

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Rizky Fitra Ramdani^{1*}, Eva Faridah², Elis Badriah³
Universitas Galuh¹²³
rizkyfitraramdani@gmail.com*

*Corresponding Author

Kata Kunci:

Kesadaran Wajib Pajak
Kualitas Pelayanan Pajak
Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda empat yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Ciamis. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 orang wajib pajak kendaraan bermotor roda empat sebagai sampel penelitian. Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner untuk menjawab pertanyaan penelitian. Untuk menguji hipotesis kami menggunakan model regresi liner berganda untuk mengetahui bagaimana hubungan antar variable yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak, baik secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda empat yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Ciamis.

1. PENDAHULUAN

Pajak adalah kontribusi wajib dari masyarakat yang harus dibayarkan kepada negara secara terutang dimana hasilnya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat dalam pembangunan nasional dan peningkatan sarana publik, serta aspek kegiatan pemerintahan lainnya. Tercatat sektor pajak merupakan penerimaan pendapatan terbesar dinegara ini yaitu hampir 70% pendapatan negara ada pada sektor pajak dibandingkan dengan sektor lainnya. Peran masyarakat akan pentingnya kesadaran dan kepatuhan dalam membayar pajak sangat diperlukan agar pembangunan nasional bisa berjalan dengan baik dan manfaat dari pajak itu sendiri dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat Indonesia.

Adanya peraturan otonomi daerah berdasarkan UU No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan daerah dan UU no 25 tahun 1999 tentang perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah, mengubah secara signifikan hubungan keuangan antar pemerintah pusat dan daerah yang semula lebih sentralistis menjadi desentralistis. Untuk mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang dilimpahkan kepada pemerintah daerah

karena memerlukan sumber-sumber dana yang memadai dalam mendorong kemandirian daerah. Dengan adanya desentralisasi kebijakan tersebut maka pemerintahan daerah mempunyai peranan dalam mengelola pajak daerah sebagai pendapatan asli daerah yang merupakan sebagai sumber kemandirian dalam pembangunan di daerah.

Salah satu pendapat asli daerah yang paling potensial adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Hal tersebut dikarenakan jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya di Indonesia. Adanya peningkatan tersebut dikarenakan adanya pola kebutuhan dalam memperlancar mobilitas masyarakat yang tinggi untuk menunjang kehidupan sehari-hari. Selain itu adanya tingkat pertumbuhan masyarakat yang terus meningkat setiap tahunnya sehingga mengakibatkan tingginya konsumsi terhadap kendaraan bermotor, terutama pada kendaraan bermotor roda empat. Kondisi tersebut menjadikan pajak sebagai sumber pendapatan asli daerah yang paling potensial.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Ciamis merupakan sistem terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja yang bertugas untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya dilaksanakan dalam satu gedung terutama pada pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya SAMSAT di Kabupaten Ciamis diharapkan akan memiliki kontribusi terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di daerah tersebut. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari kantor SAMSAT Kabupaten Ciamis, menjelaskan bahwa jumlah kendaraan bermotor roda empat semakin meningkat setiap tahunnya. Namun kondisi ini tidak dibarengi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB baik tahunan maupun lima tahunan. Berikut adalah tabel ketidakpatuhan wajib pajak atau Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang (KTMDU):

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang (KTMDU) Roda Empat di Kantor SAMSAT Kabupaten Ciamis Tahun 2014-2018

Tahun	Jumlah Kendaraan yang Terdaftar	Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang (KTMDU)	Persentase Ketidakpatuhan
2014	12.519	828	6,61%
2015	13.944	1.711	12,27%
2016	15.747	1.327	8,43%
2017	17.477	1.678	9,60%
2018	18.894	1.439	7,60%
Rata-Rata Persentase			8,90%

Sumber: Kantor SAMSAT Kabupaten Ciamis (Data Diolah)

