

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Pengumpulan Data

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor di DIY yang terbagi lima kabupaten dan kota. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik penyebaran kuesioner sebanyak 250 kuesioner secara langsung. 250 kuesioner telah memenuhi minimal sampel menurut Hair, Anderson dan Black. Teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner menghasilkan kuesioner yang dapat diolah sebagai berikut :

**Tabel 4.1**

**Data kuesioner yang disebar**

Keterangan	Jumlah	%
Kuesioner yang disebar	250	100%
Kuesioner yang tidak kembali	13	5,2 %
Kuesioner yang tidak lengkap	16	6,4 %
Kuesioner yang dapat diolah	221	88,4 %

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.1 jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 250 lembar di DIY yang terbagi menjadi 50 lembar di Kabupaten Bantul, 50 lembar di Kabupaten Kulonprogo, 50 lembar di Kabupaten Gunung Kidul, 50 lembar di Kabupaten Sleman dan 50 lembar di Kota Yogyakarta. Dari kuesioner yang disebar terdapat 13 (5,2%) kuesioner tidak kembali, 16 (6,4%) kuesioner yang tidak lengkap 221 (88,4%) kuesioner dapat diolah.

## 4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, dan pendidikan. Karakteristik responden tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

### 4.2.1 Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.2**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Pria	131	50,3 %
Wanita	90	40,7 %
Jumlah	221	100%

Sumber : Data Primer, 2019

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah pria sebanyak 131 responden atau sebesar 50,3 % sedangkan responden wanita sebanyak 90 responden atau sebesar 40,7 %.

#### 4.2.2 Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Umur	Jumlah	Presentase
< 20 tahun	18	8,2 %
20-30 tahun	99	44,8 %
31-40 tahun	52	23,5 %
Lebih dari 41 tahun	52	23,5 %
Jumlah	221	100 %

Sumber : Data Primer, 2019

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah berumur 20-30 tahun sebanyak 99 responden atau sebesar 44,8 %. Kemudian responden dengan umur 31-40 tahun dan responden berumur lebih dari 41 tahun memiliki jumlah yang sama sebanyak 52 responden atau sebesar 23,5 %. Responden dengan umur < 20 tahun sebanyak 18 responden atau sebesar 8,2 %.

### 4.2.3 Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Pendidikan	Jumlah	Presentase
SD	1	0,4 %
SMP	5	2,3 %
SMA	113	51,1 %
DIPLOMA	14	6,3 %
SARJANA	83	37,6 %
PASCASARJANA	5	2,3 %
Jumlah	221	100 %

Sumber : Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan SMA sebanyak 113 responden atau sebesar 51,1 %. Selanjutnya berurutan responden dengan pendidikan Sarjana sebanyak 83 responden atau sebesar 37,6 %, responden dengan pendidikan Diploma sebanyak 14 responden atau sebesar 6,3 %, responden dengan pendidikan SMP sebanyak 5 responden atau sebesar 2,3 %. Urutan terakhir adalah responden dengan pendidikan SD sebanyak 1 responden atau sebesar 0,4 %.

### 4.3 Uji Statistik Deskriptif

**Tabel 4.5**

**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Wajib Pajak	221	1	5	4,245249	0,849412
Kualitas Pelayanan Pajak	221	1	5	3,950873	0,749414
Sosialisasi Pajak	221	1	5	4,153846	0,7273
Pengetahuan Pajak	221	1	5	4,033484	0,738291
Efektifitas Sistem Perpajakan	221	1	5	4,021719	0,734427
Kesadaran Wajib Pajak	221	1	5	4,046003	0,715433

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

1. Hasil penilaian responden terhadap variabel kualitas pelayanan menghasilkan nilai minimum sebesar 1 dan maksimum sebesar 5. Nilai rata-rata (mean) variabel kualitas pelayanan adalah 3,950873 dengan standard deviasi 0,749414. Nilai rata-rata tersebut dapat berarti bahwa dari skala 1-5, range jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan pajak terletak antara netral dan setuju. Sedangkan standar deviasi 0,749414 menunjukkan bahwa penyimpangan data tersebut kecil karena standard deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata.
2. Hasil penilaian responden terhadap variabel sosialisasi pajak menghasilkan nilai minimum sebesar 1 dan maksimum sebesar 5. Nilai rata-rata (mean) variabel sosialisasi pajak adalah 4,153846 dengan

standard deviasi 0,7273. Nilai rata-rata tersebut dapat berarti bahwa dari skala 1-5, range jawaban responden pada variabel sosialisasi pajak terletak antara setuju dan sangat setuju. Sedangkan standar deviasi 0,7273 menunjukkan bahwa penyimpangan data tersebut kecil karena standard deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata.

