

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Kab. Lamongan)

Zakaria Anshori
Universitas Islam Lamongan
Email : anshorizakaria@unisla.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan, pelayanan fiskus, sanksi dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan. Variabel independen pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan pemanfaatan teknologi informasi. Adapun variabel dependennya yaitu kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan memberikan kuesioner kepada wajib pajak yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan. Penentuan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling* dan selanjutnya data yang dikumpulkan dianalisis dengan regresi linier berganda. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 110 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan kualitas pelayanan pajak, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, pelayanan fiskus, sanksi dan pemanfaatan teknologi informasi, kepatuhan wajib pajak.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of tax service quality variables, special services, sanctions and the use of information technology on motor vehicle taxpayer compliance in the Joint Office of Lamongan Regency. The independent variables in this study are the quality of tax services, tax authorities, tax sanctions, and the use of information technology. The dependent variable is taxpayer compliance. The research uses survey method by giving questionnaires to taxpayer registered in the office along with Samsat District Lamongan sample determination was done by accidental sampling method and than collected data were analyzed by multiple linear regression. The number of samples in this study were 110 respondents. The results of this study indicate and simultaneously that the quality of tax service, tax service, tax sanctions, utilization of information technology significant effect on taxpayer compliance.

Keyword : *The Quality Of Service, Tax Service, Sanctions And Utilization Of Information Technology Taxpayer Compliance*

PENDAHULUAN

Pemerintah daerah membutuhkan dana yang cukup besar untuk membiayai segala kebutuhan dalam pelaksanaan pembangunan daerah. Oleh karena itu pemerintah daerah dituntut untuk lebih bijaksana dalam mengelola setiap pendapatan, baik pendapatan asli daerah maupun pendapatan dari transfer pusat dan

provinsi. Pendapatan asli daerah termasuk pendapatan pajak merupakan salah satu sumber dari penerimaan daerah, oleh karena itu dibutuhkan peran aktif dari masyarakat untuk memberikan iuran berupa pembayaran pajak, sehingga segala keperluan pembangunan daerah bisa dibiayai.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak daerah yang digunakan untuk

membayai pembangunan daerah. Instansi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerjasama tiga instansi terkait, yaitu Dinas Pendapatan Daerah, Kepolisian RI dan Asuransi Jasa Raharja (Susilawati dan Budiarta, 2013).

Pajak sangat penting bagi pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat karena pajak memberikan kontribusi yang besar bagi pendapatan suatu Negara/daerah. Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan pajak merupakan persoalan yang sejak dulu ada diperpajakan. Di Pemerintah Kabupaten Lamongan rasio kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan yang berarti. Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah objek wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Kabupaten Lamongan lebih sedikit jika dibandingkan dengan jumlah total objek pajak kendaraan bermotor.

Permasalahan pajak terus berlangsung, padahal pajak merupakan suatu kewajiban masyarakat sebagai warga negara. Jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Lamongan tahun ke tahun terus bertambah tetapi tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, hal ini jelas merugikan daerah.

Menurut Winerungan (2013) rendahnya kepatuhan wajib pajak penyebabnya antara lain kurangnya sosialisasi perpajakan yang diberikan kepada masyarakat, masyarakat masih mempersepsikan pajak sebagai pungutan wajib bukan sebagai peran serta mereka karena mereka merasa belum melihat manfaat yang nyata bagi negara dan masyarakat. Penyebab yang lain yaitu

pelayanan fiskus atau petugas pajak. Selama ini banyak wajib pajak yang berpersepsi negatif pada aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan fiskus sangat baik maka persepsi wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat. Dan juga sanksi perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak, sehingga diharapkan peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak.

Sementara hasil penelitian Sudrajat dan Omposunggu (2015) menyatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, pemanfaatan teknologi informasi dengan *e-system* dapat mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajak sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dan sebagai batasan penelitian, maka yang menjadi rumusan masalah adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan.

