

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Tempat Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Samsat**

Sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja (Persero). Latar belakang terbentuknya SAMSAT di seluruh Indonesia diawali dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Bersama Tiga Menteri, yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan/Panglima ABRI, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri NO POL KEP/13/XII/76 Nomor: KEP-1693/MK/IV/12/1976; 311 Tahun 1976 tentang peningkatan kerjasama antara Pemerintah Daerah Tingkat I, Komando Daerah Kepolisian dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah khususnya mengenai pajak-pajak kendaraan bermotor. Dasar hukum pembentukan SAMSAT di seluruh Indonesia adalah Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 TAHUN 1999, Nomor 6/IMK 014/1999 tentang Pelaksanaan

Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan

Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Tujuan dibentuk SAMSAT adalah untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat untuk pengurusan regrestasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan SWDKLLJ, maka dibentuklah Kantor Bersama Samsat

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, SAMSAT mengacu pada Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah dan Direktur Utama PT.Jasa Raharja (Persero) Nomor SKEP/06/X/1999, Nomor 973-1228, Nomor SKEP/02/X/1999 tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

SAMSAT merupakan sistem pelayanan publik yang dikelola oleh tiga instansi berbeda. Oleh karena itu untuk memudahkan koordinasi dalam penyelenggaraan pelayanan dibentuk Tim Pembina SAMSAT Pusat dan Provinsi. Tim Pembina pusat berkedudukan di Jakarta. Sedangkan Tim Pembina SAMSAT Provinsi berkedudukan di Ibukota Provinsi. Aparat pelaksanaan SAMSAT terdiri atas Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa

Raharja (Persero) cabang Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, masing-masing ketiga instansi yang ada di SAMSAT memiliki tugas dan kewenangan masing-masing Berikut adalah pembagian tugas dan wewenang masing-masing instansi

1. Unit Pelayanan : Petugas Dispenda dan POLRI
2. Unit Administrasi : Petugas Dispenda, POLRI dan Jasa  
Raharja
3. Unit Pembayaran : Petugas Dispenda (Bendaharawan Samsat  
Penerima)
4. Unit Pencetakan : Petugas Dispenda dan POLRI.
5. Unit Penyerahan : Petugas POLRI
6. Unit Arsip : Petugas POLRI dan Dispenda
7. Unit Informasi : Petugas POLRI, Dispenda

## **2. Visi Misi Kantor Samsat Kabupaten Sinjai**

Sebagai tindak lanjut dari kerja sama ini guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat telah ditetapkan visi dan misi kantor Samsat sinjai yaitu:

### a) Visi

“Menjadi unit penyelenggara pelayanan yang produktif dalam mewujudkan pelayanan prima dilingkungan Samsat Sinjai”.

### b) Misi

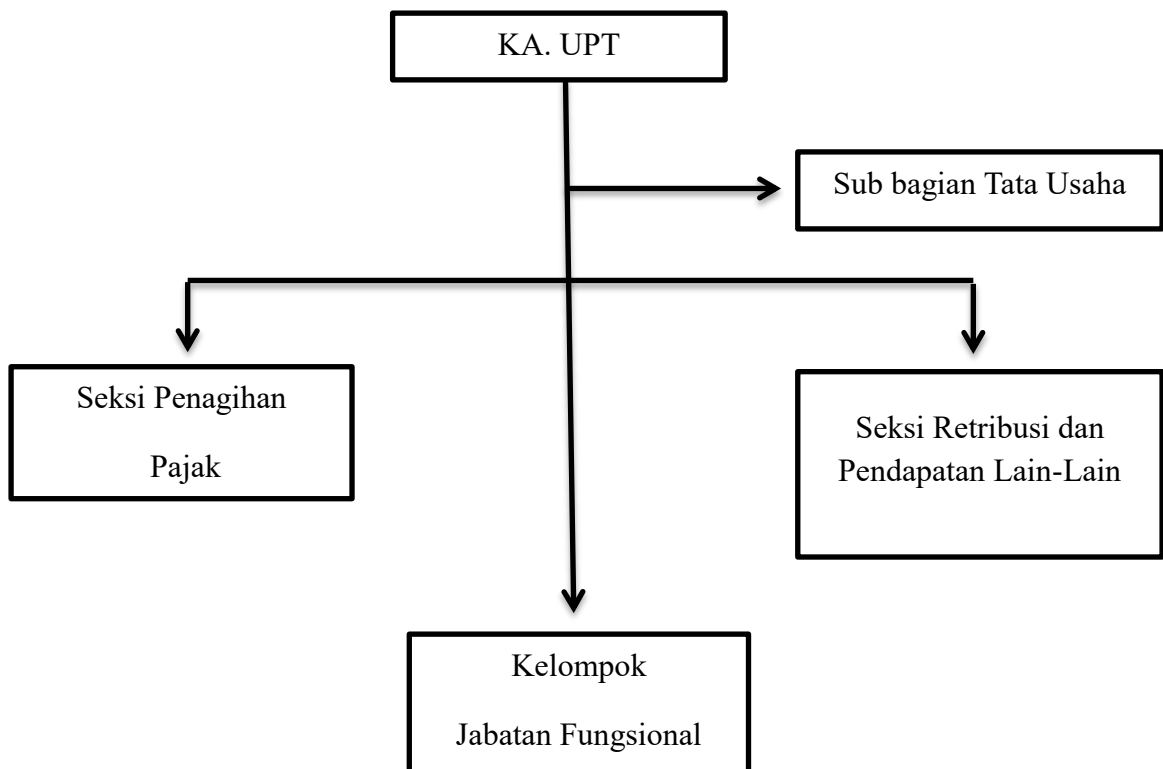
1. Menyederhanakan prosedur pelayanan secara berkelanjutan
2. Meningkatkan keterampilan pelaksanaan

