

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor
(Survey Pada Wajib Pajak di SAMSAT Pajajaran Kota Bandung)**

*The Influence of Tax Service Quality and Tax Knowledge on Taxpayer Compliance in Paying Motor Vehicle Taxes
(survey on tax payers at SAMSAT Pajajaran Kota Bandung).*

¹Ratu Rima Marfila, ²Diamonalisa Sofianty, ³Nunung Nurhayati
^{1,2,3} Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116
email: raturimarfl@gmail.com

Abstract. *The phenomenon that occurs in the motorbike tax compliance of the Republic of Indonesia is still low, due to the poor quality of services provided and low tax knowledge. The purpose of this research is to determine the effect of tax service quality and tax knowledge on taxpayer compliance in paying motor vehicle tax (survey on taxpayers at SAMSAT Pajajaran Kota Bandung). This research method is a verification method with a quantitative approach. The data sources used in this study are primary data sources. There is also a data collection technique used is to spread 100 questionnaires to taxpayers at SAMSAT Pajajaran, Bandung. The sampling technique in this study is a non probability sampling with the type of convenience sampling. The method of data analysis in testing the hypothesis used in this study is multiple regression analysis. The results of hypothesis testing indicate that there is an influence between the quality of service tax on taxpayer compliance in paying motor vehicle tax, and there is an influence between knowledge of tax on taxpayer compliance in paying tax on motorized vehicles.*

Keyword: *tax service quality, tax knowledge, taxpayer compliance.*

Abstrak. Fenomena yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Republik Indonesia menunjukkan masih rendah, disebabkan oleh buruknya kualitas pelayanan yang diberikan dan pengetahuan pajak yang rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (survey pada wajib pajak di SAMSAT Pajajaran Kota Bandung). Metode penelitian ini adalah metode verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah sumber data primer. Adapun teknik pengumpulan data digunakan adalah dengan cara menyebar 100 kuesioner terhadap wajib pajak di SAMSAT Pajajaran Kota Bandung. Teknik penentuan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan jenis *convenience* sampling. Metode analisis data dalam pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, dan terdapat pengaruh antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci: *kualitas pelayanan pajak, pengetahuan pajak, kepatuhan wajib pajak.*

A. Pendahuluan

Menurut UU No. 33 Tahun 2004 pendapatan daerah adalah hak Pemerintah Daerah yang diakui sebagai penambah nilai kekayaan bersih dalam periode tahun bersangkutan (Wulandari dan Iryanie, 2018;9). Salah satu pendapat pemerintah yang di dapatkan dari pajak daerah menurut Badan Pendapatan adalah pajak kendaraan bermotor. Budaya membayar pajak juga penting diperhatikan suatu negara dan hal ini memerlukan kerjasama baik formal maupun non formal antara instansi perpajakan dengan wajib pajak dengan membuat sistem perpajakan dan kebijakan perpajakan yang baik. Pelaksanaan sistem perpajakan dan kebijakan perpajakan yang diatur suatu negara pelaksanaannya yang secara historis harus juga mempertimbangkan budaya negara yang bersangkutan (Rahayu, 2010:141).

Kepatuhan pajak selalu dikaitkan dengan layanan administrasi pajak dimana hal tersebut menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak didalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Widodo,2010:150). Faktor lainnya yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak yang masih rendah salah satunya dapat disebabkan oleh minimnya pengetahuan masyarakat tentang pajak itu sendiri. Padahal, salah satu fungsi penggunaan uang pajak adalah untuk redistribusi pendapatan yang digunakan untuk kepentingan bersama. Pembangunan jalan, jembatan, atau infrastruktur lainnya memakan biaya yang sangat mahal (Sakti, 2015: 4). Berdasarkan penelitian sebelumnya dinyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan kualitas pelayanan di Kantor Samsat sudah baik (Awaluddin, 2017). Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan Ilhamsyah dkk (2016) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak bahwa wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat sudah mendapat dan memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan.

Berdasarkan latarbelakang di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

- 1) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor
- 2) Seberapa besar pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor

B. Landasan Teori

Kualitas Pelayanan Pajak

Berdasarkan pendapat dari (Amin, 2016;167), (Anatan dan Elitan, 2007;47), dan Tjiptono (2008;83) dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah sebagai metode dan upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak yang dilakukan oleh individu, pemerintah, atau swasta untuk memuaskan kebutuhan wajib pajak yang dilayani.

Pengetahuan Pajak

Berdasarkan pendapat dari Mardiasmo (2009;141), Carolina (2009;7) , dan Supramono (2010;139) dapat dinyatakan bahwa pengetahuan pajak adalah segala sesuatu yang diketahui oleh wajib pajak untuk bertidak, mengambil keputusan, dan menyangkut segala cara tentang pajak untuk melaksanakan hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pendapat dari Nurmantu (2005;148), Simanjuntak dan Imam, (2012;84), dan Rahayu (2010;139) dapat dinyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku dalam suatu negara.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menguji kebenaran hipotesis melalui teknik statistik analisis regresi berganda. Penelitian ini dilakukan pada SAMSAT Pajajaran Bandung.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Kuesioner terdiri dari beberapa pernyataan tertutup. Kemudian hasil dari tanggapan responden diolah dan menghasilkan informasi berupa analisis statistik kuantitatif.