Berdasarkan tabel 1 terlihat adanya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor roda empat yang tidak melakukan daftar ulang setiap tahunnya. Kondisi ini menyebabkan hilangnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Ciamis dari sektor pajak kendaraan bermotor roda empat. Pada tahun 2016 terjadi penurunan KTMDU sebesar 3,84% (12,27%-8,43%), disebabkan adanya program berupa pembebasan Bea Balik Nama dan denda PKB bagi yang tidak melakukan daftar ulang kendaraan bermotor dan dinilai efektif menurunkan persentase ketidakpatuhan wajib pajak pada tahun tersebut. Pada tahun 2017 KTMDU kembali mengalami peningkatan sebesar 1,17% (9,60%-8,43%). Hal tersebut dikarena program pembebasan denda PKB pada tahun 2016 dinilai kurang efektif, dimana tidak memberikan dampak bagi wajib pajak untuk taat dalam membayar PKB secara jangka panjang, walaupun kenaikan tidak terlalu signifikan.

Pada tahun 2018 KTMDU mengalami penurunan sebesar 2%. Penurunan tersebut dikarenakan adanya pengulangan kembali kebijakan pada tahun 2016 yaitu pembebasan Bea Balik Nama ke-2 dan denda Pajak Kendaraan Bermotor serta adanya inovasi pelayanan pajak seperti SAMSAT Desa (SAMADes), dan SAMSAT Keliling untuk memberikan pelayanan pajak yang jauh dari kota sehingga dinilai efektif dan efisien bagi wajib pajak dalam membayaaar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa jumlah KTMDU cenderung fluktuaktif setiap tahunnya dengan persentase kecil, namun masih banyaknya wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda empat.

Adanya ketidakpatuhan dalam membayar pajak tersebut tentunya dapat dikenai sanksi sebagaimana yang telah ditetapkan pada Pasal 14 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011, dimana kendaraan bermotor yang sudah terlambat melakukan pembayaran pajak sesuai dengan tanggal berakhirnya masa PKB, dikenakan sanksi administratif berupa denda sebesar 2% (dua persen) perbulan dari pokok pajak terutang paling lama 24 (dua puluh empat) bulan. Dalam aturan Pajak Kendaraan Bermotor seharusnya wajib pajak dapat membayar kewajibannya dalam kurun waktu setiap satu tahun sekali dimana berdasarkan Pasal 8 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor dikenakan untuk Masa Pajak 12 (dua belas) bulan berturut-turut terhitung mulai saat pendaftaran Kendaraan Bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor dibayar sekaligus di muka.

Dari fenomena tersebut menunjukkan bahwa belum optimalnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda empat. Pada kaitannya adanya penghindaran pajak (*tax avoidance*) ini memberikan dampak terhadap penurunan penerimaan pajak daerah. Jika penghindaran pajak (*tax avoidance*) terus meningkat tentunya dapat menghambat pembangunan di suatu daerah. Selain itu kurangnya kepatuhan wajib pajak dapat menimbulkan *tax gap*, yaitu situasi dimana terjadi perbedaan antara realita jumlah pajak yang diterima dengan jumlah pajak yang seharusnya diterima. *Tax gap* terjadi karena pajak terutang tidak dibayar akibat wajib pajak tidak menyampaikan PKB. Hal ini diperlukan adanya upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan cara meningkatkan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak.

Adanya ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dikarenakan kurangnya kesadaran wajib pajak mengenai kewajiban membayar pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak memahami dan melaksanakan aturan perpajakan dengan benar sehingga timbul keinginan untuk membayar pajaknya secara sukarela. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka akan meningkatnya kepatuhan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor roda empat. Hal ini dibutuhkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar PKB khususnya roda empat yang terutang guna meningkatkan pendapatan asli daerah tersebut.

Kesadaran wajib pajak artinya timbul dari pikiran diri sendiri secara naluriah sehingga wajib pajak bisa mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Sementara Kepatuhan Wajib Pajak yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya yang tunduk terhadap aturan undang-undang perpajakan.

