabel kesadaran Wajib Pajak dikatakan valid.

**Tabel 4.7**  
**Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak**

Butir Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	Sig. (2-tailed)	Keterangan
KepWP1	.459**	.000	Valid
KepWP2	.535**	.000	Valid
KepWP3	.676**	.000	Valid
KepWP4	.436**	.000	Valid
KepWP5	.766**	.000	Valid
KepWP6	.858**	.000	Valid
KepWP7	.650**	.000	Valid

Sumber : output SPSS v.15

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa variabel dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak memiliki 7 butir pernyataan dengan masing-masing item

memiliki nilai *pearson correlation* di atas 0,25. Seluruh item pernyataan variabel kepatuhan Wajib Pajak dikatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah metode yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang pertanyaannya mencakup indikator dari suatu variabel yang akan diuji. Hasil uji reliabilitas dihitung menggunakan koefisien *cronbach alpha*. Suatu variabel dikatakan andal jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,7 (Nazaruddin & Basuki, 2015).

**Tabel 4.8**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's alpha	N of items	Keterangan
Kualitas Pelayanan Publik	.957	10	Reliabel
Reformasi Administrasi			
Perpajakan	.772	7	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan			
Kesadaran Wajib Pajak	.842	7	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	.895	6	Reliabel
Kendaraan Bermotor	.750	7	Reliabel

Sumber : output SPSS v.15

Berdasarkan tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* variabel kualitas pelayanan publik sebesar 0,957, variabel reformasi administrasi perpajakan sebesar 0,772, variabel pengetahuan perpajakan sebesar 0,842, variabel kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,895, dan variabel kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor sebesar 0,750. Kelima variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *cronbach's alpha* di atas 0,7 sehingga



dapat disimpulkan bahwa, pernyataan dalam lima variabel dalam penelitian ini reliabel atau handal.

Setiap item pernyataan lima variabel dalam penelitian ini dikatakan reliabel atau handal, maka hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan yang digunakan akan mampu mendapatkan data yang konsisten. Hasil data dari kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk diuji lebih lanjut karena, masing-masing dari item pernyataan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas.

### **3. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui kelayakan dari suatu model regresi yang digunakan. Analisis data tidak dapat dilakukan, jika model regresi tidak memenuhi uji asumsi klasik. Hasil uji asumsi klasik dari data yang digunakan sebagai berikut :

#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Pengujian untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak adalah dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*. Data dapat dikatakan berdistribusi normal jika nilai *Asymp Sig (2-Tailed) > 0,05*.

**Tabel 4.9**  
**Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		74
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.62803705
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.059
	Negative	-.080
Kolmogorov-Smirnov Z		.684
Asymp. Sig. (2-tailed)		.737

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel 4.9 uji *kolmogorov-smirnov* dengan nilai signifikansi sebesar 0,737 sehingga dapat diketahui bahwa masing-masing variabel mempunyai nilai sig diatas 0,05. Variabel-variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan mempunyai data berdistribusi normal.

**b. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang tinggi dari variabel bebas dalam model penelitian. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terdapat multikolinearitas. Pengujian dapat dilihat dari nilai  $VIF < 10$ .

**Tabel 4.10**  
**Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10.122	.848		11.939	.000		
Total Kualitas	.008	.014	.024	.592	.556	.556	1.800
Total Reformasi	.111	.022	.157	5.151	.000	.954	1.048
Total Pengetahuan	.075	.031	.120	2.431	.018	.366	2.736
Total Kesadaran	.630	.033	.851	18.823	.000	.435	2.300

a. Dependent Variabel : Total Kepatuhan

Sumber : Output SPSS v.15

Tabel 4.10 menjelaskan bahwa data yang ada pada masing-masing variabel independen dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Varian Inflation Factor* (VIF) secara keseluruhan  $< 10$  dan nilai *tolerance*  $> 0,1$ , maka dapat disimpulkan bahwa data tidak terjadi multikolinearitas.

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui adanya penyimpangan dari syarat-syarat asumsi klasik pada model regresi, dimana dalam model regresi harus dipenuhi syarat tidak adanya heteroskedastisitas. Data dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika nilai signifikan (sig)  $> 0,05$ .

**Tabel 4.11**  
**Uji Heteroskedastisitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.245	.483		.508	.613		
Total Kualitas	.008	.088	-.152	-.964	.338	.556	1.800
Total Reformasi	.019	.012	.184	1.527	.131	.954	1.048
Total Pengetahuan	.004	.018	.044	.229	.820	.366	2.736
Total Kesadaran	.003	.019	-.027	-.153	.879	.435	2.300

a. Dependent Variabel : Total Kepatuhan

Sumber : output SPSS v.15

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa dalam penelitian ini memperoleh nilai signifikansi secara keseluruhan variabel lebih besar dari 0,05. Data yang terdapat dalam penelitian ini dapat disimpulkan tidak terkena heteroskedastisitas.

