

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KABUPATEN BOYOLALI

Latifah Istikhomah¹, Maya Widyana Dewi², Suprihati³

latifahistikhomah@gmail.com¹, widyamine77@gmail.com²,

suprihati4566@gmail.com³

Institut Teknologi Bisnis AAS Indonesia

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Boyolali. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang dihitung berdasarkan rumus Slovin dengan metode penentuan sampel adalah metode simple random sampling. Teknik analisis data penelitian ini di antaranya adalah deskriptif data responden, uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas) dan pengujian hipotesis (analisis regresi linier berganda, uji t dan uji kelayakan model dan uji koefisien determinasi). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Boyolali.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the influence of tax knowledge, taxpayer awareness, and tax service quality on the compliance of motor vehicle taxpayers in SAMSAT Boyolali Regency. The number of samples used in this study was 100 respondents which were calculated based on the Slovin formula with the sample determination method being a simple random sampling method. The data analysis techniques of this study include descriptive respondent data, validity test, reliability, classical assumption test (normality test, multicollinearity test, autocorrelation test and heteroscedasticity test) and hypothesis testing (multiple linear regression analysis, t test and model feasibility test and determination coefficient test). The results of this study show that tax knowledge, taxpayer awareness, and the quality of tax services have a significant effect on the compliance of motor vehicle taxpayers in SAMSAT Boyolali Regency.

Keywords: Taxpayer Awareness, Taxpayer Compliance, Tax Knowledge, Tax Service Quality.

PENDAHULUAN

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Soemitro, 2014). Pajak merupakan sumber dana negara untuk melakukan pembangunan infrastruktur negara. Pajak menopang pendapatan nasional yang menyumbang sekitar Rp. 1.195,54 triliun per Agustus 2024, atau 60% dari seluruh penerimaan negara (m.antaranews.com, 2024). Besarnya kontribusi pajak terhadap penerimaan negara tersebut menunjukkan bahwa betapa pentingnya peran pajak dalam pembiayaan penyelenggaraan negara, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi kemakmuran rakyat (Mardiasmo, 2019). Menurut UU No. 34 Tahun 2000, Pajak daerah

digolongkan berdasarkan tingkatan pemerintah daerah, yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pemberian kewenangan dalam pengenaan pajak dan retribusi daerah, diharapkan dapat lebih mendorong pemerintah daerah untuk terus berupaya mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), khususnya pajak kendaraan bermotor dan pajak bea balik nama kendaraan bermotor yang merupakan salah satu pajak daerah yang memiliki potensi yang cukup besar untuk membiayai Pembangunan daerah (Dharma dan Suardana, 2014). Pajak Kendaraan Bermotor, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (UU HKPD), adalah salah satu jenis pajak daerah yang diatur lebih rinci dalam undang-undang.

Pajak Kendaraan Bermotor diatur dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki/ atau menguasai kendaraan bermotor, sedangkan wajib pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Selain memiliki dasar hukum yang jelas, Pajak Kendaraan Bermotor juga memberikan kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), seperti yang terlihat dari capaian penerimaannya di Jawa Tengah.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak daerah yang menyumbang porsi terbesar sekitar 60% dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Jawa Tengah. Pada pertengahan September 2023 realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor mencapai sekitar 62% sebesar Rp. 107.229.069.500 (Rp. 107,23 miliar) dari target tahun 2023 (Kepala UPPD Kabupaten Boyolali, 2023). Tingginya kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) tentu tidak terlepas dari tingkat kepatuhan wajib pajak yang menjadi komponen penting dalam mencapai target penerimaan pajak daerah.

Pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Boyolali dikatakan sudah baik dengan terlampauinya realisasi sekitar 62% dari target tahun 2023, akan tetapi masih menyisakan tunggakan pembayaran yang masih cukup besar dari tahun 2022 hingga tahun 2023 yakni sebesar Rp. 51 miliar kemudian untuk obyeknya sekitar 115 ribu wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak wajib pajak di Kabupaten Boyolali belum memenuhi kewajiban membayar pajaknya dengan baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa ada masalah yang harus ditangani segera agar penerimaan pajak kendaraan bermotor lebih optimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis terdorong untuk mengkaji dan melakukan penelitian mengenai pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak dengan mengangkat topik penelitian dengan judul "Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Boyolali".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini, data kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor berdasarkan variabel pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan pada hasil penghitungan Uji t diketahui bahwa variabel Pengetahuan Pajak (X1) mempunyai t hitung sebesar $4,548 > t$ tabel 1,984 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya variabel Pengetahuan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kabupaten Boyolali. Artinya, semakin tinggi Tingkat Pengetahuan Pajak yang dimiliki oleh wajib pajak, maka semakin baik pula patuh dalam membayar pajaknya.