LANDASAN TEORI

Pajak Daerah

Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut pajak, adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Undang-undang No. 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 tidak elekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2010: 139) mengatakan bahwa “pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dala suatu Negara”. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74 Tahun 2012 seorang wajib pajak dikatakan patuh apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
2. tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan keuangan di audit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut – turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

Kualitas Pelayanan Pajak

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2014, pengertian pelayanan perpajakan adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja

di lingkungan Direktorat Jendral Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Hasil penelitian Ilhamsyah et al (2016) menyatakan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dari petugas pajak akan menarik bagi wajib pajak yang mau melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Penelitian Larassari (2018) juga mendukung bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil positif menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan pajak maka kepatuhan wajib pajak akan menjadi semakin tinggi begitupun sebaliknya

Pelayanan Fiskus

Menurut Rahayu (2010: 28) menyatakan salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara. Tujuan pelayanan prima ini :

1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela Wajib Pajak yang tinggi.
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
3. Tercapainya produktifitas aparat perpajakan.

Hasil penelitian murti et al (2014) menyatakan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini mendukung penilitian yang dilakukan oleh Zulaikha (2012) menyatakan bahwa aparat pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggungjawab membayar pajak. Sementara Larassari (2018) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan

bermotor. Hasil positif menunjukkan bahwa semakin tinggi pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak akan menjadi semakin tinggi begitupun sebaliknya.

Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016:62).

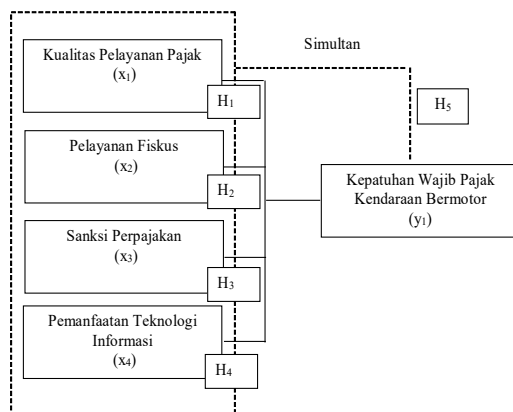
Penelitian yang dilakukan oleh Susilawati dan Budiarta (2013) menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Putra dan Jati (2017) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dan penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2017) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, artinya jika sanksi perpajakan diterapkan dengan benar dan tepat maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor semakin tinggi.

Pemanfaatan Teknologi Informasi

Menurut Ompusunggu, et al., (2015: 193) pemanfaatan teknologi informasi khususnya dalam administrasi pajak menyebabkan terjadinya berbagai macam perubahan seperti tugas yang dilakukan manusia digantikan oleh tenaga mesin atau elektronik. Teknologi informasi digunakan untuk mengolah data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi dan bisnis.

Hasil penelitian Sudrajat dan Ompusunggu (2015) menyatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh

terhadap kepatuhan pajak, pemanfaatan teknologi informasi dengan *e-system* dapat mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajak sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Penelitian Larassari (2018) juga mendukung bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.



Sumber : data diolah

Gambar 1. Kerangka Berfikir

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan bulan Januari-Februari 2020. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan. Jenis penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *explanatory research*.

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Lamongan yang terdaftar di Samsat Kabupaten Lamongan. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling*. Menurut Sugiono (2016:85) *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Jumlah sampel yang didapatkan selama 2 bulan penelitian ini adalah sebanyak 110 responden.

Jenis data dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan metode survei menggunakan media angket (kuesioner) dan diukur menggunakan skala likert 1-5, sedangkan data sekunder diperoleh dengan studi kepustakaan dan studi lapangan.

Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengolah dan membahas data yang telah diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang dilakukan. Dengan dibantu software SPSS 20 dengan 4 tahap yaitu uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis. Adapun penjabaran dari setiap uji sebagai berikut ;

Uji Kualitas Data

Menurut Ghozali (2016: 47) adapun pengertian uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut :

- a. Validitas

Untuk mengukur sah atau valid maupun tidaknya suatu kuesioner maka digunakan uji validitas. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Mengukur tingkat validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk.
- b. Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Butir pertanyaan dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji Asumsi Klasik

- a. Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi

yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2016: 103).

- b. Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas (Ghozali: 2016: 134).
- c. Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil (Ghozali, 2016: 154).

Analisis Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan 4 variabel penelitian sehingga persamaannya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + e$$

Keterangan :

- Y : Kepatuhan Wajib Pajak
- a : konstanta
- b_1, b_2, b_3, b_4 : koefisien regresi
- x_1 : Kualitas Pelayanan Pajak
- x_2 : Pelayanan Fiskus
- x_3 : Sanksi Perpajakan

- x_4 : Pemanfaatan Teknologi Informasi
- e : error

Uji Hipotesis

a. Uji F

Tidak seperti uji t yang menguji signifikansi koefesien parsial regresi secara individu dengan uji hipotesis terpisah bahwa setiap koefesien regresi sama dengan nol. Uji F menguji joint hipotesis bahwa $b_1, b_2,$ dan b_3 secara simultan sama dengan nol, atau :

$$H_0 : b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0$$

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq \dots \neq b_k \neq 0$$

Uji hipotesis seperti ini dinamakan uji signifikansi secara keseluruhan terhadap garis regresi yang diobservasi maupun estimasi, apakah Y berhubungan linier terhadap $X_1, X_2,$ dan X_3 . Apakah joint hipotesis dapat di uji dengan signifikansi b_1, b_2 dan b_3 secara individu (Ghozali, 2016: 96).

b. Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter (b_i) sama dengan nol, atau:

$$H_0 : b_i = 0$$

Persamaan diatas menunjukkan apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_a), parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau:

$$H_a : b_i \neq 0$$

Persamaan diatas menunjukkan bahwa variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Pembahasan

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan kriteria yang digunakan untuk menyatakan suatu instrumen dianggap valid atau layak digunakan dalam pengujian hipotesis. Adapun kriteria yang digunakan dalam menentukan valid tidaknya item pertanyaan kuesioner penelitian adalah sebagai berikut.

$$\text{Tingkat kepercayaan} = 95 \% (\alpha = 0,05)$$

$$\text{Derajat kebebasan (df)} = n - 2$$

$$= 110 - 2$$

$$= 108$$

Jika r hitung (masing-masing item pertanyaan) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka item pertanyaan dikatakan valid (Ghozali, 2016: 53). Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka hasil pengujian validitas dapat ditunjukkan dengan tabel berikut ini:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variable	Item	R Hitung	Ket
Kualitas Pelayanan Pajak (X_1)	X1.1	0.815	Valid
	X1.2	0.887	Valid
	X1.3	0.812	Valid
	X1.4	0.850	Valid
Pelayanan Fiskus (X_2)	X2.1	0.711	Valid
	X2.2	0.815	Valid
	X2.3	0.871	Valid
	X2.4	0.838	Valid
	X2.5	0.828	Valid
Sanksi Perpajakan (X_3)	X3.1	0.780	Valid
	X3.2	0.816	Valid
	X3.3	0.771	Valid
	X3.4	0.763	Valid
Pemanfaatan Teknologi Informasi (X_4)	X4.1	0.730	Valid
	X4.2	0.857	Valid
	X4.3	0.805	Valid
	X4.4	0.822	Valid

Sumber data SPSS yang diolah

Tabel tersebut menjelaskan bahwa semua item pertanyaan dalam kuesioner penelitian mempunyai koefesien korelasi yang lebih besar dari r table 0.1874 (nilai r tabel untuk $n = 110$) sehingga semua item pertanyaan tersebut valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mngukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau

konstruk. Butir pertanyaan dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten. Dalam penelitian ini digunakan fasilitas *Cronbach Alpha* yang terdapat dalam batuan software SPSS. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,50.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variable	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak	0.854	Valid
Pelayanan Fiskus	0.866	Valid
Sanksi Perpajakan	0.789	Valid
Pemanfaatan Teknologi Informasi	0.817	Valid

Sumber Data SPSS yang diolah

Hasil Uji Asumsi Klasik Uji Multikolinearitas

Hasil perhitungan nilai *tolerance* menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen yang nilainya lebih dari 95%. Hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan hal yang sama, tidak ada satu variabel yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi (Ghozali, 2016: 105).