### C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)

Pengujian hipotesis dan analisis data menggunakan bantuan dari software *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 15.0 for windows evaluation*.

#### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Uji ini digunakan untuk mengetahui gambaran umum mengenai jumlah sampel, nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi dari setiap variabel. Hasil uji statistik deskriptif dapat dilihat pada tabel 4.12 :

**Tabel 4.12**  
**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Total Kepatuhan Wajib Pajak	74	27	35	744.43.12	2,537
Total Kualitas Pelayanan Publik	74	14	50	939.36.00	7,295
Total Reformasi Administrasi Perpajakan	74	15	35	27,53	3,582
Total Pengetahuan Perpajakan	74	21	35	28,09	4,031
Total Kesadaran Wajib Pajak	74	18	30	24,43	3,425
Valid N (listwise)	74				

Sumber : output SPSS v.15

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dideskripsikan bahwa jumlah responden (N) sebanyak 74. Variabel kualitas pelayanan publik memiliki nilai minimum 14, nilai maksimum 50, *mean* 39,15 dan standar deviasi 7,295. Variabel reformasi administrasi perpajakan memiliki nilai minimum 15, nilai maksimum 35, *mean* 27,53 dan standar deviasi 3,582. Variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai minimum 21, nilai maksimum 35, *mean* 28,09 dan standar deviasi 4,031. Variabel kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai minimum 18, nilai maksimum 30, *mean* 24,43 dan standar deviasi 3,425. Variabel kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor memiliki nilai minimum 27, nilai maksimum 35, *mean* 31,03, dan standar deviasi 2,537.

## 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari antar variabel independen dan dependen kualitas pelayanan publik (X1), reformasi administrasi perpajakan (X2), pengetahuan perpajakan (X3), dan kesadaran Wajib Pajak (X4) terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor (Y). Hasil uji regresi berganda diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 10.122 + 0,008 \text{ kualitas pelayanan publik} + 0,111 \text{ reformasi administrasi perpajakan} + 0,075 \text{ pengetahuan perpajakan} + 0,630 \text{ kesadaran wajib pajak} + e$$

Persamaan regresi di atas menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 10.122. Jika variabel kualitas pelayanan publik, reformasi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak dianggap bernilai 0 (nol) atau konstan, maka kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor akan meningkat sebesar 10.122 satuan.

Koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan publik sebesar 0,008. Hal ini berarti bahwa, jika variabel kualitas pelayanan publik bertambah satu satuan maka, variabel kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor akan meningkat sebesar 0,008 satuan atau 0,8% dengan catatan variabel yang lain dianggap konstan.

Koefisien regresi pada variabel reformasi administrasi perpajakan sebesar 0,111. Hal ini berarti bahwa, jika variabel reformasi administrasi perpajakan bertambah satu satuan maka, variabel kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor akan meningkat sebesar 0,111 satuan atau 1,11% dengan catatan variabel yang lain dianggap konstan.

Koefisien regresi pada variabel pengetahuan perpajakan sebesar 0,075. Hal ini berarti bahwa, jika variabel pengetahuan perpajakan bertambah satu satuan maka, variabel kepatuhan Wajib Pajak kendaraan

bermotor akan meningkat sebesar 0,075 satuan atau 7,5% dengan catatan variabel yang lain dianggap konstan.

Koefisien regresi pada variabel kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,630. Hal ini berarti bahwa, jika variabel kesadaran Wajib Pajak bertambah satu satuan maka, variabel kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor akan meningkat sebesar 0,630 satuan atau 63% dengan catatan variabel yang lain dianggap konstan.

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

Uji ini merupakan bentuk metode untuk menguji potensi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi adalah antara 0 sampai dengan 1, jika koefisien determinasinya mendekati 0 maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dikatakan kecil, namun jika koefisien determinasinya mendekati nilai 1 maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dikatakan semakin besar. Tabel 4.14 dibawah ini menunjukkan hasil pengujian dari uji koefisien determinasi (adjusted R<sup>2</sup>) :

**Tabel 4.13**  
**Uji Koefisien Determinasi**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.969 <sup>a</sup>	.939	.935	.646

a. Predictors: (Constant), TOTAL KESADARAN, TOTAL REFORMASI, TOTAL AKUNTABILITAS, TOTAL PENGETAHUAN

b. Dependent Variable: TOTAL KEPATUHAN

Sumber : output SPSS v.15

Tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R2* sebesar 0,935. Hal ini berarti 93,5% variasi dari variabel kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen yaitu kualitas pelayanan publik, reformasi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak kendaraan bermotor. Sisanya sebesar 6,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

#### 4. Uji Signifikansi Simultan (F)

Uji statistik F merupakan bentuk metode pengujian yang digunakan untuk mengukur ketepatan dari fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual. Uji statistik F dilakukan berdasarkan  $F_{hitung}$  dengan nilai tingkat kepercayaan sebesar 5%. Kriteria dari hipotesis yang diterima atau ditolak yaitu berdasarkan nilai  $F_{hitung}$  dengan profitabilitas  $< 0,05$  atau alpha maka dapat dikatakan  $H_a$  diterima, namun jika profitabilitas  $> 0,05$  atau alpha maka  $H_a$  ditolak.