3. Hasil penilaian responden terhadap variabel pengetahuan pajak menghasilkan nilai minimum sebesar 1 dan maksimum sebesar 5. Nilai rata-rata (mean) variabel pengetahuan pajak adalah 4,033484 dengan standard deviasi 0,738291. Nilai rata-rata tersebut dapat berarti bahwa dari skala 1-5, range jawaban responden pada variabel pengetahuan pajak terletak antara setuju dan sangat setuju. Sedangkan standar deviasi 0,738291 menunjukkan bahwa penyimpangan data tersebut kecil karena standard deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata.
4. Hasil penilaian responden terhadap variabel efektifitas sistem perpajakan menghasilkan nilai minimum sebesar 1 dan maksimum sebesar 5. Nilai rata-rata (mean) variabel efektifitas sistem perpajakan adalah 4,021719 dengan standard deviasi 0,734427. Nilai rata-rata tersebut dapat berarti bahwa dari skala 1-5, range jawaban responden pada variabel efektifitas sistem perpajakan terletak antara setuju dan sangat setuju. Sedangkan standar deviasi 0,734427 menunjukkan bahwa penyimpangan data tersebut kecil karena standard deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata.
5. Hasil penilaian responden terhadap variabel kesadaran wajib pajak menghasilkan nilai minimum sebesar 1 dan maksimum sebesar 5. Nilai

rata-rata (mean) variabel kesadaran wajib pajak adalah 4,046003 dengan standard deviasi 0,715433. Nilai rata-rata tersebut dapat berarti bahwa dari skala 1-5, range jawaban responden pada variabel kesadaran wajib pajak terletak antara setuju dan sangat setuju. Sedangkan standar deviasi 0,715433 menunjukkan bahwa penyimpangan data tersebut kecil karena standard deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata.

#### 4.4 Hasil Uji Instrumen Penelitian

##### 4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018).

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas**

Item Pernyataan	Pearsons's Correlations	Sig	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak			
Butir 1	.792	.000	Valid
Butir 2	.794	.000	Valid
Butir 3	.808	.000	Valid
Butir 4	.494	.005	Valid
Butir 5	.672	.000	Valid

Item Pernyataan	Pearsons's Correlations	Sig	Keterangan
<b>Kualitas Pelayanan</b>			
Butir 1	.779	.000	Valid
Butir 2	.625	.000	Valid
Butir 3	.778	.000	Valid
Butir 4	.729	.000	Valid
Butir 5	.830	.000	Valid
Butir 6	.727	.000	Valid
Butir 7	.748	.000	Valid
<b>Sosialisasi Pajak</b>			
Butir 1	.839	.000	Valid
Butir 2	.740	.000	Valid
Butir 3	.796	.000	Valid
Butir 4	.857	.000	Valid
<b>Pengetahuan Pajak</b>			
Butir 1	.686	.000	Valid
Butir 2	.638	.000	Valid
Butir 3	.725	.000	Valid
Butir 4	.773	.000	Valid
Butir 5	.623	.000	Valid

Item Pernyataan	Pearsons's Correlations	Sig	Keterangan
Efektifitas Sistem Perpajakan			
Butir 1	.767	.000	Valid
Butir 2	.793	.000	Valid
Butir 3	.707	.000	Valid
Butir 4	.640	.000	Valid
Butir 5	.723	.000	Valid
Kesadaran Wajib Pajak			
Butir 1	.560	.000	Valid
Butir 2	.748	.000	Valid
Butir 3	.507	.000	Valid
Butir 4	.766	.000	Valid
Butir 5	.582	.000	Valid
Butir 6	.724	.000	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini mempunyai nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka dapat disimpulkan semua indikator dikatakan valid.