Karakteristik Wajib Pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, social dan ekonomi akan membentuk perilaku Wajib Pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Kesadaran dan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dan pelayanan kepada Wajib Pajak selaku pihak pemberi dana bagi negara dalam hal membayar pajak (Akbar dkk, 2019). Di samping itu juga tergantung pada kemauan atau kesadaran

wajib pajak juga, sampai sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan (Rahayu, 2010:142).

Selain itu adanya kualitas pelayanan pajak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak, dimana mutu pelayanan yang berkualitas pada wajib pajak akan membuat wajib pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Dari permasalahan yang dijelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Ciamis, dengan para wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor SAMSAT Ciamis sebagai sampel penelitian. Langkah berikutnya dalam penelitian ini adalah menyajikan kajian pustaka, metode penelitian, dan terakhir melaporkan hasil penelitian serta menyajikan kesimpulan hasil analisis.

2. PUSTAKA

Pajak Daerah

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2000 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah Pajak Daerah adalah iuran wajib pajak yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepala daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.

Sedangkan pengertian Pajak Daerah menurut Mardiasmo (2016:12) bahwa 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.

Dasar hukum pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Peraturan daerah tersebut sekurang-kurangnya mengatur mengenai:

1. Nama, obyek, dan subyek pajak;
2. Dasar pengenaan, tarif, cara perhitungan pajak;
3. Wilayah pemungutan;
4. Masa pajak;
5. Penetapan pajak;
6. Tata cara pembayaran dan penagihan pajak;
7. Kadaluwarsa penagihan pajak;
8. Sanksi administrasi;
9. Tanggal mulai berlakunya pajak.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 menetapkan sistem pemungutan pajak untuk setiap pajak daerah adalah:

1. Sistem Pemungutan Pajak Daerah

Pemungutan pajak daerah saat ini menggunakan tiga sistem pemungutan pajak, sebagaimana tertera dibawah ini:

- a. Dibayar sendiri oleh wajib pajak;
- b. Ditetapkan oleh kepala daerah;
- c. Dipungut oleh pemungut pajak.

2. Pemungut Pajak Daerah

Dimungkinkan kerjasama dengan pihak ketiga dalam proses pemungutan pajak, antara lain:

- a. Percetakan formulir perpajakan;
- b. Pengiriman surat-surat kepada wajib pajak;
- c. Penghimpunan data obyek dan subyek pajak.

Untuk wajib pajak, sesuai dengan ketetapan kepala daerah maupun dibayar sendiri oleh Wajib Pajak:

- a. Diterbitkan Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD);
- b. Surat Keputusan Pembetulan;
- c. Surat Keputusan Keberatan;

d. Putusan banding sebagai dasar pemungutan dan penyetoran pajak.

Berdasarkan Undang-Undang No 28 Tahun 2009, pajak daerah dibagi menjadi 2 bagian, yaitu:

1. Pajak Provinsi
 - a. Pajak Kendaraan Bermotor
 - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
 - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
 - d. Pajak Air Permukaan
 - e. Pajak Rokok
2. Pajak Kabupaten Kota
 - a. Pajak Hotel
 - b. Pajak Restoran
 - c. Pajak Hiburan
 - d. Pajak Reklame
 - e. Pajak Penerangan Jalan
 - f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
 - g. Pajak Parkir
 - h. Pajak Air Tanah
 - i. Pajak Sarang Burung Walet
 - j. Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan
 - k. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

Pajak Kendaraan Bermotor

Definisi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menurut Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan definisi Kendaraan Bermotor menurut Undang-undang No. 28 Tahun 2009 adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak

kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat berat yang bergerak.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak daerah. Sebagai salah satu jenis pajak daerah, pajak ini menganut sistem bagi hasil antara Pemerintah Kabupaten/Kota menerima bagi hasil PKB sebesar 30%, sedangkan Pemerintah Provinsi menerima 70%. Hasil penerimaan PKB tersebut, paling sedikit 10% (sepuluh persen) termasuk yang dibagi hasilkan kepada Kabupaten/Kota, dialokasikan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatan modal dan sarana transportasi umum.

Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Indonesia saat ini didasarkan pada dasar hukum yang jelas dan kuat, sehingga harus dipatuhi oleh masyarakat dan pihak yang terkait. Dasar hukum pemungutan PKB pada suatu provinsi adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
2. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah.
4. Keputusan Gubernur yang mengatur Pajak Kendaraan Bermotor sebagai aturan pelaksanaan Peraturan Daerah tentang Pajak Kendaraan Bermotor pada masing-masing Provinsi.

Menurut Undang-undang No 28 Tahun 2009, subjek PKB adalah orang pribadi, badan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, TNI, dan POLRI yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Kepemilikan adalah hubungan hukum antara orang pribadi atau badan dengan kendaraan bermotor yang namanya tercantum di dalam bukti kepemilikan atau dokumen sah termasuk Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB). Sedangkan penguasaan adalah penggunaan dan atau penguasaan fisik kendaraan bermotor oleh pribadi atau badan dengan bukti penguasaan yang sah menurut ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Yang bertanggungjawab terhadap pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah:

1. Orang yang bersangkutan, yaitu sebagai pemilik sesuai dengan hak kepemilikannya.
2. Orang atau badan yang memperoleh kuasa dari pemilik kendaraan bermotor.

3. Ahli waris yaitu orang atau badan yang ditunjuk dengan surat wasiat atau yang ditetapkan sebagai ahli waris berdasarkan kesepakatan dan atas putusan pengadilan.

Menurut Undang-undang No 28 Tahun 2009, objek PKB adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor tidak termasuk kepentingan dan/penguasaan kendaraan alat-alat berat dan alat-alat besar seperti bulldozer, excavator, loader, dan lain-lain, yang tidak digunakan sebagai alat angkut orang dan/atau barang di jalan umum.

Menurut Undang-undang No 28 Tahun 2009, wajib pajak baik perorangan atau badan yang menerima penyerahan kendaraan bermotor yang jumlah pajaknya sebagian atau seluruhnya belum dilunasi oleh pemilik lama, maka pihak yang menerima penyerahan tersebut juga bertanggung jawab terhadap pelunasan.

Menurut Undang-undang No 28 Tahun 2009, masa pajak adalah 12 (dua belas) bulan berturut-turut yang merupakan tahun pajak terhitung sejak tanggal pendaftaran. Pajak Kendaraan Bermotor yang karena sesuatu hal dan hal lain masa pajaknya tidak sampai 12 (dua belas) bulan, maka dapat dilakukan testitusi.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak menurut Nasution (2012:7) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak adalah sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sementara menurut Suandy (2011:128) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutang.

Pendapat lain tentang kesadaran wajib pajak menurut Susilawati dan Budiartaha (2013) berpendapat bahwa kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas.

Kesadaran wajib pajak sering dikaitkan dengan kerelaan dan kepatuhan dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Menurut Mangkoesoebroto (1998:52) faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan masyarakat, semakin tinggi pengetahuan masyarakat semakin mudah bagi pemerintah untuk menyadarkan wajib pajak terutama mengenai hubungan antara biaya dan manfaat dari setiap aktivitas pemerintahan.
2. Tingkat pendidikan, hal ini diperlukan dalam pemahaman pajak dan pengisian formulir pajak yang terasa rumit bagi masyarakat.
3. Sistem yang berlaku terutama sistem pajak yang adil dan sistem administrasi yang mudah dan sederhana.

