

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI KABUPATEN BANGLI

¹Ni Wayan Indrayani, ²Edy Sujana

Program Studi S1 Akuntansi
Jurusan Ekonomi dan Akuntansi
Universitas Pendidikan Ganesha
Singaraja, Bali, Indonesia

E-mail: indrayani1259@gmail.com, ediesujana_bali@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dalam rangka mengetahui pengaruh variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan efektivitas pelayanan SAMSAT keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di kabupaten Bangli. *Method* penelitian yang digunakan pada penelitian adalah metode penelitian kuantitatif dengan data primer yang diperoleh dari data kuesioner yang diukur menggunakan skala *likert*. Penelitian ini dilakukan pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bangli. Populasi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Bangli. Metode penarikan sampel dilakukan dengan *incidental sampling*. Jumlah responden sebanyak 100 orang responden. Data kemudian dianalisis dengan beberapa analisis meliputi statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan penyajian data dibantu program SPSS 20.

Hasil *research* ini menyatakan bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan pajak (X_2), efektivitas pelayanan SAMSAT keliling (X_3) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) secara parsial.

Kata Kunci: kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, efektivitas pelayanan SAMSAT keliling

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of taxpayer awareness variables, quality of tax services and effectiveness of mobile SAMSAT services on motor vehicle taxpayer compliance (PKB) in Bangli district. The research method used in this research is quantitative research methods with primary data obtained from questionnaire data which is measured using a Likert scale. This research was conducted on Motor Vehicle Taxpayers in Bangli Regency. The population in this study were 130,056 taxpayers registered at the SAMSAT Bangli Regency Office. The sampling method was carried out by incidental sampling and the total sample was 100 respondents. The data were then analyzed by several analyzes including descriptive statistics, data quality testing, classical assumption tests and hypothesis testing with data presentation assisted by SPSS 20.

The results of this study indicate that the taxpayer awareness variable (X_1), the quality of tax services (X_2), the effectiveness of mobile SAMSAT services (X_3) has a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance (Y) partially.

Keywords: motor vehicle taxpayer compliance, taxpayer awareness, quality of tax services, effectiveness of mobile SAMSAT services

PENDAHULUAN

Salah satu sumber penting penerimaan negara adalah dari sektor pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, pajak ialah setoran yang bersifat wajib yang dibayar oleh seluruh wajib pajak dalam suatu Negara yang sifatnya memaksa dan biasanya digunakan untuk membiayai urusan Negara dan ditunjukkan untuk kesejahteraan rakyat. Berdasarkan data yang diperoleh sector pajak menyumbang 83,13% kepada Pendapatan Negara.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak Provinsi terdiri dari lima jenis pajak, yaitu: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak provinsi/daerah menjadi sumber penerimaan terbesar bagi pendapatan daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ialah pajak yang dikenakan kepada orang yang memiliki kendaraan bermotor. Dalam penerimaan Pajak kendaraan Bermotor (PKB) pastinya memiliki halangan seperti terjadinya perlambatan pertumbuhan Ekonomi Nasional yang berdampak kepada turunya kemampuan beli masyarakat, sehingga berpengaruh pada tertundanya kemampuan masyarakat, dan tertundanya pembayaran pajak kendaraan bermotor. Meningkatnya kendaraan bermotor dengan pesat pada setiap tahunnya terus disebabkan oleh populasi yang semakin

bertambah, transportasi yang sudah menjadi kebutuhan primer masyarakat, ditambah lagi gaya hidup yang selalu mengemukakan gengsi (Dwipayana, 2017).

Pendapatan pajak suatu Negara dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya adalah tingkat kepatuhan wajib pajaknya (Chau, 2009). Tingkat kepatuhan WP dapat dipengaruhi beberapa *factor*, diantaranya adalah *intern factor* dan *extern factor*. Factor internalnya yaitu kesadaran wajib pajak, dimana kesadaran pajak adalah niat atau motivasi seorang wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, sehingga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Sedangkan faktor eksternalnya yaitu, kualitas pelayanan pajak dan efektivitas pelayanan SAMSAT keliling.

Kepatuhan masyarakat juga bisa dibidang masih rendah dalam membayar pajak daerah, khususnya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya perbedaan jumlah kendaraan bermotor yang bayar pajak dibandingkan dengan jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar menurut data Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali khususnya Kabupaten Bangli. Kabupaten Bangli memiliki persentase kepatuhan wajib pajak sebesar 56,62% dan jumlah ini merupakan jumlah terendah diantara kabupaten lain yang ada di Bali.

Kepatuhan wajib pajak di kabupaten Bangli pada tiap tahunnya selalu mengalami penurunan, hal ini dibuktikan dengan perbedaan jumlah wajib pajak yang terdaftar dengan jumlah wajib pajak yang membayar kewajibannya. Hal ini dapat disajikan pada tabel 1 berikut :

Tabel 1
Persentase Kepatuhan WP di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bangli Tahun 2017-2019

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	Jumlah Wajib Pajak Membayar PKB	Persentase
2017	84.188	58.287	69,23 (%)
2018	114.413	62.556	54,68 (%)
2019	130.056	65.249	50,17(%)

Sumber: BAPENDA Provinsi Bali, 2020

Teori Atribusi menyatakan bahwa bila individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah ditentukan secara intern ataupun ekstern (Robbins, 2001). Atribusi terhadap tingkah laku terdiri dari dua sumber yaitu, atribusi intern dan atribusi ekstern. Atribusi intern adalah tingkah laku seseorang yang diakibatkan oleh individu itu sendiri yaitu tindakan yang dilakukan berasal dari keyakinannya sendiri. Sedangkan atribusi ekstern adalah tingkah laku orang yang disebabkan karena pengaruh luarnya yang dimana perilaku tersebut dapat terjadi karena seorang individu dipengaruhi oleh pihak dilingkungannya (Mustafa, 2011).

Tingkat kepatuhan wajib pajak bisa dipengaruhi beberapa faktor, diantaranya adalah faktor internal dan eksternal. Faktor internalnya yaitu kesadaran wajib pajak, kesadaran pajak adalah wajib pajak yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban pajaknya, sehingga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Sedangkan faktor eksternalnya yaitu, kualitas pelayanan pajak dan efektivitas pelayanan SAMSAT keliling.

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu niat atau motivasi seseorang agar melakukan kewajiban perpajakannya dengan landas hati nurani dan dia ikhlas melakukannya. Kesadaran masyarakat yang rendah seringkali menjadi pemicu banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijaring (Widyantari, 2017). Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakannya semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan sebaliknya.

Research ini didukung oleh *research* yang dilakukan oleh Yunita (2018) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Setelah uraian tersebut, hipotesis pertama yang diajukan sebagai berikut:

H₁: Kesadaran wajib pajak (X₁) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten bangli (Y)

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Wajib pajak akan patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Berdasarkan hal tersebut, para petugas kantor samsat sudah seharusnya membenahi kinerja mereka agar dapat memberikan kepuasan terhadap para masyarakat dengan melakukan pelayanan dengan baik, ramah dan sopan. Dengan melakukan hal tersebut maka dapat berdampak positif juga terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor nantinya. Semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan maka akan semakin bertambah persentase kepatuhan wajib pajak dan sebaliknya.

Research ini didukung oleh Kusuma (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hal diatas hipotesis kedua yang diajukan sebagai berikut:

H₂: Kualitas Pelayanan Pajak (X₂) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten bangli (Y)

SAMSAT keliling ialah layanan yang disediakan oleh pihak terkait brupa layanan keliling untuk pengurusan berbagai administrasi kendaraan para masyarakat dengan begini dapat mengatasi beberapa permasalahan yang ada di masyarakat. SAMSAT keliling ialah salah satu layanan unggulan SAMSAT di Bangli yang sudah beroperasi sejak februari 2014. Sebagai layanan unggulan, efektivitas merupakan tolak ukur yang bisa member kita gambaran seberapa jauh pencapaian dari layanan keliling ini. Semakin efektif pelayanan SAMSAT keliling yang dilakukan maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajaknya.

Research ini didukung oleh Kurniawati, dkk (2017) yang menyatakan bahwa Efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan diatas hipotesis ketiga yang diajukan sebagai berikut:

H₃: Efektivitas pelayanan SAMSAT keliling (X₃) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten bangli (Y)

METODE

Rancangan pada *research* ini memakai pendekatan kuantitatif. Jenis data pada penelitian ini yaitu data kuantitatif yang berupa data jumlah responden yang menjawab instrument yang berupa kuesioner serta jawaban responden atas pertanyaan kuesioner yang diukur memakai skala *likert*. Sumber data adalah data primery dan sekunder. *Research* ini dilakukan pada wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten bangli. Populasi yang dimanfaatkan pada penelitian ini wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada kantor SAMSAT di kabupaten bangli yang berjumlah 130.056 wajib pajak. Metode penarikan sampel dilakukan dengan metode *incidental sampling* dan didapatkan sampel sebanyak 100 wajib pajak. Data yang dipakai untuk mengolektif data adalah kuesioner untuk mengolektif data yang kemudian diolah dengan menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan bantuan SPSS 20 *for windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Cara yang digunakan untuk mengecek validitas dari setiap pertanyaan di kuesioner adalah dengan mengkorelasikan perolehan jumlah dari masing-masing pertanyaan dengan keseluruhan jumlah yang diperoleh. Uji validitas menggunakan

teknik korelasi *Pearson's Correlation* dengan menggunakan aplikasi SPSS. Keputusan validnya suatu data dilihat dari nilai signifikansi (Sig.) < $\alpha = 0,05$. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa semua nilai Sig. lebih kecil dari 0,05 sehingga bisa diputuskan bahwa semua item pernyataan pada kuesioner kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, efektivitas pelayanan samsat keliling, dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dinyatakan valid.

Uji reliabel bertujuan untuk mengetahui apabila instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur sebuah objek, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2016). Reliabilitas instrumen penelitian dinilai melalui besaran koefisien *Alpha Cronbach*, yang menunjukkan konsistensi internal item-item yang mendasari sebuah variabel. Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan, disimpulkan bahwa *Alpha Cronbach* memiliki nilai lebih besar dari 0,600. Artinya seluruh variabel dinyatakan reliabel atau memenuhi syarat, karena uji validitas dan uji reliabilitas terpenuhi maka instrumen ini layak digunakan.

Statistik deskriptif umumnya digunakan oleh peneliti untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama dan data demografi responden (jika ada). Ukuran yang digunakan dalam deskripsi ini antara lain berupa nilai terendah (minimum), nilai tertinggi (maksimum), rata-rata (*mean* dan standar deviasi masing-masing variabel. Deskriptif data dalam penelitian ini adalah data yang merupakan gambaran tentang kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, efektivitas pelayanan samsat keliling, dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian analisis statistik deskriptif dapat dilihat dalam tabel 1 :

Tabel 2. Hasil Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran Wajib Pajak	100	17	35	27,58	3,846
Kualitas Pelayanan Pajak	100	22	40	30,41	3,288
Efektivitas Pelayanan	100	15	30	22,13	3,504

SAMSAT Keliling					
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	100	26	45	36,48	3,948
Valid N (listwise)	100				

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data penelitian terdistribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas ini menggunakan alat uji analisis metode *Kolmogorov Smirnov*. Data penelitian dikatakan menyebar normal atau memenuhi uji normalitas apabila nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* variabel residual berada di atas 0,05 atau 5%, sebaliknya jika nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* variabel

residual berada di bawah 0,05 atau 5%, maka data tersebut tidak berdistribusi normal atau data tidak memenuhi uji normalitas. Hasil uji statistik *One-Sample Kolmogorov Smirnov Test* menunjukkan nilai sig 0,761 yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa sebaran data pada semua unit analisis berdistribusi normal, dapat dilihat pada Tabel 2 berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3,24922614
Most Extreme Differences	Absolute	0,067
	Positive	0,067
	Negative	-0,067
Kolmogorov-Smirnov Z		0,670
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,761
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Uji multikolinearitas mendeteksi apakah ada tidaknya multikolinearitas dalam model regresi. Identifikasi secara statistik untuk menunjukkan ada tidaknya gejala multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *VIF (Variance Inflation Factor)*. Indikasi adanya multikolinearitas yaitu apabila *Tolerance* lebih dari 0,10 dan *VIF* kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa nilai *VIF* setiap variabel bebas tidak lebih dari

10 yaitu kesadaran wajib pajak (X_1) sebesar 1,181, kualitas pelayanan pajak (X_2) sebesar 1,111, dan efektivitas pelayanan SAMSAT keliling (X_3) sebesar 1,088. Kemudian nilai *Tolerance* masing-masing variabel lebih dari 0,10 yaitu kesadaran wajib pajak (X_1) sebesar 0,847, kualitas pelayanan pajak (X_2) sebesar 0,900, dan efektivitas pelayanan SAMSAT keliling (X_3) sebesar 0,919. Jadi dapat disimpulkan bahwa antara variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas, hasilnya dapat disajikan pada tabel 3 berikut :

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Std. Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tol.	VIF
1 (Constant)	13.836	3.686		3,753	0,000		
Kesadaran Wajib Pajak	0,398	0,094	0,388	4,251	0,000	0,847	1,181
Kualitas Pelayanan Pajak	0,216	0,106	0,180	2,028	0,045	0,900	1,111
Efektivitas Pelayanan SAMSAT Keliling	0,231	0,099	0,205	2,335	0,022	0,919	1,088

a. *Dependent Variable:* Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Identifikasi secara statistik untuk menunjukkan ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas dapat diuji menggunakan uji *Glejser*, apabila nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Berdasarkan pengujian yang

dilakukan diketahui bahwa nilai signifikansi dari setiap variabel lebih besar dari 0,05. Variable kesadaran wajib pajak (X_1) sebesar 0,891, kualitas pelayanan pajak (X_2) sebesar 0,140, dan efektivitas pelayanan SAMSAT keliling (X_3) sebesar 0,150. Disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas atau terdapat homoskedastisitas, hasilnya dapat dilihat pada tabel 4 berikut :

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2,480	2.372		-1,046	0,298
Kesadaran Wajib Pajak	-0,008	0,060	-0,015	-,137	0,891
Kualitas Pelayanan Pajak	0,102	0,068	0,156	1,487	0,140
Efektivitas Pelayanan SAMSAT Keliling	0,092	0,064	0,151	1,452	0,150

a. *Dependent Variable:* Abs_RES

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13,836	3,686		3,753	0,000
Kesadaran Wajib Pajak	0,398	0,094	0,388	4,251	0,000
Kualitas Pelayanan Pajak	0,216	0,106	0,180	2,028	0,045
Efektivitas Pelayanan SAMSAT Keliling	0,231	0,099	0,205	2,335	0,022

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai Konstanta (a) sebesar 13,836 memperlihatkan apabila variabel kesadaran wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan efektivitas pelayanan samsat keliling (X_3) bernilai konstan, maka variable kepatuhan wajib pajak kendaraan (Y) memiliki nilai 13,836 satuan.

- Koefisien regresi kesadaran wajib pajak (X_1) sebesar 0,398 menunjukkan bahwa setiap penambahan variabel X_1 sebesar satuan, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan akan mengalami kenaikan sebesar 0,398.

Hasil pengujian hipotesis pertama, memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi $< 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak punya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP kendaraan.

Hasil pengujian hipotesis kedua, memiliki nilai signifikansi sebesar 0,045. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi $< 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan

- Koefisien regresi kualitas pelayanan pajak (X_2) sebesar 0,216 menunjukkan bahwa setiap penambahan variabel X_2 sebesar satuan, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan mengalami kenaikan sebesar 0,216.
- Koefisien regresi efektivitas pelayanan samsat keliling (X_3) sebesar 0,231 menunjukkan bahwa setiap penambahan variabel X_3 sebesar satuan, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan mengalami penurunan sebesar 0,231.

terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan.

Hasil pengujian hipotesis ketiga memiliki nilai signifikansi sebesar 0,022. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi $< 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan SAMSAT keliling memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan.

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Nilai R^2 kecil,

ini berarti kemampuan variable bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Nilai mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variable terikat.

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh hasil *Adjusted R²* sebesar 0,301. Nilai ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan dipengaruhi

oleh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan efektivitas pelayanan samsat keliling sebesar 0,301. Hal ini berarti kepatuhan wajib pajak kendaraan dipengaruhi oleh ketiga variable bebas tersebut hanya sebesar 30,1% dan sisanya sebesar 69,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam *research* ini, hasilnya dapat dilihat pada tabel 6 berikut :

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,568 ^a	0,323	0,301	3,300

a. Predictors: (Constant), Efektivitas Pelayanan SAMSAT Keliling (X3), Kualitas Pelayanan Pajak (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X3)

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pembahasan Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan ingin melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua *income* tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Yunita, 2018). Kesadaran wajib pajak adalah sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Oktabarot, 2016).

Hasil penelitian menyokong

hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Koefisien regresi variable ini sebesar 0,398 menggambarkan bahwa setiap kenaikan satuan kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak bermotor akan mengalami kenaikan sebesar 0,398. Selain itu juga hasil penelitian mendapatkan hasil bahwa nilai signifikansi dari variabel ini sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dan nilai *t* hitung sebesar 4,251 yang lebih besar dari nilai *t* tabel sebesar 1,660. Hal ini menyatakan bahwa variable kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, artinya semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi jua kepatuhan wajib pajak kendaraan

bermotor .

Teori atribusi sangat relevan jika digunakan sebagai teori yang mendasari dan menjelaskan mengenai kesadaran wajib pajak yang mana menjadi salah satu faktor internal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Kesadaran masyarakat yang rendah seringkali menjadi penyebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah (Widyantari, 2017).

Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakannya semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Begitu juga sebaliknya semakin rendah tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakannya semakin buruk sehingga dapat menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil *research* ini sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu Yunita (2018) yang menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Research* lain Winasari (2020) dan Dwipayana, dkk. (2017) mendapatkan hasil yang sama yaitu kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pelayan pajak merupakan suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan

keberhasilan. Pelayanan pajak bertujuan untuk memberikan *safety*, *comfortable*, dan *certainty* kepada wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan (Kusuma, 2016). Kualitas pelayanan pajak adalah salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus punya *knowledge* yang baik terkait segala hal yang berorelasi dengan perpajakan di Indonesia (Pranadata, 2014).

Hasil dari *research* ini menyokong hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak punya berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Koefisien regresi kualitas pelayanan pajak sebesar 0,216 menggambarkan bahwa setiap kenaikan satu satuan kualitas pelayanan pajak, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor mengalami penambahan sebesar 0,216. Selain itu juga hasil penelitian mendapatkan *result* bahwa nilai signifikansi dari variabel ini sebesar 0,045 yang lebih kecil dari 0,05. Dan nilai t hitung sebesar 2.028 yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,660. Sehingga dinyatakan bahwa variable kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, artinya makin tinggi kualitas pelayanan pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kualitas pelayanan adalah derajat kebagusan atau tidaknya dari pelayanan yang diberikan oleh petugas. Wajib pajak akan patuh dalam melakukan kewajiban pajaknya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, aparat

pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Begitu juga sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan diberikan maka akan semakin menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil *research* ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya dari beberapa peneliti. Penelitian Kusuma (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Adapun *research* lain, Putri dan Jati (2012) yang mendapatkan hasil yang sama bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Efektivitas Pelayanan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Efektivitas selalu berkaitan dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang telah dicapai. Pelayanan SAMSAT Keliling merupakan pelayanan yang diberikan untuk mempermudah masyarakat dalam hal pengesahan STNK tahunan, pembayaran PKB online dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Efektivitas pelayanan yang diwujudkan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat diwujudkan apabila ada beberapa indikator sebagai ukuran efektivitas. Efektivitas juga

merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan (Kurniawati & dkk, 2017).

Hasil dari *research* ini menyokong hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan SAMSAT keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Koefisien regresi efektivitas pelayanan SAMSAT keliling sebesar 0,231 menggambarkan bahwa setiap kenaikan satu satuan efektivitas pelayanan SAMSAT keliling, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan mengalami kenaikan sebesar 0,231. Selain itu juga hasil penelitian mendapatkan *result* bahwa nilai signifikansi dari variable ini sebesar 0,022 yang lebih kecil dari 0,05. Dan nilai *t* hitung sebesar 2,335 yang lebih besar dari nilai *t* tabel sebesar 1,660. Dan menyatakan bahwa variabel efektivitas pelayanan SAMSAT keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, artinya semakin tinggi efektivitas pelayanan SAMSAT keliling maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Efektivitas pelayanan SAMSAT keliling di Kabupaten Bangli sudah dapat dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang sebagian besar memilih setuju. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari beberapa indikator penelitian efektivitas pelayanan SAMSAT keliling, indikator keunggulan menunjang efektivitas pelayanan SAMSAT keliling untuk patuh melaksanakan kewajiban membayar pajak, dimana dapat dilihat dari hasil kuesioner penelitian yaitu 78,6%.

SAMSAT keliling merupakan salah satu layanan unggulan SAMSAT di Bangli yang sudah beroperasi sejak Februari 2014. Sebagai layanan unggulan, efektivitas merupakan tolak ukur yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang dapat dicapai. Semakin efektif pelayanan SAMSAT keliling yang dilakukan maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajaknya. Begitu pun sebaliknya semakin tidak efektif pelayanan SAMSAT keliling yang dilakukan maka akan semakin menurun kepatuhan wajib pajaknya. Hal ini juga didukung oleh Kurniawati, dkk (2017) yang menyatakan bahwa efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kesimpulannya berdasarkan hasil dan pembahasan di atas adalah sebagai berikut: (1) Variabel kesadaran wajib pajak (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakannya semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, (2) Variabel kualitas pelayanan pajak (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan berdampak pada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya. Begitu juga sebaliknya, kualitas pelayanan yang buruk atau kurang baik akan membuat wajib pajak merasa

enggan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, (3) Variabel efektivitas pelayanan SAMSAT keliling (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor. Semakin tinggi efektivitas pelayanan SAMSAT keliling maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kepuasan yang didapatkan oleh wajib pajak atas pelayanan yang diberikan pemerintah dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya

Saran

Bagi Kantor SAMSAT Kabupaten Bangli diharapkan dapat terus meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan menjalankan *Good Corporate Governance* dengan baik yaitu dapat meyakinkan para masyarakat bahwa seluruh petugas atau aparat telah menjalankannya sesuai dengan prinsip *Good Corporate Governance*. Selain itu juga, sebaiknya lebih meningkatkan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan. Dan juga harus meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pelayanan dengan sopan dan ramah kepada semua masyarakat. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan variabel lain yang lebih variatif yang tidak digunakan dalam *research* ini seperti kewajiban moral, sanksi perpajakan, pengetahuan pajak, dan variabel lain. Selain itu, metode pengumpulan data yang digunakan juga lebih variatif untuk menghasilkan hasil penelitian yang lebih lengkap dan akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman, Karim. 2007. *Ekonomi Makro Islam*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Atmaja, Lukas Setia. 2008. *Teori dan Praktek Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- BPS. 2020. "Indeks Harga Konsumen dan Inflasi Bulanan Indonesia". Tersedia pada <https://www.bps.go.id> (diakses pada 29 Maret 2020)
- Fauziah, Ravika. 2013. " Analisis Pengaruh Inflasi terhadap Tingkat Profitanilitas Bank Muamalat Indonesia dan Bank Central Asia (BCA) tahun 2007-2011". Jurnal Akuntansi UNESA. Vol.1 No.2.
- Harahap, Sofyan. S. 2008. *Analisis Kritis atas Laporan Keuangan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Perdasa.
- Harahap, Sofyan. S. 2010. *Analisis Kritis atas Laporan Keuangan*. Cet 11 Jakarta: PT. Rajagrafindo Perdasa.
- Harmono. 2009. *Manajemen Keuangan : Berbasis Blanced Scorecard*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hery. 2012. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Higgins. Robert C. 2003. *Analysis for Financial Management*. Seventh Edition. Singapore: McGraw-Hill.
- Husnan, Suad. 2000. *Dasar-dasar Teori Portofolio Dan Analisis Sekuritas, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Kasmir. 2013. *Analisis Laporan Keuangan*, edisi 1, Cetakan keenam. Jakarta: Rajawali Pers.
- Raharjaputra. S. Hendra. 2009. *Manajemen Keuangan dan Akuntansi*. Jakarta: Selemba Empat.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukirno, Sadono. 2002. *Pengantar Teori Makroekonomi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Susanti, Theresia Trisna. 2014. *Pengaruh perputaran persediaan dan pertumbuhan penjualan terhadap ROA pada perusahaan dagang yang terdaftar di BEI periode 2009-2012*. Skripsi. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Susilowibowo, Joni dan Chusnul Chotimah. 2014. "Pengaruh struktur modal, modal kerja dan pertumbuhan penjualan terhadap profitabilitas pada perusahaan pertambangan di BEI periode 2008-2012". Volume 2 Nomor 2 Tahun 2014.
- Sutrisno. 2003. *Manajemen Keuangan. Teori konsep dan aplikasi*. Edisi pertama. Yogyakarta: EKONESIA.
- Swastha. 2000. *Asas-asas Marketing*. Edisi III,

Yogyakarta: Liberty.

Tejo. 2013. Pengaruh Perputaran Persediaan, Perputaran Piutang Dan Perputaran Kas Terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan Sektor Industri

Barang Komsumsi Yang Terdaftar Di BEI Periode 2008-2013. Skripsi. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.