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

**Tabel 4.7**

**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Standar Koefisien	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	.724	0.70	Reliabel
Kualitas Pelayanan	.864	0.70	Reliabel
Sosialisasi Pajak	.815	0.70	Reliabel
Pengetahuan Pajak	.711	0.70	Reliabel
Efektifitas Sistem Perpajakan	.765	0.70	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	.719	0.70	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa semua variabel mempunyai nilai Cronbach Alpha > 0.70 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner reliabel dan dapat digunakan sebagai instrumen untuk penelitian selanjutnya.

#### 4.5 Uji Asumsi Klasik

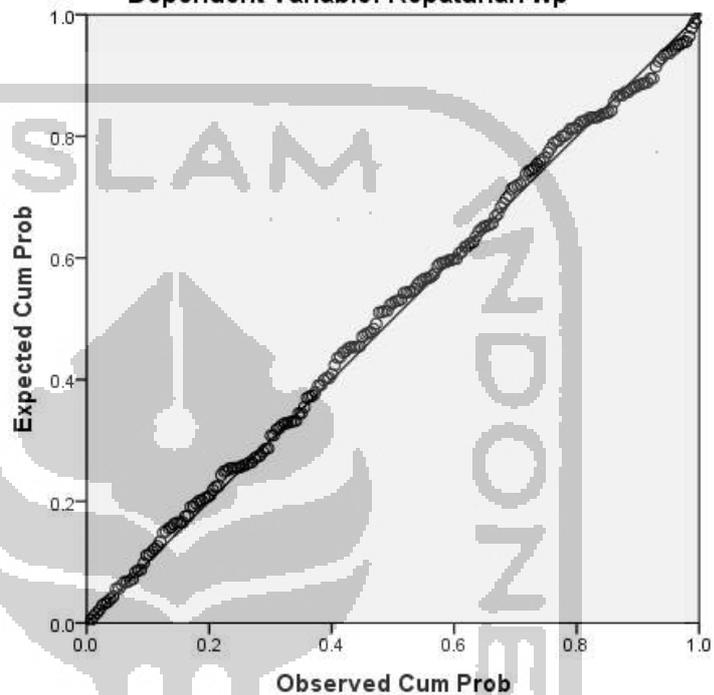
##### 4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui bahwa variabel-variabel penelitian memiliki distribusi normal. Penelitian ini menggunakan normal probability plot yang membandingkan distribusi kuantitatif distribusi normal (Ghozali, 2016).

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepatuhan wp



Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Dari hasil uji normalitas, titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Maka distribusi dikatakan normal sehingga model regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### 4.5.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai Tolerance  $\leq 0.10$  atau sama dengan nilai VIF  $\geq 10$  (Ghozali, 2018).

**Tabel 4.8**

**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	.634	1.578	Tidak terjadi multikolineritas
Sosialisasi Pajak	.592	1.689	Tidak terjadi multikolineritas
Pengetahuan Pajak	.503	1.987	Tidak terjadi multikolineritas
Efektifitas Sistem Perpajakan	.573	1.744	Tidak terjadi multikolineritas
Kesadaran Wajib Pajak	.467	2.100	Tidak terjadi multikolineritas
Pendidikan	.978	1.022	Tidak terjadi multikolineritas

