# BAB IV

# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. **Sejarah Kantor Samsat Kota Tegal**

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 46 Tahun 1976 tanggal 24 Maret 1976, Samsat didirikan setelah ide disaimpaikan oleh Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I di Indonesia. Acara tersebut diselenggarakan dari tanggal 9 hingga 17 April 1976. Di uji cobakan di DKI Jakarta selama empat tahun (1972–1976), Samsat menunjukkan keberhasilan dalam meningkatkan pendapatan daerah dan memberikan layanan masyarakat. Ini mendorong usulain tersebut. Ternyata peserta penataran mendukung usulan tersebut, yang menghasilkan keputusan untuk menerapkan Samsat di seluruh Indonesia. Surat Keputusan Bersama (SKB) yang dikeluarkan oleh Menhankam (Menteri Pertahanan dan Keamanan), Menkeu (Menteri Keuangan), dan Mendagri(Menteri Dalam Negeri) pada tanggal 28 Desember 1976, No. Pol. Kep. 13/XII/1976; Kep. 1693/MK/IV/12/1976: 311 Tahun 1976, dikeluarkan untuk merealisaisikan keputusan penataran.

Untuk penjabaran Surat Keputusan Bersama (SKB) tersebut, dalam pelaksanaannya disusun pedoman/petunjuk Pelaksanaan Sistem Administraisi Manunggal Di Bawah Satu Atap dalam pengeluaran Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)/Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Sumbangan Wajib Dana Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang dituangkan dalam Surat Edaran

Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 1977 Tanggal 28 Juni 1977. Untuk memulai pelaksanaan Samsat Urusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Sumbangan Wajib Dana Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan Surat Tanda nomor Kendaraan STNK di Jawa Tengah, dilakukan survei terhadap Dinas Pendapatan Daerah DKI Jakarta dan kantor Samsat DKI Jakarta, yang berlokasi di komplek KODAK Metro Jaya. Hasil survei dari DKI Jakarta dibahas secara berulang kali di forum koordinasi ketiga unsur (POLRI, Jasa Raharja, dan Dipenda). Untuk mencapai kesepakatan, ketiga unsur menghasilkan rencana terpadu yang ditandatangani oleh ketiga pimpinan.

Karena peralihan dari sistem lama ke sistem baru pada saat itu, semua formulir yang diperlukan untuk pelaksanaan pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pajak atau asuransi masih menggunakan formulir masing-masing instansi. Namun, penetapan pajak dan jasa raharja sudah menyesuaikan dengan ketentuan yang berlaku pada Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), terutama untuk tahun pajak dari Januari hingga Desember, yang digunakan dalam perhitungan pajak dan jasa raharja. Sampai Maret 1978, kondisi ini bertahan. Mulai 1 April 1978, sistem terpadu (satu lantai dan satu jalur) dimulai di semua wilayah yang sebelumnya merupakan Karesidenan dan Daerah Tingkat II (KOMRES), di mana kantor Perwakilan Dipenda sudah ada.

Setelah Samsat urusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Sumabangan Wajib Dana Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) berhasil dilaksanakan di Propinsi Daerah Tingkat I Jaiwai Tengah, yang ditandai dengan pembukaan Kantor Bersama Samsat di Semarang pada tanggal 2 Desember 1977. Setelah itu, tim Pembina Samsat Tingkat I Jawa Tengah mulai memikirkan untuk merealisasikan tahapan pelaksanaan di setiap wilayah eks Krasidenan.

Terhadap proses awal perkembangan Samsat Tegal yaitu dengan membukai kantor Bersama di delapan wilayah KOMRES, yaitu untuk wilayah:

1. Salatiga, untuk pelayanan bagi Dati II/Kabupaten Semarang dan Kodya Salatiga.
2. Purworejo, untuk pelayanan bagi Dati II/Kabupaten Purworejo dan Kebumen.
3. Cilacap, untuk pelayanan bagi Dati II/Kabupaten Cilacap.
4. Kudus, untuk pelayanan bagi Dati II/Kabupaien Kudus dan Jepara.
5. Tegal, untuk pelayanan bagi Dati II/Kabupaten Tegal, Kodya Tegal dan Brebes.
6. Semarang Unit II, untuk pelayanan bagi Dati II/Kabupaten Demak, Kendal dan Purwodadi.
7. Klaten, untuk pelayanan bagi Dati II/Kabupaten Klaten.
8. Surakarta Unit II, untuk pelayanan bagi Dati II/Kabupaten Karanganyar, Sragen, Wonogiri, Boyolali dan sukoharjo.

Pembukaan Kantor Bersama Samsat tidak hanya disesuaikan dengan adanya Kantor Perwakilan Dipenda yang ada pada saat itu, tetapi juga disesuaikan dengan keterbatasan dana dan masalah mencari tanah untuk lokasi Kantor Bersama. Pada saat itu, lokasi tanah untuk pembangunan Kantor Bersama Samsat terdiri dari tanah di Kompleks POLRI Tingkat KOMRES dan tanah yang dibeli dari Dipenda Tingkat I. Bangunan kedelapan gedung Kantor Bersama tersebar di berbagai tempat. Kantor Bersama Samsat didirikan di tingkat KOMRES setelah POLWIL dan POLRES menerima wewenang pengurusan STNK dari KOMTAIRES.

1. **Visi dan Misi Kantor Samsat Kota Tegal**

Kantor Samsat Kota Tegal bertujuan untuk memberikan layanan prima berbasis teknologi informasi menuju informasi yang bersih. Misi dan visinya termasuk meningkatkan layanan masyarakat, meningkatkan sumber daya manusia, meningkatkan keamanan dan identifikasi kendaraan bermotor, dan meningkatkan penerimaan di tingkat lokal dan regional.