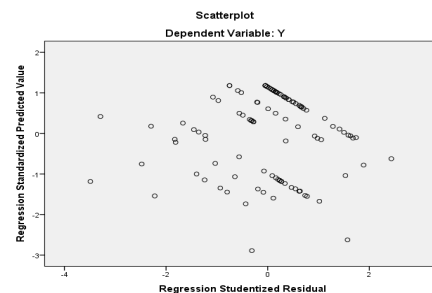
Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan Pajak	0.441	2.267
Pelayanan Fiskus	0.391	2.557
Sanksi Perpajakan	0.440	2.272
Pemanfaatan Teknologi Informasi	0.532	1.880

Sumber Data SPSS yang diolah

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Salah satu menguji heteroskedastisitas ini adalah dengan melihat penyebaran dari varian residual (Ghozali, 2016:134). Uji Heteroskedastisitas dengan cara melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatter Plot* antara SRESID dari ZPRED dimana sumbu y adalah y yang telah diprediksi, dan sumbu x adalah residual ($y \text{ prediksi} - y \text{ sesungguhnya}$) yang telah *studentized*.



Sumber : data diolah

Gambar 2. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan grafik *scatterplot* diatas, terlihat bahwa titik – titik menyebar secara acak serta tersebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk penelitian.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal. Pengujian yang dilakukan untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dalam penelitian melalui Kolmogorov-Smirnov Test lebih

besar dari 0.05 ($\alpha = 5\%$). Hasil uji menunjukkan nilai dari koefisien Asymp. Sig (2-tailed) adalah 0.062 > dari 0.05 sehingga penelitian ini berdistribusi normal.

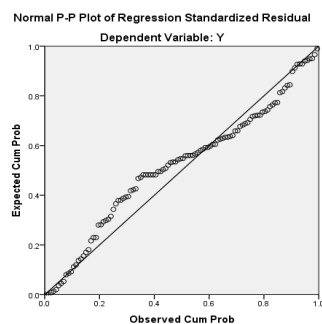
Tabel 4. Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov

One-Sample Kolmogorov – Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters	Mean	20.8009
	Std. Deviation	2.95950
	Absolute	.126
Most sExtrene Differences	Positive	.083
	Negative	-.126
Kolmogorov-Smirnov Z		1.317
Asymp. Sig. (2-tailed)		.062

Sumber data SPSS yang diolah

Berdasarkan tabel diatas bahwa data tersebut berdistribusi normal, karena hasil Asymp 0.062 > dari 0.05. Selain itu, metode yang dapat digunakan adalah *Normal Probability Plot of Regression Standarized Residual* dimana apabila data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Hasil uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Sumber : data diolah

Gambar 3. Normal Probability Plot of Regression Standarized

Berdasarkan tampilan grafik Normal P-Plot diatas, dapat disimpulkan bahwa pola grafik normal terlihat dari titik-titik

yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan grafik Normal P-Plot, menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai alat penelitian ini karena memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2016: 156).

Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Tujuan analisis regresi berganda adalah untuk menguji apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen baik secara parsial ataupun simultan.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients
	B
1 (Constant)	-1.697
Kualitas Pelayanan Pajak	0.279
Pelayanan Fiskus	0.244
Sanksi Perpajakan	0.257
Pemanfaatan Teknologi Informasi	0.231

Sumber data SPSS yang diolah

Berdasarkan tabel persamaan regresi berganda, yang dibaca adalah nilai dalam kolom B, baris pertama menunjukkan konstanta (α) dan baris selanjutnya menunjukkan koefisien variabel independen. Berdasarkan tabel diatas model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

Uji Statistik

Uji t (Uji Parsial)

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dari variabel independen yaitu kualitas pelayanan pajak, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan pemanfaatan teknologi informasi. Untuk menguji pengaruh secara parsial tersebut dapat dilakukan dengan cara melihat nilai signifikansi dan hasil t hitung. Jika nilai signifikansi < 0.05 maka H_0 ditolak atau dikatakan berpengaruh signifikan. Jika

nilai signifikansi > 0.05 maka H_0 diterima atau dikatakan tidak berpengaruh signifikan. dan apabila hasil perhitungan t hitung $<$ dari t tabel maka H_0 diterima atau dikatakan berpengaruh negatif, begitu juga sebaliknya. Hasil Uji statistik t sebagai berikut.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	t	Sig.
	B		
1 (Constant)	-1.697	-1.046	0.298
Kualitas Pelayanan Pajak	0.279	3.054	0.003
Pelayanan Fiskus	0.244	3.340	0.001
Sanksi Perpajakan	0.257	2.202	0.030
Pemanfaatan Teknologi Informasi	0.231	2.307	0.023

Sumber data SPSS yang diolah

Uji F (Uji Simultan)

Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah variable independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variable dependen. Untuk menguji pengaruh secara simultan tersebut dapat dilakukan dengan cara melihat nilai signifikansi dan F hitung. Jika nilai signifikansi < 0.05 maka H_0 ditolak atau dikatakan berpengaruh signifikan. Jika nilai signifikansi > 0.05 maka H_0 diterima atau dikatakan tidak berpengaruh signifikan. Hasil dari uji statistik F sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Statistik F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Square	df	Man Square	F	Sig.
1	Regression	385.354	6	64.226	30.055	.000 ^b
	Residual	213.018	103	2.068		
	Total	598.373	109			

Sumber data SPSS yang diolah

Pembahasan

Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Berdasarkan uji hipotesis menggunakan Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) diperoleh nilai kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, maka H_2 diterima. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0.003 < 0.05$ dan koefisien regresi sebesar 0.279 yang berarti kualitas pelayanan pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil positif menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan pajak maka kepatuhan wajib pajak akan menjadi semakin tinggi begitupun sebaliknya. Adapun dengan perhitungan t_{tabel} sebesar 2.273381 dengan t_{hitung} 3.054 . Maka keputusan yang diambil yaitu H_0 ditolak karena nilai t_{hitung} $3.054 > t_{tabel}$ 2.273381 . Jadi kesimpulannya yaitu kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan.

Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Berdasarkan uji hipotesis menggunakan Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) diperoleh nilai pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, maka H_4 diterima. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0.001 < 0.05$ dan koefisien regresi sebesar 0.244 yang berarti pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil positif menunjukkan bahwa semakin tinggi pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak akan menjadi semakin tinggi begitupun sebaliknya. Adapun dengan perhitungan

t_{tabel} sebesar 2.273381 dengan t_{hitung} 3.340. Maka keputusan yang diambil yaitu H_0 ditolak karena nilai t_{hitung} 3.340 > t_{tabel} 2.273381. Jadi kesimpulannya yaitu pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan.

Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Berdasarkan uji hipotesis menggunakan Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) diperoleh nilai sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, maka H_5 diterima. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0.030 < 0.05$ dan koefisien regresi sebesar 0.257 yang berarti sanksi perpajakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil positif menunjukkan bahwa semakin tinggi sanksi perpajakan maka kepatuhan wajib pajak akan menjadi semakin tinggi begitupun sebaliknya. Adapun dengan perhitungan t_{tabel} sebesar 2.273381 dengan t_{hitung} 2.202. Maka keputusan yang diambil yaitu H_0 diterima karena nilai t_{hitung} 2.202 < t_{tabel} 2.273381. Jadi kesimpulannya yaitu pelayanan fiskus berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan.

Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Berdasarkan uji hipotesis menggunakan Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) diperoleh nilai pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, maka H_7 diterima. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0.023 < 0.05$ dan koefisien regresi sebesar 0.231 yang berarti pemanfaatan teknologi informasi

mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil positif menunjukkan bahwa semakin tinggi sanksi perpajakan maka kepatuhan wajib pajak akan menjadi semakin tinggi begitupun sebaliknya. Adapun dengan perhitungan t_{tabel} sebesar 2.273381 dengan t_{hitung} 2.307. Maka keputusan yang diambil yaitu H_0 ditolak karena nilai t_{hitung} 2.307 > t_{tabel} 2.273381. Jadi kesimpulannya yaitu pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan.

Pengaruh kualitas pelayanan pajak, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Berdasarkan uji hipotesis menggunakan Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik F) bahwa kualitas pelayanan pajak, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$. artinya setiap perubahan yang terjadi antar variabel independen yakni kualitas pelayanan pajak, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan pemanfaatan teknologi informasi secara simultan atau bersama-sama akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, maka H_5 diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat signifikansi variabel X_1 sebesar 0.003 lebih kecil dari alpha 0,05. Maka H_0 ditolak dan secara statistik kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan

- bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan.
2. Tingkat signifikansi variabel X2 sebesar 0.001 lebih kecil dari alpha 0,05. Maka H0 ditolak dan secara statistik pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan.
 3. Tingkat signifikansi variable X3 sebesar 0.030 lebih kecil dari alpha 0,05. Maka H0 ditolak dan secara statistik sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan.
 4. Tingkat signifikansi variabel X4 sebesar 0.023 lebih kecil dari alpha 0,05. Maka H0 ditolak dan secara statistik pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan.
 5. Nilai signifikan tersebut lebih kecil daripada 0.05, sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Artinya kualitas pelayanan pajak, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan.

SARAN

Saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan serta sarana dan prasarana harus lebih ditingkatkan kembali sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak.
2. Petugas pajak harus tegas dalam memberikan sanksi pajak sehingga dapat memberikan efek jera bagi penunggak pajak.

3. Petugas pajak harus mampu memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam rangka memudahkan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakan.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel independen lainnya seperti sikap wajib pajak, pemeriksaan pajak atau faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Serta dapat memperluas ruang lingkup sampel berdasarkan jenis wajib pajak, dan membandingkan satu Kantor Samsat dengan Kantor samsat yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ghozali. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. ISBN 979.704.015.1. Badan Penerbit Undip, Semarang.
- Mardiasmo. 2016. Perpajakan. ISBN 978-979-29-5324-4, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 tentang tata cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Rama dan Jones. 2011. Sistem Informasi Akuntansi. ISBN 978-979-691-470-8, Salemba Empat, Jagakarsa, Jakarta Selatan.
- Sari Diana. 2013. Konsep Dasar Perpajakan. ISBN 978-602-9748-07-5, PT Refika Aditama, Bandung.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D. ISBN 979-8433-64-0. Alfabeta, Bandung.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur 2014.

- Jurnal
- Haryanto. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Bersama Samsat Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 1, No. 3, 750 – 760, ISSN 2303 – 1174.
- Ilhamsyah, Endang dan Dewantara (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kalitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*. Vol. 8, No 1.
- Kusuma (2017). Pengaruh Pemahaman Pajak dan Sanksi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Polda Jakarta Timur. *Jurnal Informasi Perpajakan, Akuntansi dan Informasi Publik* Vol. 12, No 2.
- Lindawati, Hamta. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Batam). *Measuremen*. Vol 3 (1), 1-18, ISSN CETAK 22525394.
- Murti, Sondakh, dan Sabijono (2014). Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado Tabanan. *Jurnal EMBA*. Vol.2, No.3
- Putra dan Jati (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Tabanan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.18, No.1
- Rahayu, et al.,. Pengaruh Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Vol. 1, No. 2
- Sudrajat, Omposunggu (2015). Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pegetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan JRAP*. Vol. 2, No 2, 193 – 202, ISSN 2339 – 1545.
- Susilawati, Budiarta (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 4.2, 345 – 357, ISSN 2302 – 8556.
- Widowati (2016). Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak dan Pelayanan Fiskus. *Jurnal Winerungan* (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bintung. *Jurnal EMBA*. Vol. 1, No. 3, Hal. 960p – 970.
- Skripsi, Tesis dan Disertasi
- Larassari. 2018. Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan (Studi Kasus Tahun 2018) Skripsi. Universitas Islam Lamongan.

- Lestari. 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Kabupaten Kepulauan Selayar). Skripsi. Universitas Hasanuddin Makasar.
- Madewing. 2013. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Skripsi. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Widhiatuti. 2016. Efektivitas Pemungutan Pajak Kenndaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Polewali Mandar. Skripsi. Universitas Hasanuddin Makassar.

Internet

www.pajak.go.id