

PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN SAMSAT, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

THE INFLUENCE OF TAX REGULATIONS UNDERSTANDING, SAMSAT SERVICE QUALITY, TAXPAYER AWARENESS AND PUBLIC SERVICE ACCOUNTABILITY AGAINST MOTOR VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE

Oleh:

Mei Indriyani S. Kadir¹

Treesje Runtu²

Winston Pontoh³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

meiindriyani3108@gmail.com

truntu@gmail.com

winstonpontoh@unsrat.ac.id

Abstrak: Data perkembangan target pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Gorontalo dari tahun 2016-2020 menunjukkan masih terdapat wajib pajak yang tidak patuh akan kewajiban perpajakannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan samsat, kesadaran wajib pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini dilakukan di SAMSAT Kabupaten Gorontalo. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka), dimana penelitian dilakukan dengan cara mengumpulkan data kuesioner dari 50 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian, pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan samsat, kesadaran wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci: *pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan samsat, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor*

ABSTRACT: Data on the development of motor vehicle tax targets in Samsat, Gorontalo District from 2016-2020 shows that there are still taxpayers who do not comply with their tax obligations. This study aims to determine how the influence of understanding tax regulations, the quality of Samsat services, taxpayer awareness, and public service accountability on motor vehicle taxpayer compliance. This research was conducted at SAMSAT Gorontalo District. The analytical method used in this research is quantitative. The quantitative method is data that is measured in a numeric scale (numbers), where the research is carried out by collecting questionnaire data from 50 respondents. The analysis technique used is multiple linear regression. Based on the research results, understanding of taxation regulations, quality of Samsat service, taxpayer awareness and public service accountability have a partial effect on motor vehicle taxpayer compliance.

Keywords: *understanding of taxation regulations, quality of services, taxpayer awareness, accountability of public services, compliance of motor vehicle taxpayers*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 2 ayat (1) tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah bahwa jenis-jenis Pajak Provinsi ditetapkan sebanyak 5 (lima) jenis pajak, salah satunya pajak yang sangat besar pengaruhnya terhadap kas daerah yaitu Pajak Kendaraan Bermotor.

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya menjadi persoalan yang sangat penting di Indonesia karena wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan berdampak negatif terhadap Negara yaitu berkurangnya penerimaan kas Negara (Ariyanto. 2020). Pemahaman akan arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak (Ariyanto. 2020). Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang secara ikhlas membayar pajak (Ariyanto. 2020)

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak, sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak, (Priambodo, 2017:18).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas pelayanan publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah.

Berdasarkan uraian di atas, maka tertarik untuk melakukan penelitian tentang Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini dikhususkan bagi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang ada di Gorontalo. Hal ini dikarenakan Gorontalo merupakan daerah yang cukup banyak penyebaran kendaraan bermotor. Kendaraan Bermotor di Gorontalo ada berbagai jenis tetapi berdasarkan informasi yang dibaca peneliti menyatakan bahwa banyak Wajib Pajak yang tidak merasa puas. Penelitian ini berjudul **“Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Samsat, Kesadaran Wajib Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”**.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan samsat berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.
4. Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

TINJAUAN PUSTAKA

Akuntansi

Menurut Kieso dan Weygandt (2016:1) arti akuntansi adalah sebuah system informasi yang di mulai dari mengklarifikasi, pencatatan dan mengkomunikasikan segala kejadian ekonomi dan organisasi atau perusahaan ke pihak yang mempunyai kepentingan atas informasi tersebut.

Akuntansi Perpajakan

Definisi pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. oleh Mardiasmo dalam buku Perpajakan edisi terbaru (2018:3) “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pajak pengeluaran umum”.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dalam kamus besar bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Priambodo (2017: 3-4) berpendapat bahwa Kepatuhan wajib pajak dalam hal ini dinilai dalam ketaatannya memenuhi kewajiban perpajakannya dari segi formal maupun materil. Misalnya kepatuhan dalam hal waktu,

seorang wajib pajak mungkin selalu membayar pajak secara penuh, tetapi jika kewajiban tersebut dibayar terlambat maka hal tersebut tidak dianggap patuh.