Visi dan Misi Samsat Kota Tegal harus dipahami dan dilaksanakan oleh semua pegawai instansi agar pelayanan di Kantor Samsat Kota Tegal dapat berjalan sesuai harapan sehingga visi dan misi Samsat Kota Tegal satu persatu mulai terwujud.

1. **Struktur Organisasi Kantor Samsat Kota Tegal**

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Samsat Tegal

1. **Tugas**

Dalam struktur organisasi di atas, terdapat tata kerja untuk setiap bagian yang menunjukkan fungsi dan tugas pokok masing-masing bagian.

1. Kepala cabang dinas
2. Tugas kepala cabang dinas yaitu : memimpin, mengkoordinasikan, membina dan mengawasi pelaksanaan kegiatan tugas pokok cabang pelayanan dinas.
3. Kepala cabang mempunyai fungsi yaitu : Menyelenggarakan pengkajian bahan petunjuk teknis untuk pelayanan umum pemungutan pendapatan daerah, Menyelenggarakan pelayanan umum pemungutan pendapatan daerah Kepala Cabang Dinas.
4. Rincian tugas: untuk menyusun perumusan program kerja cabang pelayanan dinas; untuk mengkoordinasikan, membina, dan mengawasi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi cabang pelayanan dinas; untuk menyelenggarakan pengkajian bahan petunjuk teknis pelayanan umum, pengendalian, pelaporan, dan koordinasi pendapatan daerah; untuk menyelenggarakan pemungutan pendapatan daerah; untuk menyediakan telaahan staf untuk dipertimbangkan oleh pengambil kebijakan; dan untuk menyediakan layanan umum pemungutan pendapatan daerah.
5. Kepala sub bagian tata usaha
6. Tugas kepala sub bagian tata usaha yaitu: melaksanakan pengelolaan data dan informasi dan membuat rencana program untuk pengelolaan administrasi keuangan, staf, dan umum.
7. Kepala sub bagian tata usaha memiliki fungsi yaitu: koordinasi dan penyusun rencana program, pengendalian, dan pelaporan. pengelolaan dan data informasi, staf, dan umum. Dan pengelolaan urusan keuangan.
8. Rincian tugas: merancang program kerja untuk cabang pelayanan dinas sub bagian tata usaha, mengelola data dan informasi, mengelola administrasi kepegawaian mengelola administrasi keuangan, mengelola tata usaha, termasuk naskah dinas dan kearsipan, urusan rumah tangga, dan perlengkapan dan menyusun bahan telaahan staf untuk dipertimbangkan dalam pengambilan kebijakan.
9. Kepala seksi penerimaan dan pendapatan
10. Tanggung jawab: memberikan pelayanan umum untuk pemungutan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan.
11. Fungsi: membuat bahan petunjuk teknis untuk pelayanan umum pemungutan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor. Serta, melakukan pelayanan umum pemungutan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor.
12. Rincian tugas:
13. Membuat program kerja seksi pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor.
14. Membuat bahan petunjuk teknis untuk pelayanan umum pemungutan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor.
15. Melakukakan pelayanan umum pemungutan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor.
16. Melakukan koordinasi, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan pemungutan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor.
17. Kepala seksi pendataan dan penetapan
18. Tugas: melaksanakan pelayanan umum pemungutan Non Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)/Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).
19. Fungsi: penyusunan bahan petunjuk teknis pelayanan umum pemungutan non pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor. Serta, pelaksanaan pelayanan umum pemungutan non pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor.
20. Rincian tugas:
21. Membuat program kerja untuk seleksi pemungutan non pajak kendraaan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor.
22. Membuat bahan petunjuk teknis untuk pelayanan umum, yang mencangkup koordinasi, pengendalian, evaluasi, dan pelaporan pemungutan non pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor.
23. Melakukan pelayanan pemungutan umum, seperti pajak air permukaan, pajak rokok, retribusi, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan laporan keuangan pemerintah daerah yang dipisahkan.
24. Melaksanakan koordinasi, pengendalian, evaluasi, dan pelaporan.
25. Melaksanakan pembinaan teknis pemungutan non pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor.
26. Melaksnakan bahan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan.
27. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait.
28. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan
29. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
30. **Mekanisme pelayanan samsat kota tegal**

Mekanisme pelayanan Samsat ialah tata cara atau tahapan-tahapan dalam proses melayani wajib pajak. Pelayanan Samsat terdiri dari dua macam pelayanan yang pertama yaitu pelayanan Samsat Induk dan yang kedua pelayanan Samsat Online.

1. Pelayanan samsat induk

Samsat Induk adalah Samsat Utama yang membawahi Samsat-Samsat yang membuka pelayanan diluar Samsat Induk. Pelayanan Samsat Induk ialah pelayanan yang terdapat di Kantor Samsat Daerah yang melayani proses pembayaran pajak yang secara langsung dilayani oleh petugas Samsat. Pelayanan Samsat dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Di dalam Samsat terdapat tiga instansi, yaitu Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), dan PT Jasa Raharja.Jenis-jenis administrasi pelayanan yang dapat dilayani di Samsat Induk yaitu :

1. Pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pengesahan surat tanda nomor kendaraan (STNK) tahunan.
2. Registrasi kendaraan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan.
3. Prose bea balik nama kendaraan bermotor atau kendaraan baru.
4. Proses ganti kepemilikan kendaraan bermotor.
5. Proses mutasi kendaraan bermotor baik dari luar maupun yang akan keluar.
6. Pencetakan tanda bukti pelunasan kewajiban pembayaran atau bukti pemayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) setelah melakukan pembayaran di E-Samsat.
7. Pencetakansurat tanda nomor kendaraan (STNK) duplikat karena kehilangan surat tanda nomor kendaraan (STNK) yang lama.
8. Pelayanan samsat keliling