**Tabel 4.14**  
**Uji Nilai-F**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	441.153	4	110.288	264.292	.000 <sup>a</sup>
	Residual	28.793	69	.417		
	Total	469.946	73			

a. Predictors: (Constant), TOTAL KESADARAN, TOTAL REFORMASI, TOTAL AKUNTABILITAS, TOTAL PENGETAHUAN

b. Dependent Variable: TOTAL KEPATUHAN

Sumber : ouput SPSS v.15



Tabel 4.13 menunjukkan bahwa hasil pengujian memiliki tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Karena tingkat signifikansi  $< 0,05$  maka, dapat dikatakan kualitas pelayanan publik, reformasi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

### 5. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk menunjukkan variabel independen secara parsial menerangkan variasi dari variabel dependen. Hasil dari pengujian ini bisa dilihat dari nilai signifikan dan nilai *Unstandardized Coefficients* B. Jika memiliki nilai sig  $< 0,05$  dapat dikatakan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.15**  
**Uji Nilai-t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10.122	.848		11.939	.000		
Total Kualitas	.008	.014	.024	.592	.556	.556	1.800
Total Reformasi	.111	.022	.157	5.151	.000	.954	1.048
Total Pengetahuan	.075	.031	.120	2.431	.018	.366	2.736
Total Kesadaran	.630	.033	.851	18.823	.000	.435	2.300

a. Dependent Variabel : Total Kepatuhan

Sumber : Output SPSS v.15

Berdasarkan tabel 4.15 di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan publik tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Sedangkan variabel reformasi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak

berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

**a. Uji Hipotesis 1 ( $H_1$ )**

Berdasarkan tabel 4.15 di atas variabel kualitas pelayanan publik memiliki nilai signifikansi  $> 0,05$  ( $0,556 > 0,05$ ) dengan nilai koefisien sebesar 0,008. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama  $H_1$  ditolak.

**b. Uji Hipotesis 2 ( $H_2$ )**

Berdasarkan tabel 4.15 variabel reformasi administrasi perpajakan memiliki nilai signifikansi  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) dengan nilai koefisien sebesar 0,111. Maka dapat disimpulkan bahwa reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua  $H_2$  diterima.

**c. Uji Hipotesis 3 ( $H_3$ )**

Berdasarkan tabel 4.15 variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai signifikansi  $< 0,05$  ( $0,018 < 0,05$ ) dengan nilai koefisien sebesar 0,075. Maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga  $H_3$  diterima.

#### **d. Uji Hipotesis 4 (H<sub>4</sub>)**

Berdasarkan tabel 4.15 variabel kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai signifikansi  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) dengan nilai koefisien sebesar 0,630. Maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat H<sub>4</sub> diterima.

#### **D. Pembahasan (Interpretasi)**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik, reformasi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Gunungkidul. Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang sedang membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Online Desa Semugih Kecamatan Rongkop.

Berdasarkan hipotesis dalam penelitian ini, ditunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Sedangkan hasil pengujian dari reformasi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

## **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Hasil pengujian hipotesis untuk variabel kualitas pelayanan publik ( $H_1$ ) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Online Desa Semugih Kecamatan Rongkop, dengan demikian ( $H_1$ ) ditolak. Hal ini bisa dilihat dari nilai signifikansi  $> 0,05$  ( $0,556 > 0,05$ ) dengan nilai koefisien sebesar 0,008. Syarat variabel independen dapat berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu memiliki nilai  $\text{sig} < 0,05$ .

Akuntabilitas pelayanan publik menurut Susilawati & Budiarta (2013) adalah kemampuan Kantor Bersama SAMSAT dalam melayani Wajib Pajak untuk memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka. Petugas yang bersikap ramah, berbicara dengan sopan dan berpenampilan rapi maka akan membuat Wajib Pajak nyaman saat dilayani oleh petugas tersebut. Selain itu, petugas pelayanan juga harus mampu membantu kesulitan Wajib Pajak dan menyelesaikan masalah yang dimiliki Wajib Pajak seputar pajak kendaraan bermotor. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanann yaitu dari tersedianya fasilitas yang memadai. Standar operasional prosedur (SOP) yang baik juga dapat menunjukkan kualitas pelayanan.