Sementara menurut Irianto (2005:37), Faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan Wajib Pajak tentang pajak, yaitu proses pengubahan sikap dan tata laku seseorang Wajib Pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan.
2. Manfaat pajak yang dirasakan Wajib Pajak, yaitu guna atau faedah atau baik dan buruknya pajak yang dapat diterima atau dirasakan oleh Wajib Pajak.
3. Sikap Optimis Wajib Pajak terhadap pajak, yaitu pandangan yang mengandung harapan baik karena tidak khawatir akan rugi atau tidak untung dengan membayar pajak.

Adapun beberapa indikator yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak menurut Irianto (2005:36) yaitu:

- a. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak didasari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara
- b. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara
- c. Kesadaran bahwa wajib pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Pajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak didasari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Kotler (2016:49) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun. Sementara menurut Menurut Wykof yang dikutip oleh Tjiptono (2009:59) adalah kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (2009:61) bahwa kualitas pelayanan adalah manusia atau orang yang berupaya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Menurut Devano dan Rahayu (2010:128) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara professional, disiplin dan transparan, dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif serta menyempurnakan kualitas, setiap organisasi harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku baik perusahaan manufaktur maupun organisasi jasa. Prinsip ini sangat bermanfaat bagi setiap instansi pemerintahan yang menjalankannya serta mampu mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan, dan pelanggan.

Enam prinsip pokok menurut Wolkins dalam Tjiptono (2009:75), yaitu:

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak, manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

2. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai bisnis, alat, dan teknik implementasi kualitas, peranan eksekutif dalam implementasi kualitas, peranan eksekutif dalam implementasi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3. Perencanaan Strategi

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

4. Review

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemennya untuk mengubah perilaku operasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan *stakeholder* perusahaan lainnya, seperti: pemasok, pemegang saham, pemerintahan, masyarakat umum, dan lain-lain.

6. Pengharapan dan Pengakuan (*Total Human Reward*)

Reward dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang menghasilkan prestasi perlu diberikan suatu imbalan dan prestasinya diakui oleh organisasi. Dengan cara seperti itu, motivasi serta semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki (*sense of belong*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada gilirannya berkontribusi pada meningkatnya produktivitas karyawan dan profitabilitas bagi perusahaan, kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Sementara berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan dengan standar pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Devano dan Rahayu (2016:138) Wajib Pajak yang patuh adalah wajib Pajak yang taat dan mematuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Keputusan Menteri Keuangan No 554/KMK.04/2000 dalam Devano dan Rahayu (2016:112), menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara. Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Devano dan Rahayu (2016:138) adalah sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Untuk dapat ditetapkan menjadi wajib pajak patuh maka harus memenuhi beberapa kriteria atau persyaratan menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, yaitu:

1. Tepat waktu dalam pembayaran pajaknya
2. Tidak melakukan penundaan dengan sengaja
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman

Sementara menurut Wardani dan Rumiya (2017) menyatakan kriteria kepatuhan wajib pajak yaitu:

1. Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Membayar pajaknya dengan tepat waktu.
3. Wajib Pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya.
4. Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran

Pengembangan Hipotesis

Kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tingkat kesadaran perpajakan menunjukkan seberapa besar tingkat pemahaman seseorang tentang arti, fungsi dan peranan pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Rahayu (2010:142) menyatakan bahwa karakteristik Wajib Pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial dan ekonomi akan membentuk perilaku Wajib Pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Kesadaran dan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dan pelayanan kepada Wajib Pajak selaku pihak pemberi dana bagi negara dalam hal membayar pajak. Di samping itu juga tergantung pada kemauan wajib pajak juga, sampai sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tanpa adanya kesadaran dalam membayar pajak oleh wajib pajak maka akan mempengaruhi penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak karena kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat kepatuhan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Hal tersebut juga dijelaskan oleh Rahayu (2010:142) bahwa kepatuhan dapat meningkat apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai sistem perpajakan sesuai dengan undang-undang pajak yang berlaku serta kesadaran akan pentingnya pajak bagi pembangunan Negara.