3. Memelihara sarana kerja dengan seksama
4. Memuaskan masyarakat

### 3. Struktur Organisasi SAMSAT Kabupaten Sinjai

Agar dapat memberikan wewenang dan tanggung jawab yang seimbang maka perlu dibentuk struktur organisasi yang baik, sehingga tugas yang diberikan dapat dikerjakan secara efisien, sistematis, dan terkoordinis. Struktur ini kemudian digambarkan dalam suatu bagan organisasi atau diagram. Diagram ini akan memperlihatkan garis-garis besar hubungan antara fungsi-fungsi dalam organisasi, arus tanggung jawab dan wewenang. Adapun struktur organisasi yang dimiliki sebagai berikut:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi SAMSAT Kab. Sinjai



Sumber data: Kantor Samsat Kab. Sinjai

#### 4. Sumber Daya Manusia di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai

Sumber Daya Manusia yang tersedia didalam suatu organisasi merupakan faktor yang sangat menentukan mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan. jumlah personil yang ada pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sinjai dapat dibedakan atas beberapa kriteria yang didasarkan kepada asal instansi dari sumber daya manusia tersebut, yaitu yang berasal dari Kepolisian, Dinas Pendapatan, dan Jasa Raharja. Jumlah personil yang ada secara keseluruhan adalah 62 orang. adapun distribusi personil yang ada di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sinjai dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.1 Jumlah Personil pada Kantor Bersama Samsat Kab. Sinjai**

Jenis Personil	Jumlah (orang)
Kepolisian	
a) Anggota polri	30
b) PNS polri	4
Dinas pendapatan	25
Jasa raharja	3
Jumlah	62

Sumber data: Kantor Samsat Kab. Sinjai

#### B. Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1). Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, (2). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dan (3). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam rangka

menjawab pertanyaan diatas maka peneliti menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner atau angket penelitian sebagai teknik pengumpulan data yang valid dan reliabel. Untuk menguji hipotesis yang telah dibuat peneliti sebelumnya, maka digunakan metode penelitian kauntitatif menggunakan rumus-rumus statistic serta perangkat lunak computer dengan proses Statistical Predict Standart Solution (SPSS) yang dianggap relevan untuk menganalisis data atau jawaban dari responden dengan tujuan mengetahui bagaimana pengaruh antara ketiga variabel yang telah diteliti. Adapun hasil penelitian yang diperoleh disajikan sebagai berikut:

### **1. Karakteristek responden**

Berdasarkan data 100 responden wajib pajak yang terdaftar di kantor samsat sinjai. Dengan daftar angket (kuesioner) telah didapatkan kondisi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan serta persepsi responden terhadap pernyataan-pernyataan setiap indikator variabel penelitian. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai karakteristik dan persepsi responden sebagai objek penelitian.

#### **a) Jenis kelamin responden**

Berikut ini karakteristik responden wajib pajak yang terdaftar di kantor samsat sinjai berdasarkan jenis kelamin

**Tabel 4.2 karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentasi
1	Perempuan	57	57%
2	Laki-Laki	43	43%
	Total	100	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang berasal wajib pajak yang terdaftar di kantor samsat sinjai sebagian besar berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43 orang atau 43%, dan perempuan sebanyak 57 orang atau 57%

#### b) Usia responden

Berikut ini karakteristik responden wajib pajak yang terdaftar di kantor samsat sinjai berdasarkan usia

**Tabel 4.3 karakteristik Berdasarkan Usia**

No	Umur	Frekuensi	Presentasi
1	22 - 27 Tahun	16	16%
2	28 - 33 Tahun	38	38%
3	34 – 39 Tahun	37	27%
4	50 - 55Tahun	7	7%
5	>56 tahun	2	2%
	Total	100	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden berasal dari wajib pajak yang terdaftar di kantor samsat sinjai sebagian besar berusia 28 – 33 tahun. Pada tabel diatas menunjukkan bahwa usia responden sebanyak 22 - 27 tahun sebanyak 16 orang atau 16%, usia responden sebanyak 28 - 33 tahun sebanyak 38 orang atau 38%, usia responden sebanyak 34 – 39 tahun sebanyak 37 orang atau 37%, usia responden sebanyak 50 – 55 orang sebanyak 7 orang atau 7%, dan usia responden sebanyak diatas 56 tahun sebanyak 2 orang atau 8%.

### c) Pekerjaan responden

Berikut ini karakteristik responden wajib pajak yang terdaftar di kantor samsat sinjai berdasarkan pekerjaan

**Tabel 4.4 karakteristik Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentasi
1	PNS/ Staff Pegawai	48	48%
2	Pengusaha	14	14%
3	Petani	17	17%
4	Dll	21	21%
	Total	100	100%

Berdasarkan Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden dalam penelitian ini yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/ Staff Pegawai sebanyak 48 orang atau 40%, Pengusaha sebanyak 14 orang atau 14%, Petani sebanyak 17 Orang atau 17% dan lain-lain sebanyak 21 orang atau 21%. Hal ini berarti bahwa dapat disimpulkan responden dalam penelitian ini sebagian besar memiliki pekerjaan sebagai PNS/ Staff Pegawai.

