
PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR LIMA TAHUNAN (Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember)

Nurus Sarifah¹, Sukidin¹, Wiwin Hartanto¹

Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember
e-mail: sarifahnurus@gmail.com

Abstrak

Kepatuhan wajib pajak menjadi kunci dalam meningkatkan penerimaan pajak, apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember, baik itu secara simultan maupun parsial. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, wawancara, dan observasi. Uji asumsi klasik yang digunakan yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial yang terdiri dari analisis regresi linier berganda, analisis varian garis regresi, uji t, uji F, dan uji determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai $t_{hitung} = 7,173 > t_{tabel} = 1,985$. Pada variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai $t_{hitung} = 2,681 > t_{tabel} = 1,985$. Sedangkan, secara simultan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember. Dengan nilai perbandingan $F_{hitung} = 77,898 > F_{tabel} = 3,089$. Dimana kontribusi sebesar 61,6%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 38,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata Kunci: Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak.

PENDAHULUAN

Pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jember salah satunya dapat dilakukan di Kantor Bersama Samsat Soebandi, dimana pelayanannya meliputi bea balik nama kendaraan bermotor, mutasi keluar dan masuk kendaraan bermotor, pendaftaran kendaraan bermotor baru, pemungutan dan pengesahan ulang tahunan dan lima tahunan STNK. Penggantian STNK lima tahunan atau yang biasa disebut pajak kendaraan bermotor lima tahunan, sangat penting bagi pengendara kendaraan bermotor. Setiap tahunnya wajib pajak diharuskan untuk membayar pajak kendaraan bermotor dimana akan diberikan stempel tanda pengesahan bahwa wajib pajak telah melunasi kewajiban pajak kendaraan bermotornya. Kemudian, pada tahun kelima akan dilakukan penggantian STNK serta penggantian plat nomor kendaraan bermotor atau yang biasa dikenal pajak kendaraan bermotor lima tahunan.

Penelitian ini menitik beratkan pada kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Jember. Hal ini dikarenakan kepatuhan wajib pajak menjadi kunci dalam meningkatkan penerimaan pajak. Wardani (2017: 109) menyebutkan seseorang dapat dikatakan sebagai wajib pajak yang patuh apabila wajib pajak tidak memiliki tunggakan, membayar pajak tepat pada waktunya, wajib pajak memnuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya, wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo, dan wajib pajak tidak pernah melanggar ketentuan peraturan. Rahayu (2017:196) menjelaskan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan.

Kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana seseorang mengetahui, menghargai, dan memahami tentang arti dan tujuan pembayaran pajak sehingga tumbuh kerelaan dan keikhlasan pada diri wajib pajak untuk ikut merasa bertanggung jawab membiayai pembangunan negara (Devano,

2006: 76). Faktor yang mempengaruhi kesadaran seseorang dalam membayarkan kewajiban pajaknya yaitu keamanan pribadi untuk membayar pajak, tidak adanya paksaan saat membayar pajak, selalu membayar pajak, mengetahui dampak membayar pajak tertunda, mengetahui pajak kendaraan bermotor merupakan sumber pendapatan asli daerah, dan mengetahui pajak untuk kemakmuran masyarakat (Fatmawati, 2017:32). Tingkat kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Samsat Soebandi belum maksimal. Diketahui bahwa jumlah wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Soebandi setiap tahun semakin meningkat akan tetapi jumlah wajib pajak yang sadar untuk membayarkan kewajiban pajaknya berkurang. Per September 2019 tercatat bahwa tercatat ada sebanyak 326.887 wajib pajak yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember, akan tetapi jumlah wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan yang melakukan kewajibannya sebanyak 209.461 wajib pajak. Artinya, terdapat 117.426 wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan yang tidak melakukan kewajibannya. Petugas pajak mengungkapkan bahwa setiap tahun jumlah wajib pajak semakin meningkat akan tetapi jumlah wajib pajak yang sadar untuk membayarkan kewajiban pajaknya berkurang.

Sedangkan, kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan oleh instansi pajak dengan sistem administrasi yang efektif sehingga wajib pajak rela untuk membayar pajak kepada negara, tanpa mengharap kontrapretasi secara langsung. Kotler (2005: 15) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas suatu pelayanan diantaranya berwujud (*tangible*) berkenaan dengan fasilitas fisik dan peralatan/perlengkapan yang memadai sehingga dapat menunjang pelayanan, keandalan (*reability*) berkenaan dengan kemampuan atau kehandalan pemberi layanan dalam menguasai bidang kerja, ketanggapan (*responsiveness*) berkenaan dengan ketanggapan pemberi layanan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan dan permasalahan, jaminan (*assurance*) berkenaan dengan kemampuan pemberi layanan dalam menumbuhkan rasa percaya kepada penerima layanan, empati (*emphaty*) berkenaan dengan pemberian pelayanan dengan penuh perhatian, keseriusan, dan simpatik dalam memahami kebutuhan penerima pelayanan.

Pelayanan pajak kendaraan bermotor meliputi cek fisik, pengambilan berkas diruang arsip, verifikasi nomor kendaraan bermotor baru di loket BPKB, pembayaran, pengesahan, pencetakan STNK, dan pengambilan nomor kendaraan bermotor. Pelayanan pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember secara umum sudah baik, hambatan pelayanan pajak kendaraan bermotor lima tahunan terletak diloket arsip dimana ruang penyimpanan yang kurang mencukupi sedangkan jumlah berkas kendaraan bermoto yang harus disimpan semakin banyak, menyebabkan petugas kesulitan untuk mencari berkas karena pencaian masih dilakukan secara manual. Hal tersebut berdampak pada proses selanjutnya yaitu penumpukan antrian di loket BPKB. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan (Studi di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember)”

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan metode kuantitatif yang menguji hipotesis menggunakan statistik berupa angka-angka dan dianalisis dalam bentuk uraian. Metode penentuan lokasi dengan menggunakan metode *purposive area*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib kendaraan bermotor lima tahunan yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember yang berjumlah 326.886 wajib pajak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling purposive* dengan pertimbangan khusus wajib pajak yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Soebandi dan wjaib pajak yang melakukan pelayanan pajak kendaraan bermotor lima tahunan. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode pengolahan data terdiri dari editing, skorsing, dna tabulasi. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolonearitas, uji heteroskedastisitas. Uji analisis tang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial yang terdiri dari analisis regresi berganda, analisis varian garis regresi, uji t, uji F, dan uji determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil analisis regresi berganda menggunakan *SPSS 22.0* adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Uji Regresi Berganda

Variabel	Lebel	Koefisien Regresi
a	Konstanta	2,727
X1	Kesadaran Wajib Pajak	7,173
X2	Kualitas Pelayanan	2,681

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 1 maka persamaan regresi linier berganda yang didapatkan adalah sebagai berikut:

$$Y = 3,763 + 0,622 X_1 + 0,138 X_2 + e$$

Nilai konstanta adalah 3,763. Nilai konstanta menunjukkan nilai positif 3,763. Artinya apabila kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan dilainnya konstan (nol), maka nilai kepatuhan wajib pajak sebesar 3,763.

Nilai koefisien kesadaran wjaib pajak adalah 0,622, artinya apabila kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan 1 satuan. Maka, kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,622 satuan.

Nilai koefisien kesalatan wajib pajak adalah 0,138, artinya apabila kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1 satuan. Maka, kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,138 satuan.

Analisis varian garis regresi digunakan untuk mengetahui kuat atau tidaknya keamatan komponen variabel kesadaran wajib pajak (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Adapun besarnya varian garis regresi sebagai berikut:

Tabel 2 Analisis Varian garis regresi

Variabel	Multiple R
Kesadaran wajib pajak (X_1) dan Kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)	0,785

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan tabel 2 diketahui nilai koefisien vaian garis regresi sebesar 0,758. Artinya, kesadaran wajib pajak (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) memiliki hubungan yang tinggi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember.

Tabel 3 Hasil uji determinasi

Variabel Dependen	Variabel Independen	R Square
Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan	0,616

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui besarnya kontribusi pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember sebesar 61,6%.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember:

Tabel 4 Hasil Uji F

Variabel Dependen	Variabel Independen	F _{tabel}	F _{hitung}	Sig	Hasil Uji
Kepatuhan WP	Kesadaran WP, Kualitas Pelayanan	3,089	77,898	0,000	Hipotesis diterima

Sumber: Data diolah 2018

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui perbandingan nilai F_{hitung} dan F_{tabel} menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 77,898 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,089. Dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka hipotesis diterima. Artinya, secara simultan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember.

Hasil perhitungan uji t adalah sebagai berikut:

Tabel 5 hasil Uji t

Variabel	t _{tabel}	t _{hitung}	Sig	Hasil Uji
Kesadaran Wajib Pajak	1,985	7,173	0,000	Hipotesis diterima
Kualitas Pelayanan	1,985	2,681	0,009	Hipotesis diterima

Sumber: Data diolah 2019

Berdasarkan tabel 5 diketahui variabel kesadaran wajib pajak (X_1) diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $7,173 > 1,985$ dengan nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$, artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember. Sedangkan, variabel kualitas pelayanan (X_2) diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,681 > 1,985$ dengan nilai signifikansi $0,009 < 0,005$, artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif antara kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Besarnya kontribusi kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu 61,6%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 38,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Wahyuni (2013: 28) menjelaskan wajib pajak yang memiliki kesadaran tentang arti, fungsi dan tujuan dari membayar pajak sehingga dengan kerelaan dan keikhlasan ikut merasa bertanggung jawab membiayai pembangunan negara. Yang mana, jika diimbangi dengan adanya pelayanan perpajakan yang baik dapat memberikan sistem pelayanan yang efektif dan efisien akan mendorong kerelaan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya tanpa mengharap kontrapetasi. Hal tersebut akan menumbuhkan kepatuhan pada diri wajib pajak. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Wardani (2017:18), apabila seorang wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi dan kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak baik maka akan berpengaruh pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak.

