

Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kuantitas Pelayanan dan Persepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Mobil

Harmani Harun ^{1)*}, Fatriola Yoda Sutrahti ²⁾

¹⁾²⁾ *Univesitas Malahayati Bandar Lampung
Jalan Pramuka Nomor 27, Bandar Lampung, Indonesia*

¹⁾ harmani.jkt24@gmail.com

²⁾ fatriolayoda23@gmail.com

Article history:

Received 14 April 2020;
Revised 10 Mei 2020;
Accepted 12 Mei 2020;
Available online 30 Juni 2020

Keywords:

Quality of Service
Reward
Tax Access
Tax Compliance

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh akses pajak, fasilitas, kualitas pelayanan dan persepsi adanya reward terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di samsat Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu kuesioner dan studi Pustaka. populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak kendaraan mobil yang terdaftar di Samsat Bandar Lampung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akses pajak, kualitas pelayanan menjadi peringkat tertinggi dan persepsi adanya reward terhadap kepatuhan wajib pajak adalah yang paling rendah. Hasil ini menunjukkan bahwa perlunya peningkatan pelayanan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

I. INTRODUCTION

Hingga saat ini, masih banyak masyarakat yang kurang percaya terhadap keberadaan perpajakan di Indonesia. Umumnya, masyarakat hanya mengenal pajak sebagai suatu tradisi membayar sejumlah pungutan kepada pemerintah. Pengetahuan atas dasar, maksud, dan tujuan dari pembayaran pajak masih sangat minim. Maka pebisnis seringkali melakukan koreksi fiskal dalam pelaporan pajak agar angka pembayaran bisa disesuaikan.

Pajak daerah adalah kontribusi wajib masyarakat daerah kepada setiap daerah nya masing masing yang bersifat memaksa berdasarkan undang undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar besar nya kemakmuran rakyat. Pajak kendaraan mobil termasuk ke dalam pajak provinsi yang merupakan pajak daerah. Lebih lanjutnya pajak kendaraan mobil didefinisikan sebagai kewajiban yang bersifat memaksa di dalam kontribusi pajak daerah. dalam pelaksanaanya dilakukan oleh kantor SAMSAT

Beberapa tahun terakhir jumlah kendaraan mobil di bandar lampung memiliki pertumbuhan yang sangat signifikan pertahunnya , rata-rata jumlah kendaraan mobil di bandar lampung tumbuh 10-15 % Di Bandar Lampung ini terlihat dari tingginya presentase penunggak pajak serta banyaknya kendaraan yang tidak melakukan daftar ulang . berikut ini merupakan table KTMDU Bandar Lampung.

* Corresponding author

Tabel 1.KTMDU Bandar Lampung

Kecamatan	Jumlah (Unit)
Raja Basa	600
Labuhan Ratu	750
Sukarame	900
Tanjong Karang	800
Teluk Betung Timur	540
Kedaton	1700
Way Halim	1230
Langkap Pura	570
Kemiling	1100
Tanjong Karang Barat	1020
Tanjong Karang Pusat	2000
Panjang	1200
Suka Bumi	450
Tanjong Karang Timur	560
Tanjong Senang	1000
Teluk Betung Selatan	777
Teluk Betung Utara	509
Jumlah	15.706

Banyak nya jumlah kendaraan yang tidak melakukan daftar ulang menidentifikasi adanya factor factor kepatuhan wajib pajak,mengabaikan kepatuhannya . kepatuhan wajib pajak memilih mengabaikan kewajibannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang didalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. hal ini sangat penting untuk dikaji dalam optimalisasi penerimaan pajak kendaraan mobil di Bandar Lampung.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak yaitu akses pajak. Akses pajak merupakan pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau oleh wajib pajak ,termasuk kendaraan untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya Kurangnya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak di Bandar Lampung dipicu oleh berbagai hal. Antara lain kurangnya pemahaman tentang perpajakan dan adanya anggapan bahwa dengan membayar pajak merupakan suatu kerugian. Masyarakat menganggap bahwa dengan membayar pajak berarti pendapatan berkurang. Selain itu, adanya anggapan bahwa selama ini alokasi penggunaan pajak yang tidak transparan serta adanya kasus penyelewengan-penyelewengan pajak.