## 2. Deskripsi Variable

Deskripsi Variabel Untuk melihat tanggapan responden terhadap indikator-indikator variabel penelitian kesadaran wajib pajak (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) diuraikan berikut ini:

### a) Penentuan Range

Penentuan Range Peneliti menggunakan skala Likert dalam penelitian ini dengan bobot tertinggi pernyataan adalah lima (5) dan bobot



terendah adalah satu (1). Dengan jumlah responden sebanyak 100 wajib pajak maka range dapat dihitung dengan:

$$Range = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Range Skor}}$$

Skor tertinggi dan skor terendah didapatkan dari perkalian antara jumlah sampel dan bobot kuesioner, maka diperoleh:

$$\text{Skor tertinggi} : 100 \times 5 = 500$$

$$\text{Skor terendah} : 100 \times 1 = 100$$

Sehingga penentuan range dalam penelitian ini sebesar:

$$\begin{aligned} Range &= \frac{500 - 100}{5} \\ &= 80 \end{aligned}$$

Maka angka indeks yang digunakan sebagai berikut:

$$100 - 180 = \text{Sangat Rendah}$$

$$180 - 260 = \text{Rendah}$$

$$261 - 340 = \text{Cukup}$$

$$341 - 420 = \text{Tinggi}$$

$$421 - 500 = \text{Sangat Tinggi}$$

#### **b) Deskripsi Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1) dan Perhitungan Skor**

Pada variabel kesadaran wajib pajak terdiri dari 5 indikator dan 5 pernyataan dalam mengukur variabel kesadaran wajib pajak.

Adapun hasil jawaban dari 100 responden terhadap variabel kesadaran wajib pajak dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1)**

Item		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
SS	F	33	26	25	20	18
	%	33%	26%	25%	20%	18%
S	F	51	42	50	45	50
	%	51%	42%	50%	45%	50%
N	F	12	26	22	26	25
	%	12%	26%	22%	26%	25%
TS	F	3	6	2	7	6
	%	3%	6%	2%	7%	6%
STS	F	1	0	1	2	1
	%	1%	0%	1%	2%	1%
TOTAL	F	100	100	100	100	100
	%	100%	100%	100%	100%	100%
SKOR		412	388	396	374	378
RATA-RATA		389				

Berdasarkan tabel 4.5, menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki indeks rata-rata sebesar 389 dari keseluruhan pernyataan indikator kesadaran wajib pajak dimana berada pada range tinggi. Adapun pernyataan dengan nilai indeks tertinggi dimiliki pertanyaan 1 yaitu “Saya mengetahui bahwa terdapat Undang-undang yang mengatur ketentuan pajak kendaraan bermotor” dengan nilai 412. Sedangkan pernyataan dengan nilai indeks rata-rata terendah dimiliki oleh pernyataan 4 yaitu “saya memahami bahwa membayar pajak kendaraan bermotor wajib dilakukan oleh masyarakat untuk kepentingan daerah” dengan nilai sebesar 374.

**c) Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2) dan Perhitungan Skor**

Pada variabel Kualitas pelayanan terdiri dari 5 indikator dan 5 pernyataan dalam mengukur variabel Kualitas pelayanan pajak. Adapun hasil jawaban dari 100 responden terhadap variabel Kualitas pelayanan pajak dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

Item		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
SS	F	20	28	16	17	17
	%	20%	28%	16%	17%	17%
S	F	40	43	50	47	54
	%	40%	43%	50%	47%	54%
N	F	33	25	29	23	24
	%	33%	25%	29%	23%	24%
TS	F	7	4	5	8	5
	%	7%	4%	5%	8%	5%
STS	F	0	0	0	5	0
	%	0%	0%	0%	5%	0%
TOTAL	F	100	100	100	100	100
	%	100%	100%	100%	100%	100%
SKOR		373	395	377	363	383
RATA-RATA		378				

Berdasarkan tabel, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak memiliki indeks rata-rata sebesar 378 dari keseluruhan pernyataan indikator kualitas pelayanan pajak dimana berada pada range tinggi. Adapun pernyataan dengan nilai indeks tertinggi dimiliki pernyataan kedua yaitu “Saya mudah memperoleh informasi secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya.” dengan nilai 395. Sedangkan pernyataan dengan nilai indeks rata-rata terendah dimiliki oleh pernyataan keempat yaitu

“Kemampuan staff pegawai memberikan pelayanan atas masalah yang dihadapinya dapat membantu meringankan masalah wajib pajak.” dengan nilai sebesar 363.

