

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MEMBAYAR PAJAK DI BANDA ACEH**

**Rahmah Yulianti<sup>1</sup> Zainuddin<sup>2</sup> Ayu Riskiani<sup>3</sup>**

<sup>1),2)</sup> Fakultas Ekonomi Akuntansi Universitas Serambi Mekkah Banda Aceh

<sup>3)</sup> Prodi Akuntansi Universitas Serambi Mekkah Banda Aceh

Email: rahmah\_yulianti@yahoo.co.id

**ABSTRAK**

*Tujuan dalam penelitian ini Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak di Banda Aceh. Pendekatan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor yang berjumlah 567 orang yang diperoleh dari kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Banda Aceh. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah angket, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis dengan menggunakan Persamaan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hasil pengujian hipotesis secara bersama-sama menunjukkan hasil bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 27,654 sedangkan  $F_{tabel}$  pada taraf signifikan  $\alpha = 5\%$  adalah sebesar 2,603, maka diduga kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian statistik secara parsial terhadap variabel kesadaran wajib menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $7,347 > 2,356$ . Hasil koefisien korelasi (R) sebesar 0,629 yang menunjukkan derajat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat sebesar 62,9%. Analisis R square sebesar 0,396.*

*Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan, Kendaraan Bermotor*

**1. PENDAHULUAN**

Pajak merupakan penerimaan negara terbesar. Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan satu hal yang sangat wajar, terlebih sumber daya alam sekarang tidak bisa lagi diandalkan, seperti minyak bumi. Peranan penerimaan perpajakan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang cukup baik terhadap seluruh pendapatan negara. Hal ini juga diiringi dengan meningkatnya APBN dari lima tahun ini yang mencapai 70 persen.

Wajib pajak di Indonesia menunjukkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih rendah, hal ini terlihat pada belum optimalnya penerimaan pajak (*tax gap*) dan *tax ratio* Indonesia masih terendah di Kawasan ASEAN yaitu sebesar 12,6 persen untuk tahun 2011 yang dihitung dari jumlah seluruh pajak dibandingkan dengan PDB (Media Indonesia, 2011). Selain itu, wajib pajak juga masih mempersepsikan pajak itu sebagai pungutan sikap (*attitude*), 2) *normative belief* yaitu keyakinan individu terhadap harapan

wajib bukan sebagai wujud peran serta mereka merasa belum melihat dampak nyata pajak bagi negara dan masyarakat, apalagi ditambah persepsi mereka terhadap aparat pajak. Selama ini banyak wajib pajak yang berpersepsi negatif pada aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak, apalagi saat terjadi penelitian dan pemeriksaan pajak banyak yang berpendapat bahwa aparat pajakpun yang berkuasa. Kualitas dan profesionalisme aparat pajak telah menjadi pertanyaan besar. Hal ini akan menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak (Supriyati dan Hidayati, 2008:76).

Devano dan Rahayu (2006:7) menyatakan perilaku individu untuk tidak atau patuh terhadap ketentuan perpajakan dipengaruhi oleh niat berperilaku dan niat berperilaku tidak atau patuh dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu: 1) *behavioral belief* yaitu keyakinan akan hasil dari suatu perilaku (*outcome belief*) yang membentuk variabel normatif yang menjadi rujukannya yang membentuk variabel normatif subjektif

(*subjective norm*), dan 3) *Control belief* yaitu keyakinan/persepsi individu tentang keberadaan hal-hal yang mempengaruhi (menghambat atau mendukung) perilaku yang membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*).

Penyebab wajib pajak tidak patuh bervariasi, sebab utama adalah penghasilan yang diperoleh wajib pajak yang utama ditujukan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Timbulnya konflik antara kepentingan diri sendiri dan kepentingan negara. Sebab lain adalah wajib pajak kurang sadar tentang kewajiban bernegara, tidak patuh pada aturan, kurang menghargai hukum, tingginya tarif pajak, dan kondisi lingkungan sekitar (Jatmiko, 2006:74). Umumnya masyarakat di setiap negara memiliki kecenderungan untuk meloloskan diri dari pembayaran pajak.

Jenis pajak yang memiliki potensi yang semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi dan standar kebutuhan sekunder menjadi primer adalah pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dewasa ini didasarkan pada ketentuan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 pasal 3-8. Penerapan pajak kendaraan bermotor pada suatu daerah provinsi didasarkan pada peraturan daerah provinsi yang bersangkutan yang merupakan landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan pengenaan dan pemungutan pajak kendaraan bermotor di daerah provinsi yang bersangkutan serta keputusan gubernur yang perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan

mengatur tentang pajak kendaraan bermotor sebagai aturan pelaksanaan peraturan daerah tentang pajak kendaraan bermotor pada provinsi dimaksud.

Menurut Putri (2013:54), pemungutan pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pemungutan yang sudah lama dilakukan oleh pemerintah. Pajak ini sangat berpengaruh terhadap sumber pendapatan asli daerah, yang berguna untuk membiayai pelaksanaan tugas rutin pemerintah daerah. Pertumbuhan jumlah kendaraan yang diperoleh dari daerah mengalami peningkatan yang cukup tinggi dari tahun ketahun. Beberapa faktor yang mendorong sehingga jumlah kendaraan bermotor meningkat setiap tahunnya. Antara lain, kemampuan masyarakat dalam membeli kendaraan bermotor yang tinggi, alat transportasi sudah menjadi kebutuhan primer masyarakat, serta syarat untuk memiliki kendaraan bermotor sangat mudah. Pembelian kendaraan bermotor terutama sepeda motor memiliki syarat yang sangat mudah dan dealer-dealer yang menawarkan cicilan dengan bunga yang ringan juga semakin meningkat.

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2010:138) mengatakan bahwa "kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan".

James dan Alley, (2007:33) mengemukakan kepatuhan wajib pajak sebagai suatu tingkatan dimana seorang wajib pajak memenuhi peraturan perpajakan di negaranya. Pendapat lain tentang kepatuhan wajib pajak juga dikemukakan oleh Kiryanto (2008:49), yang menyatakan suatu iklim kepatuhan wajib pajak adalah : (1) wajib pajak paham dan berusaha memahami UU Perpajakan (2) mengisi formulir pajak dengan benar (3) menghitung pajak dengan jumlah yang benar (4) membayar pajak tepat pada waktunya.

Kesadaran wajib pajak merupakan

stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku (Pandapotan Ritonga, 2011:15). Mengingat betapa pentingnya peran masyarakat untuk

membayar pajak dalam peran sertanya menanggung pembiayaan negara, dituntut

kewajiban kenegaraannya. Terlepas dari kesadaran sebagai warga negara, sebagian besar masyarakat tidak memenuhi kewajiban membayar pajak. Dalam hal demikian timbul perlawanan terhadap pajak. Perlawanan terhadap pajak dapat dibedakan menjadi perlawanan pasif dan perlawanan aktif (Waluyo & Ilyas, 2007: 11).

Hasil wawancara awal di Kantor Pajak menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang belum memiliki kesadaran dalam membayar pajak sehingga sangat mempengaruhi tingkat kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Tanpa adanya kesadaran, maka kepatuhan akan sulit muncul dalam diri seseorang. Masyarakat beranggapan bahwa ketidakpatuhan membayar pajak dikarenakan pelayanan yang kurang berkualitas dari petugas pajak. Petugas pajak tidak memberikan penjelasan yang rinci dan tidak memberikan pelayanan yang baik saat masyarakat melakukan pembayaran pajak (Mardiasmo, 2009:65)

### **1.1 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan

## **2. LANDASAN TEORITIS**

### **2.1 Pajak**

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sedangkan menurut Waluyo, (2009:2) :

“Pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang

kesadaran warga negara untuk memenuhi

2. wajib pajak kendaraan bermotor membayar pajak di Banda Aceh.
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor membayar pajak di Banda Aceh.
4. Apakah terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor membayar pajak di Banda Aceh.

### **1.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor membayar pajak di Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor membayar pajak di Banda Aceh.
3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak di Banda Aceh.

pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Definisi versi UU KUP ini hampir sama dengan definisi Mardiasmo (2006:6) yang menyebutkan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang mempunyai dua fungsi (Mardiasmo 2011 : 1), yaitu : 1) Fungsi anggaran (*budgetair*) sebagai sumber dana bagi pemerintah, untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. 2) Fungsi mengatur (*regulerend*) sebagai alat pengatur

atau melaksanakan pemerintah dalam bidang

## **2.2 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. (Rahayu, 2010:138) mengatakan bahwa “kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan”.

Pendapat lain tentang kepatuhan wajib pajak juga dikemukakan oleh Kiryanto (2008:49), yang menyatakan suatu iklim kepatuhan wajib pajak adalah : (1) wajib pajak paham dan berusaha memahami UU Perpajakan (2) mengisi formulir pajak dengan benar (3) menghitung pajak dengan jumlah yang benar (4) membayar pajak tepat pada waktunya.

Menurut *Internal Revenue Service* (Brown dan Maznur, 2007:32) mengelompokkan kepatuhan wajib pajak terdiri dari 3 tipe kepatuhan: (1) Kepatuhan penyerahan SPT (*filling compliance*), (2) kepatuhan pembayaran (*Payment complianc*), (3) Kepatuhan pelaporan (*reporting compliance*). Ketiga tipe kepatuhan tersebut dapat diukur secara bersama-sama akan memberikan gambaran yang komperhensif tentang kepatuhan wajib pajak. Namun demikian kepatuhan perpajakan juga menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya sebab Sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan itu dilakukan sendiri oleh wajib pajak atau dengan bantuan praktisi perpajakan profesional.

## **2.3 Kualitas Pelayanan**

Pelayanan Pajak Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.81 Tahun 1993 mengartikan: Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan

sosial ekonomi.

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Siti Kurnia Rahayu, 2010: 134). Menurut Ritongga (2011:28) “Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan”.

Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Utami, dkk (2011:63), penelitian ini membuktikan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan. Apabila kualitas pelayanan semakin baik maka akan cenderung meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Ketika tingkat kualitas pelayanan meningkat, hal ini akan mendorong wajib pajak untuk melakukan kewajibannya.

## **2.4 Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku (Pandapotan Ritonga, 2011:15).

Menurut Nasution (2006:62) adalah sebagai berikut: “Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.” Nurmantu (2005:7) menyatakan bahwa: “Kesadaran wajib pajak penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak.”

Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu berkaitan dengan faktor-faktor apakah ketentuan hukum tersebut telah diketahui, diakui, dihargai. Bila

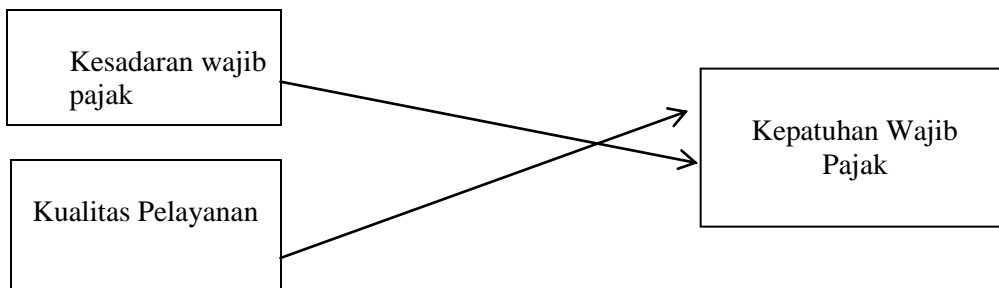
seseorang hanya mengetahui, berarti kesadaran hukumnya lebih rendah dari mereka yang mengetahui demikian seterusnya. Idealnya untuk mewujudkan sadar dan peduli pajak,

wajib pajak meski diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku.

### 2.5 Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini, peneliti menguraikan pengaruh antara kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

Kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Demikian pula, kualitas pelayanan yang memuaskan oleh para petugas pajak juga akan memberikan motivasi bagi para wajib pajak dalam melakukan kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hubungan tersebut, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan pada gambar 1.1



**Gambar 1.1 (Kerangka Pemikiran)**

### 2.6 Hipotesis

Berdasarkan kajian pustaka, kerangka pemikiran yang telah diuraikan, maka hipotesis

dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- H<sub>1</sub> : Kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak di Banda Aceh.
- H<sub>2</sub> : Kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak di Banda Aceh.
- H<sub>3</sub> : Kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak di Banda Aceh.

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian dapat diklasifikasikan dari berbagai cara dan sudut pandang. Dilihat dari pendekatan analisisnya, penelitian dibagi atas dua macam, yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Berdasarkan dengan judul

pendekatan kuantitatif adalah metode dalam penelitian untuk menggambarkan suatu kondisi atau peristiwa secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki dengan menggunakan perhitungan statistik (Arikunto, 2006: 88).

penelitian “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Membayar Pajak di Banda Aceh”. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Dimana

Dalam penelitian ini, pendekatan kuantitatif bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana pengaruh antara kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak melalui penggunaan perhitungan statistik agar lebih sistematis, aktual dan akurat.

Variabel yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu variabel kesadaran wajib pajak sebagai variabel independen ( $X_1$ ),

### 3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang menjadi sasaran di dalam penelitian, sedangkan sampel merupakan sebahagian dari populasi yang diteliti (Arikunto, 2006: 108). Dengan demikian maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor yang berjumlah 567 orang yang diperoleh dari kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Banda Aceh.

Sampel merupakan perwakilan dai populasi (Saryono, 2010). Atas dasar keterbatasan peneliti, mengingat waktu dan pengambilan sampel yang begitu banyak maka peneliti meminimalisirkan sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan variabel kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen (Y).

$$n = \frac{N}{N(d^2) + 1}$$

Keterangan:

n = Besarnya sampel

N = Besarnya populasi

$d^2$  = Derajat Presisi

$$= \frac{567}{567(0,1^2) + 1}$$

$$= \frac{567}{567(0,01) + 1}$$

$$= 85$$

Jadi jumlah data di kecamatan yang ada di Banda Aceh dibagi menjadi 9 kecamatan seperti pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Sampel Wajib Pajak Dikota Banda Aceh**

No	Kecamatan	Jumlah Wajib Pajak
1	Baiturrahman	12
2	Banda raya	5
3	Jaya baru	6
4	Kuta alam	12
5	Kuta raja	10
6	Lueng bata	7
7	Meuraxa	12
8	Syiah kuala	10
9	Ule kareng	11
	Jumlah	85

### Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data penulis menggunakan angket, wawancara dan dokumentasi sebagai penelitian.

### 3.4 Teknik Analisis Data

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak (Y). Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut (Ghozali, 2007):

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Dimana:

Y = Variabel dependen (kepatuhan wajib pajak)

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien regresi kesadaran wajib pajak

$\beta_2$  = Koefisien regresi kualitas pelayanan

$X_1$  = Variabel independen (kesadaran wajib pajak)

$X_2$  = Variabel independen (kualitas pelayanan)

$\epsilon$  = error/ variabel pengganggu

### 3.5 Pengujian Hipotesis

1. Uji secara bersama-sama (Uji statistik F)

$H_{01}$  : Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_{01}$ , diterima dan  $H_{a1}$  ditolak. Artinya  $X_1$  (kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada SAMSAT Banda Aceh.

$H_{a1}$  : jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima. Artinya  $X_1$  (kesadaran wajib pajak). Dan  $X_2$  (kualitas pelayanan) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada SAMSAT Banda Aceh.

## 2. Parsial (Uji t)

$H_{02}$  : Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_{02}$  diterima dan  $H_{a2}$  ditolak. Artinya kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Banda Aceh

$H_{a2}$  : Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima. Artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Banda Aceh

$H_{03}$  : Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_{03}$  diterima dan  $H_{a3}$  ditolak. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Banda Aceh

wajib pajak)  $X_2$  (kualitas pelayanan) secara bersama-sama tidak

$H_{a3}$  : jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Banda Aceh.

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2007) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- Apabila angka probabilitas signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- Apabila angka probabilitas signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Regresi Linier Berganda

Peneliti mendeskripsikan hasil analisis regresi berganda sebagaimana yang terlihat pada tabel 1.2

**Tabel 1.2**  
**Ringkasan Coefficient**

	Model	Unstandardized Coefficient				
		B	Standard Error	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig.
1	(Constant)	10,693	7,851	6,489	2.356	,018
2	Kesadaran wajib pajak ( $X_1$ )	0.862	,206	7,347	2.356	,025
3	Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0.849	,123	5,854	2.356	,022

Dependen Variabel: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 1.2, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah sebagai berikut.

$$Y = 10,693 + 0,862X_1 + 0,849X_2 + e$$

### 4.2 Pengujian Hipotesis

#### Uji t (Pengujian secara Simultan)

**Tabel 1.3**  
**Analisis of Variance (Anova)**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	179,722	2	89,861	27,654	,000 <sup>a</sup>
Residual	104,053	37	2,812		
Total	283,775	39			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 1.3 maka dilakukan pengujian secara simultan dengan rumusan hipotesis:

H<sub>1</sub>: Nilai  $F_{hitung}$  sebesar 27,654 dan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,603 atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### Hasil Uji –t (Secara Parsial)

Uji t ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial.