Oladipupo dan Obazee (2016) menyatakan bahwa di banyak negara berkembang, administrasi perpajakan biasanya lemah dan ditandai dengan penggelapan, korupsi, dan paksaan. Dalam banyak kasus, tingkat kepatuhan pajak secara keseluruhan rendah. Menurut mereka, faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya tingkat kepatuhan pajak di daerah berkembang antara lain sikap, hukuman/sanksi, pendapatan, pengetahuan, jenis kelamin dan usia wajib pajak, korupsi, tingkat pajak marjinal yang tinggi, kurangnya ketersediaan sistem informasi dan akuntansi, sektor informal yang besar, sistem peraturan yang lemah, ambiguitas dalam undang-undang perpajakan, adanya budaya yang tidak patuh, dan ketidakefektifan administrasi perpajakan

Menurut James dan Alley (2004) menyatakan bahwa tidak mudah membujuk semua wajib pajak untuk mematuhi semua persyaratan sistem perpajakan. Kepatuhan pajak cenderung menjadi aspek yang lebih signifikan dari

kebijakan pajak. Hal ini disebabkan sebagian besar masalah lama yang masih tetap ada dan adanya pertimbangan baru yang berkembang seperti *selfassessment*, kemunculan ekonomi global, dan perdagangan elektronik. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya adanya program atau kebijakan pemerintah, kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan pelayanan pajak. Program pemerintah dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak antara lain kebijakan sunset policy, tax amnesty, dan sanksi perpajakan.

Sanksi pajak adalah tindakan penghukuman yang dikenakan berdasarkan undang-undang pajak untuk suatu tindakan yang dilarang, atau kegagalan dalam melakukan tindakan yang diperlukan seperti tidak mengembalikan file tepat waktu atau mengisi pengembalian yang salah atau undervalued dan lainnya (Oladipupo dan Obazee, 2016). Ngadiman dan Huslin (2015), dan Rahayu (2017) mengemukakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Gautama (2014) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran membayar pajak berbanding lurus dengan kemauan membayar pajak, semakin tinggi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak maka semakin tinggi pula kemauannya dalam membayar pajak (Samrotun dan Kustiyah, 2014). Penelitian Gautama (2014) dan Samrotun dan Kustiyah (2014) membuktikan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kontribusi penelitian ini yaitu meneruskan penelitian dengan menambahkan variable independent yaitu persepsi adanya reward serta sebagai bahan masukan dalam rangka mempertahankan atau meningkatkan kinerja pemerintah

II. LITERATURE REVIEW

Kontribusi wajib pajak kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa yang berdasarkan undang undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran. Pengertian pajak secara luas perlu kita bahas dulu sebelum membahas definisi pajak daerah dan pajak pusat. Mengutip buku berjudul "Perpajakan" tulisan Mardiasmo, Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Yanti & Hartono, 2019).

Pajak Daerah

Definisi Pajak Daerah Adalah Kontribusi Wajib Kepada Daerah Yang Terutang Oleh Orang Pribadi Atau Badan Yang Bersifat Memaksa Berdasarkan Undang-Undang, Dengan Tidak Mendapatkan Imbalan Secara Langsung Dan Digunakan Untuk Keperluan Daerah Bagi Sebesar-Besarnya Kemakmuran Rakyat. Pengertian Pajak Daerah Di Atas Tertuang Dalam UU NO. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah (PDRD). Aturan Ini Menggantikan UU NO. 18 Tahun 1997 Sebagaimana Telah Diubah Dengan UU No. 34 Tahun 2000.

Pembagian Pajak Daerah dalam administrasi negara, pemerintah daerah terbagi menjadi pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota. Jenis-jenis pajak pun dikelompokkan berdasarkan provinsi dan kabupaten/kota (Pasal 2 UU 28/2009).

Jenis Pajak provinsi terdiri atas:

1. Pajak Kendaraan Bermotor;
2. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
3. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor;
4. Pajak Air Permukaan; dan
5. Pajak Rokok.

Jenis Pajak Kabupaten/Kota terdiri dari:

1. Pajak Hotel;
2. Pajak Restoran;
3. Pajak Hiburan;
4. Pajak Reklame;
5. Pajak Penerangan Jalan;
6. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
7. Pajak Parkir;
8. Pajak Air Tanah;
9. Pajak Sarang Burung Walet;
10. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; dan
11. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Banguna

Khusus untuk daerah yang setingkat dengan daerah provinsi, tetapi tidak terbagi dalam daerah kabupaten/kota otonom. Misalnya, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, jenis Pajak yang dapat dipungut merupakan gabungan dari Pajak untuk daerah provinsi dan Pajak untuk daerah kabupaten/kota (Pasal 2 ayat 5).

Pengaruh Akses Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Mobil

Sebagian masyarakat atau wajib pajak di bandar Lampung memiliki aktifitas yang padat. Keterbatasan waktu juga dapat berpengaruh dalam kepatuhan wajib pajak untuk kewajiban perpajakannya. Dengan akses yang mudah tentu akan menjadi suatu acuan agar dapat membantu kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Mobil

Fasilitas adalah salah satu sarana yang disediakan oleh perusahaan yaitu di SAMSAT yang bertujuan memberikan kenyamanan untuk terlaksananya wajib pajak Dapat erupa jasa maupun barang yang terlibat dalam proses pembayaran PKB, seperti layanan ssamsat keliling aatau pun fasilitas lainnya

Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib pajak kendaraan mobil

Sesuai dengan teori pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen yang dalam hal ini adalah masyarakat atau wajib pajak karena haikaknya pelayanan sangat berdominan didalam terjadi nya suatu proses terlebih lagi proses pembayaran penilaian wajib pajak atau masyarakat yang membayar pajak sangat memicu kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban wajib pajak.

Pengaruh persepsi adanya reward terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan mobil

Persepsi adalah sebuah pandangan atau penilaian yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak . wajib pajak bersedia patuh apabila terdapat reward dari pemerintah atas sikap nya tersebut. Reward dapat didefinisikan sebagai pemberian yang dilakukan karena wajib pajak berhasil melakukan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

- H1: Akses pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- H2: Fasilitas juga berpengaruh dalam kepatuhan wajib pajak
- H3: Jarak dan kualitas juga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
- H4: Persepsi adanya reward dan sanksi juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

III. METHODS

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. penelitian kuantitatif didefinisikan sebagai investigasi sistematis terhadap fenomena dengan mengumpulkan data yang dapat diukur dengan melakukan teknik statistik, matematika atau komputasi.

Penelitian kuantitatif sebagian besar dilakukan dengan menggunakan metode statistik yang digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif dari studi penelitian. Dalam metode penelitian ini, para peneliti dan ahli statistik menggunakan kerangka kerja matematika dan teori-teori yang berkaitan dengan kuantitas yang dipertanyakan.

Beberapa pengertian mengenai Penelitian Kuantitatif yaitu: Creswell (1994) Penelitian kuantitatif adalah sebuah penyelidikan tentang masalah sosial berdasarkan pada pengujian sebuah teori yang terdiri dari variabel-variabel, diukur dengan angka, dan dianalisis dengan prosedur statistik untuk menentukan apakah generalisasi prediktif teori tersebut benar. Punch (1998) Penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris di mana data-datanya dalam bentuk sesuatu yang dapat dihitung. Penelitian kuantitatif memperhatikan pengumpulan dan analisis data dalam bentuk numerik.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan mobil yang tercatat di SAMSAT Bandar Lampung. Sampel dalam penelitian ini adalah pengumpulan data menggunakan instrument penelitian dan analisis bersifat kuantitatif atau statistic dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak kendaraan mobil yaitu suatu keadaan dimana kesediaan wajib pajak memenuhi kepatuhan dan mengikuti segala ketentuan yang beerlaku berdasarkan undang undang

Akses pajak yaitu akses pajak yang merujuk pada unit pelayanan yang startegis dan lokasi yang mudah dijangkau oleh wakin pajak yermasuk menemukan jalan dan rute yang jelas.

Fasilitas merupakan keseluruhan operasi yang berbasis teknologi dengan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya ,modernisasi dan administrasi perpajakan Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan pemenuhan keinginan wajib pajak serta ketetapan . kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan skala 1-5 skala likers dan dengan indicator sikap petugas,informasi yang jelas dan dapat dimengerti Sebelum kuesioner penelitian dimulai disebarkan kepada responden sesungguhnya kuesioner tersebut telah diuji kualitasnya terlebih dahulu . proses uji kualitas yang digunakan adalah menguji item angket yang ingin diuji cobakan adalah 30 item.

IV. RESULTS

Karakteristik Responden

Tabel 2. Demografi Responden

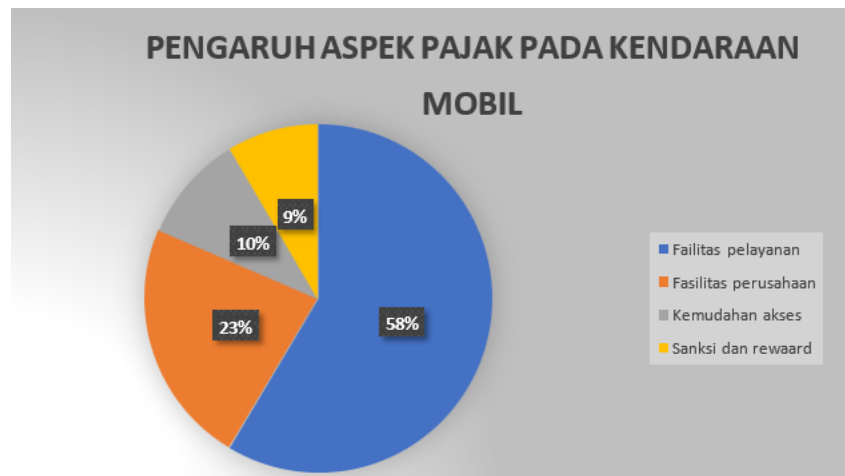
	Deskripsi	Jumlah	Presentase (%)
Jenis kelamin	Jumlah responden :	157	100%
	Laki – laki	100	68,9%
	Perempuan	57	31,1%
Rentang usia	Jumlah responden :	187	100%
	<20 tahun	19	10,2%
	21-30 tahun	107	57,2%
	31-40 tahun	29	15,5%
	41-50 tahun	19	10,2%
	>50 tahun	13	2,1%
Pendidikan terakhir	Jumlah responden	180	100%
	SD	20	7.0%
	SMP	10	5.3%
	SMA	40	29,1%
	Sarjana	100	51,9%
	Magister	10	2,1%
Pekerjaan	Jumlah responden	177	100%
	Mahasiswa	47	31%
	Pegawai negeri	30	19%
	Pegawai swasta	25	15%
	Wiraswasta	50	32%
	Lainnya	25	25%

Table 2 diatas menjelaskan mengemai data responden yang berdasarakan jenis kelamin,rentang usia ,Pendidikan terkahir dan pekerjaan wajib pajak . responden yang berjenis kelamin laki laki berjumlah 100 orang dengan presentase 68,9% dan yang berjenis kelampin perempuan 57 dengan presentase 31,1% . hal ini menggambarkan kondisi dimana wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan mobil didominasi oleh laki laki

Responden yang berusia dibawah 20 tahun berjumlah 19 orang atau 10,2% usia 21-30 tahun berjumlah 57,2% usia 31-40 tahun berjumlah 29 orang atau 15,5% usia 41-50% berjumlah 19 orang atau 10,2% dan usia 50 tahun berjumlah 13 orang atau 7,0%. Dilihat dari Pendidikan terakhir responden SD berjumlah 20 orang atau 7% SMP berjumlah 10 orang atau 5.3 % responden SMA berjumlah 40 orang atau 29,1% ,responden sarjana 50 orang atau 59,4 % responden magister 10 orang atau 2,1%. Dilihat dari pekerjaan responden ,responden mahasiswa berjumlah

47 orang atau 47,1% ,responden pegawai negeri berjumlah 30 atau 11,8% ,responden pegawai swasta 25 orang atau 25% responden wiraswasta berjumlah 50 orang atau 32%

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H1 yaitu akses pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh secara positif terhadap wajib pajak. Hasil penelitian untuk hipotesis 2 yaitu fasilitas berpengaruh positif terhadap wajib pajak dan hipotesis H3 yaitu Jarak dan kualitas juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan Hipotesis 4 yaitu Persepsi reward dan sanksi mempengaruhi secara positif kepatuhan wajib pajak



Gambar 1 Pengaruh Aspek Pajak Pada Kendaraan

Hasil penelitian ini menunjukkan banyaknya aspek yang mempengaruhi pada kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada Gambar 1 diatas. Respon wajib pajak kendaraan mobil di SAMSAT Bandar Lampung untuk fasilitas pelayanan sebesar 58% dan ini merupakan respon tertinggi dari wajib pajak. Respon wajib pajak terhadap fasilitas perusahaan sebesar 23% dan diikuti oleh Kemudahan akses yang hanya sebesar 10% dan respon wajib pajak terhadap sanksi dan reward hanya sebesar 9%. Hasil ini berdampak dengan banyaknya responden yang memberikan masukan bahwa wajib pajak dapat dilaksanakan dengan patuh jika adanya kemudahan akses seperti lokasi yang strategis ,lalu pengaruh lainnya yaitu pengaruh fasilitas terhadap kepatuhan pajak dengan disediakannya. Masukan wajib pajak terhadap kenyamanan dalam layanan berbasis teknologi juga mendapat respon yang tinggi. Adanya Teknologi Informasi berkaitan dengan pelayanan yang canggih sangat dibutuhkan, sehingga kepatuhan wajib pajak dapat meningkat. Pengaruh kualitas pelayanan juga menjadi acuan bahwa semakin baik pelayanan maka kepatuhan wajib pajak dapat berlangsung dengan baik, pengaruh persepsi adanya reward dan sanksi juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk memotivasi agar taat dalam melaksanakan wajib pajak. Pada penelitian ini menemukan berbagai pengaruh yang diharapkan dijadikan evaluasi kedepannya

KESIMPULAN

Berdasarkan data yang dikumpulkan dan pengujian yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis pertama pertama diterima yaitu akses pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak . akses pajak yang semakin mudah membuat wajib pajak semakin patuh dalam hal melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Hasil pengujian hipotesis tersebut menggambarkan banyak hal dan problem yang harus diperbaiki baik dari perusahaan perpajakan maupun masyarakat wajib pajak kendaraan mobil. Wajib pajak beranggapan bahwa dengan adanya fasilitas tidak berpengaruh dengan kewajiban perpajakannya. hasil pengujian hipotesis ini menyatakan hipotesis tertentu dapat dibantu dengan adanya fasilitas dan kualitas dalam pelayanan perpajakan, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan SAMSAT bandar lampung maka akan meningkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya .

Saran yang diberikan dari peneliti adalah yaitu meneliti menggunakan variable yang lebih cenderung ke pelayanan yaitu akses pajak,pelayanan,kualitas dan fasilitas dan persepsi akan adanya reward dan sanksi . Adapun keterbatasan penelitian ini yaitu jumlah sampel yang diambil terlalu sedikit dibandingkan dengan populasi yang banyak . maka disarankan untuk penelitian lebih lanjut , bagi instansi perpajakan harus meningkatkan kemudahan dalam akses untuk membayar wajib pajak dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga semakin ootuh dalam memenuhi hak dan kewajiban pajak kendaraan mobil .

REFERENCES

- Iskandar & Arifah. (2017). Pengaruh reward dan pemeriksaan pajak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Universitas Malahayati
- Rohemah. (2016) Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan mobil di unit pelayanan
- Sthepanie Amelia Handayani Barus. (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Kkinerja Lembaga Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- Sugiyanto (2017) Metode Penelitian Bisnis ,Alfabeta ,Bandung
<https://raharja.ac.id/2020/10/29/penelitian-kuantitatif/>
<https://www.pajakku.com/read/5d82eb4574135e0390823b09/Definisi-Pajak-Daerah-dan-Jenis-jenis-Pajak-Daerah>
- Yanti, L. D., & Hartono, L. (2019). Effect of Leverage, Profitability and Company Size on Tax Aggressiveness (Empirical Study: Subsector Manufacturing Companies Food, Beverage, Cosmetics and Household Purposes Manufacturing Listed on the Indonesia Stock Exchange for 2014-2017). *Journal Budhhi Dharma University*, 1(1), 1–11.