**d) Deskripsi Variable Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor (Y) dan Perhitungan Skornya**

Pada variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor terdiri dari 4 indikator dan 5 pernyataan dalam mengukur variable kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Adapun hasil jawaban dari 100 responden terhadap variable kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Item		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
SS	F	26	20	16	17	20
	%	26%	20%	16%	17%	20%
S	F	40	47	47	39	44
	%	40%	47%	47%	39%	44%
N	F	26	25	30	39	26
	%	26%	25%	30%	39%	26%
TS	F	6	6	7	4	9
	%	6%	6%	7%	4%	9%
STS	F	2	2	0	1	1
	%	2%	2%	0%	1%	1%
TOTAL	F	100	100	100	100	100
	%	100%	100%	100%	100%	100%
SKOR		382	377	372	367	377
RATA-RATA		374				

Berdasarkan tabel, menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor memiliki indeks rata-rata sebesar 374 dari keseluruhan pernyataan indikator wajib pajak kendaraan

bermotor dimana berada pada range tinggi. Adapun pernyataan dengan nilai indeks tertinggi dimiliki pernyataan pertama yaitu “Saya selalu memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor.” dengan nilai 382. Sedangkan pernyataan dengan nilai indeks rata-rata terendah dimiliki oleh pernyataan keempat yaitu “saya mengetahui informasi lengkap tentang persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor” dengan nilai sebesar 367.

### 3. Uji Instrumen Penelitian

#### a) Uji Validitas

Pada penelitian ini untuk melihat validitas item pernyataan yang telah dibuat maka digunakan analisis *Corrected Item Total Correlation* dengan SPSS.23. Dilakukan dengan melihat angka-angka yang terletak pada kolom “*Corrected Item Total Correlation*”. Jika angka pada kolom tersebut lebih besar dari nilai r-tabel maka item pertanyaan tersebut valid, nilai r-tabel dicari pada taraf signifikansi 5% atau 0.05 dengan jumlah (n)=100, maka diperoleh r-tabel sebesar **0,1966**. Jika nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari nilai r-tabel maka dinyatakan valid dan sebaliknya jika nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih kecil dari nilai r-tabel maka dinyatakan invalid.

Berikut ini hasil perhitungan SPSS.23 item pernyataan dari variabel X<sub>1</sub> (kesadaran wajib pajak) yaitu:

**Tabel 4.8 Item Total Statistics Variabel X1 (Kesadaran Wajib Pajak)**

No Item	<i>Corrected Item Total Correlion</i>	Nilai r-tabel	Ket
X1.1	<b>,626<sup>**</sup></b>	<b>0,1966</b>	<b><i>Valid</i></b>
X1.2	<b>,740<sup>**</sup></b>	<b>0,1966</b>	<b><i>Valid</i></b>
X1.3	<b>,780<sup>**</sup></b>	<b>0,1966</b>	<b><i>Valid</i></b>
X1.4	<b>,779<sup>**</sup></b>	<b>0,1966</b>	<b><i>Valid</i></b>
X1.5	<b>,687<sup>**</sup></b>	<b>0,1966</b>	<b><i>Valid</i></b>

Berdasarkan kolom “*Corrected Item Total Correlion*” pada tabel 4.8 diatas terlihat bahwa semua item pernyataan lebih besar dari nilai r-tabel **0,1966** dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada variabel X<sub>1</sub> (kesadaran wajib pajak) dinyatakan valid dan layak digunakan.

Berikutnya adalah hasil olah data SPSS.23 analisis validitas untuk variabel X<sub>2</sub> (kualitas pelayanan) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.9 Item-Total Statistic Variabel X<sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan)**

No Item	<i>Corrected Item Total Correlion</i>	Nilai r-tabel	Ket
X2.1	<b>,758<sup>**</sup></b>	<b>0,1966</b>	<b><i>Valid</i></b>
X2.2	<b>,650<sup>**</sup></b>	<b>0,1966</b>	<b><i>Valid</i></b>
X2.3	<b>,667<sup>**</sup></b>	<b>0,1966</b>	<b><i>Valid</i></b>
X2.4	<b>,534<sup>**</sup></b>	<b>0,1966</b>	<b><i>Valid</i></b>
X2.5	<b>,692<sup>**</sup></b>	<b>0,1966</b>	<b><i>Valid</i></b>

Berdasarkan kolom “*Corrected Item Total Correlion*” pada tabel diatas terlihat bahwa semua item pernyataan lebih besar dari nilai r-tabel **0,1966** dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada variabel X<sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan) dinyatakan valid dan layak digunakan.

Berikutnya adalah hasil olah data SPSS.23 analisis validitas untuk variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.10 Total Statistics Variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor)**

No Item	<i>Corrected Item Total Correlion</i>	Nilai r-tabel	Ket
X3.1	,712**	0,1966	<i>Valid</i>
X3.2	,766**	0,1966	<i>Valid</i>
X3.3	,703**	0,1966	<i>Valid</i>
X3.4	,769**	0,1966	<i>Valid</i>
X3.5	,746**	0,1966	<i>Valid</i>

Berdasarkan kolom “*Corrected Item Total Correlion*” pada tabel diatas terlihat bahwa semua item pernyataan lebih besar dari nilai r-tabel **0,1966** dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor) dinyatakan valid dan layak digunakan.

#### **b) Uji Realibilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kepercayaan instrumen kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk untuk mengetahui konsistensi alat ukur dan konsisten jika pengukuran tersebut diulang dari waktu ke waktu. Uji Reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *cronbach's alpha*. *cronbach's alpha* merupakan bagian yang digunakan untuk menguji tingkat realibilitas ukuran, dimana suatu instrument dapat dikatakan reliable bila memiliki koefisien atau alpha sebesar 0,6 atau lebih.

