

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Objek Penelitian

a. Sejarah Berdirinya Samsat

Sejarah berdirinya Samsat urusan PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan STNK di Provinsi Jawa Tengah diawali dengan suatu gagasan atau usulan yang disampaikan oleh pihak Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah dalam forum “Penataran Para Pimpinan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I se Indonesia” yang diselenggarakan di Jakarta dari tanggal 9 s.d 17 April 1976 oleh Badan Pendidikan dan Latihan Departemen Dalam Negeri berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 46 Tahun 1976 tanggal 24 Maret 1976. Usulan disampaikan pada kesempatan ceramah Bapak Brigadir Jendral Polisi V. Karamoy yang menjabat sebagai Direktur pada Direktorat Lalu Lintas Markas Besar Kepolisian Republik Indonesia pada ceramahnya berjudul “Peranan Polri sebagai penunjang peningkatan Pendapatan Daerah, khususnya PKB dan BBNKB dalam hubungan yang serasi antara Pemerintah Daerah dan Polri”.

Usulan yang menghendaki “Samsat” urusan PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan STNK yang telah diuji coba oleh DKI Jakarta selama 4 (empat) tahun (1972-1976) dan terbukti dengan keberhasilannya dapat meningkatkan pendapatan Daerah dan meningkatkan pelayanan masyarakat agar dapat diterapkan diseluruh Indonesia. Ternyata usulan mendapat dukungan dari peserta penataran sehingga dapat menghasilkan suatu keputusan penataran berupa “Usulan kepada Pemerintah khususnya Pimpinan Departemen Dalam Negeri untuk dapatnya Samsat PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan STNK dijadikan sistem pemungutan PKB dan BBNKB untuk seluruh Indonesia”. Perlu kiranya

diketahui bahwa penulis yang pada waktu itu menjabat Kepala Bagian Pajak ikut dalam penataran tersebut bersama Bapak Drs. Varchan Sahlisapoetro yang pada waktu itu menjabat Kepala Bagian Pengawasan dan Bapak Drs. Agoes Soemadi yang pada waktu itu menjabat Kepala Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Surat Keputusan Bersama 3 (tiga) menteri (Menhankam, Menkeu, dan Mendagri) No. Pol. Kep. 13/XII/1976, Kep. 1693/IV/1976, 311 tahun 1976 dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 16 tahun 1977 tanggal 28 Juni 1977. Sebagai realisasi keputusan penatran Kepala Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I se Indonesia yang disampaikan kepada Pimpinan Pemerintah dalam hal ini Menteri Dalam Negeri, Menteri Keuangan, dan Menteri Pertahanan dan Keamanan, maka dikeluarkan persetujuan dari Pemerintah secara terpadu dalam bentuk “Surat Keputusan Bersama” yang dikeluarkan oleh Menhankam, Menkeu, dan Mendagri pada tanggal 28 Desember 1976 No. Pol. Kep. 13/XII/1976, Kep. 1693/MK/IV/12/1976, 311 Tahun 1973.

Kemudian untuk penjabaran Surat Keputusan Bersama tersebut dalam pelaksanaannya, disusun “Pedoman/Petunjuk Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap dalam pengeluaran STNK, pembayaran PKB/BBNKB, SWDKLLJ yang dituangkan dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 16 Tahun 1977 tanggal 28 Juni 1977.

b. Letak Geografi Kabupaten Jepara

Kabupaten Jepara terletak di ujung utara Pulau Jawa. Nama Jepara berasal dari kata Ujung Mara dan Jumpara, yang berarti sebuah tempat pemukiman para pedagang yang berniaga ke berbagai daerah.

Secara astronomis, Kabupaten Jepara terletak antara 50 43' 26,67" sampai 60 47' 25,83" lintang selatan dan 1100 9' 48,02" sampai 1100 58' 37,40"

bujur timur. sebelah barat dan utara berbatasan dengan Kabupaten Kudus dan Pati, serta sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Demak. Kabupaten Jepara memiliki ketinggian antara 0-1.301 meter diatas permukaan laut.

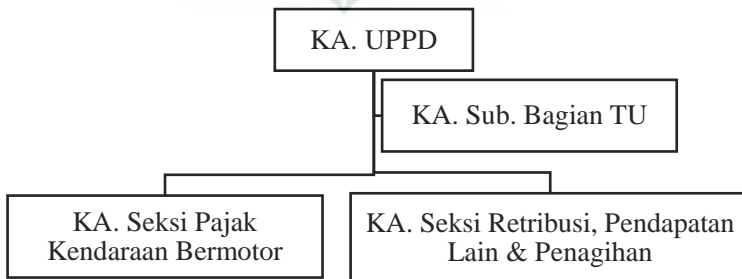
Kabupaten Jepara memiliki wilayah seluas 1.004,13 km² atau sebesar 26 persen dan tanah kering seluas 738,32 km² atau sebesar 74 persen.