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah iktikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Susilawati dan Budiarta, 2013). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nurlaela (2018), menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh Novitasari (2015), menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak PKB dan BBNKB.

H₁: Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor harus diperhatikan agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak terpenuhi sehingga kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor dapat meningkat. Menurut Rahayu (2010:140) menyatakan bahwa

kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Administrasi baik tentunya karena instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakannya baik.

Dengan kondisi tersebut maka usaha memberikan pelayanan bagi Wajib Pajak akan lebih baik, lebih cepat dan menyenangkan Wajib Pajak. Dampaknya akan nampak pada kerelaan Wajib Pajak untuk membayar pajak. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Disamping itu, juga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya (Supadmi, 2009). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurlaela (2018), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak PKB, selain itu penelitian yang dilakukan oleh Nugraha (2015), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H₂: Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H₃: Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

3. METODE

Desain Penelitian

Metode korelasional yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar kontribusi variabel-variabel bebas terhadap variabel terikatnya serta besarnya arah hubungan yang terjadi. Penelitian ini berupaya mendeskripsikan dan menginterpretasikan hubungan antar variabel berdasarkan data dan informasi yang mendukung sesuai dengan sifat, permasalahan dan tujuan dilakukannya penelitian. Dari data informasi yang disimpulkan penulis melakukan berbagai analisa untuk mencapai

kesimpulan. Analisa dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, dimana penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan maksud memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor roda empat yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Ciamis yaitu sebesar 18.894 jumlah wajib pajak yang terdaftar. Karena jumlah populasi telah diketahui, maka untuk menentukan besarnya sampel digunakan metode *probability sampling* dan teknik sampling yang dipakai adalah *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Adapun besarnya sampel yang diambil adalah menggunakan rumus slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Unit sampel

N = Jumlah Populasi

E = Toleransi kesalahan diambil 10% (0.1)

Jumlah wajib pajak kendaraan bermotor roda empat yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Ciamis adalah sebesar 18.894 dengan tingkat error (kesalahan) yang ditolerir adalah sebesar 10 %, maka dengan data dapat diperoleh sampel sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ &= \frac{18.894}{1 + 18.894(0.1)^2} \\ &= \frac{18.894}{1 + 18.894(0.01)} \\ &= \frac{18.894}{1 + 188.94} \\ &= \frac{18.894}{189.94} \end{aligned}$$

= 99,47 dibulatkan menjadi 100 orang

Jadi ukuran sampel yang dipilih adalah sebanyak 100 orang

Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Sumber primer dalam penelitian ini diperoleh dengan angket (kuesioner) yang meliputi angket tentang kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kepatuhan wajib pajak yang diberikan kepada wajib pajak yang terdaftar di kantor SAMSAT Kabupaten Ciamis sebagai sampel.

2. Data Sekunder

Sumber sekunder diperoleh dari dokumen dan data yang ada di SAMSAT Kabupaten Ciamis.

Untuk mempermudah penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner/angket, yang merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk ditanggapi dalam bentuk jawaban. Pembobotan nilai untuk jawaban dari sampel yang diteliti dapat dilihat pada table 2 berikut:

Tabel 2. Pembobotan Nilai Jawaban

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2012:132)

Penyusunan skala pengukuran menggunakan metode *Likert Summated Rating* (LSR) yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok pada variabel kesadaran wajib pajak, variabel kualitas pelayanan pajak, serta variabel kepatuhan wajib pajak. Alternatif pilihan skala likert terdiri atas lima alternatif jawaban. Setiap jawaban diberi skor satu sampai lima untuk pernyataan yang berbentuk negatif dan bergerak dari lima ke satu untuk pernyataan yang berbentuk positif.

Sesuai dengan yang dikemukakan di atas, bahwa setiap jawaban responden diberi bobot sesuai dengan arah pernyataan yang bersangkutan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Nilai jawaban pada skala Likert

Arah Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
Positif	5	4	3	2	1
Negatif	1	2	3	4	5

Sumber: Sugiyono (2012:94)

Teknis Analisis Data

Analisis regresi ganda digunakan untuk meramalkan nilai variabel terikat (Y) apabila variabel bebas minimal dua atau lebih. Analisis regresi ganda ini adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih (X_1 dan X_2) dengan variabel terikat. Adapun bentuk umum dari persamaan regresi linear berganda secara sistematis adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda empat (variabel terikat)

 X_1 = kesadaran wajib pajak (variabel bebas) X_2 = kualitas pelayanan pajak (variabel bebas)

a = koefisien konstanta

 b_1 = koefisien regresi b_2 = koefisien regresi

E = Error Terms

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa t_{hitung} sebesar 2,28 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,66 ($2,28 > 1,66$), maka hipotesis (H_1) diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda empat di Kabupaten Ciamis. Sementara itu, berdasarkan hasil uji Koefisien Determinasi (KD), kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang rendah terhadap kepatuhan wajib

pajak kendaraan bermotor roda empat yaitu sebesar 5,1%, sedangkan biasanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil uji korelasi, yang menunjukkan bahwa hubungan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak berada pada kategori rendah, yaitu bernilai 0,22 (interpretasi nilai koefisien korelasi). Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tingginya kesadaran wajib pajak, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda empat di Kabupaten Ciamis.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pernyataan Rahayu (2010:142) yang menyatakan bahwa karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial dan ekonomi akan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Kesadaran dan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dan pelayanan kepada Wajib Pajak selaku pihak pemberi dana bagi negara dalam hal membayar pajak. Di samping itu juga tergantung pada kemauan wajib pajak juga, sampai sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tanpa adanya kesadaran dalam membayar pajak oleh wajib pajak maka akan mempengaruhi penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak karena kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat kepatuhan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Hal tersebut juga dijelaskan oleh Rahayu (2010:141) yang menjelaskan bahwa kepatuhan dapat meningkat apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai sistem perpajakan sesuai dengan undang-undang pajak yang berlaku serta kesadaran akan pentingnya pajak bagi pembangunan Negara.

Hasil penelitian mencerminkan kondisi yang terjadi di Kabupaten Ciamis, dimana hal ini diindikasikan karena adanya tingkat kesadaran yang baik oleh wajib pajak itu sendiri sehingga kepatuhan wajib pajak semakin baik pula. Kondisi ini sejalan dengan teori bahwa kepatuhan wajib pajak bergantung pada wajib pajak yang sadar akan kewajibannya dalam

membayar pajak. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nurlaela (2018), dimana dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang disebar ke 100 wajib pajak kendaraan bermotor roda empat yang tercatat di Kantor SAMSAT Kabupaten Ciamis, diketahui bahwa kesadaran wajib pajak di Kabupaten Ciamis termasuk kategori sangat tinggi. Sementara itu hasil jawaban kuesioner menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda empat di Kabupaten Ciamis termasuk kategori sangat tinggi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa t_{hitung} sebesar 3,53 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,66 ($3,53 > 1,66$), maka hipotesis (H_2) diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda empat di Kabupaten Ciamis. Dari hasil uji Koefisien Determinasi (KD) kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh yang rendah terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar 11,32%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil uji koefisien korelasi, yang menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak berada dalam kategori yang rendah, karena bernilai 0,33 (interpretasi nilai koefisien korelasi).

Pelayanan pajak dikatakan berkualitas apabila pelayanan dapat diterima oleh wajib pajak dengan baik sesuai dengan kebutuhannya dan dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak dalam membayar pajaknya sehingga dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan pernyataan Rahayu (2010:140) yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Administrasi baik tentunya karena instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakannya baik.

Berdasarkan teori tersebut menjelaskan bahwa pelayanan pajak yang berkualitas dikarenakan berbagai aspek seperti administrasi yang baik dan mudah dipahami wajib pajak dalam persyaratan administrasi membayar pajak kendaraan bermotor roda empat, tentunya

juga dengan intansi pajak yang baik dengan mencakup tersedianya sarana dan prasarana yang memadai sesuai yang dibutuhkan wajib pajak, serta kompetensi petugas pajak yang baik, dan prosedur pelayanan pajak yang mudah sehingga dapat mendorong wajib pajak untuk datang kembali untuk membayar pajaknya. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pajak maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda empat juga didukung oleh penelitian Nugraha (2015), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang disebar ke 100 wajib pajak kendaraan bermotor roda empat yang tercatat di Kantor SAMSAT Kabupaten Ciamis, diketahui bahwa kualitas pelayanan pajak di Kantor SAMSAT Kabupaten Ciamis termasuk kategori sangat tinggi. Sementara itu hasil jawaban kuesioner menunjukan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda empat di Kabupaten Ciamis termasuk kategori sangat tinggi.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan uji F dalam penelitian ini diketahui F_{hitung} 8,85 lebih besar dari F_{tabel} 3,09 ($8,85 > 3,09$), maka hipotesis (H_3) diterima. Artinya kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda empat. Sementara itu hasil uji Koefisien Determinasi (KD) menunjukan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda empat pada kantor SAMSAT Kabupaten Ciamis sebesar 15,43%, sedangkan 84,57% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Hal ini sejalan dengan teori yang dijelaskan oleh Rahayu (2010:142) mengenai hubungan kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak bahwa karakteristik Wajib Pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial dan ekonomi akan membentuk perilaku Wajib Pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Kesadaran dan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan

peraturan perundang-undangan perpajakan, dan pelayanan kepada Wajib Pajak selaku pihak pemberi dana bagi negara dalam hal membayar pajak. Di samping itu juga tergantung pada kemauan wajib pajak juga, sampai sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kemudian teori mengenai hubungan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak juga dijelaskan oleh Rahayu (2010:140) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Administrasi baik tentunya karena instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakannya baik. Dalam hal ini kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda empat. Hal ini terjadi karena adanya kesadaran bagi wajib pajak akan pentingnya pajak sebagai penunjang pembangunan daerah serta instansi pajak yang mampu memberikan pelayanan dengan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda empat. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya oleh Nurlaela (2018), menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. SIMPULAN

Hasil penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan wajib pajak, baik secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda empat yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Ciamis.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, D.S., Brata, Y.R., Herlina, E., Prawiranegara, B., & Prabowo, F.H.E. (2019). Assessing Local Tax Contributions to Local Own Revenue: Evidence in One of Region in Indonesia. *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*, 19(1), 1-18.
- Devano, S., & Rahayu, S.K. (2016). *Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Irianto, E.S. (2005). *Politik Perpajakan: Membangun Demokrasi Negara*. Yogyakarta: UII Press.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 544/KMK.04/2000 Tentang Kepatuhan Pajak.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Prinsip Pelayanan Publik.
- Kotler, P. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Mangkoesebroto, A.G. (1998). *Teori Ekonomi Makro*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi 2016*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Nasution. (2012). *Perpajakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Novitasari, R. (2015). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak di SAMSAT Semarang III*. Skripsi. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro.
- Nugraha, A.I.R. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Bandung Tengah*. Skripsi. Universitas Widyatama.
- Nurlaela, L. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Garut. *Jurnal Wacana Ekonomi*, 17(2), 46-55.
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah.
- Rahayu, S.K. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, S.K. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep Dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suandy, E. (2011). *Hukum Pajak Edisi 5*. Jakarta: Salemba Empat.
- Supadmi, N.L. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 4(2), 1-14.
- Susilawati, E.K., & Budiarta, K.I. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 4(2), 345-357.
- Tjiptono, F. (2009). *Service Quality and Satisfaction Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Wardani, D.K., & Rumiyatun. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dan Sistem SAMSAT Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15-24.