Pemahaman Peraturan Perpajakan

Pemahaman akan arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang secara ikhlas membayar pajak (Ariyanto. 2020).

Kualitas Pelayanan Samsat

Menurut Hasibuan (2018) pelayanan berkualitas adalah pelayanan dengan standar kualitas tinggi yang senantiasa mengikuti perkembangan kebutuhan secara konsisten dan handal serta berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dari penjelasan diatas bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tolak ukur dalam memberikan kepuasan terhadap konsumen dan masyarakat.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak, sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak, (Priambodo, 2017:18). Kesadaran Wajib Pajak merupakan faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Ariyanto. 2020).

Akuntabilitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas pelayanan publik merupakan paradigma baru dalam menjawab persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Mahaputri, 2016).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan alat bantu yaitu IBM SPSS versi 26 .

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Gorontalo, Kelurahan Pentadio Timur, Kecamatan Telaga Biru, Kabupaten Gorontalo, Provinsi Gorontalo. Penelitian ini dilakukan pada 29 November 2019 sampai dengan 19 Januari 2020.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kabupaten Gorontalo.

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah 50 Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan yaitu nonprobability sampling dengan teknik Purposive sampling. Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, penulis memilih teknik *purposive sampling* yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Metode Pengumpulan Data

Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang secara langsung bersumber dari responden tanpa ada perantara, dalam hal ini adalah dari jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Data primer yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah merupakan hasil dari tanggapan responden terhadap variabel-variabel penelitian yang akan diuji. Sumber data penelitian ini adalah Wajib Pajak kendaraan bermotor yang berada di Samsat Kabupaten Gorontalo.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu peneliti membagikan/ menyebarkan langsung daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah disusun secara terstruktur dan mengacu pada variabel penelitian, hal ini dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi atau data yang akan digunakan untuk menganalisis masalah. Kuesioner disebarkan secara langsung ke instansi yang menjadi objek penelitian. Jumlah kuesioner yang disediakan peneliti sesuai dengan jumlah sampel yakni 50 (lima puluh) eksemplar.

Adapun jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang memungkinkan responden hanya memilih alternatif jawaban yang telah disediakan, dimana responden mengisi dengan tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang menurut responden jawaban tersebut sesuai dengan kondisi yang dialami responden.

Metode dan Proses Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda (*Multiple Regression Analysis*). Analisis ini dimaksudkan untuk mengungkapkan pengaruh antara beberapa variabel bebas dengan variabel terikat. Metode perskalaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert* 5 poin, 1 STS hingga 5 SS. Dalam kuesioner yang diisi setiap responden. Kemudian dihitung dan diolah dengan untuk menghasilkan perhitungan yang menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun metode-metode yang digunakan dalam mengelola data adalah uji statistik deskriptif, uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, ujimultikolinieritas dan uji heteroskedastisitas) dan uji hipotesis (uji pengaruh simultan (uji F), uji parsial (uji t) dan uji koefisien determinasi).

Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur variabel apakah variabel independen (X) yaitu pemahaman peraturan perpajakan (X1), kualitas pelayanan samsat (X2), kesadaran wajib pajak (X3) dan akuntabilitas pelayanan publik (X4) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Untuk mengetahui hubungan keempat variabel independent (X) secara simultan dengan variabel dependen (Y), maka persamaan analisis regresi berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon \dots$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

α = konstanta

β_1 β_4 = koefisien regresi yang akan dihitung

X₁ = Pemahaman Peraturan Perpajakan

X₂ = Kualitas Pelayanan Pajak

X₃ = Kesadaran Wajib Pajak

X₄ = Akuntabilitas Pelayanan Publik

ε = faktor pengganggu atau *error term*

Arti koefisien **β** adalah jika nilai positif (+), hal tersebut menunjukkan hubungan yang searah antara variabel independen dengan variabel dependen. Sedangkan jika negatif (-), hal tersebut menunjukkan hubungan yang berlawanan arah antara variabel independen dengan variabel dependen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 1 Uji Statistik Deskriptif

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pemahaman Peraturan Perpajakan	50	15	25	21.98	2.57531
Kualitas Pelayanan Samsat	50	15	25	22.12	2.70781
Kesadaran Wajib Pajak	50	15	25	22.28	2.43311
Akuntabilitas Pelayanan Publik	50	16	30	26.64	3.35492
Kepatuhan Wajib Pajak	50	24	40	35.36	3.67429
Valid N (listwise)	50				

Sumber: hasil pengolahan data 2019 menggunakan SPSS for windows version 26.0.