Topografi tanah di Kabupaten Jepara bervariasi mulai dari dataran tinggi di sekitar Gunung Muria dan Clering sampai dataran rendah dan memiliki garis pantai sepanjang 82,73 km yang memanjang dari sebelah selatan ke utara termasuk Kepulauan Karimunjawa. Kondisi ini menjadikan Kabupaten Jepara mempunyai sumber daya alam yang cukup melimpah. Kabupaten Jepara memiliki 2 desa yang berada di daerah lembah/daerah aliran sungai, 22 desa berada di lereng punggung bukit, 137 desa di daerah dataran, dan 34 desa di daerah pantai.¹

Wilayah Kabupaten Jepara terbagi menjadi 16 kecamatan dan 195 desa/kelurahan, terdiri dari 11 kelurahan dan desa sebanyak 184, jumlah RW 1.015 dan RT sebanyak 4.766.²

c. Struktur Organisasi

Tabel 4.1
Struktur Organisasi



¹ Badan Pusat Statistik Kabupaten Jepara, *Statistik Daerah Kabupaten Jepara 2018* (Jepara: BPS kabupaten Jepara, 2018), 1.

² Badan Pusat Statistik Kabupaten Jepara, *Statistik Daerah Kabupaten Jepara 2018*, 2.

2. Gambaran Umum Responden

Identitas responden merupakan segala sesuatu yang erat hubungannya dengan diri responden secara individu. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Jepara. Berikut ini adalah penyajian hasil mengenai karakteristik responden:

1. Jenis Kelamin Responden

Data mengenai jenis kelamin responden dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-laki	65	65%
2	Perempuan	35	35%
	Jumlah	100	100%

Sumber: *Data primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden dalam klasifikasi jenis kelamin, wajib pajak yang patuh dalam membayar pajak dengan jumlah 65 responden laki-laki yaitu sebesar 65% dan 35 responden perempuan sebesar 35%.

2. Usia Responden

Data mengenai usia responden dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Presentase (%)
1	22-26	19	19%
2	27-31	15	15%
3	32-36	16	16%
4	37-41	15	15%

5	42-46	18	18%
6	47-51	10	10%
7	>51	7	7%
Jumlah		100	100%

Sumber: *Data primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden dalam klasifikasi usia wajib pajak yang patuh dalam membayar pajak pada usia 22-26 sebanyak 19 responden dengan presentase 19%, 27-31 sebanyak 15 responden sebesar 15%, 32-36 sebanyak 16 responden sebesar 16%, 37-41 sebanyak 15 responden dengan presentase sebesar 15%, 42-46 sebanyak 18 responden dengan presentese sebesar 18%, 47-51 sebanyak 10 responden dengan presentase sebesar 10%, dan usia >51 sebesar 7 responden dengan presentase sebesar 7%.

3. Pendidikan Responden

Data mengenai pendidikan responden dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.4
Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1	SD	50	50%
2	SMP	20	20%
3	SMA/S MK	20	20%
4	Diploma	5	5%
5	Sarjana	5	5%
Jumlah		100	100%

Sumber: *Data primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden dalam klasifikasi pendidikan wajib pajak yang patuh dalam membayar pajak pada pendidikan SD sebanyak 50

responden dengan jumlah presentase sebesar 50%, SMP sebanyak 20 responden dengan jumlah presentase sebesar 20%, SMA/SMK sebanyak 20 responden dengan jumlah presentase sebesar 20%, Diploma sebanyak 5 responden dengan presentase sebesar 5%, Sarjana sebanyak 5 responden dengan presentase sebesar 5%, Magister dan lainnya sebanyak 0 reponden.

4. Pekerjaan Responden

Data mengenai pekerjaan responden dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.5
Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1	PNS	5	5%
2	Swasta	75	75%
3	Wiraswasta	20	20%
Jumlah		100	100%

Sumber: *Data primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden dalam klasifikasi pekerjaan wajib pajak yang patuh dalam membayar pajak pada pekerjaan PNS sebanyak 5 responden dengan jumlah presentase sebesar 5%, Swasta sebanyak 75 responden dengan jumlah presentase sebesar 75%, Wiraswasta sebanyak 20 responden dengan jumlah presentase sebesar 20%.

