

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

4.1.1 Data dan Sampel

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang langsung dibagikan kepada responden. Kuesioner yang telah diisi oleh responden dikumpulkan kembali untuk ditabulasi ke dalam Microsoft Office Excel 2010, kemudian diolah dengan menggunakan software SPSS versi 22. Data tersebut diolah sesuai dengan metode analisis data yang sudah ditentukan. Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 100 rangkap kuesioner. Data hasil kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Hasil Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner dikirim	100
Kuesioner yang kembali	100
Kuesioner yang tidak kembali	-
Kuesioner yang ditolak	-
Kuesioner yang digunakan dalam penelitian	100
Tingkat pengembalian kuesioner	100 %

4.2 Deskripsi Data

Deskripsi data yang merupakan gambaran yang akan digunakan untuk proses selanjutnya yaitu menguji hipotesis. Hal ini dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kondisi responden yang menjadi objek dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain jenis kelamin, usia dan pendidikan.

4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin responden

Gambaran umum mengenai Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada saat pengambilan sampel adalah.

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki Laki	57	57,0 %
Perempuan	43	43,0 %
Jumlah	100	100 %

Sumber : Data diolah pada tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa yang paling banyak menjawab jenis kelamin responden adalah Laki-laki yaitu sebesar 57 orang atau 57 %.

2. Umur Responden

Gambaran umum mengenai Karakteristik responden berdasarkan umur pada saat pengambilan sampel adalah.

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 26 Tahun	43	43,0 %
27-36 Tahun	48	48,0 %
37-50 Tahun	9	9,0 %
Jumlah	100	100 %

Sumber : Data diolah pada tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa yang paling banyak menjawab umur responden adalah responden dengan umur 27-36 Tahun dengan sebanyak 48 orang atau 48 %.

3. Pekerjaan Responden

Gambaran umum mengenai Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan responden pada saat pengambilan sampel adalah.

Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden

Pekerjaan Responden	Jumlah	Persentase (%)
Karyawan Swasta	42	42,0
Mahasiswa	9	9,0
PNS	18	18,0
Wiraswasta	19	19,0
Wirausaha	12	12,0
Total	100	100 %

Sumber : Data diolah pada tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat dilihat bahwa pekerjaan yang paling banyak dijawab

responden adalah pekerjaan Karyawan Swasta sebanyak 42 orang atau 42 %.

4. Pekerjaan Responden

Gambaran umum mengenai Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir responden pada saat pengambilan sampel adalah.

Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Responden	Jumlah	Persentase (%)
SMA	24	24,0
Diploma (D3)	19	19,0
S1	45	45,0
S2	12	12,0
Total	100	100 %

Sumber : Data diolah pada tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa pendidikan terakhir yang paling banyak dijawab responden adalah Pendidikan terakhir S1 sebanyak 45 orang atau 45 %.

4.3 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden di uji dengan uji validitas dan uji realibilitas yang diuji cobakan pada responden sebagai berikut :

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Penerapan e-samsat (X₁)

Pernyataan	<i>r</i> _{hitung}	<i>r</i> _{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,506	0,361	<i>r</i> _{hitung} > <i>r</i> _{tabel}	Valid
Butir 2	0595	0,361	<i>r</i> _{hitung} > <i>r</i> _{tabel}	Valid
Butir 3	0,770	0,361	<i>r</i> _{hitung} > <i>r</i> _{tabel}	Valid
Butir 4	0,812	0,361	<i>r</i> _{hitung} > <i>r</i> _{tabel}	Valid
Butir 5	0,726	0,361	<i>r</i> _{hitung} > <i>r</i> _{tabel}	Valid
Butir 6	0,775	0,361	<i>r</i> _{hitung} > <i>r</i> _{tabel}	Valid
Butir 7	0,848	0,361	<i>r</i> _{hitung} > <i>r</i> _{tabel}	Valid
Butir 8	0,895	0,361	<i>r</i> _{hitung} > <i>r</i> _{tabel}	Valid
Butir 9	0,877	0,361	<i>r</i> _{hitung} > <i>r</i> _{tabel}	Valid
Butir 10	0,916	0,361	<i>r</i> _{hitung} > <i>r</i> _{tabel}	Valid
Butir 11	0,752	0,361	<i>r</i> _{hitung} > <i>r</i> _{tabel}	Valid
Butir 12	0,437	0,361	<i>r</i> _{hitung} > <i>r</i> _{tabel}	Valid

Pernyataan	<i>r</i>hitung	<i>r</i>tabel	Kondisi	Simpulan
Butir 13	0,662	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 14	0,642	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 15	0,574	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 16	0,435	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 17	0,482	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Data diolah pada tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji validitas Penerapan e-samsat dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai variabel Penerapan e-samsat. Dengan demikian semua item pernyataan pada variabel Penerapan e-samsat dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ r tabel.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Sanksi Pajak (X₂)

Pernyataan	<i>r</i>hitung	<i>r</i>tabel	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,727	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,747	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,629	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,616	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,664	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,369	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Data diolah pada tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas hasil uji validitas Sanksi pajak dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai variabel Sanksi pajak. Dengan demikian semua item pernyataan pada variabel Sanksi pajak dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ r tabel.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kuesioner Pelayanan pajak (X₃)

Pernyataan	<i>r</i>hitung	<i>r</i>tabel	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,771	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,638	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,602	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,566	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,669	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,689	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas hasil uji validitas Pelayanan pajak dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai variabel Pelayanan pajak.

Dengan demikian semua item pernyataan pada variabel Pelayanan pajak dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ r tabel.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepatuhan wajib pajak (Y)

Pernyataan	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,750	0,361	r hitung $>$ r tabel	Valid
Butir 2	0,744	0,361	r hitung $>$ r tabel	Valid
Butir 3	0,684	0,361	r hitung $>$ r tabel	Valid
Butir 4	0,465	0,361	r hitung $>$ r tabel	Valid
Butir 5	0,576	0,361	r hitung $>$ r tabel	Valid
Butir 6	0,734	0,361	r hitung $>$ r tabel	Valid
Butir 7	0,559	0,361	r hitung $>$ r tabel	Valid
Butir 8	0,488	0,361	r hitung $>$ r tabel	Valid
Butir 9	0,470	0,361	r hitung $>$ r tabel	Valid
Butir 10	0,594	0,361	r hitung $>$ r tabel	Valid
Butir 11	0,618	0,361	r hitung $>$ r tabel	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas hasil uji validitas Kepatuhan wajib pajak dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai variabel Kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian semua item pernyataan pada variabel Kepatuhan wajib pajak dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ r tabel.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji reliabilitas terhadap masing-masing instrumen variabel X_1 , variabel X_2 , Variabel X_3 dan instrumen variabel Y menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS 20.

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien <i>Alpha Chronbach</i>	Koefisien r	Simpulan
Penerapan e-samsat (X_1)	0,930	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi
Sanksi pajak (X_2)	0,702	0,6000-0,7999	Tinggi
Pelayanan pajak (X_3)	0,738	0,6000-0,7999	Tinggi
Kepatuhan wajib pajak (Y)	0,830	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi

Sumber : Data diolah pada tahun 2024

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel diatas nilai cronbach' alpha variabel Penerapan e-samsat (X_1) sebesar 0,930, dengan tingkat reliable tinggi, untuk variabel Sanksi pajak (X_2) memiliki nilai cronbach's alpha yaitu 0,702 dengan tingkat reliable tinggi, untuk variabel Sanksi pajak (X_3) memiliki nilai cronbach's alpha yaitu 0,738 dengan tingkat reliable sangat tinggi dan untuk variabel Kepatuhan wajib pajak (Y) memiliki nilai cronbach's alpha yaitu 0,830 yang artinya tingkat reliable Sangat tinggi.

4.4 Hasil Uji Persyaratan analisis data

4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas sampel bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Alat uji yang digunakan adalah uji statistik non-parametrik Kolmogrov-Smirnov (K-S). Dalam uji normalitas dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal, sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas

		Kepatuhan Wajib Pajak
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,86938684
Most Extreme Differences	Absolute	,059
	Positive	,041
	Negative	-,059
Kolmogorov-Smirnov Z		,591
Asymp. Sig. (2-tailed)		,876

Sumber: Data diolah pada tahun 2024

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa berdasarkan uji kolmogorow smirnov diperoleh nilai hasil uji K-S = 0,876 < nilai signifikan 0,05 yang berarti bahwa sebaran data adalah tidak normal.

4.4.2 Uji Multikolinieritas

Menurut (Sanusi, 2017) uji multikolinieritas adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi atau hubungan yang kuat diantara variabel bebas yang diikuti sertakan dalam pembentuk model regresi linier.

Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas

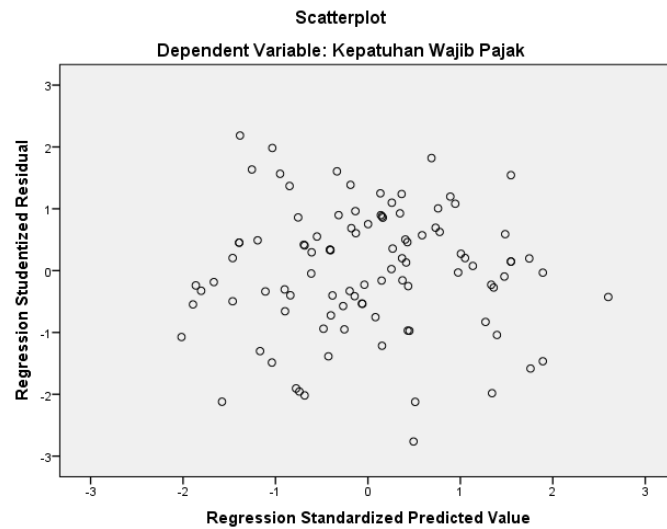
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,515	2,899			
	Penerapan E-Samsat	,310	,080	,393	,306	3,266
	Sanksi Pajak	,581	,191	,323	,280	3,575
	Pelayanan Pajak	,329	,142	,193	,453	2,207

Sumber: Data diolah pada tahun 2024

Berdasarkan uji multikolinieritas diatas, dapat dilihat bahwa hasil perhitungan nilai tolerance variabel Peneperaan e-samsat sebesar 0,306, Sanksi pajak sebesar 0,280 dan Pelayanan pajak sebesar 0,543. Dimana jika nilai tolerance lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, maka tidak terdapat korelasi antara variabel bebas atau tidak terjadi multikolinieritas.

4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat kesamaan atau ketidak samaan varians antara pengamatan yang satu dengan pengamatan yang lainnya. Pengujian heteroskedastisitas menggunakan grafik scatterplot. Berikut ini tampilan grafik scatterplot dari model regresi dalam penelitian ini yang disajikan pada Gambar dibawah ini.



Gambar 4.1
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dalam suatu model regresi yang baik, biasanya tidak mengalami heteroskedastisitas. Melalui grafik scatterplot dapat terlihat suatu model regresi mengalami heteroskedastisitas atau tidak. Jika terdapat pola tertentu dalam grafik maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Dari gambar diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

4.5 Hasil analisis data

4.5.1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.13 Persamaan Regresi

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,515	2,899		,523	,602
	Penerapan E-Samsat	,310	,080	,393	3,889	,000
	Sanksi Pajak	,581	,191	,323	3,047	,003
	Pelayanan Pajak	,329	,142	,193	2,324	,022

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: diolah pada tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.13 merupakan hasil perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut: dapat dilihat bahwa konstanta $a = 1,515$ koefisien $b_1 = 0,310$, $b_2 = 0,581$, $b_3 = 0,329$ sehingga persamaan regresi yaitu :

$$Y = 1,515 + 0,310 X_1 + 0,581 X_2 + 0,329 X_3$$

1. Nilai konstanta sebesar 1,515 menyatakan bahwa jika tidak ada skor Penerapan e-samsat, sanksi pajak dan pelayanan pajak ($X = 0$) maka skor Kepatuhan wajib pajak sebesar 1,515.
2. Koefisien regresi variabel Penerapan e-samsat (X_1) sebesar 0,310 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan Penerapan e-samsat akan meningkatkan Kepatuhan wajib pajak sebesar 0,310.
3. Koefisien regresi variabel Sanksi pajak (X_2) sebesar 0,581 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan Sanksi pajak maka akan meningkatkan Kepatuhan wajib pajak sebesar 0,581.
4. Koefisien regresi variabel Pelayanan pajak (X_3) sebesar 0,329 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan Pelayanan pajak maka akan meningkatkan Kepatuhan wajib pajak sebesar 0,329.

4.5.2 Hasil Uji Determinasi

Diperoleh nilai determinasi (R square) sebagaimana pada tabel *summary* di bawah ini:

Tabel 4.14 Tabel model summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,836 ^a	,699	,690	2,914
a. Predictors: (Constant), Pelayanan Pajak, Penerapan E-Samsat, Sanksi Pajak				

Sumber: diolah pada tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.14 terlihat bahwa koefisien korelasi diperoleh R sebesar 0,836 atau 83,60 % berarti tingkat hubungan antara Penerapan e-samsat, dan Sanksi pajak dan Pelayanan pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak hubungannya sangat tinggi,

Sedangkan nilai R Square (R^2) diperoleh sebesar 0,699 atau 69,90 % Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh Penerapan e-samsat, dan Sanksi pajak dan Pelayanan pajak dengan tingkat hubungannya tinggi. Selebihnya 30,10 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui apakah suatu persamaan regresi yang di hasilkan baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen di perlukan pembuktian terhadap kebenaran hipotesis.

4.6 Hasil Pengujian Hipotesis

4.6.1 Uji F (Uji Simultan)

Pengaruh Penerapan e-samsat, dan Sanksi pajak dan Pelayanan pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Samsat Kabupaten Pringsewu).

Tabel 4.15 Tabel Anova nilai F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1893,655	3	631,218	74,343	,000 ^b
	Residual	815,105	96	8,491		
	Total	2708,760	99			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						
b. Predictors: (Constant), Pelayanan Pajak, Penerapan E-Samsat, Sanksi Pajak						

Sumber: data diolah tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.15 diketahui bahwa nilai $74,343 > F_{\text{tabel}} 2,70$ dengan signifikansi = 0,000 ($< \alpha = 0,05$) yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Penerapan e-samsat (X_1), dan Sanksi pajak (X_2) dan Pelayanan pajak (X_3) terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y) Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Samsat Kabupaten Pringsewu).

4.6.2 Uji t (Uji Parsial)

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t. Uji t digunakan untuk

mengetahuipengaruh dari masing- masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual atau dengan kata lain menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel bebas secara parsial dalam menerangkanvariabel terikat. Membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} dengan tingkat kepercayaan 95% dan $\alpha=0,05$. Hipotesis yang diajukan dan kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16 Tabel coefficients uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,515	2,899		,523	,602
	Penerapan E-Samsat	,310	,080	,393	3,889	,000
	Sanksi Pajak	,581	,191	,323	3,047	,003
	Pelayanan Pajak	,329	,142	,193	2,324	,022

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: data diolah tahun 2024

Tabel 4.16 menjelaskan bahwa:

1. Hasil uji t_{hitung} untuk variabel Penerapan e-samsat sebesar 3,889. Artinya t_{hitung} 3,889 lebih besar dari pada t_{tabel} 1.660 dan nilai signifikan sebesar 0,000 yang berarti bahwa ada pengaruh Penerapan e-samsat berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Samsat Kabupaten Pringsewu).
2. Hasil uji t_{hitung} untuk variabel Sanksi pajak sebesar 3,047. Artinya t_{hitung} 3,047 lebih besar dari pada t_{tabel} 1.660 dan nilai signifikan sebesar 0,003 yang berarti bahwa ada pengaruh Sanksi pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Samsat Kabupaten Pringsewu).
3. Hasil uji t_{hitung} untuk variabel akuntabilitas pengelolaan laporan keuangan sebesar 2,324. Artinya t_{hitung} 2,324 lebih besar dari pada t_{tabel} 1.660 dan nilai signifikan sebesar 0,022 yang berarti bahwa ada pengaruh Pelayanan pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Samsat Kabupaten Pringsewu).

4.7 Pembahasan

4.7.1 Pengaruh Penerapan e-samsat terhadap Kepatuhan wajib pajak

Hasil penerapan e-samsat di kabupaten Pringsewu berpengaruh terhadap kewajiban masyarakat dalam membayar wajib pajak. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pratiwi & Irawan, 2019) yang menyatakan bahwa Sistem Administrasi Perpajakan Modern di Kantor Samsat Cimareme ternyata memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Sistem Administrasi Perpajakan Modern. Petugas harus memberikan pelayanan yang sederhana yang membuat masyarakat mengerti dalam penerapan e-samsat ini sehingga masyarakat tidak perlu antri untuk membayar pajak dan petugas harus memberikan pengetahuan tentang rasa keamanan dalam menggunakan aplikasi e-samsat ini sehingga masyarakat dapat memanfaatkan teknologi yang ada. mempersingkat waktu pelayanan, persyaratan dan prosedur yang diberikan sudah jelas. Penelitian ini juga selaras dengan penelitian (Aditya et al., 2021) dan (Megayani & Noviari, 2021) menyatakan bahwa penerapan E-Samsat berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya dengan memanfaatkan teknologi yang ada.

Pengaruh penerapan e-samsat untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan dan mempermudah sistem pelayanan dengan menggunakan alat elektronik (ATM). Penerapan e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena apabila wajib pajak yang akan membayar pajak PKB diberikan kualitas pelayanan yang baik, mudah, nyaman, dan aman dalam membayar pajak kendaraan bermotor maka wajib pajak akan patuh terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor.

(Saragih et al., 2019) menyatakan bahwa E-Samsat adalah pelayanan pengesahan STNK serta penyetoran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui metode penyetoran lewat ATM Bank (CIMB Niaga, BNI, BRI, BCA, BJB) yang sudah

bekerjasama di semua daerah di Indonesia. Agar bisa memanfaatkan fasilitas E-Samsat tersebut, nomor KTP pemilik kendaraan yang tercatat di aplikasi tersebut wajib sesuai dengan yang terdaftar di bank. Melalui penggunaan E-Samsat, penyeteroran PKB menjadi kian ringkas sebab subjek pajak tidak harus mengunjungi kantor induk SAMSAT sehingga penghematan waktu, tenaga, serta biaya menjadi mungkin dilakukan.

4.7.2 Pengaruh Sanksi pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak

Hasil penelitian sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Samsat Kabupaten Pringsewu. Hal ini sesuai dengan penelitian (Wardani dan Rumiya 2017) yang menyatakan ada pengaruh positif antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Petugas pajak di haruskan memberikan pengarahan tentang sanksi pajak yang diberikan agar masyarakat paham dalam proses ini, Sanksi perpajakan untuk memberikan efek jera bagi wajib pajak yang melanggar peraturan pajak daerah. Pemerintah juga hendak memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sesuai hasil penelitian diperoleh bahwa variabel pelayanan publik memiliki

Sanksi perpajakan merupakan faktor eksternal dalam teori atribusi, karena adanya peraturan berupa pemberian sanksi administrasi berupa kenaikan atau bunga dapat membuat wajib pajak patuh untuk membayarkan pajaknya. Dan dengan adanya sanksi perpajakan ini wajib pajak dapat lebih patuh dan tepat waktu dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya.

Sanksi pajak menurut Mardiasmo (2011) dalam jurnal Arisandy (2012) merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dan dipatuhi. Sanksi pajak yang diterapkan membuat wajib pajak berpikir bila tidak membayar pajak akan mendapat sanksi pajak berupa denda yang akan membuat wajib pajak mengeluarkan biaya yang lebih banyak dari yang seharusnya. Dengan diterapkannya sanksi pajak tersebut terbukti

dapat membuat wajib pajak patuh untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Susilawati & Budiarta (2013) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan hasil penelitian diperoleh bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Susilawati & Budiarta (2013)

4.7.3 Pengaruh Pelayanan pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak

Hasil penelitian Pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Samsat Kabupaten Pringsewu. Dalam hal ini petugas pajak harus lebih memberikan pelayanan ajak dengan baik, baik dari cara membayar pajak kepada masyarakat dan memberikan penyuluhan yang di berikan oleh petugas pajak agar dapat membantu pemahaman hak dan kewajiban masyarakat dalam membayar pajak dan petugas harus selalu memperhatikan keberatas wajib pajak atas pajak yang dikenakan kepada masyarakat. pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepatuhan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat. Maka dari itu pelayanan fiskus juga merupakan hal penting dalam menggali penerimaan negara di mana fiskus seharusnya melayani para Wajib Pajak dengan jujur, profesional dan bertanggungjawab yang akan sangat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak (Margadayni 2016)

Fungsi utama dari Ditjen Pajak adalah pelayanan. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003 dalam Ni Luh, 2006). Para Wajib Pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada Wajib Pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan pajak dengan tujuan agar dapat

meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan menempatkan masyarakat Wajib Pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis.

Pelayanan merupakan fungsi pertama dari Ditjen Pajak. Pelayanan pajak terbagi tiga yaitu pelayanan NPWP, pelayanan keberatan Wajib Pajak, dan pelayanan restitusi (Hamdan, 2002). Pelayanan akan mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak. Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan kantor/ petugas pajak, maka Wajib Pajak akan merasa puas/senang. Jika Wajib Pajak merasa puas dan nyaman, maka ia tidak enggan datang ke kantor pajak.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan Diana (2008) yang menjelaskan bahwa pelayanan berpengaruh dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Penelitian Rahman (2012) juga menjelaskan bahwa pelayanan fiskus yang berkualitas akan meningkatkan kesadaran membayar pajak. Penelitian ini mendukung penelitian Bei dan Chiao (2001) serta Yu, Chang dan Huang (2006) yang membuktikan bahwa kualitas layanan secara langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan loyalitas (kepatuhan dalam konteks pembayaran pajak) melalui variabel antara kepuasan.