

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Klungkung

Ni Kadek Wahyu Purnadewi¹, Kadek Rai Suwena²,

^{1,2}Program Studi Pendidikan Ekonomi
Singaraja, Bali

e-mail: wahyupurnadewi21@gmail.com¹, kadek_suwena@yahoo.co.id²,

Abstrak

Riwayat Artikel
Tanggal diajukan:
28 Juni 2022

Tanggal diterima:
15 Desember
2023

Tanggal
dipublikasikan:
30 Desember
2023

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan tingkat penghasilan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Klungkung. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor kabupaten klungkung yang berjumlah 109.276 orang pada tahun 2020. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*, sehingga jumlah yang sampel yang digunakan setelah dihitung dengan rumus slovin adalah 399 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda, uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial dan silmutan kualitas pelayanan dan tingkat penghasilan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Klungkung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Tingkat Penghasilan; Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Abstract

Pengutipan:
Purnadewi, N. K.
W., & Suwena, K.
R. (2023).
Pengaruh
Kualitas
Pelayanan dan
Tingkat
Penghasilan
Terhadap
Kepatuhan
Membayar Pajak
Kendaraan
Bermotor di
Kabupaten
Klungkung. *Jurnal
Pendidikan
Ekonomi
Undiksha*, 15(2),
391-397
doi:
10.23887/jjpe.v15
i2.49081

The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and income level on compliance with paying motor vehicle taxes in Klungkung Regency. This research uses causal research. The population in this study is Klungkung regency motor vehicle taxpayers, totaling 109,276 people in 2020. The sampling technique used in this study is Simple Random Sampling, so the number of samples used after being calculated by the Slovin formula is 399 people. The data collection method used is a questionnaire. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis, t test and F test. The results showed that there was a partial and simultaneous effect of service quality and income level on compliance with paying motor vehicle taxes in Klungkung Regency.

Keywords : Service Quality; Income Level; Tax Compliance

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 yang mulai memasuki Indonesia sejak Maret 2020 mempengaruhi seluruh kehidupan masyarakat mulai dari perekonomian yang menurun, dikarenakan banyak pekerja yang dirumahkan serta membuat tingkat penghasilan masyarakat menjadi rendah. Tentu hal ini juga berdampak bagi individu wajib pajak. Rendahnya tingkat penghasilan diterima oleh masyarakat membuat banyak masyarakat yang menunda kewajiban perpajakannya. Pajak dikatakan sebagai sumber pemasukan terbesar negara yang dipergunakan untuk keperluan pemerintah serta pembangunan. Departemen Jenderal merupakan satu instansi pemerintah yang berada dibawah naungan Kementerian Keuangan berperan pengatur sistem perpajakan di Indonesia berupaya untuk memaksimalkan pemasukan pajak dengan memperbaiki penerapan sistem pajakan agar lebih modern. Menurut Nurmantu,(2005:148) patuh membayar kewajiban adalah suatu kondisi masyarakat dapat memenuhi semua kewajiban dan melaksanakan perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.Devano & Siti Rahayu, (2006: 112) menjelaskan Kepatuhan pajak ialah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku di suatu negara. Semakin patuh individu membayar pajar maka akan semakin dapat menambah jumlah penerimaan dari sektor pajak. Menurut Widyaningsih (2011:6) kepatuhan masyarakat membayar pajak dipengaruhi oleh: pengetahuan terhadap sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, serta kesadaran wajib pajak terhadap sanksi perpajakan.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebab kualitas pelayanan yang tidak sesuai harapan akan membuat seseorang tidak mau memenuhi kewajiban perpajakannya dan akan merasa dirugikan. Sehingga dengan baiknya pelayanan dilakukan oleh Instansi Perpajakan akan

dapat menambah rasa tanggung jawab atas kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kotler (2012) menyampaikan bahwa Kualitas pelayanan ialah seperangkat karakteristik produk yang mempengaruhi atas keterampilannya untuk menyelesaikan kebutuhan dan keinginan pelanggan diungkapkan atau tidak diungkapkan. Kualitas pelayanan oleh Lupiyoadi (2001) dapat dilihat dari 5 indikator yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Kondisi ekonomi wajib pajak di masa pandemi banyak yang mengalami penurunan tingkat penghasilan diakibatkan oleh penurunan penghasilan hingga pemutusan hubungan kerja yang dilakukan oleh perusahaan. Menurut Darmawan Reza, (2015) tingkat Penghasilan merupakan besaran jumlah penghasilan diterima oleh wajib pajak sebagai hasil balas jasa usaha atau pekerjaan yang dilaksanakan. Tingkat penghasilan memberi dampak bagi individu untuk memenuhi kewajibannya perpajakan secara tepat pada waktu. Kemampuan seorang wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya berkaitan erat dengan besaran jumlah pendapatannya, sehingga yang menjadi faktor pendorong kepatuhan wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya yaitu tingkat penghasilan. Faktor ekonomi merupakan yang fundamental yang mempengaruhi kepatuhan untuk membayar pajak. Penghasilan menurun di masa pandemi akibat dari pemutusan hubungan kerja maupun pengurangan intensif atau gaji dari perusahaan akan berdampak pada tingkat penghasilan yang diterima. Dengan menurunnya penghasilan tentu mereka akan lebih mengutamakan pengalokasian penghasilannya untuk memenuhi kebutuhan hidup terlebih dahulu sebelum membayarkan kewajiban perpajakannya. Sehingga dikatakan tingkat penghasilan wajib pajak dapat berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakan.

Wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya apabila sudah melakukan kewajiban perpajakannya sesuai dengan indikator. Seseorang yang rajin membayar pajak akan mengakibatkan peningkatan penerimaan pajak kendaraan. Salah satu pajak yang dipungut oleh daerah adalah Pajak Kendaraan roda dua. Pasal 1 angka 12 Undang – Undang PDRD menyatakan bahwa pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas

kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor termasuk pajak provinsi yang digunakan untuk membiayai pembangunan dan belanja Pemerintah Daerah setempat. Jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Klungkung mengalami penambahan dari tahun-ketahun. Jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Klungkung dari tahun 2016 – 2020 nampak pada tabel 1.1.

Tabel 1
Jumlah Kendaraan Bermotor di Kabupaten Klungkung 2016-2020

Tahun	Jumlah Kendaraan
2016	72.512
2017	74.493
2018	77.308
2019	82.460
2020	109.276

Sumber : Kantor Samsat Bersama Kabupaten Klungkung

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Klungkung setiap tahun seharusnya hal tersebut mengakibatkan peningkatan juga terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Klungkung. Hal tersebut bisa terlaksana

dengan baik apabila wajib pajak kendaraan bermotor di Klungkung menjalankan kewajiban perpajakannya dengan baik. Jumlah pemasukan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten periode 2016 - 2020 nampak pada tabel 1. 2.

Tabel. 2
Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Klungkung 2016-2020

Tahun	Target	Realisasi	Selisih Realisasi dan Target
2016	Rp 54.735.930.113	Rp 56.698.828.083	Rp 1.962.897.970
2017	Rp 61.958.913.965	Rp 63.068.732.433	Rp 1.109.818.468
2018	Rp 71.048.032.883	Rp 74.026.561.825	Rp 2.978.528.942
2019	Rp 73.559.299.237	Rp 83.990.530.512	Rp 10.431.231.275
2020	Rp 69.376.296.007	Rp 56.238.025.100	(Rp 13.138.270.907)

Sumber : Kantor Samsat Bersama Kabupaten Klungkung

Pajak kendaraan bermotor di Klungkung dari tahun 2016 sampai tahun 2019 semua melebihi target. Pada tahun 2020 terlihat menunjukkan kemerosotan pemasukan pajak kendaraan bermotor yang cukup signifikan, dimana target yang ditetapkan adalah sebesar Rp

69.376.296.007 namun realisasinya hanya Rp 56.238.025.100 dengan selisih realisasi dan target Rp - 13.138.270.907 . Hal ini menunjukkan penerimaan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2020 merupakan jumlah penerimaan pajak terendah yang diterima oleh Kantor Samsat Bersama

Kabupaten Klungkung selama 5 Tahun terakhir (Periode 2016 – 2020). Hal tersebut menunjukkan menurunnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya pada tahun 2020

METODE

Penelitian kausalitatif digunakan untuk membuktikan hubungan sebab akibat beberapa variabel. Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang berjumlah 109.276 orang, dengan sampel sebanyak 399 orang wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten

Klungkung. Dalam penelitian ini menggunakan Teknik *Simple Random Sampling*. Jumlah sampel yaitu sebanyak 399 orang wajib pajak kendaraan bermotor di Klungkung. Metode pengumpulan data yang digunakan riset ini yaitu menggunakan angket untuk mengumpulkan data tentang variabel kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan dan pendapatan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis regresi linier berganda, uji t dan uji F dengan berbantuan SPSS For Windows 26.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.3
Kualitas Pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Klungkung

Dimensi	Harapan	Perasaan	Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan (%)	Kategori	Gap
<i>Tangible</i>	4.058	4.152	1,00	100%	Sangat Baik	94
<i>Reliability</i>	4.218	4.128	0,97	97%	Sangat Baik	-90
<i>Responsiveness</i>	4.098	4.144	1,00	100%	Sangat Baik	46
<i>Assurance</i>	4.194	4.083	0,97	97%	Sangat Baik	-111
<i>Emphaty</i>	4.191	4.083	0,97	97%	Sangat Baik	-108
Total	20.759	20.590	0,98	98%	Sangat Baik	-169

Sumber : Lampiran 3 Rekapitulasi Skor

Berdasarkan skor pada tabel 4.3 kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor SAMSAT Klungkung diperoleh dengan membandingkan perasaan dan harapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap pelayanan diterima di Kantor SAMSAT Klungkung. Secara total serta perdimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor SAMSAT Klungkung berada pada kategori sangat baik, kualitas pelayanan secara total memiliki skor 0,98

yang berada pada rentang 0,75-1 . jika dilihat skornya secara perdimensi maka pada dimensi fisik (*tangible*) berada pada skor 1,00 yang berada pada rentang 0,75 - 1, kehandalan (*reliability*) dengan skor 0,97 yang berada pada rentang 1,75-1 ,dimensi daya tanggap (*responsiveness*) skor 1,00 yang berada pada rentang 0,75 - 1, jaminan (*assurance*) skor 0,97 yang berada pada rentang 0,75 - 1, skor 0,97 yang berada pada rentang 0,75 - 1

Tabel 3. Output Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.099	1.207		-.911	.363
	Kualitas Pelayanan	.112	.012	.387	9.528	.000
	Tingkat Penghasilan	.935	.094	.405	9.978	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
Sumber: Hasil output SPSS

Berdasarkan tabel 3 terlihat nilai signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $9,528 > 1,965$. Maka ditarik simpulan bahwa H1 diterima, berarti ada pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Serta nilai signifikansi pengaruh tingkat penghasilan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $> t$ table yaitu $9,978 > 1,965$. Sehingga ditarik kesimpulannya H1 diterima, berarti ada pengaruh tingkat penghasilan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Tabel 4 Output Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	839.175	2	419.587	114.389	.000 ^b
	Residual	1452.560	396	3.668		
	Total	2291.734	398			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Tingkat Penghasilan, Kualitas Pelayanan
Sumber: Hasil output SPSS

Nampak di tabel 4 diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan variabel tingkat penghasilan (X2) secara silmutan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai f hitung $114,389 > f$ table 3,01, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara silmutan yang signifikan antara Kualitas pelayanan dan tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Klungkung.

Hasil dari penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan

wajib pajak kendaraan roda dua. Kualitas pelayanan pada dasarnya upaya memenuhi harapan pelanggan sesuai dengan spesifikasinya, dimana harapan pelanggan yang mengharapkan mendapatkan suatu pelayanan yang baik untuk memenuhi kebutuhan atau harapannya. Kualitas pelayanan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemberian kualitas pelayanan akan memuaskan masyarakat yang hendak memenuhi kewajiban perpajakannya, karena wajib pajak merasa senang dan tidak dirugikan. Dengan baiknya pelayanan diberikan oleh instansi pemungut pajak kendaraan roda dua maka akan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Dengan patuhnya wajib pajak

melakukan pembayaran pajak tentu akan meningkatkan penerimaan jumlah pajak kendaraan bermotor. Hasil riset selaras dengan Putri (2012) yang mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban membayar pajak kendaraan. Yang sejalan dengan riset oleh Ilhamsyah,(2016) dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Malang.

Adapun output penelitian yaitu pengaruh tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan ada pengaruh tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tingkat penghasilan individu adalah total pendapatan yang diterima masyarakat sebagai hasil dari timbal balik atas jasa yang dilakukannya dalam melakukan pekerjaan. Tingkat penghasilan yang diterima oleh masyarakat akan berpengaruh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penghasilan diterima oleh masyarakat pada umumnya dialokasikan terlebih dahulu untuk memenuhi kebutuhan hidup seperti sandang dan papan sebelum melakukan kewajiban perpajakannya. Sehingga tingkat penghasilan sangat berkaitan erat dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor untuk memenuhi kewajibannya. Tingkat penghasilan dapat mempengaruhi dalam membayarkan kewajiban perpajakannya secara tepat waktu. Semakin tinggi tingkat penghasilan yang diterima masyarakat kan meningkatkan kepatuhan dalam membayar kewajibannya. Hal tersebut sama dengan Qorina (2019) yang menunjukkan bahwa tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan hasil menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara silmutan kualitas pelayanan dan tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan dan tingkat penghasilan secara silmutan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan beromotor dianalisis

dengan menggunakan uji F. Dengan baiknya kualitas pelayanan diberikan oleh instansi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajibannya serta tingkat penghasilan diterima juga akan mempengaruhi kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sehingga kualitas pelayanan dan tingkat penghasilan yang diterima oleh wajib pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan untuk melaksanakan kewajiban. Selaras dengan riset oleh Qorina (2019) yaitu terdapat pengaruh signifikan antara tingkat Pendidikan, kualitas pelayanan, tingkat penghasilan dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Dapat ditarik kesimpulan terkait dengan hasil penelitian yang ditemukan pengaruh secara parsial serta pengaruh secara silmuta, kualitas pelayanan dan tingkat penghasilan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Klungkung.

Saran yang dapat penulis berikan kepada Intansi Kantor SAMSAT Kabupaten Klungkung adalah diharapkan untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Klungkung, karena dengan baiknya kualitas pelayanan yang dimiliki oleh instansi maka akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Dan untuk wajib pajak kendaraan bermotor diharapkan untuk selalu menjalankan kewajiban membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

DAFTAR RUJUKAN

- Darmawan Reza. (2015). *Tingkat Pendidikan Dan Tingkat Penghasilan Masyarakat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Pedesaan (PBB-P2)*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Devano Sony, & Siti Rahayu. (2006). *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Kencana.

- Ilhamsyah Randi, & et al. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 8(1).
- Kotler P, & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1*. Airlangga.
- Lupiyoadi Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Airlangga.
- Nurmantu Safri. (2005). *Pengantar Perpajakan Edisi 3*. Penerbit Granit.
- Putri Siswanto, & Jati Ketut. (2012). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar. . *Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*, 1–8.
- Qorina Rara. (2019). *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Tingkat Penghasilan, Tingkat Pemahaman, dan Pekerjaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Wilayah Kabupaten Sleman Yogyakarta*. Universitas Islam Yogyakarta .
- Widyaningsih Arisanti. (2011). *Hukum Pajak dan Perpajakan Dengan Pendekatan Mind Map*. Alfabeta.