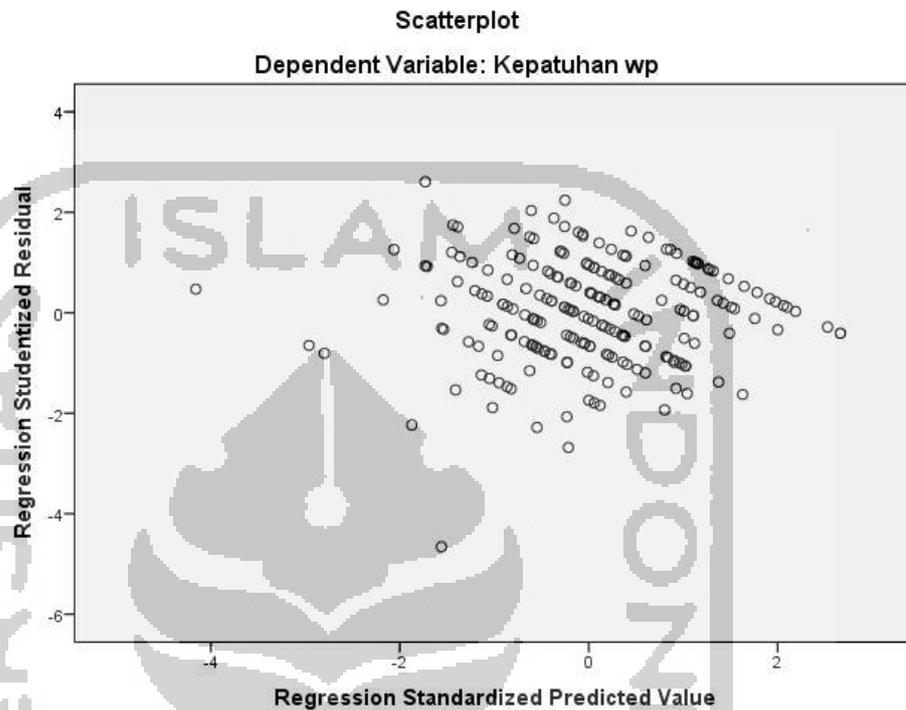
Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas semua variabel tidak memiliki nilai Tolerance  $\leq 0.10$  dan nilai VIF  $\geq 10$ , dapat disimpulkan bahwa semua variabel tidak terjadi multikolinearitas atau tidak adanya korelasi antar variabel bebas.

#### 4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2016). Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik *scatterplots*, jika titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau sekitar angka 0 maka tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Dari hasil uji Heteroskedastisitas, pada grafik Scatterplot terlihat titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

#### 4.6 Analisis Regresi Berganda

Tabel 4.9

##### Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	T Hitung	Signifikansi	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	.113	2.735	.007	Didukung
Sosialisasi Pajak	.186	2.456	.015	Didukung
Pengetahuan Pajak	.217	2.998	.003	Didukung
Efektifitas Sistem	.153	2.235	.026	Didukung
Kesadaran Wajib Pajak	.136	2.256	.025	Didukung
Pendidikan	.359	3.004	.003	Didukung

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.9, maka model regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,888 + 0,113X_1 + 0,186X_2 + 0,217X_3 + 0,153X_4 + 0,136X_5 + 0,359X_6$$