Menurut Wiratna Sujerweni (2014), kusioner dikatakan reliable jika nilai cronbach alpha  $> 0,6$ .

Berikut ini adalah nilai *cronbach's alpha* dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini

**Tabel 4.11 Uji Realibilitas Variabel X<sub>1</sub> (Kesadaran Wajib Pajak)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,772	5

Pada penelitian ini hasil analisis SPSS.23 terhadap item-item pernyataan pada variabel X<sub>1</sub> (Penghargaan) menunjukkan koef. *Cronbach's Alpha* sebesar **0.772** (pada tabel 4.11), lebih besar dari standar *cronbach alpha* **0.6**, hal tersebut membuktikan bahwa item-item pernyataan yang digunakan pada variabel X<sub>1</sub> dapat disimpulkan reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data dalam penelitian.

**Tabel 4.12 Uji Realibilitas X<sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,660	5

Pada penelitian ini hasil analisis SPSS.23 terhadap item-item pernyataan pada variabel X<sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan) menunjukkan koef. *Cronbach's Alpha* sebesar **0.660** (pada tabel 4.12), lebih besar dari standar *cronbach alpha* **0.6**, hal tersebut



membuktikan bahwa item-item pernyataan yang digunakan pada variabel  $X_2$  dapat disimpulkan reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data dalam penelitian.

**Tabel 4.13 Uji Realibilitas Y (Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,791	5

Pada penelitian ini hasil analisis SPSS.23 terhadap item-item pernyataan pada variabel Y (kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor) menunjukkan koef. *Cronbach's Alpha* sebesar **0.791** (pada tabel 13), lebih besar dari standar *cronbach alpha* **0.6**, hal tersebut membuktikan bahwa item-item pernyataan yang digunakan pada variabel Y dapat disimpulkan reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data dalam penelitian.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a) Uji Normalitas Data

Uji ini bertujuan untuk melihat apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal, sehingga uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Penelitian ini menggunakan Uji Kolmogrov-Smirnov hasil olah datanya dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.14

## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,10923137
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,046
	Positive	,046
	Negative	-,043
Test Statistic		,046
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

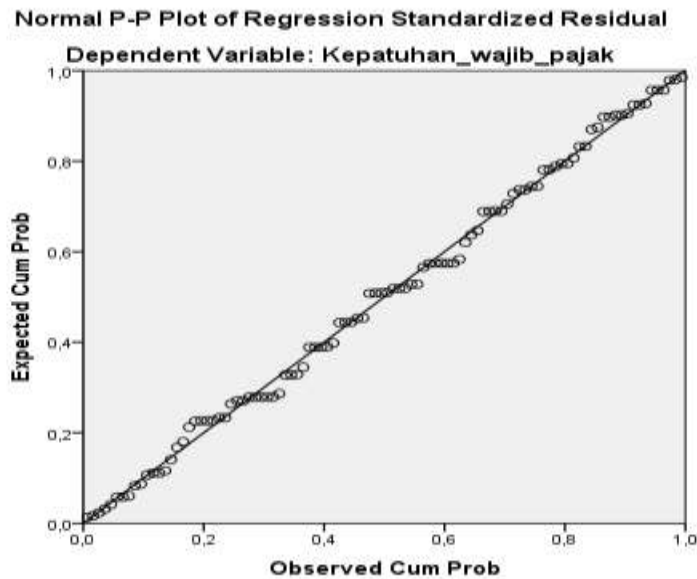
d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil olah uji data normalitas data diatas diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar  $0.200 > 0.05$ , maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal sehingga data yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan dan dapat dipertanggung jawabkan.

Menurut Imam Ghozali (2011: 161), model regresi dikatakan berdistribusi normal jika data plotting (titik-titik) yang menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonal. Adapun hasil uji normalitas menggunakan Normal P-Plot disajikan gambar berikut ini:

**Gambar 4.2 Normal P-P Plot Regression Standardized**

*Residua*



Berdasarkan hasil output SPSS.23 pada gambar. *Normal P-P Plot Regression Standardized Residual*, diatas diketahui bahwa data plotting (titik-titik) mengikuti garis diagonal, maka berdasarkan dasar pengambilan keputusan dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini berdistribusi normal.

**b) Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Dasar pengambilan keputusan uji multikolinieritas:

- Apabila tolerance value  $> 0.1$  dan VIF  $< 10$ , maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel independent pada model regresi.
- Apabila tolerance value  $< 0.1$  dan VIF  $> 10$ , maka dapat disimpulkan terjadi gejala multikolinearitas antar variabel independent pada model regresi.

**Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kesadaran_wajib_pajak	,761	1,313
	Kualitas_pelayanan_pajak	,761	1,313

a. Dependent Variable: Kepatuhan\_wajib\_pajak

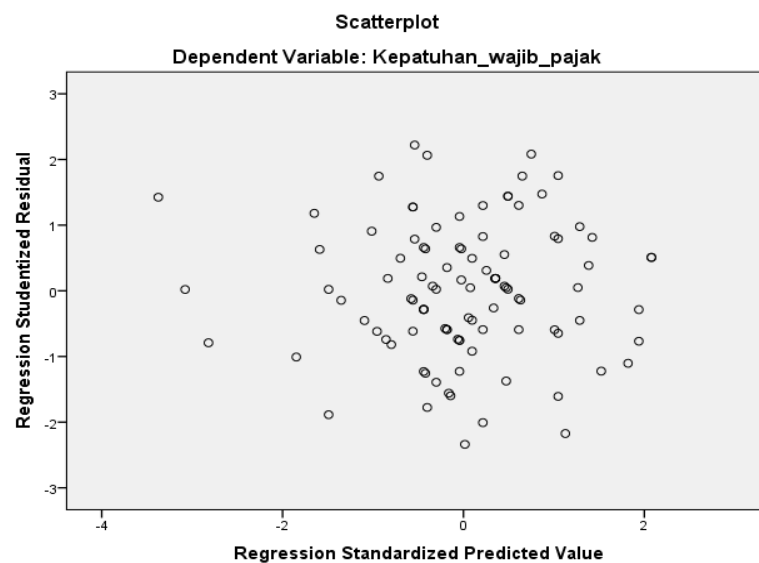
Berdasarkan tampilan *coefficients* pada table diatas, diketahui besarnya nilai *tolerance* masing-masing variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak (0,761) dan kualitas pelayanan pajak (0,761) lebih besar dari 0,1. Nilai *Inflation Faktor* (VIP) masing-masing variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak (1,313) dan kualitas pelayanan pajak (1,313) kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* kedua variable lebih dari 0,10 dari nilai VIP kurang dari 10, Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah multikoloneritas pada model regresi.

### c) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa variansi variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Jika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas karena data *cross section* memiliki data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar) untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas, metode yang digunakan adalah metode chart (diagram *scatterpo*) jika :

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

**Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas**



Berdasarkan diagram diatas,maka dapat dilihat bahwa data tersebar secara acak dan tidak mebentuk suatu pola tertentu, hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat suatu pola tertentu, hal ini menunjukkan bahwa tidak dapat heteroskedastisitas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terjadinya perbedaan varian dari residual dari suatu pengamatan yang lain.

## 5. Uji Hipotesis

### a) Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Untuk mengetahui pengaruhnya maka digunakan rumus persamaan berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + e$$

**Dimana : Y = Kepatuhan wajib pajak**

**a = Konstanta**

**b = Koefisien regresi**

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

**X<sub>2</sub> = Kualitas pelayanan**

**e = Standar error**

**Tabel 4.16**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,380	1,643		-,231	,817
	Kesadaran_wajib_pajak	,350	,080	,328	4,386	,000
	Kualitas_pelayanan	,649	,088	,551	7,382	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan\_wajib\_pajak

Berdasarkan hasil regresi yang didapat maka dibuat persamaan linear berganda sebagai berikut:

$$Y = -0,380 + 0,350 (X_1) + 0,649 (X_2)$$

Dari persamaan regresi tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar -,380 mempunyai arti bahwa nilai kinerja karyawan (Y) sebelum dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu Kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ) dan Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) mempunyai nilai negatif.
2. Nilai koefisien regresi untuk kesadaran wajib pajak sebesar 0,350. Dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Setiap peningkatan Motivasi akan memberikan dampak pada meningkatnya kepatuhan sebesar 0,350
2. Nilai koefisien regresi untuk kualitas pelayanan pajak sebesar 0,649. dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa kualitas

pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Setiap peningkatan komitmen akan memberikan dampak pada meningkatnya kerja sebesar 0,649.

#### b) Uji T-Parsial

Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variable independen, yaitu kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ( $Y$ ) maka digunakan uji T dengan cara membandingkan nilai  $T_{hitung}$  dengan nilai  $T_{tabel}$ , apabila nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Namun, jika nilai  $T_{hitung} < T_{tabel}$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% ( $\alpha=0,05$ ), sehingga diperoleh nilai  $T_{tabel}$  **1,984** (lihat  $T_{tabel}$  pada lampiran).

**Tabel 4.17 Hasil Uji T**

Model		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
		B		Beta		
1	(Constant)	-,380	1,643		-,231	,817
	Kesadaran_wajib_pajak	,350	,080	,328	<b>4,386</b>	,000
	Kualitas_pelayanan_	,649	,088	,551	<b>7,382</b>	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan\_wajib\_pajak

Berdasarkan hasil uji T yang diperoleh untuk variabel kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ) yaitu memperoleh  $T_{hitung}$  sebesar (4,386)  $> T_{tabel}$  (1,984) dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa  $H_o$  ditetima dan  $H_1$  diterima, artinya



variabel kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Berdasarkan hasil uji T yang diperoleh untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) yaitu memperoleh  $T_{hitung}$  sebesar  $(7,382) > T_{tabel}$   $(1,984)$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa  $H_0$  dan  $H_2$  diterima, artinya variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### c) Uji F-Simultan

Uji f (simultan) bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$ , dengan ketentuan dikatakan signifikan apabila nilai  $sig < 0,05$ . Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  maka ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dan sebaliknya jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$  maka tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hasil uji f dimuat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.18 Hasil Uji F**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	628,153	2	314,077	<b>69,171</b>	,000 <sup>b</sup>
	Residual	440,437	97	4,541		
	Total	1068,590	99			

- a. Dependent Variable: Kepatuhan\_wajib\_pajak
- b. Predictors: (Constant), Kualitas\_pelayanan, Kesadaran\_wajib\_pajak

Berdasarkan output SPSS.23 diatas diketahui bahwa nilai Sig. yaitu **0.000** < dari nilai probabilitas **0.05**, maka berdasarkan dasar pengambilan keputusan maka dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan pajak ( $X_2$ ) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y).