Dari tabel 1, Variabel pemahaman peraturan perpajakan memiliki nilai rata-rata sebesar 21.98 dan memiliki nilai standart deviasi sebesar 2.57531. Variabel Kualitas Pelayanan Samsat memiliki nilai rata-rata sebesar 22.12 dan memiliki nilai standart deviasi sebesar 2.70781. Variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai rata-rata sebesar 22.28 dan nilai standart deviasi sebesar 2.43311. Variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik memiliki nilai rata-rata sebesar 26.64 dan memiliki nilai standart deviasi sebesar 3.35492. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai rata-rata sebesar 35.36 dan memiliki nilai standart deviasi sebesar 3.67429.

Hasil Uji Validitas

Pada uji validasi ini, digunakan korelasi product moment pearson (metode interkorelasi). Cara pengukurannya yaitu dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing item pertanyaan pada kuesioner dengan skor total. Jika nilai r hitung $>$ r tabel dan atau nilai sig $<$ 0,05 maka item pertanyaan tersebut dianggap valid.

Tabel 2. Uji Validitas Data

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Pengaruh Pemahaman Perpajakan (X1)	PPP1	0.736	0.279	Valid
	PPP2	0.785	0.279	Valid
	PPP3	0.795	0.279	Valid
	PPP4	0.793	0.279	Valid
	PPP5	0.747	0.279	Valid
Kualitas Pelayanan Samsat (X2)	KPS1	0.767	0.279	Valid
	KPS2	0.809	0.279	Valid
	KPS3	0.770	0.279	Valid
	KPS4	0.851	0.279	Valid
	KPS5	0.804	0.279	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	KWP1	0.734	0.279	Valid
	KWP2	0.778	0.279	Valid
	KWP3	0.769	0.279	Valid
	KWP4	0.828	0.279	Valid
	KWP5	0.804	0.279	Valid
Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4)	APP1	0.906	0.279	Valid
	APP2	0.906	0.279	Valid
	APP3	0.755	0.279	Valid
	APP4	0.794	0.279	Valid
	APP5	0.793	0.279	Valid
	APP6	0.753	0.279	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	KPW1	0.615	0.279	Valid
	KPW2	0.703	0.279	Valid
	KPW3	0.776	0.279	Valid
	KPW4	0.609	0.279	Valid
	KPW5	0.776	0.279	Valid
	KPW6	0.782	0.279	Valid
	KPW7	0.811	0.279	Valid
	KPW8	0.811	0.279	Valid

Sumber: hasil pengolahan data 2019 menggunakan SPSS for windows version 26.0.

Dapat diketahui semua item nilai korelasi antara tiap item dengan skor totalnya lebih dari r tabel 0,279. Dengan ini akan dapat disimpulkan bahwa item-item kuesioner tersebut pada tabel 2 diatas ini valid.

Hasil Uji Reliabilitas Data

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Cara pengukurannya adalah seluruh item pertanyaan yang telah valid dimasukkan dan diukur koefisien *Alpha Cronbachnya*. Jika nilai yang diperoleh lebih besar dari 0,7 maka kuesioner tersebut telah reliabel.