Hasil uji parsial menunjukkan variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember. Artinya, apabila wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan memiliki kesadaran tinggi terhadap kewajiban pajaknya maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat pula. Besar sumbangan efektif variabel kesadaran wajib pajak sebesar 46,9%. Menjadikan variabel kesadaran wajib pajak menjadi variabel paling dominan dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan hasil analisis deskriptif yang mana kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Jember berada pada kategori tinggi. Sebagian besar responden menjawab pernyataan-pernyataan terkait kesadaran wajib pajak memilih kolom setuju.

Hasil temuan dilapangan menunjukkan faktor yang paling berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan yaitu bahwa wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan membayarkan kewajiban pajaknya atas dasar kemauan pribadi. Nurlis (2018: 4) menyatakan seorang wajib pajak yang membayarkan pajaknya atas dasar kemauan pribadi menjadi wujud pemahaman bahwa pajak yang dibayarkannya merupakan kontribusi dan peran aktifnya dalam pembangunan nasional, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan tidak menjadi suatu beban lagi.

Hasil uji parsial selanjutnya, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember. Artinya, apabila kualitas pelayanan di Kantor Bersama Samsat Soebandi baik maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat pula. Besar sumbangan efektif variabel kesadaran wajib pajak sebesar 14,7%. Sedangkan, untuk sumbangan relatif variabel kesadaran wajib pajak sebesar 23,9%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang kecil dalam mempengaruhi kepatuhan wajib

pajak kendaraan bermotor lima tahunan, jika dibandingkan dengan variabel kesadaran wajib pajak.

Berdasarkan temuan dilapangan secara umum pelayanan yang diberikan petugas pajak di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember dalam melayani wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan sudah baik. petugas memberikan pelayanan dengan penuh empati, hal itu didukung dengan fasilitas yang diberikan yang semakin memadai seperti tersedianya tempat duduk untuk ibu hami dan lansia, ruang baca ketika wajib pajak menunggu antrian. Tjiptono (2008:54) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak yang optimal dan melebihi harapan pelanggan diharapkan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajiban pajaknya.

Hambatan pelayanan terletak di loket arsip yang mana ruang penyimpanannya kurang dan proses pencarian yang masih manual sehingga menyebabkan proses pencarian di loket arsip menjadi lama sehingga berdampak pada proses selanjutnya. Keluhan terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor terkait dengan fasilitas fisik (*tangible*) pada tahap ketiga yaitu diruang arsip yang mana ruang arsip yang kurang mencukupi untuk menampung berkas kendaraan bermotor yang kian bertambah menyebabkan petugas kesulitan dalam mencari berkas kendaraan bermotor dimana pencarian dilakukan masih dengan cara manual, sehingga menyebabkan wajib pajak harus menunggu lama. Hal tersebut berdampak pada menumpuknya antrian saat verifikasi nomer kendaraan bermotor baru di loket BPKB. Sehingga dapat disimpulkan secara umum kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi telah baik, hambatan terletak di loket arsip saja.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh kesimpulan bahwa secara simultan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember. Dengan nilai perbandingan $F_{hitung} = 77,898 > F_{tabel} = 3,089$. Dimana kontribusi sebesar 61,6%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 38,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Secara parsial terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai $t_{hitung} = 7,173 > t_{tabel} = 1,985$. Pada variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai $t_{hitung} = 2,681 > t_{tabel} = 1,985$.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran bagi Bagi Kantor Bersama Samsat sebagai pemungut pajak kendaraan bermotor lima tahunan dapat meningkatkan kualitas pelayanan baik berupa peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) maupun fasilitas lainnya. Selain itu, Bagi wajib pajak, hendaknya dapat meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajibannya yaitu meningkatkan kesadaran diri terhadap kewajiban pajaknya dengan meningkatkan pengetahuan tentang perpajakan seperti tujuan, fungsi, dan manfaat dari pajak yang dibayarkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Devano, S. dan Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Fatmawati, Yeni. 2016. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Samsat di DIY)*. Jurnal Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Nurlis, Widayati. 2010. *Faktor-faktor yang mempengaruhi untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas studi kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga*. Proceeding Simposium Nasional Akuntansi XII. Purwokerto.
- Rahayu, S.K. 2017. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Wahyuni, Ning. 2013. *Pengaruh Kesadaran, Penerapan Self Assesment System dan Pemeriksaan terhadap Kewajiban Membayar Pajak Orang Pribadi*. Jurnal. Universitas Negeri Semarang
- Wardani, Dewi K dan Rumiya. 2017. *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi kasus WP PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul)*. Jurnal Akuntansi Vol 5 (1).