Beberapa Wajib Pajak menilai bahwa pelayanan yang diberikan kurang maksimal, fasilitas kantor kurang memadai, tetapi wajib pajak

tetap membayar pajak kendaraan bermotor dengan alasan hanya untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Ada Wajib Pajak yang mengalami kesulitan saat membayar pajak karena salah satu identitas yang dibutuhkan diluar kota. Petugas menyarankan Wajib Pajak untuk mencoba membayar pajak di SAMSAT Pusat dengan alasan petugas kurang memahami bagaimana permasalahan tersebut. Namun ada juga Wajib Pajak yang menilai bahwa petugas kantor SAMSAT Online Desa selalu memberikan informasi dan pelayanan yang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aswati (2018) yaitu menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Jadi, bisa disimpulkan bahwa di setiap daerah atau kabupaten/kota, wajib pajak kendaraan bermotor memiliki prinsip-prinsip yang berbeda dalam menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak.

## **2. Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Hasil pengujian hipotesis untuk variabel reformasi administrasi perpajakan ( $H_2$ ) menunjukkan bahwa reformasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Online Desa Semugih Kecamatan Rongkop, dengan demikian ( $H_2$ ) diterima. Hal ini bisa dilihat dari nilai signifikansi  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) dengan nilai koefisien sebesar 0,111. Syarat

variabel independen dapat berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu memiliki nilai sig < 0,05.

Kemala (2015) yang jelaskan bahwa reformasi administrasi perpajakan merupakan penyempurna kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar efisien, ekonomis dan cepat. Seiring perkembangan jaman, reformasi administrasi pun dilakukan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat guna mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sehingga, Wajib Pajak lebih patuh dalam membayar pajak karna Wajib Pajak merasa puas dengan sistem administrasi yang efektif dan mudah. Semakin baik administrasi perpajakan, maka jumlah penerimaan pajak akan meningkat.

Hasil ini konsisten dengan penelitian Dewi dkk, (2017), yang meneliti pengaruh kesadaran Wajib Pajak, reformasi administrasi perpajakan dan persepsi tentang sanksi perpajakan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian tersebut didukung oleh Kemala (2015) yang menunjukkan reformasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

### **3. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Hasil pengujian hipotesis untuk variabel pengetahuan perpajakan ( $H_3$ ) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Online Desa Semugih Kecamatan Rongkop, dengan demikian ( $H_3$ ) diterima. Hal ini bisa dilihat dari nilai signifikansi  $< 0,05$  ( $0,018 < 0,05$ ) dengan nilai koefisien sebesar 0,075. Syarat variabel independen dapat berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu memiliki nilai sig  $< 0,05$ .

Pengetahuan wajib pajak adalah kemampuan wajib pajak yang mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan UU yang akan merak bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kesejahteraan mereka. Rendahnya pengetahuan perpajakan dapat menyebabkan ketidakpercayaan dan sikap negatif terhadap pajak. Sedangkan pengetahuan yang baik dapat berkorelasi dengan sikap positif wajib pajak terhadap pajak. Pemahaman perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Jika Wajib Pajak memiliki pengetahuan yang cukup, maka Wajib Pajak mampu bersikap terhadap kewajibannya (Puspita dkk, 2016). Hal ini dapat mendorong Wajib Pajak lebih taat pajak. Sehingga, potensi penerimaan pajak dapat dimaksimalkan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Kemala (2015) dan penelitian Aswati (2018) yaitu pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

#### **4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Hasil pengujian hipotesis untuk variabel kesadaran Wajib Pajak ( $H_4$ ) menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Online Desa Semugih Kecamatan Rongkop, dengan demikian ( $H_1$ ) diterima. Hal ini bisa dilihat dari nilai signifikansi  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) dengan nilai koefisien sebesar 0,630. Syarat variabel independen dapat berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu memiliki nilai sig  $< 0,05$ .

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kesadaran Wajib Pajak dapat dikatakan sebagai sikap dari Wajib Pajak yang telah paham tentang pajak dan mau melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang diberlakukan. Kedua hal ini jika berjalan dengan baik yaitu pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan, maka tidak dipungkiri akan berdampak pada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak yang dipengaruhi dari tingkat kesadaran Wajib Pajak.



Pajak berperan penting sebagai sumber pembiayaan negara. Dengan memiliki pemikiran tersebut maka dapat tercipta penilaian positif bahwa membayar pajak dapat memberikan kesejahteraan bagi diri sendiri serta bangsa secara keseluruhan. Sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Susilawati & Budiarta (2013) dengan hasil kesadaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian yang dilakukan Ummah (2015) menunjukkan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Jati (2016) juga menunjukkan hasil kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.