Pelayanan Samsat keliling ialah layanan yang dilakukan didalam kendaraan dengan mendatangi pemilik kendaraan atau wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan samsat induk. Jenis-jenis administrasi pelayanan yang dapat dilayani di Samsat keliling yaitu:

1. Melayani pembayaran pajak tahunan.
2. Pengesahan dan pencetakan SKPD (satuan kerja perangkat desa).
3. Pembayaran pajak tahunan online melalui SIGNAL, GOJEK dan BPD Mobille dengan melampirkan STNK asli, KTP asli dan bukti pembayaran via aplikasi.
4. Pemabyaran pajak secara tunai dan non tunaidengan QRIS.
5. Pengesahan surat tanda nomor kendaraan (STNK).
6. Perpanjangan SIM A dan SIM C.
7. Pelayanan samsat online

Pelayanan Samsat Online ialah pelayanan yang dikhususkan dalam proses pembayaran pajak secara mobile dapat dilakukan hanya dengan menggunakan aplikasi yang dapat diunduh melalui gawai. Ruang lingkup samsat online yaitu:

1. Pengesahan surat tanda nomor kendaraan (STNK) setiap tahun,pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas (SWDKLLJ) bagi wajib pajak (WP) .
2. Pengesahan STNK setiap tahun

## Hasil Penelitian

1. **Deskripsi Data**

Penelitian ini menguji tentang pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, sosialisasi pajak dan pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat kota tegal. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu masyarakat kota tegal selaku wajib pajak yang terdaftar di kantor samsat kota tegal yang aktif melakukan pembayaran kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan metode pengambian sampel, dalam penelitian ini diperoleh sampel sebanyak 100 responden dengan perhitungan rumus slovin. Peneliti mengumpulkan sampel dengan menyebarkan kuesioner dengan dua cara yakni menggunakan google formulir dan mendatangi secara langsung kepada wajib pajak.

1. **Karakteristik Responden**

Karakteistik responden dalam penelitian ini diperoleh dari identitas diri responden yang dapat dilihat dari jawaban kuesioner yakni berdasarkan usia, jenis kelamin, alamat pajak, alamat wajib pajak.

1. Karakteristik responden berdasarkan usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Usia** | **Jumlah Responden** | **Presentase(%)** |
| 21-30 tahun | 70 | 70% |
| 31-40 tahum | 20 | 20% |
| 41-50 tahun | 5 | 5% |
| > 50 tahun | 5 | 5% |
| Total | 100 | 100% |

(Sumber: Data Primer yang diolah, 2024)

Dari hasil data tabel 4.1 yang telah tertera diatas menunjukan bahwa usia responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini lebih didominasi pada usia 21-30 tahun sebanyak 70% dikarenakan jumlah usia tersebut masih aktif bekerja sehingga tingkat kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan lebih tinggi. Sedangkan responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 20% , serta responden yang berusia 41-50 tahun sebesar 5% dan responden yang berusia >50 tahun sebanyak 5%.

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terbagi menjadi dua yakni laki-laki dan perempuan. Dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jenis Kelamin** | **Jumlah Responden** | **Presentase(%)** |
| Laki-Laki | 38 | 38% |
| Perempuan | 62 | 62% |
| **Total** | 100 | 100% |

(Sumber: Data Primer yang diolah, 2024)

Dari tabel 4.2 diatas dapat diperoleh bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 38% sedangkan responden perempuan sebanyak 62%, maka disimpulkan responden perempuan lebih berpartisipasi dalam penyebaran kuesioner penelitian dibandingkan laki-laki.

1. Karakteristik responden berdasarkan alamat wajib pajak

Karakteristik responden berdasarkan alamat wajib pajak terbagi menjadi 4 kecamatan. Dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat WP

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alamat WP** | **Jumlah Responden** | **Presentase(%)** |
| Kec. Tegal Barat | 25 | 25% |
| Kec. Tegal Timur | 25 | 25% |
| Kec.Tegal Selatan | 25 | 25% |
| Kec. Margadana | 25 | 25% |
| Total | 100 | 100% |

(Sumber: Data Primer yang diolah, 2024)

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian ini sebagian besar di wilayah kota tegal yang terdiri dari empat kecamatan yaitu kecamatan tegal barat sebanyak 25%, kecamatan tegal timur sebanyak 25%, kecamatan tegal selatan sebanyak 25% dan kecamatan margadana sebanyak 25%, yang dimana total keseluruhan alamat wajib pajak yang tersebar di stiap kecamatan berjumlah 100 responden.

1. **Hasil Uji instrumen Penelitian**
2. Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan guna menguji item kuisioner apakah sudah valid atau belum. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel, pada item pertanyaan dilakukan dengan mecari korelasi antara bagian dari instrumen – instrument secara keseluruhan. Berikut hasil perhitungan uji validitas instrument penelitian:

1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Pengujian validitas variabel kualitas pelayanan dapat diketahui melalui tabel berikut ini:

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item Pernyataan (X1)** | **R Hitung** | **R Tabel** | **Keterangan** |
| 1 | 0,509 | 0,361 | Valid |
| 2 | 0,605 | 0,361 | Valid |
| 3 | 0,636 | 0,361 | Valid |
| 4 | 0,727 | 0,361 | Valid |
| 5 | 0,517 | 0,361 | Valid |
| 6 | 0,734 | 0,361 | Valid |
| 7 | 0,734 | 0,361 | Valid |
| 8 | 0,704 | 0,361 | Valid |

(Sumber: Data Olah SPSS 22,2024)

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, menunjukan bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki R Hitung > 0,36 maka pada seluruh butir pada variabel kualitas pelayanan (X1) adalah valid. Instrumen kuesioner ini dapat digunakan untuk melakukan penelitian. Hasil dari uji validitas diatas telah diuji dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistik 22.

1. Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan (X2)

Pengujian validitas variabel pengetahuan perpajakan dapat diketahui melalui tabel berikut ini:

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item Pernyataan (X2)** | **R Hitung** | **R Tabel** | **Keterangan** |
| 1 | 0,787 | 0,361 | Valid |
| 2 | 0,656 | 0,361 | Valid |
| 3 | 0,702 | 0,361 | Valid |
| 4 | 0,715 | 0,361 | Valid |
| 5 | 0,548 | 0,361 | Valid |
| 6 | 0,521 | 0,361 | Valid |
| 7 | 0,620 | 0,361 | Valid |
| 8 | 0,569 | 0,361 | Valid |
| 9 | 0,741 | 0,361 | Valid |

(Sumber: Data Olah SPSS 22, 2024)

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, menunjukan bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel pengetahuan perpajakan (X2) memiliki R Hitung > 0,36 maka pada seluruh butir pada variabel pengetahuan perpajakan (X2) adalah valid. Instrumen kuesioner ini dapat digunakan untuk melakukan penelitian. Hasil dari uji validitas diatas telah diuji dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistik 22.

1. Uji Validitas Sosialisasi Pajak (X3)

Pengujian validitas variabel sosialisasi pajak dapat diketahui melalui tabel berikut ini:

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Sosialisasi Perpajakan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item Pernyataan (X3)** | **R Hitung** | **R Tabel** | **Keterangan** |
| 1 | 0,487 | 0,361 | Valid |
| 2 | 0,558 | 0,361 | Valid |
| 3 | 0,632 | 0,361 | Valid |
| 4 | 0,742 | 0,361 | Valid |
| 5 | 0,605 | 0,361 | Valid |
| 6 | 0,767 | 0,361 | Valid |
| 7 | 0,689 | 0,361 | Valid |
| 8 | 0,681 | 0,361 | Valid |

(Sumber: Data Olah SPSS 22,2024)

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, menunjukan bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel sosialisasi pajak (X3) memiliki R Hitung > 0,36 maka pada seluruh butir pada variabel sosialisasi pajak (X3) adalah valid. Instrumen kuesioner ini dapat digunakan untuk melakukan penelitian. Hasil dari uji validitas diatas telah diuji dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistik 22.

1. Uji Validitas Pemutihan Pajak

Pengujian validitas variabel pemutihan pajak dapat diketahui melalui tabel berikut ini:

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Pemutihan Pajak

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item Pernyataan (X4)** | **R Hitung** | **R Tabel** | **Keterangan** |
| 1 | 0,535 | 0,361 | Valid |
| 2 | 0,520 | 0,361 | Valid |
| 3 | 0,727 | 0,361 | Valid |
| 4 | 0,634 | 0,361 | Valid |
| 5 | 0,670 | 0,361 | Valid |
| 6 | 0,569 | 0,361 | Valid |
| 7 | 0,683 | 0,361 | Valid |
| 8 | 0,604 | 0,361 | Valid |

(Sumber: Data Olah SPSS 22,2024)

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, menunjukan bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel pemutihan pajak (X4) memiliki R Hitung > 0,36 maka pada seluruh butir pada pemutihan pajak (X4) adalah valid. Instrumen kuesioner ini dapat digunakan untuk melakukan penelitian. Hasil dari uji validitas diatas telah diuji dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistik 22.

1. Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Pengujian validitas variabel kepatuhan wajib pajak dapat diketahui melalui tabel berikut ini:

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item Pernyataan (Y)** | **R Hitung** | **R Tabel** | **Keterangan** |
| 1 | 0,671 | 0,361 | Valid |
| 2 | 0,685 | 0,361 | Valid |
| 3 | 0,650 | 0,361 | Valid |
| 4 | 0,607 | 0,361 | Valid |
| 5 | 0,688 | 0,361 | Valid |
| 6 | 0,650 | 0,361 | Valid |
| 7 | 0,486 | 0,361 | Valid |
| 8 | 0,685 | 0,361 | Valid |

(Sumber: Data Olah SPSS 22,2024)

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, menunjukan bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel . kepatuhan wajib pajak (Y) memiliki R Hitung > 0,36 maka seluruh butir pada kepatuhan wajib pajak (Y) adalah valid. Instrumen kuesioner ini dapat digunakan untuk melakukan penelitian. Hasil dari uji validitas diatas telah diuji dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistik 22. kepatuhan wajib pajak (Y) dikatakan valid.

1. Uji Reliabilitas

Pengujian reabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengukur seberapa reliabel (dapat dipercaya) suatu data yang kemudian disandingkan dengan tabel tingkat reabilitas. Semakin tinggi nilai hasil pengujian reabilitas maka menunjukkan data kuisioner sangat dipercaya untuk dilakukan pengujian berikutnya, begitu juga sebaliknya. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistik 22:

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Nilai Cronbach's Alpa** | **Nilai Batas** | **Keterangan** |
| Kualitas Pelayanan (X1) | 0,803 | 0,70 | Reliabel |
| Pengetahuan Perpajakan (X2) | 0,829 | 0,70 | Reliabel |
| Sosialisasi Pajak (X3) | 0,802 | 0,70 | Reliabel |
| Pemutihan Pajak (X4) | 0,764 | 0,70 | Reliabel |
| Kepatuhan WP (Y) | 0,790 | 0,70 | Reliabel |

(Sumber data diolah, 2024)

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan (X1) menghasilkan nilai *Cronbach’s Alpa* sebesar 0,803, pengetahuan perpajakan (X2) menghasilkan nilai *Cronbach’s Alpa* sebesar 0,829, sosialisasi pajak (X3) menghasilkan nilai *Cronbach’s Alpa* sebesar 0,802, pemutihan pajak (X4) menghasilkan nilai *Cronbach’s Alpa* sebesar 0,764, dan kepatuhan wajib pajak (Y) menghasilkan nilai *Cronbach’s Alpa* sebesar 0,790 sehingga variabel independen dan variabel dependen dinyatakan reliabel karena seluruh nilai *Cronbach’s Alpa* pada masing-masing variabel x diatas nilai batas 0,70.

