

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

Responden yang dipilih untuk penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak yang terdaftar di Kantor Samsat Kabupaten Boyolali dengan kriteria wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Boyolali. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara *online* melalui link *google form*. Wawancara juga dilakukan terhadap beberapa responden untuk memastikan kebenaran pengisian kuesioner dan sebagai validasi bahwa jawaban dari responden benar-benar sesuai kenyataan. Penyebaran kuesioner dimulai pada hari Senin tanggal 23 Juni 2025 sampai hari Senin tanggal 30 Juni 2025. Selama rentang waktu penyebaran kuesioner, diperoleh sebanyak 118 responden. Namun, sebanyak 17 responden bukan merupakan kriteria penelitian yaitu tidak pernah datang langsung ke Kantor Samsat Kabupaten Boyolali untuk membayar pajak, maka dari itu yang layak dijadikan sampel sebanyak 101 responden.

Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Jumlah kuesioner yang diterima	118	100%
2	Jumlah kuesioner yang tidak sesuai kriteria	(17)	14,41%
3	Jumlah kuesioner yang digunakan dalam penelitian	101	85,59%

4.2 Analisis Statistik Deskriptif

Sebelum melakukan analisis antar variabel dalam penelitian, diperlukan analisis deskriptif dari variabel yang digunakan. Tujuannya untuk memberikan gambaran mengenai data yang diperoleh dilihat dari nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi. Berikut ini adalah analisis deskriptif dalam penelitian ini:

Tabel 4. 2 Deskriptif Statistik

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Program Pemutihan Pajak	101	11,00	20,00	17,1188	2,34217
Kualitas Pelayanan	101	10,00	25,00	20,4851	3,11003
Kesadaran Wajib Pajak	101	11,00	25,00	20,0297	2,77292
Kepatuhan Wajib Pajak	101	10,00	20,00	17,2079	2,27735
Valid N (listwise)	101				

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS, 2025

Berdasarkan tabel di atas diperoleh informasi bahwa variabel program pemutihan pajak dengan jumlah data sampel sebanyak 101 responden menunjukkan nilai minimum 11,00; nilai maksimum 20,00; nilai rata-rata (mean) 17,1188 dan nilai standar deviasi sebesar 2,34217. Nilai mean yang lebih besar dari nilai standar deviasi dapat dikatakan bahwa penyimpangan datanya rendah.

Informasi mengenai variabel kualitas pelayanan menunjukkan jumlah data sampel sebanyak 101 responden dengan nilai minimum 10,00; nilai maksimum 25,00; nilai rata-rata (mean) 20,4851 dan nilai standar deviasi sebesar 3,11003. Nilai

mean yang lebih besar dari nilai standar deviasi dapat dikatakan bahwa penyimpangan datanya rendah.

Berdasarkan tabel diperoleh informasi mengenai variabel kesadaran wajib pajak dengan jumlah data sampel sebanyak 101 responden menunjukkan nilai minimum 11,00; nilai maksimum 25,00; nilai rata-rata (mean) 20,0297 dan nilai standar deviasi sebesar 2,77292. Nilai mean yang lebih besar dari nilai standar deviasi dapat dikatakan bahwa penyimpangan datanya rendah.

Berdasarkan tabel diperoleh informasi mengenai variabel kepatuhan wajib pajak dengan jumlah data sampel sebanyak 101 responden menunjukkan nilai minimum 10,00; nilai maksimum 20,00; nilai rata-rata (mean) 17,2079 dan nilai standar deviasi sebesar 2,27735. Nilai mean yang lebih besar dari nilai standar deviasi dapat dikatakan bahwa penyimpangan datanya rendah.

Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki – Laki	35	35%
2	Perempuan	66	65%
	Total	101	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan penelitian yang telah disebarkan, diperoleh data mengenai jenis kelamin responden. Hasilnya ditemukan pada tabel diatas sebesar 35% atau sejumlah 35 responden berjenis kelamin laki-laki. Untuk sisanya sebesar 65% atau sejauh 66 responden berjenis kelamin perempuan. Jadi, dapat disimpulkan data yang digunakan untuk penelitian ini sebagian besar dari responden yang berjenis kelamin perempuan.

Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	< 21 th	4	4%
2	21 - 30 th	27	27%
3	31 - 40 th	26	26%
4	41 - 50 th	21	21%
5	> 50 th	23	23%
	Total	101	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan data dari tabel diatas mengenai usia responden, ditemukan bahwa sebanyak 4 responden berusia <21 tahun. Sebanyak 27 responden berusia kisaran 21 – 30 tahun. Sebanyak 26 responden berusia kisaran 31 – 40 tahun. Sebanyak 21 responden berusia kisaran 41 – 50 tahun. Sebanyak 23 responden berusia >50 tahun. Mayoritas responden berusia kisaran 21 – 30 tahun. Dapat disimpulkan bahwa dari data tersebut menunjukkan keberagaman usia wajib pajak dalam penelitian ini.

Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Buruh	13	13%
2	PNS	2	2%
3	Karyawan Swasta	57	56%
4	Pelajar/Mahasiswa	9	9%
5	Lainnya	20	20%
	Total	101	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan hasil penelitian dari 101 responden yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Boyolali, ditemukan gambaran mengenai pekerjaan responden. Kategori pekerjaan sebagai buruh memiliki persentase 13%

yaitu sebanyak 13 responden. Kategori pekerjaan sebagai PNS memiliki persentase 2% yaitu sebanyak 2 responden. Kategori pekerjaan karyawan swasta memiliki persentase 56% yaitu sebanyak 57 responden. Kategori untuk pelajar/mahasiswa memiliki persentase 9% yaitu sebanyak 9 responden. Sisanya dengan kategori pekerjaan lain memiliki persentase 20% yaitu sebanyak 20 responden. Jadi, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak dalam penelitian ini berasal dari kalangan karyawan swasta.

4.3 Pengujian Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian yang berupa kuesioner. Kuesioner yang telah disebarkan dalam rentang waktu yang telah ditentukan diambil sebanyak 101 sampel. Kuesioner ini akan diuji kualitas datanya dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas sebelum dilakukan pengujian lainnya.

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas diukur dengan membandingkan nilai R hitung dengan R tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 101 maka df dapat dihitung $101 - 2 = 99$ dan dengan signifikansi 0,05. Penelitian ini menggunakan uji dua arah sehingga didapat R tabel sebesar 0,1956.

Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Program Pemutihan Pajak	X1.1	0,697	0,1956	Valid
	X1.2	0,826	0,1956	Valid
	X1.3	0,630	0,1956	Valid
	X1.4	0,776	0,1956	Valid

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X2.1	0,831	0,1956	Valid
	X2.2	0,864	0,1956	Valid
	X2.3	0,912	0,1956	Valid
	X2.4	0,792	0,1956	Valid
	X2.5	0,863	0,1956	Valid
Kesadaran Wajib Pajak	X3.1	0,642	0,1956	Valid
	X3.2	0,693	0,1956	Valid
	X3.3	0,725	0,1956	Valid
	X3.4	0,692	0,1956	Valid
	X3.5	0,629	0,1956	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Y.1	0,855	0,1956	Valid
	Y.2	0,823	0,1956	Valid
	Y.3	0,880	0,1956	Valid
	Y.4	0,887	0,1956	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS, 2025

Variabel pertama yaitu program pemutihan pajak menunjukkan nilai R hitung dari keempat butir pernyataan yang masing-masing 0,697; 0,826; 0,630; 0,776. Seluruh nilai pernyataan tersebut lebih besar dari nilai R tabel 0,1956, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel program pemutihan pajak (X1) secara keseluruhan valid. Untuk variabel kedua kualitas pelayanan menunjukkan nilai R hitung dari kelima pernyataan yang masing-masing 0,831; 0,864; 0,912; 0,792; 0,863. Semua nilai pernyataan tersebut juga lebih besar dari nilai R tabel, sehingga variabel kualitas pelayanan (X2) secara keseluruhan valid. Selanjutnya variabel ketiga kesadaran wajib pajak dengan R hitung untuk kelima butir pernyataan yang masing-masing 0,642; 0,693; 0,725; 0,692; 0,629 menunjukkan nilainya melebihi R tabel, sehingga kesimpulannya variabel kesadaran wajib pajak (X3) secara keseluruhan valid. Terakhir ada variabel kepatuhan wajib pajak

(Y) yang menunjukkan nilai R hitung untuk setiap butir pernyataannya masing-masing 0,855; 0,823; 0,880; 0,887. Semua nilai R hitung juga lebih besar dari nilai R tabel dan dapat disimpulkan variabel kepatuhan wajib pajak (Y) valid. Setiap butir pernyataan dari semua variabel dinilai sudah valid, jadi telah memenuhi uji validitas dan dapat dilanjutkan untuk analisis berikutnya.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Program Pemutihan Pajak (X1)	0,707	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,906	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	0,684	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,880	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS, 2025

Data pada tabel diatas menunjukkan nilai Cronbach Alpha untuk setiap variabel dalam penelitian ini. Variabel kualitas pelayanan (X1) diperoleh nilai Cronbach Alpha sebesar 0,707 yang berarti bahwa setiap jawaban pernyataan untuk variabel ini adalah reliabel. Variabel kualitas pelayanan (X2) diperoleh nilai Cronbach Alpha 0,906 yang menunjukkan bahwa setiap jawaban pernyataan dalam variabel ini juga reliabel. Pada variabel kesadaran wajib pajak (X3) nilai Cronbach Alpha sebesar 0,684 yang menunjukkan variabel ini adalah reliabel. Terakhir untuk variabel kepatuhan wajib pajak (Y) memiliki nilai Cronbach Alpha 0,880 yang berarti variabel ini reliabel. Maka dari itu, seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel karena nilai Cronbach Alpha > 0,60.

4.4 Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menguji asumsi klasik persamaan regresi pada model yang digunakan. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Hasil dari uji asumsi klasik akan memberikan pemahaman lebih dalam mengenai sejauh mana model regresi dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.4.1 Uji Normalitas

Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		101
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std.	1,63629878
	Deviation	
Most Extreme Differences	Absolute	0,061
	Positive	0,061
	Negative	-0,043
Test Statistic		0,061
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200 ^{c,d}

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS, 2025

Uji normalitas digunakan untuk memastikan bahwa data yang digunakan terdistribusi secara normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan uji *one-sample kolmogorov-smirnov*. Dengan pengujian dua arah, hasil dari uji *one-sample kolmogorov-smirnov* menunjukkan bahwa nilai signifikansinya sebesar 0,200. Jadi dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan untuk penelitian ini terdistribusi secara normal karena tingkat

signifikansi $> 0,05$. Dari data yang sudah memenuhi asumsi normalitas dapat dilanjutkan untuk pengujian berikutnya.

4.4.2 Uji Multikolinearitas

Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Program Pemutihan Pajak	0,686	1,459
Kualitas Pelayanan	0,625	1,599
Kesadaran Wajib Pajak	0,839	1,192

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS, 2025

Untuk mendeteksi apakah ada gejala multikolinearitas dapat diukur berdasarkan nilai toleransi dan nilai VIF untuk setiap variabel independennya. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel program pemutihan pajak memiliki nilai toleransi sebesar 0,686 dan VIF sebesar 1,459. Untuk variabel kualitas pelayanan nilai toleransinya sebesar 0,625 dan nilai VIF sebesar 1,599. Terakhir ada variabel kesadaran wajib pajak yang memiliki nilai toleransi sebesar 0,839 dan nilai VIF sebesar 1,192. Nilai toleransi dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF dari masing-masing variabel lebih kecil dari 10 sehingga mengindikasikan tidak adanya korelasi antar variabel independen untuk penelitian ini. Jadi, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas dari gejala multikolinearitas dan dapat dilanjutkan untuk pengujian berikutnya.

4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,247	0,922		2,439	0,017
Program Pemutihan Pajak	0,054	0,051	0,126	1,053	0,295
Kualitas Pelayanan	-0,064	0,040	-0,198	-1,572	0,119
Kesadaran Wajib Pajak	-0,029	0,039	-0,080	-0,741	0,461

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS, 2025

Model regresi untuk penelitian yang dinilai baik adalah model yang tidak ada indikasi terjadinya heteroskedastisitas. Pengujian ini menggunakan uji glejser dengan hasil yang menunjukkan bahwa variabel program pemutihan pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,295. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,119. Dan variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai signifikansi 0,461. Seluruh variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 sehingga tidak ada gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi untuk penelitian ini terbebas dari heteroskedastisitas.

4.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menguji hubungan antara variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dengan ketiga variabel independen yaitu program pemutihan pajak, kualitas pelayan dan kesadaran wajib pajak. Pengujian ini dilakukan dengan analisis

regresi linear berganda. Persamaan untuk analisis regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 3,927 + 0,046X_1 + 0,170X_2 + 0,450X_3$$

Persamaan regresi ini menjelaskan mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien konstanta sebesar 3,927 dapat diartikan jika variabel independen bernilai nol atau konstan maka variabel dependen bernilai 3,927. Koefisien program pemutihan pajak bernilai positif sebesar 0,046 menunjukkan bahwa peningkatan variabel program pemutihan pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Koefisien kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 0,170 menunjukkan bahwa peningkatan variabel kualitas pelayanan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Terakhir, koefisien kesadaran wajib pajak juga bernilai positif sebesar 0,450 yang berarti peningkatan variabel kesadaran wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dari ketiga variabel, program pemutihan pajak tidak memberikan pengaruh yang signifikan, sedangkan kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.5.1 Uji F (Uji Simultan)

Tabel 4. 11 Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	250,886	3	83,629	30,297	0,000 ^b
Residual	267,747	97	2,760		
Total	518,634	100			

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS, 2025

Berdasarkan uji f secara simultan, hasil yang ada dalam tabel diatas menunjukkan bahwa signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen yaitu program pemutihan pajak, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak.

4.5.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,696 ^a	0,484	0,468	1,66141

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS, 2025

Berdasarkan pengujian analisis regresi linear berganda yang telah dilakukan, diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,468. Nilai ini memiliki arti bahwa hanya 46,8% ketiga variabel independen (program pemutihan pajak, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak) dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak). Sisanya sebesar 53,2% variabel dependen dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain. Nilai R^2 sebesar 0,468 yang artinya mendekati angka nol menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen terbatas. Meskipun demikian, secara umum nilai koefisien determinasi untuk data silang atau *crossection* memang relatif rendah karena adanya variasi yang besar antar setiap pengamatan.

4.5.3 Uji t (Uji Parsial)

Tabel 4. 13 Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,927	1,540		2,550	0,012
Program Pemutihan Pajak	0,046	0,086	0,047	0,531	0,596
Kualitas Pelayanan	0,170	0,068	0,232	2,519	0,013
Kesadaran Wajib Pajak	0,450	0,065	0,548	6,881	0,000

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS, 2025

Pengujian selanjutnya yaitu uji t untuk mengetahui pengaruh secara individu atau parsial dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan tabel , diperoleh nilai signifikansi dari variabel program pemutihan pajak bernilai 0,596 yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa program pemutihan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan nilai signifikansi untuk kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak secara berturut-turut 0,013 dan 0,000 yang nilainya jauh lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, variabel kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa hanya variabel kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak yang secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.6 Interpretasi Hasil

4.6.1 Pengaruh Program Pemutihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Wawancara terhadap responden telah dilakukan sebagai validasi bahwa pengisian kuesioner dilakukan dengan jujur, responden benar-benar mengetahui terkait pengetahuan program pemutihan pajak dan memahami isi pernyataan sehingga dapat menjawab sesuai dengan kenyataan. Hasil yang diperoleh dari responden yang bernama Ayyu mengetahui apa yang dimaksud dengan pemutihan pajak yaitu penghapusan denda tunggakan pajak kendaraan bermotor. Responden mengetahui ada program pemutihan pajak dari sosialisasi yang dilakukan di kecamatan tempat tinggalnya. Lalu responden setuju dengan adanya program ini karena bagi wajib pajak yang telat membayar pajak dapat kembali menjadi tertib pajak. Namun, responden belum pernah menggunakan kebijakan program pemutihan ini karena tidak pernah terlambat membayar pajak kendaraan bermotor miliknya.

Berdasarkan hasil penelitian, nilai estimasi program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,046 dengan nilai signifikansi 0,596 > 0,05 sehingga hipotesis pertama ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa program pemutihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Meskipun tidak signifikan, nilai estimasi yang positif mengindikasikan bahwa kebijakan

pembebasan denda pajak ini dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan *theory of planned behavior* yang berkaitan dengan perilaku wajib pajak yang menaati atau tidak menaati kewajibannya dipengaruhi oleh faktor dari luar yaitu adanya program pemutihan pajak. Faktor ini dapat mengubah pandangan wajib pajak yang akan menimbulkan keyakinan untuk membantu ataupun menghalangi perilaku patuh membayar pajak kendaraan bermotor. Program pemutihan pajak merupakan kebijakan dari pemerintah terhadap wajib pajak yang memiliki tunggakan pajak. Saat adanya program ini wajib pajak tidak perlu membayar denda administrasinya sehingga cukup membayar pokok pajak kendaraan bermotornya saja. Namun, adanya program pemutihan pajak tidak menjamin meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat terjadi karena wajib pajak cenderung menunda pembayaran karena menunggu kebijakan pemutihan pajak pada periode berikutnya.

Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widya Sasana et al (2021) yang menyatakan bahwa variabel program pemutihan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor mengindikasikan jika program pemutihan pajak mengalami kenaikan maka belum tentu tingkat kepatuhan wajib pajak juga meningkat.

4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Wawancara terhadap responden telah dilakukan sebagai validasi bahwa pengisian kuesioner dilakukan dengan jujur, responden benar-benar mengetahui terkait kualitas pelayanan pajak dan memahami isi pernyataan sehingga dapat menjawab sesuai dengan kenyataan. Hasil yang diperoleh dari responden yang bernama Didik mengetahui apa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan yaitu kualitas kinerja para petugas yang melayani pembayaran pajak. Kualitas pelayanan dari petugas cukup memuaskan untuk responden dan cara petugas pajak menyampaikan informasi cukup mudah dipahami. Pelayanan terkait fasilitas yang ada di kantor samsat untuk pengurusan pajak tahunan cukup baik, namun untuk pajak 5 tahun sekali pada loket proses pengisian data antriannya terlalu banyak sehingga perlu dibenahi.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai estimasi pengaruh kualitas pelayanan sebesar 0,170 dengan nilai signifikansi $0,013 < 0,05$ sehingga hipotesis kedua diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotornya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan *theory of planned behavior* yang digunakan untuk penelitian ini berkaitan dengan perilaku wajib pajak menaati atau tidak menaati kewajibannya dipengaruhi oleh faktor luar yaitu kualitas pelayanan pajak. Faktor ini dapat mengubah pandangan wajib pajak yang akan menimbulkan keyakinan untuk membantu ataupun menghalangi perilaku patuh membayar pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan pajak adalah bentuk pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh petugas pajak maupun segala fasilitas di Kantor Samsat. Kualitas pelayanan pajak yang baik mampu membuat wajib pajak merasa nyaman dengan fasilitasnya dan merasa puas dengan pelayanan petugas sehingga akan patuh dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.

Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian oleh Widajantie & Anwar (2023) yang menyatakan bahwa pelayanan berdampak kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan karena ruang pelayanan yang ada sejuk, bersih, dan memadai. Pelayanan petugas pajak yang tanggap dan ramah membantu memberikan informasi yang kurang dipahami wajib pajak.

4.6.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Wawancara terhadap responden telah dilakukan sebagai validasi bahwa pengisian kuesioner dilakukan dengan jujur, responden benar-benar mengetahui

terkait pengetahuan tentang kesadaran sebagai wajib pajak dan memahami isi pernyataan sehingga dapat menjawab sesuai dengan kenyataan. Hasil yang diperoleh dari responden yang mengetahui bahwa pajak diatur dalam undang-undang dan membayar pajak kendaraan bermotor berguna untuk pembangunan fasilitas pemerintah daerah serta penerimaan pajak ini digunakan sebagian untuk pengadaan makan bergizi gratis. Responden menyisihkan uang untuk membayar pajak, jika tidak ada sisa maka mencari uang sebelum waktunya membayar sehingga dapat disimpulkan bahwa responden berusaha untuk tetap membayarkan pajaknya dan tidak ada alasan tidak mempunyai uang untuk membayar. Cara pembayaran pajak yaitu dengan datang langsung membawa data atau dokumen yang perlu disiapkan yaitu uang dan KTP selanjutnya mengikuti arahan untuk diproses oleh petugas.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai estimasi pengaruh kesadaran wajib pajak sebesar 0,450 dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ sehingga hipotesis ketiga diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan signifikan. semakin tinggi kesadaran wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab pajaknya, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini sejalan dengan *theory of planned behavior* yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan perilaku wajib pajak menaati

atau tidak menaati kewajibannya dipengaruhi oleh faktor internal yaitu kesadaran wajib pajak. faktor ini merupakan sikap yang terbentuk dari diri sendiri yang akan membentuk perilakunya. Wajib pajak yang sadar akan mengetahui, mengakui, dan menaati kewajiban perpajakannya tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang ada. Jika wajib pajak selalu sadar mengenai kewajiban pajaknya, maka akan menimbulkan ketaatan dan kepatuhan untuk memenuhi kewajiban tersebut.

Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian oleh Milleani & Maryono (2022) yang menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kendal. Apabila wajib pajak menyadari pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor, maka wajib pajak tidak akan menunda maupun lupa waktu kapan jatuh tempo pajaknya dan selalu ingat menyiapkan dana untuk membayar pajak.