Berikut merupakan hasil uji reliabilitas data:

Tabel 3. Uji Reliabilitas Data

Variabel	Cronbach's Alpha	titik kritis	Kesimpulan
Pengaruh Pemahaman Perpajakan (X1)	0.821	0.7	Reliabel
Kualitas Pelayanan Samsat (X2)	0.857	0.7	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	0.842	0.7	Reliabel
Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4)	0.901	0.7	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.878	0.7	Reliabel

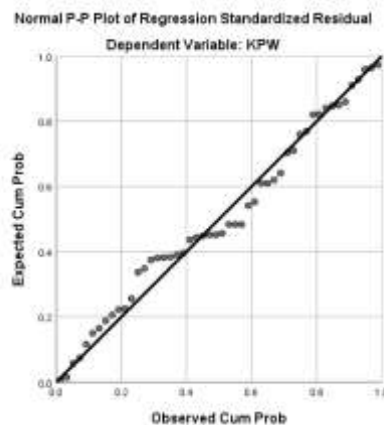
Sumber: hasil pengolahan data 2019 menggunakan SPSS for windows version 26.0.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa Nilai Cronbach Alpha untuk ke lima variabel diatas 0,7. Karena nilainya lebih besar dari 0,7 maka disimpulkan bahwa semua variabel tersebut adalah reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Model regresi harus memenuhi beberapa asumsi yang disebut asumsi klasik. Uji asumsi klasik dimaksudkan untuk menghindari perolehan yang bias. Adapun uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

Uji Normalitas



Gambar 1. Uji Normalitas (Metode Grafik)

Sumber: hasil pengolahan data 2019 menggunakan SPSS for windows version 26.0.

Dari gambar tersebut, dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka model regresi tersebut telah normal.

Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- Mempunyai angka *Tolerance* diatas $> 0,10$
- Mempunyai nilai *VIF* (*Variance Inflation Factor*) dibawah < 10

Dengan bantuan *software SPSS 26* diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pengaruh Pemahaman Perpajakan (X1)	.870	1.149
	Kualitas Pelayanan Samsat (X2)	.726	1.377
	Kesadaran Wajib Pajak (X3)	.768	1.303
	Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4)	.876	1.142

a. Dependent Variabel: KWP

Sumber: hasil pengolahan data 2019 menggunakan SPSS for windows version 26.0.

Dari output di atas dapat dilihat bahwa nilai VIF kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas dalam data.

Uji Autokorelasi

Tabel 5 Uji Autokorelasi

Model Summary ^b						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson	
1	.808 ^a	.653	.622	2,25794	1.350	

a. Predictors: (Constant), APP, KPS, PPP, KWP

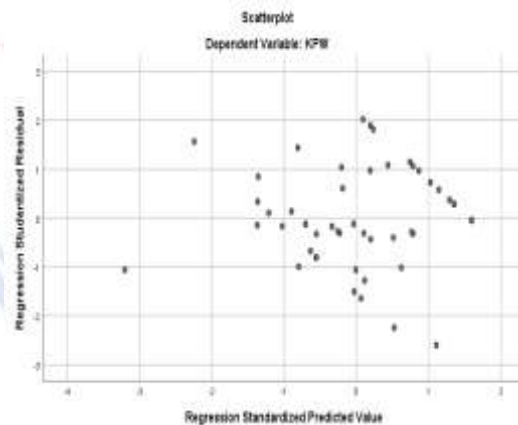
b. Dependent Variabel: KPW

Sumber: hasil pengolahan data 2019 menggunakan SPSS for windows version 26.0.

Berdasarkan tabel di atas, nilai Durbin Watson yang diperoleh adalah 1,350. Karena nilainya berada di antara -2 dan +2 maka disimpulkan tidak terdapat pelanggaran autokorelasi.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat output Regresion pada gambar Scatterplot di bawah ini:

**Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas (Metode Grafik)**

Sumber: hasil pengolahan data 2019 menggunakan SPSS for windows version 26.0.

Dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

Analisis Regresi Linear Berganda**Tabel 6. Analisis Regresi Linear Berganda**

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.544	4.140		-.373	.711
Pengaruh Pemahaman Perpajakan (X1)	.302	.134	.212	2.251	.029
Kualitas Pelayanan Samsat (X2)	.481	.140	.355	3.442	.001
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	.448	.151	.297	2.962	.005
Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4)	.362	.103	.330	3.520	.001

a. Dependent Variabel: KPW

Sumber: hasil pengolahan data 2019 menggunakan SPSS for windows version 26.0.