1. **Uji Statistik Deskriptif**

Statistik Deskriptif dipakai guna mengetahui gambaran umum dari semua variabel yang dipakai dalam suatu penelitian. Pada penelitian ini, statistik deksriptif yang digunakan adalah nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata (mean), dan simpangan baku (standar deviasi) dengan N merupakan sampel atau jumlah responden alam penelitian ini.

Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik Deskriptif

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Descriptive Statistics** | | | | | |
|  | **N** | **Minimum** | **Maximum** | **Mean** | **Std. Deviation** |
| Kepatuhan Pajak | 100 | 25.00 | 37.00 | 33.7500 | 3.05298 |
| Kualitas Pelayanan | 100 | 26.00 | 39.00 | 34.8300 | 3.02199 |
| Pengetahuan Perpajakan | 100 | 9.00 | 37.00 | 18.3400 | 5.51072 |
| Sosialisasi Pajak | 100 | 28.00 | 37.00 | 34.3200 | 2.24679 |
| Pemutihan Pajak | 100 | 24.00 | 40.00 | 32.6900 | 3.72188 |
| Valid N (listwise) | 100 |  |  |  |  |

(Sumber: Data Olah SPSS 22, 2024)

Dari data tabel 4.10 diatas menunjukan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak memiliki minimum responden sebesar 25 dan maximum responden sebesar 37 responden, dengan rata-rata total sebesar 33,75 dan standar deviasi sebesar 3,052. Variabel kualitas pelayanan memiliki minimum responden sebesar 26 dan maximum responden sebesar 39 responden, dengan rata-rata total sebesar 34,83 dan standar deviasi sebesar 3,021.variabel pengetahuan perpajakan memiliki minimum responden sebesar 9 dan maximum responden sebesar 37 responden, dengan rata-rata total sebesar 18,34 dan standar deviasi sebesar 5,510. Variabel sosialisasi pajak pajak memiliki minimum responden sebesar 28 dan maximum responden sebesar 37 responden, dengan rata-rata total sebesar 34,32 dan standar deviasi sebesar 2,246. Variabel pemutihan pajak memiliki minimum responden sebesar 24 dan maximum responden sebesar 40 responden, dengan rata-rata total sebesar 32,69 dan standar deviasi sebesar 3,721.

1. **Uji Asumsi Klasik**
2. **Uji Normalitas**

Uji Normalitas Bertujuan Untuk Menguji Apakah dalammodel regresi antara variabel bebas dan variabel terikatmempunyaidistribusi normal atau tidak. Uji yang diterapkan adalah uji *KolmogorovSmirnov* sebagai dasar pengambilan keputusan yaitu jika nilai sig (signifikansi) > 0,05 maka dikatakan data berdistribusi normal, sebaliknyajika nilai sig (signifikansi) < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test** | | |
|  | | **Unstandardized Residual** |
| N | | 100 |
| Normal Parametersa,b | Mean | .0000000 |
| Std. Deviation | 1.04608810 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .066 |
| Positive | .066 |
| Negative | -.049 |
| Test Statistic | | .066 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200c,d |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | |

(Sumber: Data Olah SPSS 22,2024)

Berdasarkan Tabel 4.11 diatas, menunjukan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Karena nilai signifikansi diatas 0,200 > 0,05, maka dapat dikatakan HO diterima dan H1 di tolak, sehingga dapat diperoleh suatu kesimpulan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

1. **Uji Multikolinieritas**

Uji multikolonieritas bertujuan untuk mengukur apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau tidak. Dalam uji ini dapat disimpulkan jika nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF <10,00 maka dikatakan dalam model regresi terjadi gejala multikolonieritas. Berikut data hasil uji multikolinieritas:

Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas

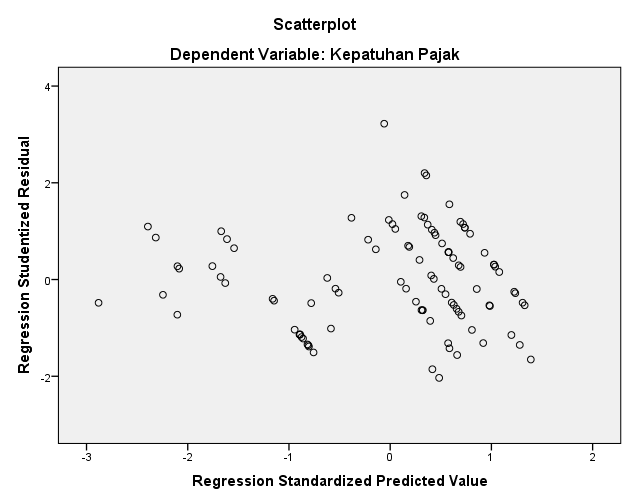
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | |
| **Model** | | **Collinearity Statistics** | |
| **Tolerance** | **VIF** |
| 1 | (Constant) |  |  |
| Kualitas Pelayanan | .267 | 3.742 |
| Pengetahuan Pajak | .661 | 1.513 |
| Sosialisasi Pajak | .271 | 3.695 |
| Pemutihan Pajak | .654 | 1.530 |
| 1. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak | | | |

(Sumber: Data Olah SPSS 22, 2024)

Berdasarkan dari data diatas menunjukkan nilai tolerance Kualitas Pelayanan sebesar 0,267, tolerance Pengetahuan Perpajakansebesar 0,661,tolerance Sosialisasi Pajak sebesar 0,271, Pemutihan Pajak sebesar 0,654 (>) 0,10. Nilai VIF Kualitas Pelayanan sebesar 3,742, VIF Pengetahuan Perpajakansebesar 1,513, VIF Sosialisasi Pajak sebesar 3,695, VIF Pemutihan Pajak sebesar 1,530 lebih kecil (<) 10,00 sehingga diperolehsuatu kesimpulan bahwa regresi terbebas dari multikolonieritas.