Perumusan hipotesis

H<sub>2</sub> : Nilai  $t_{hitung}$  7,347 dan nilai  $t_{tabel}$  2,356 atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H<sub>3</sub> : Nilai  $t_{hitung}$  5,854 dan nilai  $t_{tabel}$  2,356  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### 4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembuktian hipotesis, maka diketahui bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor membayar pajak. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 10,963 artinya bahwa tanpa adanya kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak telah memiliki nilai sebesar 10,963. Nilai ini belum maksimal, sehingga diperlukan faktor lainnya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil koefisien regresi dari variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,862 artinya apabila terjadi peningkatan kesadaran wajib pajak sebesar 1 satuan, maka memberikan pengaruh sebesar 86,20% terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil koefisien regresi variabel penerapan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 0,849. Artinya apabila terjadi peningkatan penerapan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan, maka memberikan pengaruh sebesar 84,9% terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil koefisien korelasi (R) sebesar 0,629 yang menunjukkan derajat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat sebesar 62,9%. Artinya variabel kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak. Analisis *R square* sebesar 0,396. Artinya bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sebesar 39,60% dipengaruhi oleh variabel kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 60,40% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang dapat memberikan kontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian yang telah diperoleh memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Jemadil (2012) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan penerapan sistem akuntansi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran yang dimiliki maka akan memberikan pengaruh semakin besar pula terhadap kepatuhan membayar pajak. Selanjutnya pengujian hipotesis yang dilakukan membuktikan bahwa ada pengaruh yang searah antara komitmen organisasi dengan kepatuhan wajib pajak, dan ada pengaruh yang searah antara penerapan sistem akuntansi dengan kepatuhan wajib pajak.



## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis secara bersama-sama menunjukkan hasil bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 27,654 sedangkan  $F_{tabel}$  pada taraf signifikan  $\alpha = 5\%$  adalah sebesar 2,603, maka kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Hasil pengujian statistik secara parsial terhadap variabel kesadaran wajib menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $7,347 > 2,356$ . Artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak.
3. Hasil analisis statistik secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan berdasarkan uji-t yang menunjukkan hasil bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $5,854 > 2,356$ .
4. Hasil koefisien korelasi (R) sebesar 0,629 yang menunjukkan derajat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat sebesar 62,9%. Artinya variabel kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak.
5. Analisis *R square* sebesar 0,396. Artinya bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sebesar 39,60% dipengaruhi oleh variabel kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 60,40% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang dapat memberikan kontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak

### Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan dan kelemahan dari hasil penelitian yang telah dilakukan adalah:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di

Banda Aceh, lalu lintas dan perpajakannya telah berjalan dengan baik.

2. Penelitian ini hanya membahas variabel kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka diberikan beberapa saran. Adapun saran-saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah:

1. Kepatuhan wajib pajak perlu ditingkatkan dengan melakukan sosialisasi mengenai pentingnya pajak bagi keberhasilan pembangunan, sehingga para pengendara kendaraan bermotor melakukan pembayaran iuran pajak tepat waktu dengan rasa kesadaran yang dimiliki.
2. Kualitas pelayanan perlu diterapkan dengan baik untuk memotivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Peneliti lainnya diharapkan untuk melakukan penelitian lainnya yang berhubungan dengan variabel penelitian lainnya yang memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat menambah khazanah penelitian.

### DAFTAR PUSTAKA

- Devono dan rahayu.2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Ketiga. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali.2007. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Ketiga. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Jatmiko.2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi denda, pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak* (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Semarang). Semarang : Skripsi Universitas Diponegoro.
- Mulyono.2010. *Hukum Pajak, Konsep, Aplikasi, dan Penuntun Praktis*, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset

- 2011.PerpajakanEdisi Revisi.Yogyakarta : ANDI  
Media indonesia.2011.wajib pajak  
Putri.2013. PerpajakanEdisi Revisi 2011. Yogyakarta : ANDI  
Pandaporan ritonga.2011. Kendaraan Bermotor dalam Membayar Pajak. Yogyakarta: Rifai  
Pamudji.2009. Identifikasi sumber Pendapatan Asli daerah dalam Rangka Pelaksanaan Otonomi daerah, jakarta : Bina Aksara.  
Rianto.2009. *PengaruhPenagihanPajakDan SuratPaksaPajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Badan*.SkripsiJurusan Akuntansi Fakultas EkonomiUniversitas Gunadarma  
Ritonga.2011. *Analisis pengaruh kesadaran dan kepatuhan wajib pajakTerhadap kinerja kantor pelayanan Pajak (KPP) dengan Pelayanan wajib pajakSebagai Variabel Intervening di KPP medan Timur* .Universitas Islam Sumatera utara, medan  
Rahayu.2010. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan . Jakarta : Salemba.  
Undang-undang Nomor 28 tahun 2009. Pajak Kendaraan Bermotor .  
Undang-undang nomor 6 Tahun 1983, Ketentuan Umum Perpajakan.  
Waluyo.2009. Peraturan Perundang-undangan Perpajakan Edisi Tahun 2010. Jakarta : Salemba  
Waluyo & Ilyas.2007.Perpajakan Indonesia. Jakarta : salemba Empat.