D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Pengujian Hipotesis

Analisis Regresi Berganda

Tabel Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	8,490	2,056		4,129	,000
	X1	,594	,060	,187	7,559	,000
	X2	,408	,121	,206	6,713	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil pengolahan, 2019

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dirumuskan model persamaan regresi linier berganda untuk kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

$$KP = 8,490 + 0,594X1 + 0,408X2 + e$$

Model persamaan diatas menunjukkan bahwa koefisien regresi ketiga variabel penelitian mempunyai nilai positif, artinya apabila nilai kualitas pelayanan pajak mengalami kenaikan maka nilai kepatuhan wajib pajak dalam membayar kendaraan bermotor pun mengalami kenaikan, dan apabila nilai pengetahuan pajak mengalami kenaikan maka nilai kepatuhan wajib pajak dalam membayar kendaraan bermotor pun mengalami kenaikan. Dengan kata lain, semakin tinggi nilai kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Uji F

Tabel Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	73,393	2	36,696	16,925	,000 ^b
	Residual	513,997	97	5,299		
	Total	587,390	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Hasil pengolahan, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kenadaraan bermotor, maka diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000. Angka tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kenadaraan bermotor, sehingga bentuk pengujian hipotesisnya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima.

Uji T

Tabel Hasil Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,490	2,056		4,129	,000
	X1	,594	,060	,187	7,559	,000
	X2	,408	,121	,206	6,713	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil pengolahan, 2019

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1) terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dari nilai t_{hitung} yang didapat yaitu sebesar 7,559 lebih besar dari jumlah t_{tabel} yaitu 1,984 ($7,559 > 1,984$) dan nilai signifikan yang didapat sebesar 0,000 kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).

Serta dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Pengetahuan Pajak (X2) terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dari nilai t_{hitung} yang didapat yaitu sebesar 6,713 lebih besar dari jumlah t_{tabel} yaitu 1,984 ($6,713 > 1,984$) dan nilai signifikan yang didapat sebesar 0,000 kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).

Koefisien Determinasi

Tabel Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,553 ^a	,425	,407	2,302

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil pengolahan, 2019

Berdasarkan diatas, dapat dilihat besarnya nilai *R square* (R^2) adalah 0,425, hasil tersebut menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak adalah sebesar 42,5% dan sisanya sebesar 57,5% dipengaruhi oleh variabel lain selain kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dibuktikan dengan uji hipotesis (Uji-t) dimana dari nilai t_{hitung} yang didapat yaitu sebesar 7,559 lebih besar dari jumlah t_{tabel} yaitu 1,984 ($7,559 > 1,984$) dan nilai signifikan yang didapat sebesar 0,000 kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).

Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Variabel Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dibuktikan dengan uji hipotesis (Uji-t) dimana didapatkan nilai t_{hitung} yang didapat yaitu sebesar 6,713 lebih besar dari jumlah t_{tabel} yaitu 1,984 ($6,713 > 1,984$) dan nilai signifikan yang didapat sebesar 0,000 kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). serta dapat dilihat dari hasil *R Square* = 0,425 berarti variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak sebesar 42,5% yang diperoleh dari $0,425 \times 100\%$, artinya pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 42,5% sedangkan 57,5% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

E. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Saran

- 1) Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pajak sebaiknya diperhatikan dalam hal kehandalan yang dapat menuntaskan masalah wajib pajak dengan tepat waktu.

- 2) Peneliti selanjutnya diharapkan meneliti variabel lainnya yang bisa menjadi faktor pengaruh atau dengan menggunakan pendekatan penelitian lain yang mampu meningkatkan akurasi dari penelitian sejenis, selain itu dapat menambah sampel penelitian agar hasilnya lebih menggeneralisasikan teori.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Fadillah. 2016. *Antologi Administrasi Publik dan Pembangunan*. Malang: Universitas Brawijaya Press
- Anatan, Lina dan Lena Elitan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Awaluddin, dkk. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kendari). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Universitas Halu Oleo Kendari Sulawesi Tenggara*.
- Bapenda.jabarprov.go.id diakses pada Jumat, 2 November 2018
- Carolina, Veronica. 2009. *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat
- Ilhamsyah, dkk. 2016. Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi SAMSAT Kota Malang). *Jurnal Perpajakan, Universitas Brawijaya*.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi
- Nurmatu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakan Ed.3*. Jakarta: Granit
- Rahayu, Siti Kurnia. 2014. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sakti, Wira Nufansa. 2015. *Panduan Praktis Mengurus Pajak*. Jakarta: Visi Media
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan dan Imam, Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*. Bogor: Raih Asa Sukses.
- Supramono. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widodo, Widi. 2010. *Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: Alfabeta.
- Wulandari, Artha Phaurcula dan Iryanie, Emy. 2018. *Pajak Daerah Dalam Pendapatan Asli Daerah*. Sleman: CV Budi Utama.