Dasar pengambilan keputusan Uji-F juga dapat dilakukan berdasarkan nilai  $F_{hitung}$  dan nilai  $F_{tabel}$ . Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014), jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka artinya variabel independent (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Diketahui nilai  $F_{tabel}$  sebesar **3,08** (lihat lihat F-tabel pada lampiran), karena nilai  $F_{hitung}$  **69,171** >  $F_{tabel}$  **3,08** maka dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan pajak ( $X_2$ ) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y).

#### **d) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variable bebas memiliki pengaruh terhadap variable

terikatnya. Nilai koefisien determinasi untuk dua variable bebas digunakan *R Square*.

**Tabel 4.21 Uji Determinasi R2**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,767 <sup>a</sup>	<b>,588</b>	,579	2,13087

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_pelayanan, Kesadaran\_wajib\_pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan\_wajib\_pajak

Untuk mengetahui berapa persen pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas kepada variabel terikat adalah dengan melihat output SPSS pada tabel Summary, yaitu nilai kolom R-Square, diketahui bahwa nilai R-Square sebesar **0.588**, maka dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat adalah **58,8%** ( $0.58 \times 100 = 58,8$ ).

sedangkan sisanya sebesar 41,2% ( $100\% - 58,8\% = 41,2\%$ ) dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini.

### C. Pembahasan

Bagian ini memaparkan hasil penelitian pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (studi kasus pada wajib pajak yang terdaftar di kantor samsat sinjai) Pembahasan ini memberikan jawaban atas rumusan masalah penelitian yang telah dibuat sebelumnya, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada uraian

berikut ini.

### **1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor, Tingginya Kesadaran Wajib Pajak yang diberikan akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajakitu sendiri.

Dari hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin tingginya kesadaran wajib pajak, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten sinjai.

Pada variabel kesadaran wajib pajak terdapat empat indikator yang membangun yaitu adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan. Undang-undang dan ketentuan perpajakan memberikan kerangka hukum yang jelas tentang kewajiban pajak dan konsekuensinya. Dengan memahami aturan tersebut, wajib pajak menjadi lebih sadar akan tanggung jawab mereka dan cenderung mematuhi kewajiban perpajakan secara lebih baik. Ini menciptakan lingkungan yang mendorong kepatuhan pajak dan meningkatkan kesadaran wajib pajak tentang pentingnya kontribusi mereka dalam sistem perpajakan, Indikator Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara juga merupakan atribut yang penting dimana Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara membantu wajib

pajak memahami pentingnya kontribusi mereka dalam memenuhi kebutuhan keuangan pemerintah. Kesadaran tentang bagaimana pajak digunakan untuk mendukung pembangunan dan penyediaan layanan publik dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam membayar pajak mereka. Pemahaman ini juga dapat meningkatkan rasa tanggung jawab sosial dan kesadaran akan kontribusi positif mereka terhadap kemajuan masyarakat dan negara. Indikator Memahami bahwa kewajiban harus dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku juga tak kalah penting karena Memahami bahwa kewajiban harus dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku membantu meningkatkan kesadaran wajib pajak tentang pentingnya mematuhi aturan perpajakan. Kesadaran ini mendorong wajib pajak untuk lebih cermat dan patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakan mereka, sehingga menciptakan lingkungan yang lebih berintegritas dan mendukung kepatuhan pajak yang lebih baik. selain itu, indikator Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela perlu dilakukan agar Menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dengan sukarela penting karena membantu menciptakan kesadaran wajib pajak tentang tanggung jawab mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan melakukan tindakan ini secara sukarela, wajib pajak memperlihatkan komitmen mereka untuk mendukung pembangunan negara dan penyediaan layanan publik. Hal ini juga mencerminkan pemahaman bahwa kontribusi pajak mereka berdampak positif bagi masyarakat dan

negara secara keseluruhan. Seiring dengan itu, kesadaran wajib pajak terhadap pentingnya kewajiban perpajakan dapat meningkat, serta memberikan dampak positif terhadap kepatuhan pajak secara keseluruhan.

Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial dan ekonomi akan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Kesadaran dan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dan pelayanan kepada Wajib Pajak selaku pihak pemberi dana bagi negara dalam hal membayar pajak. Di samping itu juga tergantung pada kemauan wajib pajak juga, sampai sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, untuk membantu penyelenggaraan

pembangunan Negara (behavioral beliefs). Individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (normative beliefs).

Tanpa adanya kesadaran dalam membayar pajak oleh wajib pajak maka akan mempengaruhi penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak karena kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat kepatuhan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Hal tersebut juga dijelaskan oleh Rahayu (2010:141) yang menjelaskan bahwa kepatuhan dapat meningkat apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai sistem perpajakan sesuai dengan undang-undang pajak yang berlaku serta kesadaran akan pentingnya pajak bagi pembangunan Negara.

Penelitian ini serupa dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ni Putu Atik Widiastini, Ni Luh Supadmi (2020) menjabarkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh Christian Eman Hormati , Cecilia Kewo, Nikolas F. Wuryaningrat (2021) dengan hasil yang menyatakan bahwa kasadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tingginya Kualitas Pelayanan yang diberikan akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri.