Y= Kepatuhan Pajak

$\alpha$  = Konstanta

$X_1$  = Kualitas Pelayanan

$X_2$  = Sosialisasi Pajak

$X_3$  = Pengetahuan Pajak

$X_4$  = Efektivitas Sistem Perpajakan

$X_5$  = Kesadaran Wajib Pajak

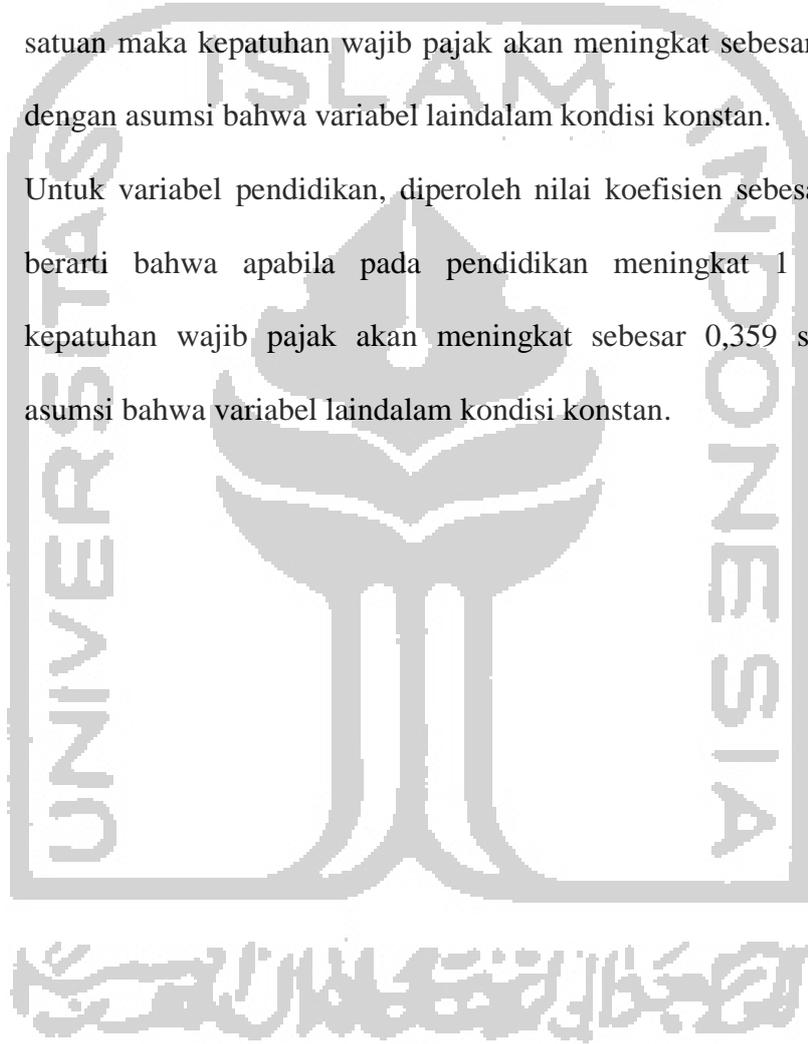
$X_6$  = Tingkat Pendidikan

Dari hasil persamaan regresi liner dapat diartikan sebagai berikut:

1. Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 2,888 memberi pengertian jika seluruh variabel independen konstan, maka besarnya tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar 2,888 satuan.
2. Untuk variabel kualitas pelayanan, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,113 yang berarti bahwa apabila pada kualitas pelayanan meningkat 1 satuan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,113 satuan dengan asumsi bahwa variabel lain dalam kondisi konstan.
3. Untuk variabel sosialisasi pajak, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,186 yang berarti bahwa apabila pada sosialisasi pajak meningkat 1 satuan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,186 satuan dengan asumsi bahwa variabel lain dalam kondisi konstan.
4. Untuk variabel pengetahuan pajak, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,217 yang berarti bahwa apabila pada pengetahuan pajak meningkat 1 satuan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,217 satuan dengan asumsi bahwa variabel lain dalam kondisi konstan.
5. Untuk variabel efektivitas sistem perpajakan, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,153 yang berarti bahwa apabila pada efektivitas sistem

meningkat 1 satuan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,153 satuan dengan asumsi bahwa variabel lain dalam kondisi konstan.

6. Untuk variabel kesadaran wajib pajak, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,136 yang berarti bahwa apabila pada kesadaran wajib pajak meningkat 1 satuan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,136 satuan dengan asumsi bahwa variabel lain dalam kondisi konstan.
7. Untuk variabel pendidikan, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,359 yang berarti bahwa apabila pada pendidikan meningkat 1 satuan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,359 satuan dengan asumsi bahwa variabel lain dalam kondisi konstan.



## 4.7 Uji t

**Tabel 4.10**

**Hasil Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std.Error	Beta		
Conctant	2.888	1.377		2.097	.037
Kualitas Pelayanan	.113	.041	.172	2.735	.007
Sosialisasi Pajak	.186	.076	.160	2.456	.015
Pengetahuan Pajak	.217	.073	.212	2.998	.003
Efektifitas Sistem	.153	.069	.148	2.235	.026
Kesadaran Wajib Pajak	.136	.060	.164	2.256	.025
Pendidikan	.359	.119	.152	3.004	.003

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji statistik t. Hasil uji penelitian ini adalah :

1. Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan melalui pengujian signifikansi koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan pajak. Besarnya koefisien regresi kualitas pelayanan pajak yaitu 0,113 dan nilai signifikansi sebesar 0,007. Pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ ; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena  $0,007 < 0,05$  yang diartikan

bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis pertama penelitian ini didukung.

2. Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan melalui pengujian signifikansi koefisien regresi dari variabel sosialisasi pajak. Besarnya koefisien regresi sosialisasi pajak yaitu 0,186 dan nilai signifikansi sebesar 0,015. Pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ ; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena  $0,015 < 0,05$  yang diartikan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis kedua penelitian ini didukung.
3. Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan melalui pengujian signifikansi koefisien regresi dari variabel pengetahuan pajak. Besarnya koefisien regresi pengetahuan pajak yaitu 0,217 dan nilai signifikansi sebesar 0,003. Pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ ; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena  $0,003 < 0,05$  yang diartikan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis ketiga penelitian ini didukung.
4. Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan melalui pengujian signifikansi koefisien regresi dari variabel efektifitas sistem perpajakan. Besarnya koefisien regresi efektifitas sistem perpajakan yaitu 0,153 dan nilai signifikansi sebesar 0,026. Pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ ; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena  $0,026 < 0,05$  yang diartikan bahwa efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis keempat penelitian ini didukung.

5. Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan melalui pengujian signifikansi koefisien regresi dari variabel kesadaran wajib pajak. Besarnya koefisien regresi kesadaran wajib pajak yaitu 0,136 dan nilai signifikansi sebesar 0,025. Pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ ; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena  $0,025 < 0,05$  yang diartikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis kelima penelitian ini didukung.

#### 4.8 Uji Koefisien Determinasi

Hasil analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.11**

**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.681	.464	.449	1.823

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Hasil uji koefisien determinasi sebesar 0,449. Hasil ini dapat diartikan bahwa besarnya variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen adalah sebesar 44,9 %. Sedangkan sisanya 55,1 % dipengaruhi variabel lain di luar penelitian.

## 4.9 Pembahasan

### 4.9.1 Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil didapatkan setelah melalui pengujian signifikansi koefisien regresi berganda dari variabel kualitas pelayanan. Besarnya koefisien regresi kualitas pelayanan pajak yaitu 0,113 dan nilai signifikansi sebesar 0,007. Pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ ; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena  $0,007 < 0,05$  yang diartikan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis pertama penelitian ini didukung.

Berdasarkan teori atribusi, perilaku yang dilakukan seseorang dalam membayar pajak dipengaruhi oleh faktor eksternal yaitu kualitas pelayanan pajak. Pemberian pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara sukarela (Putri dan Jati, 2013). Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak seperti keramahan petugas, kejelasan informasi yang diperoleh wajib pajak dan fasilitas yang ada merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotornya. Hasil penelitian ini dapat dijelaskan dengan *Theory of Planned Behaviour*. Berdasarkan *Theory of Planned Behaviour* terdapat *Behaviour Belief* atau *Attitude toward behaviour* dimana seseorang melakukan penilaian terhadap pentingnya pajak dan wajib pajak merasa diuntungkan dengan pelayanan yang prima, wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam kewajiban membayar

pajak kendaraan bermotor. Sehubungan dengan hal tersebut, implikasi dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang prima harus dipertahankan dan selalu ditingkatkan karena berdasarkan penelitian ini kualitas pelayanan yang semakin baik/kualitas pelayanan prima memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Petugas dalam melayani wajib pajak diharuskan memiliki kompetensi keahlian, pengetahuan dan pengalaman. Sarana dan Prasarana SAMSAT yang lengkap semakin memuaskan wajib pajak. SAMSAT harus menyediakan kotak pengaduan pelayanan, ruang tunggu yang nyaman, sarana parkir dan ruang tunggu khusus lansia.

Hasil Penelitian ini sesuai dengan penelitian (Putri dan Jati, 2013), (Sunarti, Murdliatin, & Handayani, 2015), dan (Rohmawati & Rusmini, 2012) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **4.9.2 Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Sosialisasi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil didapatkan setelah melalui pengujian signifikansi koefisien regresi berganda dari variabel Sosialisasi Pajak. Besarnya koefisien regresi sosialisasi pajak yaitu 0,186 dan nilai signifikansi sebesar 0,015. Pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ ; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena  $0,015 < 0,05$  yang diartikan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh

positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis kedua penelitian ini didukung.