1. **Uji Heteroskedastisitas**

Uji Hesteroskedastisitas bertujuan suatu alat untuk mengukur apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Apabila variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetep, maka disebut homoskedastisitas akan tetapi apabila berbeda disebut heteroskedastisitas, berikut hasil pengujian dari uji heteroskedastisitas:



`Gambar 4.2 Hasil Uj Heteroskedastisitas

(Sumber: Olah data SPSS 22, 2024)

Dari Gambar 4.2 dapat disimpulkan bahwa titik-titik di atas tidak membentuk pola yang jelas. Sebagaimana terlihat, titik-titik tersebut menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

1. **Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi merupakan hubungan secara linier dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen, dengan tujuan untuk memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui, Berikut data hasil uji analisis regresi linier berganda:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| **Model** |  | **Unstandardized Coefficients** |  | **Standardized Coefficients** | **t** | **Sig.** |
|  |  | **B** | **Std. Error** | **Beta** |  |  |
| 1 | (Constant) | -11.782 | 2.353 |  | -5.007 | 0,000 |
|  | Kualitas Pelayanan | 0.414 | 0.069 | 0.41 | 6.032 | 0,000 |
|  | Pengetahuan Pajak | 0.049 | 0.024 | 0.089 | 2.059 | 0.042 |
|  | Sosialisasi Pajak | 0.777 | 0.092 | 0.572 | 8.466 | 0,000 |
|  | Pemutihan Pajak | 0.108 | 0.036 | 0.131 | 3.015 | 0.003 |
| a Dependent Variable: Kepatuhan Pajak | | | | | | |

Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

(Sumber: Data Olah SPSS 22, 2024)

Berdasarkan data table 4.13 yang telah disajikan diatas, dapat diketahui nilai konstanta sebesar -11,782, Kualitas pelayanan pajak sebesar 0,414, pengetahuan perpajakan sebesar 0,049, sosialisasi pajak sebesar 0,777 dan pemutihan pajak sebesar 0,108 sehingga diperoleh persamaan regresi yaitu: Y = -11,782+ 0,414 X1+ 0,049 X2+ 0,777 X3+ 0, 108 X4+ e

Berdasarkan persamaan regresi berganda tersebut dapat diambil analisis sebagai berikut:

1. Nilai konstanta yang diperoleh sebsar -11,782 maka dapat diartikan jika variabel independen bernilai 0 (konstan) maka variabel dependen bernilai – 11,782.
2. Nilai koefisien regresi X1 bernilai (+) sebesar 0,414 maka dapat diartikan bahwa jika variabel X1 meningkat maka variabel Y juga meningkat.
3. Nilai koefisien regresi X2 bernilai (+) sebesar 0,049 maka dapat diartikan bahwa jika variabel X2 meningkat maka variabel Y juga meningkat.
4. Nilai koefisien regresi X3 bernilai (+) sebesar 0,777 maka dapat diartikan bahwa jika variabel X3 meningkat maka variabel Y meningkat.
5. Nilai koefisien regresi X4 bernilai (+) sebesar 0,108 maka dapat diartikan bahwa jika variabel X4 meningkat maka variabel Y juga meningkat.
6. **Uji Hipotesis**
7. Uji Parsial (t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Tingkat signifikasi atau probabilitasnya adalah sebesar 2,5% atau 0,025. Dasar penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan jika nilai signifikanp < 0,025 maka hipotesis diterima yang artinya terdapat pengaruh yangsignifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.Jika nilai signifikan p > 0,025 maka hipotesis ditolak yang artinyatidak dapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independenterhadap variabel dependen. Berikut hasil data uji t:

Tabel 4.14 Hasil Uji T

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| **Model** |  | **Unstandardized Coefficients** |  | **Standardized Coefficients** | **t** | **Sig.** |
|  |  | **B** | **Std. Error** | **Beta** |  |  |
| 1 | (Constant) | -11.782 | 2.353 |  | -5.007 | 0,000 |
|  | Kualitas Pelayanan | 0.414 | 0.069 | 0.41 | 6.032 | 0,000 |
|  | Pengetahuan Pajak | 0.049 | 0.024 | 0.089 | 2.059 | 0.042 |
|  | Sosialisasi Pajak | 0.777 | 0.092 | 0.572 | 8.466 | 0,000 |
|  | Pemutihan Pajak | 0.108 | 0.036 | 0.131 | 3.015 | 0.003 |
| a Dependent Variable: Kepatuhan Pajak | | | | | | |

(Sumber: Data Olah SPSS 22, 2024)

Berdasarkan data yang terdapat dalam tabel 4.14 diperoleh suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan tabel 4.14 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Samsat Kota Tegal, dengan nilai Sig variabel X1 sebesar 0,000 (< 0,025), Sementara t tabel dengan sig.ɑ 0,025 maka t tabel = (0,025;n-k-1)= t(0,025);(100-4-1)= t(0,025;95)= 1.985 artinya nilai t hitung lebih besar dari t tabel (6,032>1.985). Maka berkesimpulan variabel kualitas pelayanan X1 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y dan dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (H1) diterima.
2. Berdasarkan tabel 4.14 dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Samsat Kota Tegal, dengan nilai Sig, Variabel X2 sebesar 0,042 (>0,025), Sementara t tabel dengan sig.ɑ 0,025 maka t tabel = (0,025;n-k-1)= t(0,025);(100-4-1)= t(0,025;95) = 1.985 artinya nilai t hitung lebih besar dari t tabel (2,059>1.985). Maka berkesimpulan variabel pengetahuan perpajakan X2 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y dan dapat dikatakan bahwa variabel pengetahuan perpajakan (H2) ditolak.
3. Berdasarkan tabel 4.14 dapat disimpulkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Samsat Kota Tegal, dengan nilai Sig, Variabel X3 sebesar 0,000 (< 0,025), Sementara t tabel dengan sig.ɑ 0,025 maka t tabel = (0,025;n-k-1)= t(0,025);(100-4-1)= t(0,025;95)= 1.985 artinya nilai t hitung lebih besar dari t tabel (8,466>1.985). Maka berkesimpulan variabel sosialisasi pajak X3 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y dan dapat dikatakann bahwa variabel sosialisasi pajak (H3) diterima.
4. Berdasarkan tabel 4.14 dapat disimpulkan bahwa pemutihan pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Samsat Kota Tegal, dengan nilai Sig, Variabel X1 sebesar 0,003 (> 0,025), Sementara t tabel dengan sig.ɑ 0,025 maka t tabel =(0,025;n-k-1)= t(0,025);(100-4-1)= t(0,025;95)= 1.985 artinya nilai t hitung lebih besar dari t tabel (3,015>1.985). Maka berkesimpulan variabel pemutihan pajak X4 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y dan dapat dikatakann bahwa variabel kualitas pelayanan (H4) diterima.
5. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R2) merupakan suatu alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Apabila nilainya mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua penjelasan terhadap variasi variabel dependen. Berikut hasil uji koefisien determinasi:

Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summaryb** | | | | |
| **Model** | **R** | **R Square** | **Adjusted R Square** | **Std. Error of the Estimate** |
| 1 | .939a | .883 | .878 | 1.06788 |
| a. Predictors: (Constant), Pemutihan Pajak, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan | | | | |
| b. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak | | | | |

(Sumber, Olah Data SPSS22,2024)

Berdasarkan tabel model summary, kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel bebas dinilai dengan melihat Adjusted R Square dimana dapat diartikan variabel bebas mempengaruhi variabel terikat sebesar 0.878 atau 87,8%.

1. Uji Simultan (F)

Uji statistik F dilakukan dengan tujuan untuk menunjukkan semua variabel bebas dimasukkan dalam model yang memiliki pengaruh secara bersama terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai signifikansi <0,05 artinya model penelitian layak digunakan dan jika nilai signifikansi >0,05 artinya model penelitian tidak layak digunakan, berikut hasil tabel dari uji simultan (f):

Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (F)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVAa** | | | | | | |
| **Model** | | **Sum of Squares** | **df** | **Mean Square** | **F** | **Sig.** |
| 1 | Regression | 814.414 | 4 | 203.604 | 178.541 | .000b |
| Residual | 108.336 | 95 | 1.140 |  |  |
| Total | 922.750 | 99 |  |  |  |
| a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Pemutihan Pajak, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan | | | | | | |

(Sumber: Olah Data SPSS22,2024)

Berdasarkan tabel 4.14 hasil uji f diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dapat diartikan variabel kualitas pelayanan, pegetahuan perpajakan, sosialisasi pajak dan pemutihan pajak layak untuk dilanjutkan.

1. **Uji Beda T-Test Independen**

Memiliki nilai rata-rata yang tidak serupa dengan cara membandingkan rata-rata dua kelompok yang tidak berkaitan satu dengan yang lain, kedua kelompok tersebut akan menghasilkan rata-rata serupa dan tidak serupa. Prosedur uji beda t-Test independen yaitu: Menentukan level of significant sebesar 5% atau 0,05 (Kaporina, Hernanda, and Nurlaily 2023).

Tabel 4.17 Uji Beda T-Test Independen

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Nilai Perbandingan** | |
| **Sig.(2-tailed)** | **Ketentuan** |
| Kualitas Pelayanan | 0,052 | 0,05 |
| Pengetahuan Perpajakan | 0,554 | 0,05 |
| Sosialisasi Pajak | 0,017 | 0,05 |
| Pemutihan Pajak | 0,510 | 0,05 |
| Kepatuhan Wajib Pajak | 0,028 | 0,05 |

Hasil pengujian uji bedat-test independen pada tabel 4.17 diatas akan dijelaskan bahwa nilai signifikansi 2 tailed dari kualitas pelayanan sebesar 0,052>0,05 maka tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil jenis kendaraan roda dua dan roda empat, pengetahuan perpajakan sebesar 0,554>0,05 maka tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil jenis kendaraan roda dua dan roda empat, sosialisasi pajak sebesar 0,017<0,05 maka terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil jenis kendaraan roda dua dan roda empat, pemutihan pajak sebesar 0,510>0,05 maka tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil jenis kendaraan roda dua dan roda empat, kepatuhan wajib pajak sebesar 0,028<0,05 maka terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil jenis kendaraan roda dua dan roda empat.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesisi menggunakan SPSS versi 22, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. **Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dalam uji t pada variabel kualitas pelayanan memberikan nilai t hitung sebesar 6,032 > t tabel sebesar 1,984 dan signifikansi 0,000<0,025 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dipengaruhi dengan adanya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh kantor Samsat Kota Tegal berupa petugas pajak yang melayani dengan sopan dan ramah, petugas yang memiliki komunikasi yang baik kepada wajib pajak serta petugas pajak yang memberi informasi yang jelas kepada wajib pajak, sehingga hal ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan dengan hal ini diharapkan dapat mengurangi ketidakpatuhan wajib pajak. Penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya (Perpajakan, Wajib, and Dan 2023), (Udayana 2018).