3. Deskripsi Angket

Hasil dari masing-msaning jawaban tentang kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebagai berikut:

1. Variabel Kesadaran Wajib Pajak

Hasil angket tentang kesadaran wajib pajak adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil jawaban responden variabel X1

Item Pertanyaan	S	%	S	%	R	%	T	%	S	%
	S						S		T	
P1	30	30%	67	67%	2	2%	0	0%	0	0%
P2	5	5%	93	93%	2	2%	0	0%	0	0%
P3	1	1%	96	96%	3	3%	0	0%	0	0%
P4	8	8%	81	81%	8	8%	0	0%	0	0%
P5	5	5%	82	82%	12	12%	0	0%	0	0%

Sumber: *Data primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan data diatas dipahami bahwa:

- a. Pada item pernyataan 1 responden yang menjawab sangat setuju 30, setuju 67, ragu-ragu 2, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa wajib pajak sadar membayar pajak karena pajak yang dibayarkan digunakan untuk pembangunan daerah.
- b. Pada item pernyataan 2 responden yang menjawab sangat setuju 5, setuju 93, ragu-ragu 2, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa selalu membayar pajak tepat pada waktunya karena sadar akan kewajibannya sebagai wajib pajak.
- c. Pada item pernyataan 3 responden yang menjawab sangat setuju 1, setuju 96, ragu-ragu 2, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa formulir pajak kendaraan bermotor selau diisi dengan benar.
- d. Pada item pernyataan 4 responden yang menjawab sangat setuju 8, setuju 81, ragu-ragu 8, tidak setuju

0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa menunda membayar pajak kendaraan bermotor dapat dikenakan sanksi perhitungan pajak.

- e. Pada item pernyataan 4 responden yang menjawab sangat setuju 5, setuju 82, ragu-ragu 12, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa responden mengetahui dan memahami prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. Variabel Pengetahuan Pajak

Hasil angket tentang pengetahuan pajak adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil jawaban responden variabel X2

Item Pernyataan	S	%	S	%	R	%	T	%	ST	%
P1	0	0%	92	92%	8	8%	0	0%	0	0%
P2	0	0%	71	71%	29	29%	0	0%	0	0%
P3	0	0%	73	73%	27	27%	0	0%	0	0%
P4	1	1%	60	60%	38	38%	0	0%	0	0%

Sumber: *Data primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan data diatas dipahami bahwa:

- a. Pada item pernyataan 1 responden yang menjawab sangat setuju 0, setuju 92, ragu-ragu 8, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa wajib

- pajak mengetahui hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak.
- b. Pada item pernyataan 2 responden yang menjawab sangat setuju 0, setuju 71, ragu-ragu 29, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami penerapan sanksi pajak sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
 - c. Pada item pernyataan 3 responden yang menjawab sangat setuju 0, setuju 73, ragu-ragu 27, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa wajib pajak mengetahui dan paham tentang tariff pajak kendaraan bermotor sesuai dengan peraturan pajak daerah.
 - d. Pada item pernyataan 4 responden yang menjawab sangat setuju 1, setuju 60, ragu-ragu 38, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa untuk sosialisasi peraturan perpajakan membantu wajib pajak dalam memahami dan mengetahui peraturan perpajakan.
3. Variabel Sanksi Perpajakan

Hasil angket tentang sanksi perpajakan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil jawaban responden variabel X3

Item Pernyataan	S	%	S	%	R	%	T	%	S	%
	S						S		T	S
P1	0	0%	92	92%	7	7%	0	0%	0	0%
P2	4	4%	83	83%	4	4%	7	7%	0	0%

P3	5	5 %	81	81 %	6	6 %	7	7 %	0	0 %
P4	47	47 %	51	51 %	2	2 %	0	0 %	0	0 %
P5	16	16 %	76	76 %	8	8 %	0	0 %	0	0 %
P6	14	14 %	78	78 %	8	8 %	0	0 %	0	0 %

Sumber: *Data primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan data diatas dipahami bahwa:

- a. Pada item pernyataan 1 responden yang menjawab sangat setuju 0, setuju 92, ragu-ragu 7, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa wajib pajak mengetahui apabila terlambat membayar pajak kendaraan bermotor akan diberikan sanksi.
- b. Pada item pernyataan 2 responden yang menjawab sangat setuju 4, setuju 83, ragu-ragu 4, tidak setuju 7, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa terlambat membayar pajak kendaraan bermotor dapat dikenakan sanksi administrasi.
- c. Pada item pernyataan 3 responden yang menjawab sangat setuju 5, setuju 81, ragu-ragu 6, tidak setuju 7, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa terlambat membayar pajak dapat dikenakan sanksi berupa denda.
- d. Pada item pernyataan 4 responden yang menjawab sangat setuju 47, setuju 51, ragu-ragu 2, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju pajak yang dibayarkan dapat digunakan untuk pembangunan karena pajak merupakan iuran rakyat.