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan sosialisasi pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Teori atribusi membahas upaya-upaya yang dilakukan untuk memahami penyebab-penyebab perilaku seseorang wajib pajak. Sosialisasi pajak yang dilakukan kantor SAMSAT secara langsung, sosialisasi menggunakan media massa atau elektronik, pemasangan spanduk ataupun sosialisasi dengan website merupakan faktor yang berasal dari luar diri seseorang wajib pajak yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sosialisasi perpajakan akan menumbuhkan kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dan tumbuhnya rasa percaya kepada pemerintah untuk mengelola apa yang sudah wajib pajak laporkan dan setor (Rusmayani dan Supadmi, 2017). Berdasarkan *Theory of Planned Behaviour* terdapat *Normative Belief* yang dapat menjelaskan bahwa seorang wajib pajak patuh dalam membayar pajaknya karena pengaruh dari petugas yang mensosialisasikan pajak. Norma subjektif adalah fungsi dari keyakinan individu yang diperoleh atas pandangan orang-orang lain terhadap objek sikap yang berhubungan dengan individu (Ramdhani, 2011). Iklan dari pemerintah ataupun sosialisasi di media massa dengan bintang iklan akan mempengaruhi keyakinan individu, ketika wajib pajak melihat iklan dari pemerintah maka wajib pajak akan memiliki keyakinan normatif untuk memenuhi harapan pemerintah. Sosialisasi yang bersumber dari petugas dapat meyakinkan pentingnya pajak dan fungsi pajak yang sebenarnya. Wajib pajak akan menjadi

patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Implikasi dari penelitian ini adalah semakin rutin wajib pajak mendapatkan sosialisasi pajak kendaraan bermotor dari pemerintah atau sumber lainnya akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena berdasarkan penelitian ini semakin meningkat sosialisasi pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi harus dilakukan secara efektif, agar tujuan dari sosialisasi tersampaikan kepada wajib pajak. Sosialisasi langsung dilakukan menggunakan media massa, spanduk dengan bintang iklan yang banyak dikagumi dan juga berpengaruh di masyarakat.

Hasil Penelitian ini sesuai dengan penelitian Andreas dan Savitri (2016), Rusmayani dan Supadmi (2017), Widnyani dan Suardana (2016) dan penelitian Sunarti, Murdiatin, dan Handayani (2015) yang menjelaskan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **4.9.3 Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil didapatkan setelah melalui pengujian signifikansi koefisien regresi berganda dari variabel Pengetahuan Pajak. Besarnya koefisien regresi pengetahuan pajak yaitu 0,217 dan nilai signifikansi sebesar 0,003. Pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ ; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena  $0,003 < 0,05$  yang diartikan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis ketiga penelitian ini didukung.

Berdasarkan teori atribusi, perilaku yang dilakukan seseorang dalam membayar pajak dipengaruhi oleh faktor internal yaitu pengetahuan pajak. Wajib pajak satu dengan wajib pajak lainnya memiliki pengetahuan perpajakan yang berbeda beda karena menurut Sunarti, Murdiatin, dan Handayani (2015) pengetahuan merupakan hasil setelah orang melakukan penginderaan terhadap objek tertentu. Semakin tinggi pengetahuan perpajakan akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Rusmayani dan Supadmi, 2017). Wajib pajak yang memiliki pengetahuan pajak yang baik akan mengetahui fungsi pajak kendaraan bermotor yang digunakan untuk membiayai pembangunan daerah. Wajib pajak yang mengetahui informasi yang jelas tentang pajak dan memahami prosedur pembayaran pajak lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan pajak memiliki implikasi yang positif pada kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Ketika wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan, tatacara dalam membayar pajak dari hasil belajar tentang pajak atau sumber lainnya, semakin pengetahuan pajak wajib pajak meningkat semakin mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Menyebarkan pengetahuan pajak dapat dilakukan dengan memberikan brosur, pamflet atau buletin yang dibuat pihak SAMSAT dengan begitu wajib pajak dapat menambah pengetahuan.

Hasil Penelitian ini sesuai dengan penelitian Rusmayani dan Sujadmi (2017), Susilawati dan Budiarta (2013), dan Utomo, Zulfikar, Suryadi dan Azizah (2015) yang menjelaskan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### 4.9.4 Efektifitas Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Efektifitas Sistem Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil didapatkan setelah melalui pengujian signifikansi koefisien regresi berganda dari variabel Efektifitas Sistem Perpajakan. Besarnya koefisien regresi efektifitas sistem pajak yaitu 0,153 dan nilai signifikansi sebesar 0,026. Pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ ; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena  $0,026 < 0,05$  yang diartikan bahwa efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis keempat penelitian ini didukung.

Berdasarkan teori atribusi, perilaku yang dilakukan seseorang dalam membayar pajak dipengaruhi oleh faktor eksternal yaitu efektifitas sistem perpajakan. Sistem perpajakan yang sekarang digunakan berbasis internet memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Peraturan perpajakan dapat di update melalui internet dengan mudah, pengecekan tagihan pajak kendaraan bermotor melalui internet dapat memberikan persepsi yang baik terhadap sistem perpajakan. Penyempurnaan dalam sistem administrasi modern dapat memberikan pencitraan atau persepsi yang baik kepada hal yang terkait pada sistem perpajakan (Arwadi, Malifah dan Mawardi, 2015). Hasil penelitian ini dapat dijelaskan dengan *Theory of Planned Behaviour*. Berdasarkan *Theory of Planned Behaviour* terdapat *Behaviour beliefs* dimana seseorang melakukan penilaian atas suatu yang menguntungkan dan tidak menguntungkan. Wajib pajak yang beranggapan sistem perpajakan efektif memberikan respon positif karena yakin dengan petugas pajak, itu yang akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

dalam membayar pajak. Sehubungan dengan hal tersebut, implikasi dari penelitian ini adalah keefektifan sistem perpajakan dengan online harus ditingkatkan dan semakin disempurnakan. Sistem juga harus terpercaya, handal dan akurat karena berdasarkan penelitian ini semakin efektif sistem perpajakan maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sosialisasi tentang keuntungan dan kehebatan sistem baru seperti e-samsat dilakukan agar wajib pajak mempunyai alasan menggunakan sistem yang baru. Sistem baru e-samsat membuat pembayaran jauh lebih praktis, cepat dan terbebas dari antrian.

Hasil Penelitian ini sesuai dengan penelitian Chaerunissa (2017), dan Fitriana dan Ilham (2014) yang menjelaskan bahwa efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **4.9.4 Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil didapatkan setelah melalui pengujian signifikansi koefisien regresi berganda dari variabel Kesadaran Wajib Pajak. Besarnya koefisien regresi kesadaran wajib pajak yaitu 0,136 dan nilai signifikansi sebesar 0,025. Pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ ; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena  $0,025 < 0,05$  yang diartikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis kelima penelitian ini didukung.

Berdasarkan teori atribusi, perilaku yang dilakukan seseorang dalam membayar pajak dipengaruhi oleh faktor internal yaitu kesadaran wajib pajak.

Hasil penelitian ini dapat dijelaskan dengan *Theory of Planned Behaviour*. Sebelum seseorang memutuskan akan melakukan atau tidak melakukan sesuatu, seseorang itu akan dipengaruhi oleh keyakinan akan hasil yang akan diperoleh dari perilakunya. Ketika wajib pajak memiliki kesadaran tinggi dalam membayar pajak, wajib pajak akan yakin dengan hasil yang diperoleh ini akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kesadaran pajak memiliki implikasi yang positif pada kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak diharuskan sadar akan hak dan kewajibannya terhadap pajak karena berdasarkan penelitian ini kesadaran wajib pajak yang meningkat akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Meningkatkan kepercayaan antara wajib pajak dan pemerintah akan membuat kegiatan membayar pajak menjadi kesukarelaan. Pelayanan SAMSAT dan petugas pajak yang memuaskan, informasi fungsi pajak akan menyadarkan wajib pajak mempunyai hak dan kewajiban.

Hasil Penelitian ini sesuai dengan penelitian Susilawati dan Budhiarta (2013), Rahmawati dan Rusmini (2012) dan Ilhamsyah, Endang dan Dewantara (2016) yang menjelaskan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.