1. **Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dalam uji t pada variabel pengetahuan perpajakan memberikan nilai t hitung sebesar 2,509 > t tabel sebesar 1,984 dan signifikansi 0,042>0,025 yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dipengaruhi dengan kurangnya kesadaran masyarakat kota tegal terhadap kegiatan yang dilakukan Samsat Kota Tegal yang telah memberikan informasi mengenai perpajakan kepada masyarakat Kota Tegal yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk memenuhi hak dan kewajibannya dalam membayar pajak, dan pengetahuan perpajakan dipengaruhi dengan tingkat pengetahuan wajib pajak yang didapat meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak sehingga mengakibatkan wajib pajak akan membayar pajak dengan tepat waktu dengan hal ini diharapkan dapat mengurangi ketidakpatuhan wajib pajak. Penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya (Wicaksono 2020), (Motivasi and Dan 2024).

1. **Sosialisasi Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dalam uji t pada variabel sosialisasi pajak memberikan nilai t hitung sebesar 8,466 > t tabel sebesar 1,984 dan signifikansi 0,000<0,025 yang menyatakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dipengaruhi dengan adanya sosialisasi pajak yang dilakukan oleh kantor Samsat Kota Tegal berupa informasi mengenai perpajakan dengan melakukan kegiatan seminar tentang pajak kendaraan bermotor, memberikan informasi tentang pajak melalui sosial media (tik-tok, instagram, facebook, twitter) serta memberikan informasi melalui surat kabar, majalah, radio, atau iklan melalui televisi, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan hal ini diharapkan dapat mengurangi ketidakpatuhan wajib pajak. Penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya (Apriliyani 2022), (Udayana 2018).

1. **Pemutihan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dalam uji t pada variabel pemutihan pajak memberikan nilai t hitung sebesar 3,015 > t tabel sebesar 1,984 dan signifikansi 0,003<0,025 yang menyatakan bahwa pemutihan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dipengaruhi dengan adanya pemutihan pajak seperti pembebasan dan insentif pajak untuk pokok pajak dan sanksi administrasi bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB). Sehingga dengan adanya pemutihan pajak kendaraan bermotor ini, bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya (Girindratama and Rahmatullah 2023), (Rahayu and Amirah 2018).

# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah disampaikan dalam penelitian sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan dari hasil hipotesis pertama (H1) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tegal. Berdasarkan hasil kualitas pelayanan yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan bukti penelitian yang menghasilkan nilai signifikansi dan dengan nilai t hitung > t tabel. Hal ini menunjukan bahwa hipotesis pertama yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan pada Kantor Samsat Kota Tegal, dan dapat dikatakan (H1) di terima.
2. Berdasarkan dari hasil hipotesis kedua (H2) pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tegal. Berdasarkan hasil pengetahuan perpajakan yang tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan bukti penelitian ini menghasilkan nilai signifikansi dan dengan nilai t hitung > t tabel. Hal ini menunjukan bahwa hipotesis kedua yaitu pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan pada Kantor Samsat Kota Tegal, dan dapat dikatakan (H2) di tolak.
3. Berdasarkan dari hasil hipotesis ketiga (H3) sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tegal. Hasil sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan bukti penelitian ini menghasilkan nilai signifikansi dan dengan nilai t hitung > t tabel. Hal ini menunjukan bahwa hipotesis ketiga yaitu sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan pada Kantor Samsat Kota Tegal, dan dapat dikatakan (H3) di terima.
4. Berdasarkan dari hasil hipotesis keempat (H4) pemutihan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tegal. Hasil pemutihan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan bukti penelitian ini menghasilkan nilai signifikansi. Hal ini menunjukan bahwa hipotesis keempat yaitu pemutihan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan pada Kantor Samsat Kota Tegal, dan dapat dikatakan (H4) di terima.
5. Berdasarkan dari hasil uji koefisien determinasi dapat dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel bebas yang dilihat dari Adjusted R Square yang dimana dapat diartikan bahwa variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.
6. Berdasarkan hasil uji beda t-test independen dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, pemutihan pajak tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil jenis kendaraan roda dua dan roda empat, sedangkan sosialisasi pajak dan kepatuhan wajib pajak terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil jenis kendaraan roda dua dan roda empat.

## Saran

Berdasarkan analisis dan temuan yang telah diungkap, beberapa saran yang dapat diajukan diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi seluruh wajib pajak diharapkan untuk dapat meningkatkan tingkat kesadaran dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, melalui cara mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Samsat Kota Tegal seperti kegiatan seminar atau sosialisasi yang telah dilakukan sehingga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat kota tegal terhadap pentingnya membayar pajak kendaraan.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dibidang yang sama, hendaknya melakukan pengembangan model yaitu dengan menggunakan variabel intervening atau moderating.
3. Bagi pihak Samsat Kota Tegal diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat atau wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak di Kantor Samsat Kota Tegal, dapat lebih meningkatkan pengetahuan pajak kepada masyarakat Kota Tegal agar memiliki kesadaran penuh akan tanggung jawab dalam membayar pajak, serta dapat meningkatkan sosialisasi dan pemutihan pajak agar masyarakat lebih mengetahui dan memahami prosedur, layanan, dan kegiatan yang telah diadakan oleh Samsat Kota Tegal.