Pada variabel kualitas pelayanan terdapat lima indikator yang membangun yaitu Tangibility, Semakin tangibel pelayanan pajak, semakin mudah bagi wajib pajak untuk memahami, mengakses, dan menilai layanan yang diberikan oleh otoritas pajak. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan, kepatuhan, dan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pajak yang diterima. Dengan demikian, tingkat tangibilitas pelayanan pajak secara langsung mempengaruhi kualitas keseluruhan pengalaman wajib pajak dalam berinteraksi dengan otoritas pajak, Indikator Realibility Keterandalan (reliabilitas) dalam kualitas pelayanan pajak mengacu pada kemampuan otoritas pajak untuk memberikan layanan secara konsisten dan dapat diandalkan sesuai dengan harapan wajib pajak. Semakin andal pelayanan pajak, semakin wajib pajak merasa yakin bahwa permintaan mereka akan ditangani dengan baik, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Keterandalan yang tinggi dalam pelayanan pajak dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak dan secara keseluruhan meningkatkan kualitas pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan pelayanan pajak. Indikator responsiveness tak kalah penting Semakin responsif pelayanan pajak, semakin baik otoritas pajak dalam memberikan tanggapan yang cepat dan memadai terhadap setiap permintaan atau pertanyaan dari wajib pajak. Responsivitas yang tinggi



dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan memperkuat persepsi mereka terhadap efektivitas otoritas pajak dalam memberikan layanan yang berkualitas. selain itu, indikator empathy penting karena untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual, yang terakhir indikator Assurance, kepercayaan dan keyakinan wajib pajak bahwa layanan pajak yang diberikan oleh otoritas pajak akan dilaksanakan dengan baik, adil, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Semakin tinggi tingkat assurance dalam pelayanan pajak, semakin besar kepercayaan wajib pajak terhadap integritas dan kompetensi otoritas pajak. Ini dapat meningkatkan kepatuhan pajak dan memberikan rasa kepastian kepada wajib pajak bahwa mereka akan diperlakukan secara adil dan sesuai dengan hukum dalam setiap interaksi dengan otoritas pajak.

Theory of Planned Behavior dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak.

Pelayanan pajak dikatakan berkualitas apabila pelayanan dapat diterima oleh wajib pajak dengan baik sesuai dengan kebutuhannya dan dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak dalam membayar pajaknya sehingga dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib

pajak.

Pelayanan pajak yang berkualitas dikarenakan berbagai aspek seperti administrasi yang baik dan mudah dipahami wajib pajak dalam persyaratan administrasi membayar pajak kendaraan bermotor, tentunya juga dengan intansi pajak yang baik dengan mencakup tersedianya sarana dan prasarana yang memadai sesuai yang dibutuhkan wajib pajak, serta kompetensi petugas pajak yang baik, dan prosedur pelayanan pajak yang mudah sehingga dapat mendorong wajib pajak untuk datang kembali untuk membayar pajaknya. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pajak maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini serupa dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Christian Eman Hormati (2021) menjabarkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikani terhadap kpatuhan wajlb pajak.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh Rosalina Novitasari (2019) dengan hasil yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak tarhadap kepatuhan wajlb pajak.

### **3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa kesadaran wajib pajak dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pada variabel kpatuhan wajib pajak terdapat 4 indikator yang membangun yaitu Mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas merupakan langkah penting dalam menunjukkan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Dengan mengisi formulir dengan benar, wajib pajak menunjukkan keseriusan dan tanggung jawab mereka terhadap pelaporan pajak. Hal ini juga membantu otoritas pajak dalam melakukan pemrosesan data dengan tepat dan efisien. Kesalahan atau ketidakteraturan dalam mengisi formulir SPT dapat menyebabkan kesulitan dalam audit dan memicu potensi sanksi perpajakan. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak dimulai dari pengisian formulir SPT dengan akurat dan tepat waktu. Indikator Menghitung pajak dengan benar, Dengan melakukan perhitungan yang tepat, wajib pajak memastikan bahwa mereka membayar jumlah pajak yang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Kepatuhan dalam menghitung pajak dengan benar mencerminkan tanggung jawab dan integritas wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini juga dapat mencegah potensi kesalahan atau penyimpangan yang dapat menyebabkan masalah hukum atau sanksi perpajakan di kemudian hari. Oleh karena itu, menghitung pajak dengan akurat adalah langkah penting dalam menunjukkan kepatuhan wajib pajak terhadap sistem perpajakan. indikator Membayar pajak tepat waktunya penting karena untuk membayar pajak tepat waktu juga menghindari potensi denda atau sanksi yang dapat dikenakan atas keterlambatan pembayaran. Oleh karena itu,

tindakan ini adalah bagian penting dari kepatuhan wajib pajak dalam sistem perpajakan. Indikator Belum atau tidak pernah menerima surat peringatan atau teguran perihal tunggakan dan kelalaian lainnya mengenai pajak adalah indikasi positif dari kepatuhan wajib pajak. Ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah mematuhi kewajiban perpajakannya dengan baik, sehingga tidak perlu mendapatkan peringatan atau teguran dari otoritas pajak

Penelitian ini sejalan dengan Rizky Fitra Ramdani , Eva Faridah, Elis Badriah (2019) yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor,