

## BAB IV

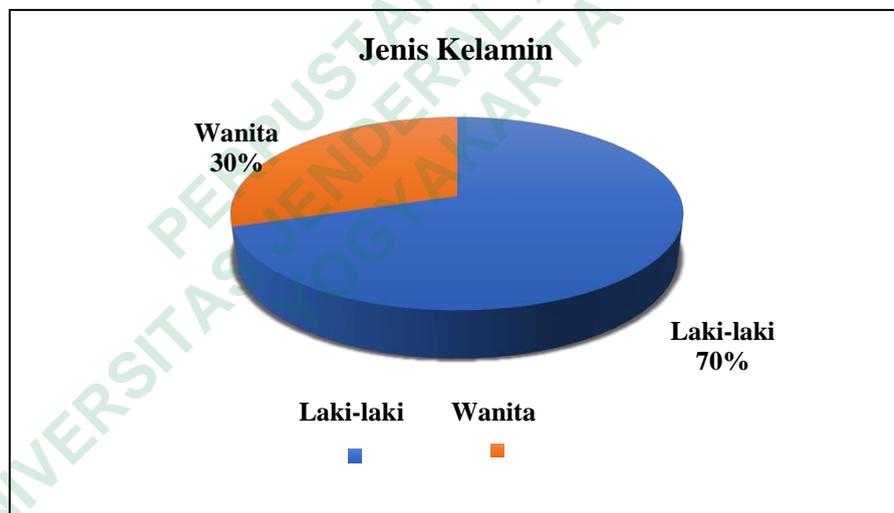
### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Data

##### 4.1.1 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sampel sebanyak 100 responden yang akan peneliti sajikan dalam kelompok jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan.

##### 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

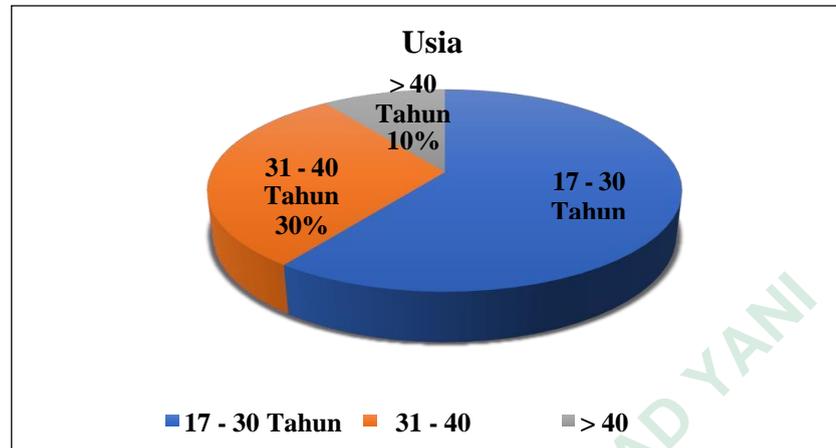


Gambar 4. 1 Jenis kelamin responden

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Pada gambar 4.1 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini yaitu laki-laki dengan jumlah 70 orang dengan persentase 70% dan Perempuan 30 orang dengan persentase 30%.

## 2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

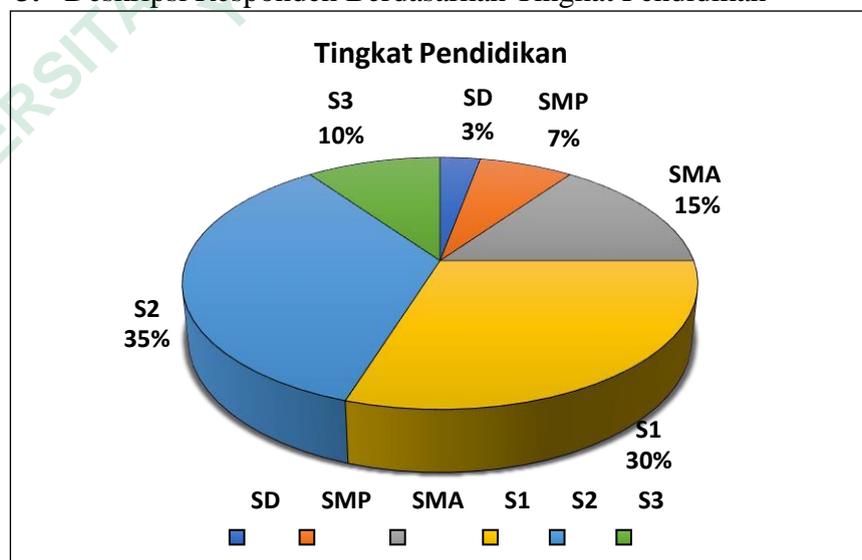


Gambar 4. 2 Usia Responden

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Dapat dilihat gambar 4.2 menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 17 s/d 30 tahun 60%, responden berusia 31 – 40 tahun 30%, dan responden berusia > 40 tahun 10%.

## 3. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Gambar 4. 3 Tingkat Pendidikan Responden

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan gambar dibawah ini menunjukkan bahwa responden yang memiliki tingkat Pendidikan terakhir SD berjumlah 3 orang (3%), SMP berjumlah 7 orang (7%), SMA berjumlah 15 orang (15%), S1 berjumlah 30 orang (30%), S2 berjumlah 35 orang (35%), dan S3 berjumlah 10 orang (10%).

#### 4.1.2 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 diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan *pearson correlation*, yang menyatakan data itu valid apabila korelasi antar skor masing-masing butir pernyataan dengan total skor setiap konstruksinya signifikan dibawah 0,05 (Ghozali & Imam, 2018). Pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa hasil uji keempat variabel yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu kesadaran masyarakat (KM), sanksi perpajakan (SP), kualitas pelayanan (KP), dan kepatuhan wajib pajak (KWP). Berikut adalah hasil uji validitas:

Tabel 4. 1 Uji Validitas

Variabel	Item	Pearson Correlation	Sig	Keterangan
Kesadaran Masyarakat	KM1	1	0,000	Valid
	KM2	0,606	0,000	Valid
	KM3	0,406	0,000	Valid
	KM4	0,250	0,012	Valid
	KM5	0,247	0,013	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Variabel	Item	Pearson Correlation	Sig	Keterangan
Sanksi Perpajakan	SP1	1	0,000	Valid
	SP2	0,715	0,000	Valid
	SP3	0,217	0,030	Valid
	SP4	0,151	0,135	Valid
	SP5	0,340	0,001	Valid
	SP6	0,208	0,038	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Variabel	Item	Pearson Correlation	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan	KP1	1	0,000	Valid
	KP2	0,777	0,000	Valid
	KP3	0,236	0,018	Valid
	KP4	0,145	0,151	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Variabel	Item	Pearson Correlation	Sig	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP1	1	0,000	Valid
	KWP2	0,785	0,000	Valid
	KWP3	0,426	0,000	Valid
	KWP4	0,275	0,006	Valid
	KWP5	0,236	0,018	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.1 menunjukkan bahwa hasil uji validitas dari variabel kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, serta kepatuhan wajib pajak memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan

bahwa seluruh indikator dinyatakan valid dan dapat diartikan bahwa pernyataan dalam penelitian ini mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur dalam kuesioner tersebut.

#### 4.1.3 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan, keakuratan, ketelitian dan konsistensi dari indikator yang ada dalam kuesioner. Sehingga suatu penelitian yang baik selain harus valid juga harus reliabel supaya memiliki nilai ketepatan saat diuji dalam periode yang berbeda. Pengujian reliabilitas menggunakan metode koefisien reliabilitas *Alpha Cornbach's* (Sugiyono, 2019). Dengan ketentuan:

1. Jika nilai *cronbach's alpha*  $\alpha > 0,60$  maka pertanyaan/pernyataan yang di cantumkan di dalam kuesioner dinyatakan terpercaya atau reliabel.
2. Jika nilai *cronbach's alpha*  $\alpha < 0,60$  maka pertanyaan/pernyataan yang di cantumkan di dalam kuesioner dinyatakan tidak terpercaya atau tidak reliabel. Berikut hasil uji reliabilitas:

Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kesadaran Masyarakat	0,715	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,679	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,691	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,789	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa variabel kesadaran masyarakat,

sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai *cronbach alpha* lebih dari 0.60. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan reliabel dan dapat diartikan bahwa butir-butir pertanyaan dapat digunakan sebagai instrumen untuk penelitian selanjutnya.

#### 4.1.4 Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas menguji korelasi antara satu atau semua variabel bebas dalam satu regresi. Uji digunakan untuk mengestimasi *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk tingkat toleransi, karena interpretasi yang ditutup tidak dapat digunakan. Nilai serendah mungkin dari nilai VIF minimum ditentukan ( $VIF = 1/ tolerance$ ). Permodelan multikolinier berdasarkan rentang  $VIF > 10$  dan rentang  $tolerance < 10$  (Ghozali & Imam, 2016). Dalam penelitian ini, uji multikolinieritas ini menggunakan aplikasi SPSS. Berikut adalah hasil dari uji multikolinieritas:

Tabel 4. 3 Uji Multikolieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kesadaran Masyarakat	0,921	1,086
	Sanksi Perpajakan	0,897	1,115
	Kualitas Pelayanan	0,961	1,041

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.3 hasil uji multikolieritas menunjukkan bahwa masing-masing variabel yaitu variabel KM memiliki nilai *tolerance* sebesar  $0,921 > 0,10$  dan VIF sebesar  $1,086 < 10$ , variabel SP memiliki nilai

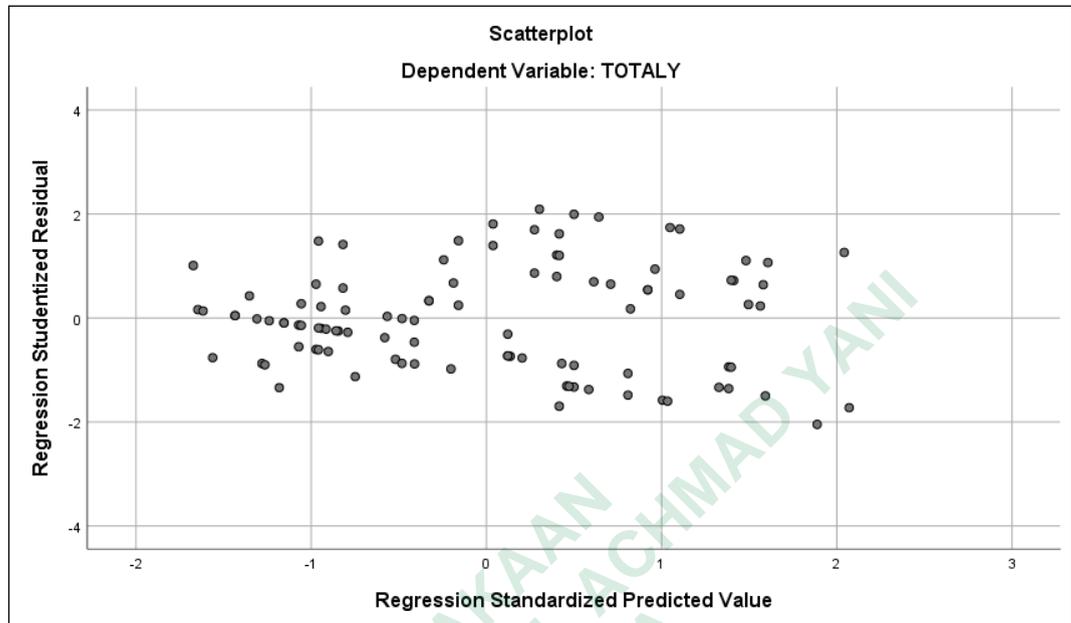
*tolerance* sebesar  $0,897 > 0,10$  dan VIF sebesar  $1,115 < 10$ , variabel KP memiliki nilai *tolerance* sebesar  $0,961 > 0,10$  dan VIF sebesar  $1,041 < 10$ .

Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen memiliki nilai *tolerance*  $> 0,10$  dan VIF  $< 10$  sehingga dapat diartikan tidak terjadi multikolinieritas.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2013) menjelaskan bila uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka hal ini disebut homoskedastisitas, sedangkan jika *variance* berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik yaitu yang bersifat homoskedastisitas.

Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat grafik *scatterplot*. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu *y* maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini:



Gambar 4. 4 Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan gambar 4.1 uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik yang terdapat dalam gambar *scatterplot* tersebar secara acak dan tidak membentuk pola yang jelas. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi pada penelitian ini.

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali & Imam, 2018). *Kolmogorov smirnov* normal. Kriteria keputusan adalah:

- a. Data berdistribusi normal apabila nilai  $\text{Sig} > 0,05$
- b. Data tidak berdistribusi normal apabila nilai  $\text{Sig} < 0,05$

Tabel 4. 4 Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,39059339
Most Extreme Differences	Absolute	0,067
	Positive	0,067
	Negative	-0,040
Test Statistic		0,067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction. d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.4 hasil uji *kormogrov smirnov* menunjukkan bahwa nilai Sig 0,200 > 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal atau mendekati normal.

#### 4.1.5 Analisis Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah sebuah model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana pengaruh variabel-variabel independen tersebut terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018).

Tabel 4. 5 Uji Analisis Linier Berganda

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7,927	3,491		2,270	0,025
	Kesadaran Masyarakat	0,117	0,137	0,082	0,859	0,392
	Sanksi Perpajakan	-0,017	0,067	-0,025	-0,256	0,798
	Kualitas Pelayanan	0,584	0,125	0,435	4,665	0,000
Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dibuat persamaan regresi linear berganda yaitu sebagai berikut:

$$Y = 7,927 + 0,117 X_1 - 0,017 X_2 + 0,584 X_3 + e$$

Berdasarkan tabel 4.5 hasil uji regresi linear berganda dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta yaitu sebesar 7,927 dan bernilai positif sehingga dapat diartikan apabila variabel kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan tidak mengalami perubahan maka nilai variabel kepatuhan wajib kendaraan bermotor juga akan tetap konstan sebesar 7,297.
2. Nilai koefisien variabel kesadaran masyarakat ( $X_1$ ) bernilai positif 0,117. Hal ini menunjukkan bahwa apabila ada kenaikan tingkat

kesadaran masyarakat maka akan berpengaruh pada peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0,117.

3. Nilai koefisien variabel sanksi perpajakan (X2) bernilai -0,017. Hal ini menunjukkan bahwa apabila ada kenaikan tingkat sanksi perpajakan maka akan berpengaruh pada peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar -0,017.
4. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan (X3) bernilai positif 0,584. Hal ini menunjukkan bahwa apabila ada kenaikan tingkat kualitas pelayanan maka akan berpengaruh pada peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0,584.

## 4.2 Uji Hipotesis

### 4.2.1 Uji t

Menurut Ghozali (2021), tujuan dari uji t adalah untuk melihat seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Apabila nilai signifikansi  $<0,05$  hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual.

Tabel 4. 6 Uji t

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>	<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig
	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,491		2,270	0,025
Kesadaran Masyarakat	0,137	0,082	0,859	0,392
Sanksi Perpajakan	0,067	-0,025	-0,256	0,798

Kualitas Pelayanan	0,125	0,435	4,665	0,000
a. Dependensi Variabel: Kepatuhan Wajib Pajak				

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.7 diperoleh hasil uji parsial sebagai berikut:

1. Nilai t hitung variabel kesadaran masyarakat sebesar 0,859 lebih kecil dari nilai t tabel 1,661. Sedangkan nilai Sig menunjukkan nilai sebesar  $0,392 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran masyarakat tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga H1 ditolak.

Dapat diartikan bahwasanya sadar atau tidaknya masyarakat dengan adanya kepatuhan wajib pajak tidak membuat mereka terdorong untuk melakukan kewajibannya membayar pajak. Kesadaran masyarakat tidak cukup kuat mendorong mereka untuk patuh terhadap kewajiban pajak. Kepatuhan wajib pajak bukan disebabkan oleh kesadaran masyarakat namun dapat disebabkan oleh variabel lain diluar penelitian.

2. Nilai t hitung variabel sanksi perpajakan sebesar -0,025 lebih kecil dari nilai t tabel 1,661. Sedangkan nilai Sig menunjukkan nilai sebesar  $0,798 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga H2 ditolak.

Dapat diartikan bahwasanya sanksi perpajakan tidak membuat masyarakat jera untuk melakukan pembayaran pajak secara tepat. Meskipun sudah diberi penjelasan tentang sanksi yang akan diberikan apabila mereka menunda atau tidak membayar pajak sekalipun, tidak

dapat mendorong masyarakat patuh untuk membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak tidak disebabkan oleh sanksi pajak namun dapat disebabkan oleh faktor lain diluar penelitian.

3. Nilai t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 4,665 lebih besar dari nilai t tabel 1,661. Sedangkan nilai Sig menunjukkan nilai sebesar 0,000 < 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga H3 diterima.

Dapat diartikan bahwasanya hal yang dapat mendorong masyarakat patuh terhadap kewajiban pajak yaitu salah satunya kualitas pelayanan yang diberikan. Masyarakat yang puas dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka tanpa sadar mereka akan patuh terhadap peraturan. Sebaliknya, masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan maka mereka akan bermalas-malasan untuk membayar pajak. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu 46,65% sehingga sisanya sebesar 53,35% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian.

#### **4.2.2 Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi di hasil SPSS dapat dilihat pada *model summary*. Nilai koefisien determinasi sendiri berada direntang nol sampai satu. Koefisien ini dipakai guna mengukur tingkat kekuatan model variabel bebas dalam menjabarkan variasi dependen variabel. Hasil dari  $R^2$  menerangkan seberapa kuat variasi dari variabel penjelas dapat menjelaskan proporsi variabel total dari

satu variabel dependen. Apabila hasil dari  $R^2$  rendah maka presentase pengaruh yang diberikan juga rendah begitu juga sebaliknya (Ghozali, 2016). Kriteria nilai koefisien determinasi dikatakan baik apabila nilai  $R^2$  diatas angka 0,5, sebaliknya jika nilai koefisien determinasi dibawah 0,5 maka nilai koefisien determinasi tidak baik (Lestari, 2021) Sehingga jika mengacu dari hasil perhitungannya, maka sebuah model regresi linier ganda dibilang layak dipakai jika nilai dari  $R^2$  lebih dari 0,5.

Tabel 4. 7 Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.446 <sup>a</sup>	0.199	0.174	2.42766
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan				

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa nilai Adjusted  $R^2$  Square sebesar  $0,174 < 0,5$ . Artinya nilai  $R^2$  tidak baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X3), kesadaran masyarakat (X1) dan sanksi perpajakan (X2) dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 1,74% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

### 4.3 Pembahasan

Judul penelitian ini adalah Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Yogyakarta. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuisioner yang disebarakan pada 100

responden yang telah disesuaikan dengan syarat kriteria sampel. Data yang telah terkumpul diolah menggunakan SPSS 26. Berikut pembahasannya :

#### **4.3.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Berdasarkan uji hipotesis secara parsial diperoleh hasil bahwa variabel kesadaran masyarakat (X1) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung  $0,859 < t$  tabel  $1,661$  yang artinya tidak ada pengaruh antara X1 dengan variabel Y. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran masyarakat (X1) tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) yang artinya  $H_1$  ditolak.

Kesadaran wajib pajak dapat dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal kesadaran wajib pajak adalah faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak itu sendiri, sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri wajib pajak seperti program yang dilakukan oleh pemerintah dimana pemerintah juga mengeluarkan surat pemberitahuan pajak terhutang. Pada penelitian ini masyarakat kota Yogyakarta yang sadar tentang pentingnya membayar pajak tidak membuat mereka terdorong untuk memenuhi kewajiban pajak. Sehingga dapat menjadi evaluasi bagi petugas Samsat kota Yogyakarta untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat selain dengan mendorong kesadaran diri masyarakat Torgler, (2008).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Primasari (2016), Kadek *et al.*, (2021), Yustikasari, (2020) Agustin, (2019) yang

menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak timbul sebagai faktor internal karena dapat mengubah sikap individu. Tidak berpengaruhnya kesadaran wajib pajak diantaranya disebabkan karena masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat yang belum mengetahui akan pentingnya perpajakan dalam pembiayaan negara. Apabila seseorang yang memiliki niat dari dirinya sendiri untuk mematuhi pajak yang terutang maka orang tersebut sadar akan kewajibannya.

#### **4.3.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Berdasarkan uji hipotesis secara parsial diperoleh hasil bahwa variabel Sanksi Perpajakan (X2) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung  $-0,025 < \text{nilai } t \text{ tabel } 1,661$  yang artinya tidak ada pengaruh antara X2 dengan variabel Y. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi perpajakan (X2) tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) yang artinya H2 ditolak.

Pemberian sanksi yang memberatkan kepada wajib pajak bertujuan untuk memberikan peringatan sehingga akan tercipta kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak perlu memahami dengan benar terkait pengenaan sanksi perpajakan seperti sanksi administrasi berwujud denda, administrasi berwujud bunga dan sanksi berwujud peningkatan, agar tidak terjadi pengenaan sanksi perpajakan Ayza, (2017). Pada penelitian ini, sanksi yang telah diberikan kepada masyarakat kota Yogyakarta sudah diberikan akan tetapi sanksi tersebut tidak ditindaklanjuti oleh

pajak sehingga tidak dapat meyakinkan mereka untuk memenuhi kewajiban pajak. Oleh karena itu, Samsat kota Yogyakarta dapat menegaskan kembali sanksi pajak yang diberikan kepada masyarakat kota Yogyakarta sehingga dapat memberikan efek jera.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ningsih & Rahayu (2016), Subekti, (2016), dan Wati, (2016) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut (Ilhamsyah, 2016), Widagsono, (2017), jannah, (2017) tidak mendukung hasil penelitian. Pemberian sanksi yang memberatkan kepada wajib pajak bertujuan untuk memberikan peringatan sehingga akan tercipta kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak perlu memahami dengan benar terkait pengenaan sanksi perpajakan agar tidak terjadi pengenaan sanksi perpajakan.

#### **4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan uji hipotesis secara parsial diperoleh hasil bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung  $4,665 >$  nilai  $t$  tabel  $1,661$  yang artinya ada pengaruh antara X3 dengan variabel Y. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X3) berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) yang artinya H3 diterima.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kepuasan tamu atau pelanggan dalam batas memenuhi pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan yang

harus dilakukan terus-menerus. Pada penelitian ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat kota Yogyakarta dianggap memuaskan sehingga masyarakat patuh terhadap ketentuan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indah Lestari (2018) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen (Agustin & Putra, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA