

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Nurul Yusyawiru

Faculty of Economics & Business Maritime, Raja Ali Haji Maritime University
email: nurulyusya@umrah.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of taxpayer awareness, and service quality at the level of taxpayer compliance in paying taxes on motor vehicle at Tanjungpinang. The sampling method used was accidental sampling method, while the data collected through the questionnaire technique. The sample used in this study was 100 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis techniques. The results showed that simultaneous taxpayer awareness and service quality has positive effect on tax compliance.

Keywords: *Taxpayer Awareness, Service Quality and Taxpayer Compliance*

PENDAHULUAN

Pajak mempunyai peran besar dalam perekonomian suatu negeri karena merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang berasal dari dana internal. Dalam mengurangi ketergantungan dana eksternal pemerintah berupaya meningkatkan sumber penerimaan dari dalam negeri. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020 Tentang Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2021 Pasal 1 Ayat 2 menyebutkan bahwa pendapatan negara adalah hak pemerintah pusat yang diakui sebagai penambahan kekayaan bersih yang terdiri atas penerimaan perpajakan, penerimaan negara bukan pajak dan penerimaan hibah.

Sebagai salah satu sumber penerimaan Negara yang sangat potensial, sektor pajak merupakan pilihan yang sangat tepat, selain karena jumlahnya yang relatif stabil juga merupakan cerminan partisipasi aktif masyarakat dalam membiayai pembangunan. Jenis pungutan di Indonesia terdiri dari pajak Negara (pajak pusat), pajak daerah, retribusi daerah, bea dan cukai dan penerimaan Negara bukan pajak. Salah satu pos Penerimaan Asli Daerah (PAD) dalam anggaran pendapatan belanja daerah (APBD) adalah pajak daerah.

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Ditjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Perubahan sistem perpajakan dari Official Assessment menjadi Self-Assessment, memberikan kepercayaan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Hal ini menjadikan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah menyatakan bahwa pajak daerah adalah salah satu kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk kepentingan daerah bagi kesejahteraan rakyat. Beberapa jenis penerimaan pajak daerah adalah Pajak Kendaraan

Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air dan Permukaan Tanah, Pajak Cukai Rokok.

Pajak kendaraan bermotor merupakan satu dari pajak daerah dan merupakan sumber penerimaan daerah yang potensial. Namun kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya masih mengalami fluktuasi dalam beberapa tahun terakhir sehingga pemerintah daerah perlu melakukan optimalisasi.

Kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak yang patuh sangat erat terkait dengan persepsi masyarakat mengenai pajak. Persepsi masyarakat sendiri dibentuk oleh dua faktor, yang pertama adalah faktor internal yang berhubungan dengan karakteristik dari individu itu sendiri dan yang kedua adalah faktor eksternal yang berhubungan diluar dari karakteristik individu itu sendiri, biasa berhubungan dengan lingkungan dan situasi.

Kesadaran Wajib Pajak PKB akan kewajibannya dalam membayar pajak akan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Kepatuhan merupakan suatu peraturan yang diberikan dengan bertujuan untuk menyadari wajib pajak akan pentingnya pajak dalam suatu negara (Yulianti, 2022). Menurut Susilawati dan Budiarta (2013) kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas. Apabila wajib pajak sudah melaksanakan kewajiban perpajakannya secara tulus dan ikhlas dan menyadari betapa pentingnya pajak untuk pertumbuhan dan pembangunan daerahnya, maka tidak akan terjadi yang namanya ketidakpatuhan dalam membayar pajak.

Dalam penelitian Supadmi (2010) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Penelitian Ridhawati et al (2022) menemukan bahwa pelayanan yang baik dan memuaskan akan memunculkan dorongan pada diri wajib pajak untuk patuh terhadap peraturan perpajakan yang berlaku secara sukarela, begitupun sebaliknya. Apabila petugas Samsat Tanjungpinang bisa memberikan pelayanan publik secara transparan dan terbuka, hal tersebut dapat mempengaruhi sumber potensi penerimaannya.

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Pasal 4 ayat (1) menyatakan wajib pajak wajib mengisi dan menyampaikan surat pemberitahuan dengan benar, lengkap, jelas, dan menandatangani. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03 Tahun 2007 pasal 1 menyatakan bahwa wajib pajak dikatakan patuh ketika (1) tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan, (2) tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, (3) laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, (4) tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor yang penting dalam peningkatan penerimaan pajak, untuk itu perlu dikaji secara intensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi

kepatuhan wajib pajak, khususnya wajib pajak kendaraan. Karena kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan mempengaruhi pendapatan daerah wajib pajak tersebut. Maka penulis menerapkan penelitian mengenai faktor kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ini di Kota Tanjungpinang.

METODE PENELITIAN

Populasi merupakan keseluruhan karakteristik atau hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak PKB di Kota Tanjungpinang dan sekitarnya yang menjadi pelanggan di Kantor Samsat Tanjungpinang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012). Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang tersebut dianggap sesuai sebagai sumber data. Adapun yang menjadi kriteria responden dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PKB yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT

Jenis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini menurut sumbernya adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati, dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer dalam penelitian ini adalah jawaban kuesioner oleh responden seputar variabel.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan statistik non parametrik untuk menguji hipotesis H1 dan H2. Oleh karena itu, setiap data konstruk variabel harus terlebih dahulu diuji normalitasnya. Dalam penelitian untuk menguji masing-masing variabel independen secara parsial terhadap independen dilakukan dengan menguji nilai t dengan uji dua sisi pada tingkat signifikansi (α) 0,05 atau 5%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika suatu pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang dapat diukur oleh kuesioner tersebut, jika data setiap variabel tidak normal, maka pengujian hipotesis tidak bisa menggunakan statistik parametris (Sugiyono, 2012). Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing pertanyaan dengan total skor pertanyaan. Perhitungan yang akan dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS (*statistical package for social science*). Dimana validitas data diukur dengan membandingkan r hitung dan r table.

Hasil penelitian ini didapat nilai r hitung dari tiap item pertanyaan lebih besar dari r table yang berarti bahwa data dinyatakan valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk menguji konsistensi jawaban responden. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Pengujian ini menggunakan metode statistik *Cronbach Alpha* dengan nilai sebesar 0,6. Semakin dekat *Cronbach Alpha* dengan 1, semakin tinggi keandalan

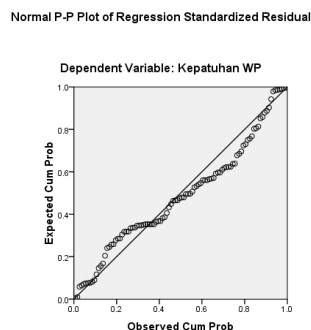
konsistensi internal. Semakin dekat koefisien keandalan dengan 1,0 maka semakin baik. Secara umum, keandalan kurang dari 0,6 dianggap buruk, keandalan dalam kisaran 0,7 bisa diterima, dan lebih dari 0,8 adalah baik.

Dari hasil uji reliabilitas masing-masing instrumen diketahui nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 yang berarti bahwa kuisioner yang digunakan sebagai indikator dari setiap variabel yang terdiri dari variabel kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan dan kepatuhan wajib pajak adalah reliabel atau dapat dipercaya.

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi yang normal. Pada penelitian ini, pengujian normalitasnya dapat dilihat dari normal probably plot dan hasilnya dapat dilihat dari gambar 1.

Gambar 1
Hasil Uji Normalitas



Sumber : Data Olahan, 2023

Untuk menguji normalitas dalam penelitian ini digunakan juga uji *one sample Kolmogorov-Smirnov*. Dasar pengambilan keputusan dengan menggunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov adalah jika nilai signifikansi unstandardized residual lebih dari 0,05 maka menunjukkan distribusi yang normal sehingga bisa dilakukan regresi dengan model liner berganda.

Berdasarkan uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test diperoleh Asymp.sig.unstandardized residual yang lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hipotesis pertama dari penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 1
Hasil Pengujian Hipotesis 1

t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.	Keterangan
2.073	1.983	0.041	H ₁ diterima

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari tabel tersebut diketahui nilai t_{tabel} sebesar 1.98397 pada tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan uji regresi, diketahui nilai t_{hitung} variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 2.073 dengan signifikansi 0.041. Dengan demikian t_{hitung} (2.073) > t_{tabel} (1.98397) dengan signifikansi (0.041) < (0.05). Jadi dapat disimpulkan bahwa **H₁ diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak telah mengetahui peraturan mengenai pajak kendaraan bermotor dan memenuhi kewajibannya dengan melaporkan dan membayar pajaknya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hipotesis ketiga dari penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 2.
Hasil Pengujian Hipotesis 2

t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.	Keterangan
3.506	1.983	0.001	H ₂ diterima

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari tabel tersebut diketahui nilai t_{tabel} sebesar 1.98397 pada tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan uji regresi, diketahui nilai t_{hitung} variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 3.506 dengan signifikansi 0.001. Dengan demikian t_{hitung} (3.506) > t_{tabel} (1.98397) dengan signifikansi (0.001) < (0.05). Jadi dapat disimpulkan bahwa **H₂ diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak telah merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor SAMSAT dan fasilitas yang telah memadai di Kantor SAMSAT Tanjungpinang.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut :

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena dengan pemahannya wajib pajak terhadap arti serta peraturan dan ketentuan mengenai PKB, WP akan lebih patuh terhadap kewajibannya.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena senang dan puas WP terhadap pelayanan yang didapatnya di kantor SAMSAT memicu kepatuhan wajib pajak.
- 3.

DAFTAR PUSTAKA

- Nugroho, Yusuf Melvin Titus. 2016. *Analisis Hubungan Persepsi Pengetahuan Pajak, Persepsi Kualitas Pelayanan, Persepsi Konsultasi Account Representative (AR) Dengan Persepsi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Universitas Sanata Dharma
- Ridhawati, R., Lesmanawati, D., & Lufty, A. P. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di UPPD Banjarmasin 1*. *Dinamika Ekonomi-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*,
- Sapriadi, Doni. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB (pada Kecamatan Selupu Rejang)*. Universitas Negeri Padang
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.
- Supadmi. 2010. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas*. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis Vol.4, No.2 Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*
- Susilawati, Ketut Evi dan Ketut Budiarta. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*
- Yulianti, L. N. 2022. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pemahaman Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada masa Pandemi Covid-19*. *MANAJEMEN*
- Wardani dan Rumiya. 2017. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Nominal*. Vol (7).
- Widayati dan Nurlis, 2010. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Pada KPP Pratama Gambir*, *Makalah Simposium Nasional Akuntansi 13*