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas, diperoleh bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = -1,544 + 0,302 X1 + 0,481 X2 + 0,448 X3 + 0,362 X4$$

Nilai koefisien regresi pada variabel-variabel independennya menggambarkan apabila diperkirakan variabel independennya naik sebesar satu unit dan nilai variabel independen lainnya diperkirakan konstan atau sama dengan nol, maka nilai variabel terikat diperkirakan bisa naik atau bisa turun sesuai dengan tanda koefisien regresi variabel independennya.

- Konstanta sebesar -1,544. Artinya, jika (X1), (X2), (X3), dan (X4) nilainya adalah 0, maka besarnya Y nilainya sebesar -1,544.
- Koefisien regresi variabel X1 bernilai positif sebesar 0,302: artinya untuk setiap pertambahan (X1) sebesar 1 (satu) satuan akan menyebabkan meningkatnya (Y) sebesar 0,302 satuan, dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
- Koefisien regresi variabel X2 bernilai positif sebesar 0,481: artinya untuk setiap pertambahan (X2) sebesar 1 (satu) satuan akan menyebabkan meningkatnya (Y) sebesar 0,481 satuan, dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
- Koefisien regresi variabel X3 bernilai positif sebesar 0,448: artinya untuk setiap pertambahan (X3) sebesar 1 (satu) satuan akan menyebabkan meningkatnya (Y) sebesar 0,448 satuan, dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
- Koefisien regresi variabel X4 bernilai positif sebesar 0,362: artinya untuk setiap pertambahan (X4) sebesar 1 (satu) satuan akan menyebabkan meningkatnya (Y) sebesar 0,362 448 satuan, dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

Hasil Pengujian Hipotesis**Uji t (uji koefisien regresi secara parsial)****Tabel 7 Hasil Uji t (Uji secara Parsial)**

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.544	4.140		-.373	.711
Pengaruh Pemahaman Perpajakan (X1)	.302	.134	.212	2.251	.029
Kualitas Pelayanan Samsat (X2)	.481	.140	.355	3.442	.001
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	.448	.151	.297	2.962	.005
Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4)	.362	.103	.330	3.520	.001

a. Dependent Variabel: KPW

Sumber: hasil pengolahan data 2019 menggunakan SPSS for windows version 26.0.

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel Pengaruh Pemahaman Perpajakan (X1) memiliki nilai sig sebesar 0,029 dan t hitung nya 2,251. Karena nilai sig (0,029) < 0,05 dan t hitung (2,251) > t tabel (2,014) maka H1 diterima artinya terdapat pengaruh dari PPP (X1) terhadap KPW (Y).
2. Variabel KPS (X2) memiliki nilai sig sebesar 0,001 dan t hitung nya 3,442. Karena nilai sig (0,001) < 0,05 dan t hitung (2,372) > t tabel (2,014) maka H2 diterima artinya terdapat pengaruh dari KPS (X2) terhadap KPW (Y).
3. Variabel KWP (X3) memiliki nilai sig sebesar 0,005 dan t hitung nya 2,962. Karena nilai sig (0,005) < 0,05 dan t hitung (2,962) > t tabel (2,014) maka H3 diterima artinya terdapat pengaruh dari KWP (X3) terhadap KPW (Y).
4. Variabel APP (X4) memiliki nilai sig sebesar 0,001 dan t hitung nya 3,520. Karena nilai sig (0,001) < 0,05 dan t hitung (3,520) > t tabel (2,014) maka H4 diterima artinya terdapat pengaruh dari APP (X4) terhadap KPW (Y).

Uji F (uji secara bersama-sama)

Tabel 8. Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	432.096	4	108.024	21.188	.000 ^b
	Residual	229.424	45	5.098		
	Total	661.520	49			

a. Dependent Variabel: KPW

b. Predictors: (Constant), APP, KPS, PPP, KWP

Sumber: hasil pengolahan data 2019 menggunakan SPSS for windows version 26.0.

Dari tabel diatas, diperoleh nilai sig yang diperoleh adalah 0,000 dan nilai F hitung nya adalah 21,188. Karena nilai sig nya lebih rendah dari 0,05 dan F hitung nya lebih besar dari F tabel (2,579) maka H5 diterima artinya Terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Lokasi secara bersama-sama terhadap KPW.

Pembahasan

Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,251 > 2,014), maka H_0 ditolak, artinya bahwa pengetahuan peraturan perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Nilai t hitung positif, artinya berpengaruh positif yaitu semakin meningkat pemahaman peraturan perpajakan maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pemahaman peraturan perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian dalam variabel ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Mahaputri (2016) di mana semakin baik pemahaman peraturan perpajakan yang diketahui oleh wajib pajak di kantor Samsat Kabupaten Gorontalo sehingga berpengaruh meningkatnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,442 > 2,014), maka H_0 ditolak, artinya bahwa kualitas pelayanan Samsat secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Nilai t hitung positif, artinya berpengaruh positif yaitu semakin meningkat kualitas pelayanan samsat maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan samsat maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian dalam variabel ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Mahaputri (2016) di mana semakin baik kualitas pelayanan samsat yang diketahui oleh wajib pajak di kantor Samsat Kabupaten Gorontalo sehingga berpengaruh meningkatnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,962 > 2,014), maka H_0 ditolak, artinya bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Nilai t hitung positif, artinya berpengaruh positif yaitu semakin meningkat kesadaran wajib pajak maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kesadaran wajib pajak semakin tinggi maka kepatuhan wajib pajak

kendaraan bermotor akan meningkat. Hasil penelitian dalam variabel ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Mahaputri (2016) di mana apabila kesadaran wajib pajak tentang hak, tugas dan tanggung jawabnya maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan meningkat.

Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,520 > 2,014$), maka H_0 ditolak, artinya bahwa akuntabilitas pelayanan publik secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Nilai t hitung positif, artinya berpengaruh positif yaitu semakin meningkat akuntabilitas pelayanan publik maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik akuntabilitas pelayanan pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian dalam variabel ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Mahaputri (2016) di mana semakin baik maka cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pemahaman peraturan perpajakan (X_1) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
2. Kualitas Pelayanan Samsat (X_2) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
3. Kesadaran Wajib Pajak (X_3) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
4. Akuntabilitas Pelayanan Publik (X_4) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Saran

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu mendorong peneliti, peneliti selanjutnya untuk mengamati factor-faktor lainnya seperti kewajiban moral, biaya administrasi, tingkat penghasilan Wajib Pajak, yang dapat mempengaruhi kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) selain pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran Wajib Pajak dan akuntabilitas pelayanan publik yang memiliki pengaruh tergolong kecil yang dapat dilihat dari nilai adjusted R square terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana dan Jati. 2018. *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Penggunaan E-Spt, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. *E-Journal Akuntansi Universita Udayana*, 25, 2029-2154.
- Ariyanto. 2020. Influence of justice, Culture and Love of Money Towards Ethical Perception on Tax Evasion With Gender as Moderating Variable. *Journal of Money Lundering Control*, 23(1), 245-266. <https://doi.org/10.1108/JMLC-06-2019-0047>
- Ghozali, Imam. 2016. “*Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 23*”, Cetakan Kedelapan, Universitas Diponegoro, Semarang. Hal 5, 103, 134, 138,156, 157.
- Kieso dan Weygandt. 2016. *Intermediate Accounting*. IFRS Edition. Second Edition. United States: Wiley.
- Mahaputri. 2016. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Akuntabilitas pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol.17.3. hal: 2321-2351 <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/23062>
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Edisi Terbaru. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan*. Edisi Revisi Tahun 2018. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Pratiwi, I Gusti Ayu Made Agung Mas Andriani dan Putu Ery Setiawan. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan, Dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Pada

Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 1.2 h:456-473. ISSN: 2302-8556. <https://ocs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/7795>

Pratiwi, Putu Surya. 2015. *Pengaruh Pemahaman Peraturan, Administrasi, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Denpasar*. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol.16.3. September (2016): 1771-1799. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/17613/15382>

Priambodo, Putut. 2017. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Purworejo Pada Tahun 2017*. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. https://eprints.uny.ac.id/50977/1/PUTUT%20PRIAMBODO_15812147008_AKUNTANSI.pdf

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta.