- e. Pada item pernyataan 5 responden yang menjawab sangat setuju 16, setuju 76, ragu-ragu 8, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa perhitungan sanksi denda yang diberikan sesuai dengan keterlambatan pembayaran pajak.
- f. Pada item pernyataan 6 responden yang menjawab sangat setuju 14, setuju 78, ragu-ragu 8, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa sanksi sangat diperlukan agar wajib pajak disiplin dalam membayar pajak.
4. Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil angket tentang kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil jawaban responden variabel X4

Item	S	%	S	%	R	%	T	%	S	%
Pertanyaan	S		S				S		T	
P1	4	4%	65	65%	29	29%	2	2%	0	0%
P2	2	2%	55	55%	43	43%	0	0%	0	0%
P3	2	2%	61	61%	37	37%	0	0%	0	0%
P4	8	8%	66	66%	24	24%	2	2%	0	0%
P5	6	6%	93	93%	1	1%	0	0%	0	0%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan data diatas dipahami bahwa:

- a. Pada item pernyataan 1 responden yang menjawab sangat setuju 4, setuju 65, ragu-ragu 29, tidak setuju 2, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa petugas pajak bekerja dengan cekatan dan tepat waktu.
- b. Pada item pernyataan 2 responden yang menjawab sangat setuju 2, setuju 55, ragu-ragu 43, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa peraturan tentang perpajakan dikuasai oleh petugas pajak dengan baik.
- c. Pada item pernyataan 3 responden yang menjawab sangat setuju 1, setuju 96, ragu-ragu 2, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa selalu tersedianya petugas pajak yang siap untuk menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh wajib pajak.
- d. Pada item pernyataan 4 responden yang menjawab sangat setuju 8, setuju 66, ragu-ragu 24, tidak setuju 2, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa dalam berkomunikasi petugas pajak dengan wajib pajak sangat baik.
- e. Pada item pernyataan 4 responden yang menjawab sangat setuju 6, setuju 93, ragu-ragu 1, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor terdapat ruang tunggu yang nyaman.

5. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil angket tentang kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10**Hasil jawaban responden variabel Y**

Item Perta nyaan	S	%	S	%	R	%	T	%	S	%
	S						S		T	
									S	
P1	8	8%	85	85%	6	6%	0	0%	0	0%
P2	2	2%	61	61%	37	37%	0	0%	0	0%
P3	0	0%	62	62%	38	38%	0	0%	0	0%
P4	12	12%	85	85%	2	2%	0	0%	0	0%

Sumber: *Data primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan data diatas dipahami bahwa:

- a. Pada item pernyataan 1 responden yang menjawab sangat setuju 8, setuju 85, ragu-ragu 6, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa wajib pajak selalu membayar pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya.
- b. Pada item pernyataan 2 responden yang menjawab sangat setuju 2, setuju 61, ragu-ragu 37, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami penerapan sanksi pajak sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
- c. Pada item pernyataan 3 responden yang menjawab sangat setuju 0, setuju 62, ragu-ragu 38, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan

bahwa mayoritas responden setuju bahwa wajib pajak paham tentang undang-undang perpajakan.

- d. Pada item pernyataan 4 responden yang menjawab sangat setuju 12, setuju 85, ragu-ragu 2, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa wajib pajak selalu membayar pajak kendaraan bermotor karena kewajibannya sebagai wajib pajak.

4. Analisis Data

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor kontruk atau variable. Sedangkan untuk mengetahui tingkat validitas instrumen dari masing-masing variabel, maka dengan *degree of freedom* ($df = n - k$), dalam hal ini n apabila jumlah sampel dan k adalah kontruk dengan alpha 0,05. Apabila nilai r hitung $> r$ tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.³ Pada kasus ini, df dapat dihitung $30 - 5$ atau $df = 25$ dengan alpha 0,05 didapat r tabel 0,396. Hasil analisis validitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Table 4.11
Hasil Uji Validitas Instrument

Variabel	Item	Corrected Item-Total Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan

³Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19*, (Semarang: Badan Penerbit Undip, 2011), 53.

Kesadaran Wajib Pajak (X1)	P1	0,785	0,396	Valid
	P2	0,544	0,396	Valid
	P3	0,445	0,396	Valid
	P4	0,795	0,396	Valid
	P5	0,653	0,396	Valid
Pengetahuan Pajak (X2)	P1	0,407	0,396	Valid
	P2	0,890	0,396	Valid
	P3	0,945	0,396	Valid
	P4	0,860	0,396	Valid
Sanksi Perpajakan (X3)	P1	0,798	0,396	Valid
	P2	0,850	0,396	Valid
	P3	0,836	0,396	Valid
	P4	0,425	0,396	Valid
	P5	0,657	0,396	Valid
	P6	0,473	0,396	Valid
Kualitas Pelayanan (X4)	P1	0,798	0,396	Valid
	P2	0,711	0,396	Valid
	P3	0,733	0,396	Valid
	P4	0,883	0,396	Valid
	P5	0,814	0,396	Valid
Kepatuhan	P1	0,667	0,396	Valid

n Wajib Pajak (Y)	P2	0,854	0,396	Valid
	P3	0,537	0,396	Valid
	P4	0,659	0,396	Valid

Sumber: *Data primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan table 4.11 diatas, dapat diketahui bahwa semua item memiliki r hitung lebih besar dari r table dan bernilai positif. Dengan demikian butir atau pernyataan tersebut dinyatakan *valid*.

2) Uji Reliabilitas

Reabilitas adalah alat ukur mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Untuk mengukur reabilitas menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (σ). Suatu kontruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6 ($\alpha > 0,6$)⁴. Berikut hasil uji reliabilitas :

Tabel 4.12
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbachs Alpha	Alpha	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0,659	0,6	<i>Reliabel</i>
Pengetahuan Pajak (X2)	0,815	0,6	<i>Reliabel</i>
Sanksi Perpajakan (X3)	0,843	0,6	<i>Reliabel</i>
Kualitas Pelayanan (X4)	0,849	0,6	<i>Reliabel</i>

⁴Haryadi Sarjono dan Winda Julianti, *SPSS vs LISRE: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), 45.

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,613	0,6	Reliabel
---------------------------------	-------	-----	----------

Sumber data: *data primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan Tabel diatas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Dengan demikian, semua variabel (X1, X2, X3, X4 dan Y) dapat dikatakan Reliabel.

b. Uji Asumsi Klasik

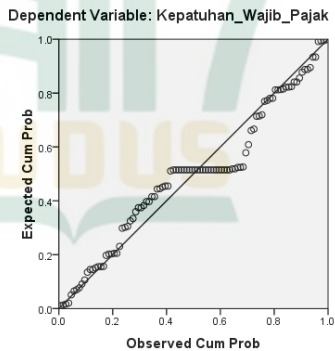
1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Berikut hasil uji normalitas:

Tabel 4.13

Hasil Uji Normalitas Instrumen

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber data: *data primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan normal probability plot pada tabel diatas menunjukkan bahwa data menyebar disekitar garis diagonal sehingga telah memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinieritas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas didalam model regresi dapat dilihat melalui nilai *tolerance* dan lawannya *Variance Inflation Factor (VIF)*. Nilai *tolerance* yang rendah samadengan nilai VIF yang tinggi (Karen $VIF = 1/tolerance$) Nilai *cutt off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan nilai VIF > 10.⁵

Tabel 4.14
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kesadaran Wajib Pajak	,988	1,013
Pengetahuan Pajak	,689	1,452
Sanksi Perpajakan	,867	1,153
Kualitas Pelayanan	,776	1,289

- a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
Sumber data: *data primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan hasil pengujian Multikolonieritas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *tolerance* variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan kualitas layanan masing-masing 0,988, 0,689, 0,867, 0,776 dan VIF masing-masing sebesar 1,013, 1,452, 1,153, 1,289. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada variabel bebas yang memiliki *Tolerance*

⁵Imam Ghozali, *Aplikasi Analis Multivariate dengan Progam Spss 19*

kurang dari 0,10 dan tidak ada variabel bebas yang memiliki VIF lebih besar dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

3. Uji Autokorelasi

Autokorelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah **Uji Darbin-Watson (D-W test)** yang menggunakan titik kritis yaitu batas bawah (dl) dan batas atas (du). Uji Darbin-Watson hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu dan mensyaratkan adanya *intercept* (konstanta) dalam model regresi, serta tidak ada variabel lagi diantara variabel bebas.⁶

Berikut hasil uji Autokorelasi:

Tabel 4.15
Hasil Uji Autokorelasi Instrument
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,682 ^a	,464	,442	,849	1,809

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak
 - b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
- Sumber data : *data primer yang diolah, 2020*

Hasil dari korelasi tabel diatas, diketahui nilai Durbin-Watson yang dihasilkan dari model regresi adalah 1,809. Sedangkan dari tabel Durbin-Watson dengan signifikansi 0,05 dan $k = 4$

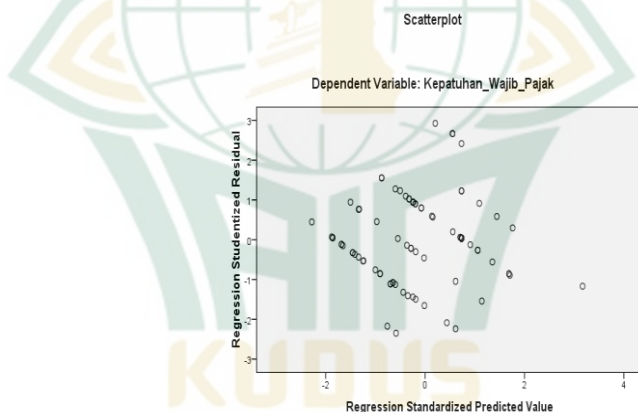
⁶ Imam ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program Spss 19*

diperoleh nilai d_l sebesar $d_l = 1,5992$ dan d_u sebesar $1,7582$ dan $4-d_u = 2,2418$ maka $d_u < DW < 4-d_u$ atau $1,7582 < 1,809 < 2,2418$, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi autokorelasi.

4. Uji Heteroskedasitas

Pengujian ini bertujuan apakah sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan *varians* dari *residual* dari satu pengamatan ke pengamatan lain. berikut hasil uji heteroskedasitas:

Tabel 4.16
Hasil Uji Heteroskedasitas Instrument



Sumber data: *data primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan grafik *scatterplot* pada tabel diatas menunjukkan bahwa ada pola yang tidak jelas, serta ada titik mnyebar diatas dan dibawah angka nol padasumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedasitas.

c. Hasil Analisis Data

1. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T)

Pengujian parsial (uji t) bertujuan untuk mengetahui apakah variable independen yang terdapat dalam persamaan regresi secara individu

berpengaruh terhadap nilai variabel dependen. Uji parsial ini dapat dilihat pada hasil perhitungan statistic ditunjukkan dengan nilai t hitung secara lebih rinci, t hitung dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.17
Hasil Uji t(Uji Signifikansi Parameter)
Coefficient^a

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficient		Coefficient		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,615	2,437		1,894	,061
Kesadaran Wajib Pajak	,253	,100	,191	2,534	,013
Pengetahuan Pajak	,209	,073	,257	2,842	,005
Sanksi Perpajakan	-,136	,049	-,224	-2,775	,007
Kualitas Pelayanan	,311	,054	,488	5,720	,000

- a. Dependent Variabel : Kepatuhan Wajib Pajak
Sumber data: *data primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa:

- a. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Jepara

Dari hasil uji t diatas untuk kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menunjukkan t hitung 2,534 dengan t tabel 1,985 diperoleh dari $df = (n-k-1)$ yaitu $df = 100-4-1 = 95$ dengan tingkat signifikan 0,05 dan sig 0,013. Ini berarti t hitung lebih besar dari t tabel ($2,534 > 1,985$) dan sig lebih kecil dari 0,05 yaitu $0,013 < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Jepara.

- b. Pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Jepara

Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh nilai t hitung 2,842 dengan t tabel 1,985 diperoleh dari $df = (n-k-1)$ yaitu $df = 100-4-1 = 95$. Dan sig sebesar 0,005 yang berada dibawah 0,05 yaitu $0,005 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($2,842 > 1,985$). Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel pengetahuan pajak berpengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Jepara.

- c. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Jepara

Dari hasil uji t diatas untuk sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menunjukkan t hitung -2,775 dengan t tabel -1,985 diperoleh dari $df = (n-k-1)$ yaitu $df = 100-4-1 = 95$ dengan tingkat signifikan 0,05 dan sig 0,007. Ini berarti t hitung lebih besar dari t tabel ($-2,775 > -1,985$) dan sig lebih kecil dari 0,05 yaitu $0,007 < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel sanksi perpajakan berpengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Jepara.

- d. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Jepara

Dari hasil uji t diatas untuk kualitas layanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menunjukkan t hitung 5,720 dengan t tabel 1,985 diperoleh dari $df = (n-k-1)$ yaitu $df = 100-4-1 = 95$ dengan tingkat signifikan 0,05 dan sig 0,000. Ini berarti t hitung lebih besar dari t tabel ($5,720 > 1,985$) dan sig lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel kualitas layanan berpengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Jepara.

2. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Hasil analisis dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 4.18

Hasil Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,682 ^a	,464	,442	,849

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak

Sumber data: *data primer yang diolah, 2020*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa besarnya Adjusted R Square 0,442. Hal ini berarti 44,2% variasi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat dijelaskan oleh variasi keempat variabel independen, kesadaran wajib pajak,

pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas layanan dan sisanya ($100\% - 44,2\% = 55,8\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. Jadi sisanya 55,8% kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang belum diteliti oleh penulis dan tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Model analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Jepara. Dari estimasi diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.19
Hasil Regresi Linier Berganda Coefficient^a

Model	Unstandar dized Coefficient		Stand ar dize d Coeff icient	t	Sig.	Colline arity Statisti c	
	B	Std. Err or	Beta			T ol er an ce	V IF
(Consta nt)	4,615	2,437		1,894	,061		
Kesada ran Wajib Pajak	,253	,100	,191	2,534	,013	,988	1,013

Pengetahuan Pajak	,209	,073	,257	2,842	,005	,689	1,452
Sanksi Perpajakan	-,136	,049	-,224	-,2775	,007	,867	1,153
Kualitas Pelayanan	,311	,054	,488	5,720	,000	,776	1,289

- a. Dependent Variabel: Kepatuhan Wajib Pajak
Sumber data: *data primer yang diolah, 2020*

Dari tabel diatas ditemukan persamaan regresi pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Jepara sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

$$Y = 4,615 + 0,253X_1 + 0,209X_2 + (-0,136)X_3 + 0,311X_4 + e$$

Dimana :

X_1 : Kesadaran wajib pajak

X_2 : Pengetahuan Pajak

X_3 : Sanksi perpajakan

X_4 : Kualitas pelayanan

Y : Kepatuhan wajib pajak

a : Konstanta

b_1 : Koefisien regresi antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

b_2 : Koefisien regresi antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

b_3 : Koefisien regresi antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

b_4 : Koefisien regresi antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

e : Error

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai sebesar 4,615 merupakan konstanta, artinya jika variabel kesadaran wajib pajak (X_1), pengetahuan pajak (X_2), sanksi perpajakan (X_3), dan kualitas layanan (X_4) nilainya adalah nol, maka besarnya nilai kepatuhan wajib pajak (Y) adalah 4,615.
- b. Koefisien regresi kesadaran wajib pajak 0,253 menyatakan bahwa jika terjadi kenaikan kesadaran wajib pajak sebesar 100% akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 25,3% jika variabel independen lain dianggap konstan.
- c. Koefisien regresi pengetahuan pajak 0,209 menyatakan bahwa jika terjadi kenaikan pengetahuan pajak sebesar 100% akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 20,9% jika variabel independen lain dianggap konstan.
- d. Koefisien regresi sanksi perpajakan -0,136 menyatakan bahwa jika terjadi penurunan sanksi perpajakan sebesar 100% akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 13,6% jika variabel independen lain dianggap konstan. Pengaruh negatif ini artinya semakin menurunnya sanksi perpajakan seseorang maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- e. Koefisien regresi kualitas layanan 0,311 menyatakan bahwa jika terjadi kenaikan kualitas layanan sebesar 100% akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

sebesar 31,1% jika variabel independen lain dianggap konstan.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan pada bab ini peneliti memaparkan hasil penelitian yang dilakukan di Samsat Kabupaten Jepara. Adapun hasil penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kabupaten Jepara

Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X1) memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,534 > 1,985$ atau nilai sig $0,013 < 0,05$, berarti H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Menurut Winda Kemala (2015), kesadaran merupakan kemauan disertai dengan tindakan dari refleksi terhadap kenyataan. Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus. Dalam penelitian ini, kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Hal ini berarti jika wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi maka cenderung meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.⁷

Untuk memperoleh data tentang kesadaran wajib pajak di Samsat kabupaten Jepara yang dilakukan ditempat terkait dengan masalah tersebut. Adapun yang terjadi dilapangan menunjukkan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor mempunyai kesadaran yang tinggi dalam membayar kewajibannya sebagai wajib pajak kendaraan bermotor. Untuk kedepannya diharapkan

⁷ Winda Kemala, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak dan Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*, 9.

kepada Samsat Jepara lebih meningkatkan lagi kesadaran wajib dalam membayar pajak dengan cara sosialisasi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari IG.A.M.Agung Mas Andriani Pratiwi dan Putu Ery Setiawan (2014), dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak yang semakin tinggi akan mengakibatkan perilaku wajib pajak yang semakin patuh pada kewajiban perpajakan yang harus dibayarnya. Keinginan membayar pajak dapat meningkat apabila terdapat pandangan positif yang muncul dari wajib pajak.⁸

2. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kabupaten Jepara

Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial (uji t) menunjukkan variabel pengetahuan pajak (X₂) memiliki t hitung sebesar 2,842 dengan tingkat signifikan 0,05 dan nilai sig sebesar 0,005, t tabel 1,985, karena t hitung > t tabel yaitu 2,842 > 1,985 atau nilai sig 0,005 < 0,05, berarti H₂ diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak (X₂) berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Menurut Dona Fitria (2017) pengetahuan yang baik dari wajib pajak memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan dalam membayar pajak. Semakin tinggi pengetahuan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya akan turut meningkatkan kepatuhan mereka dalam membayar pajak. Dalam penelitian ini, pengetahuan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.⁹

Untuk memperoleh data tentang pengetahuan perpajakan di Samsat kabupaten Jepara yang dilakukan

⁸ I G. A. M. Agung Mas Andriani Pratiwi dan Putu Ery Setiawan, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan dan Persepsi tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar*, 150.

⁹ Dona Fitria, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, *Journal of Applied Business and Economics* Vol. 4 No. 1 (Sept 2017), 41.

ditempat terkait dengan masalah tersebut. Adapun yang terjadi dilapangan menunjukkan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor mempunyai pengetahuan yang cukup tentang pajak kendaraan bermotor. Untuk kedepannya diharapkan kepada Samsat Jepara memperikan pengetahuan lewat sosialisasi, televisi, majalah, Koran dan internet.

Hasil penelitian ini mendukung dari Winda Kemala (2015), dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut Yulianawati dan Hardiningsih dalam Winda Kemala, pengetahuan pajak adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Jadi, semakin banyak pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak tentang perpajakan maka semakin patuh wajib pajak tersebut dalam melakukan kewajiban perpajakannya.¹⁰

3. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kabupaten Jepara

Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial (uji t) menunjukkan variabel sanksi perpajakan (X3) memiliki t hitung -2,775 dengan t tabel 1,985, dengan tingkat signifikan 0,05 dan sig sebesar 0,007, karena t hitung < t tabel yaitu -2,775 > -1,985 atau nilai sig 0,007 < 0,05 berarti H3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan (X3) berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Mardiasmo, sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan

¹⁰ Winda Kemala, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak dan Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*, 9.

perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.¹¹ Wajib pajak yang dengan sengaja yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya akan diberikan sanksi. Dalam penelitian ini, sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Untuk memperoleh data tentang sanksi perpajakan di Samsat kabupaten Jepara yang dilakukan ditempat terkait dengan masalah tersebut. Adapun yang terjadi dilapangan menunjukkan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor rata-rata membayar pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya, sehingga wajib pajak rata-rata patuh terhadap kewajibannya. Untuk kedepannya diharapkan kepada Samsat Jepara untuk lebih meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak dengan cara sosialisasi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari I G. A. M. Agung Mas Andriani Pratiwi dan Putu Ery Setiawan (2014), dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penerapan sanksi perpajakan kepada wajib pajak dimaksudkan agar wajib pajak tidak melalaikan kewajibannya menaati peraturan perundang-undangan perpajakan. Pandangan peneanaan sanksi pajak yang akan lebih merugikan apabila wajib pajak melakukan penghindaran pajak menjadi faktor pendorong bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Sehingga salah satu cara untuk menghindari sanksi perpajakan adalah dengan melakukan pembayaran tepat waktu atau jangan melewati jangka waktu yang ditetapkan.¹²

¹¹Mardiasmo, *Perpajakan*, 39

¹²I G. A. M. Agung Mas Andriani Pratiwi dan Putu Ery Setiawan, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan dan Persepsi tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar*, 151.

4. Pengaruh Kualitas Layanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kabupaten Jepara

Berdasarkan pengujian hipotesis uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X4) memiliki t hitung 5,720 dengan t tabel 1,985 dan tingkat signifikan 0,05, sig sebesar 0,000, karena t hitung > t tabel yaitu $5,720 > 1,985$ atau nilai sig $0,000 < 0,05$, berarti H4 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan (X4) berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. I G. A. M. Agung Mas Andriani Pratiwi dan Putu Ery Setiawan (2014), tinggi rendahnya kepatuhan pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Konsumen akan cenderung meningkatkan kepatuhan pajak apabila konsumen merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam melayani kebutuhannya selama mengurus pajak.¹³

Untuk memperoleh data tentang kualitas layanan di Samsat kabupaten Jepara yang dilakukan ditempat terkait dengan masalah tersebut. Adapun yang terjadi dilapangan menunjukkan bahwa Samsat Jepara memberikan kenyamanan yang baik dan petugasnya dalam melayani bersikap ramah dan sopan sehingga membuat wajib pajak kendaraan bermotor patuh dalam membayar pajak. Untuk kedepannya diharapkan kepada Samsat Jepara lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya dalam melayani wajib pajak dalam membayar pajak .

Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari I G. A. M. Agung Mas Andriani Pratiwi dan Putu Ery Setiawan (2014) yang menyatakan kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Mutu pelayanan yang baik diterima oleh wajib pajak dari petugas pajak

¹³ I G. A. M. Agung Mas Andriani Pratiwi dan Putu Ery Setiawan, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan dan Persepsi tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar*, 141.

akan membuat wajib pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakan. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada wajib pajak akan membuat wajib pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.¹⁴



¹⁴ I G. A. M. Agung Mas Andriani Pratiwi dan Putu Ery Setiawan, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan dan Persepsi tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar*, 150.