Berdasarkan data kuesioner dan hasil analisis regresi terlihat bahwa wajib pajak kendaraan bermotor memiliki pengetahuan pajak kendaraan bermotor yang baik. Kesadaran dalam membayar pajak kendaraan bermotor tercermin dari pemahaman yang baik mengenai hak dan kewajiban setiap wajib pajak. Wajib pajak yang sadar akan pentingnya kewajiban ini umumnya telah memahami peraturan yang berlaku serta prosedur pembayaran yang benar. Wajib pajak juga mengetahui dengan jelas waktu jatuh tempo pembayaran pajak, sehingga dapat menghindari keterlambatan yang berpotensi merugikan.

Wajib pajak menyadari bahwa terlambat membayar pajak kendaraan bermotor akan mengakibatkan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan terhadap hukum dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat yang membantu membangun negara.

Penelitian ini memperkuat hasil penelitian Akbar (2019) yang menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan pada hasil penghitungan Uji t diketahui bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2) mempunyai t hitung sebesar $3,095 > t$ tabel 1,984 dengan tingkat signifikansi $0,003 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kabupaten Boyolali. Artinya, semakin tinggi tingkat kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak, maka semakin baik pula patuh dalam membayar pajaknya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran dalam membayar pajak kendaraan bermotor adalah kewajiban sebagai warga negara Indonesia yang baik, kesadaran ini tercermin dalam tindakan membayar pajak tanpa adanya paksaan, sebagai wujud rasa tanggung jawab terhadap negara. Pembayaran pajak bukan hanya sekadar kewajiban hukum, melainkan juga suatu bentuk partisipasi dalam pembangunan dan kesejahteraan bersama.

Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa ketidakpatuhan terhadap kewajiban membayar pajak akan membawa dampak negatif, baik bagi individu maupun negara. Tidak membayar pajak berarti mengurangi potensi pendapatan negara yang seharusnya digunakan untuk pembangunan infrastruktur, pelayanan publik, dan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Dengan demikian, setiap warga negara yang taat membayar pajak turut berkontribusi dalam memperkuat perekonomian nasional dan menciptakan kemajuan bagi bangsa Indonesia.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian Aulia dan Maryasih (2022)

yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil penghitungan Uji t diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Pajak (X3) mempunyai t hitung sebesar $-2,413 > t \text{ tabel } -1,984$ dengan tingkat signifikansi $0,018 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kabupaten Boyolali. Koefisien negatif tersebut menunjukkan hubungan berlawanan arah yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan pajak yang diberikan, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami penurunan.

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu faktor penting dalam membangun hubungan yang baik antara instansi perpajakan dengan wajib pajak. Pelayanan yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak dan mendorong mereka untuk memenuhi kewajibannya secara sukarela dan tepat waktu. Aspek-aspek yang biasanya mencerminkan kualitas pelayanan meliputi kecepatan pelayanan, kemudahan prosedur, keramahan petugas, kejelasan informasi, serta fasilitas yang tersedia di SAMSAT.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian Akbar (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Boyolali. Berdasarkan hasil pengujian dan analisis terhadap data yang telah dikumpulkan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengetahuan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil pengujian dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat Pengetahuan Pajak yang dimiliki oleh wajib pajak, maka semakin baik pula mereka patuh dalam membayar pajaknya. Begitu sebaliknya apabila semakin tinggi Kepatuhan Wajib Pajak maka semakin baik Pengetahuan Pajak. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Akbar (2019).
2. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil pengujian dengan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak, maka semakin baik pula mereka patuh dalam membayar pajaknya. Begitu sebaliknya apabila semakin tinggi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak maka akan semakin baik Kesadaran Wajib Pajaknya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Aulia dan Maryasih (2022).
3. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil pengujian dengan nilai signifikansi $0,018 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Koefisien negatif tersebut menunjukkan hubungan berlawanan arah yang

artinya semakin tinggi kualitas pelayanan pajak yang diberikan, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami penurunan. Begitu sebaliknya apabila semakin tinggi Kepatuhan Wajib Pajak maka Kualitas Pelayanan Pajak akan mengalami penurunan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Akbar (2019).

Saran

1. Untuk Samsat Kabupaten Boyolali, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta masukan mengenai faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Boyolali
2. Untuk penelitian selanjutnya, penelitian ini menggunakan 3 variabel independenn yaitu Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak, untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambah variabel independent lain, seperti pendapatan atau kemampuan ekonomi masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Hartopo, Endang Masitoh, & Purnama Siddi. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kesadaran Pajak, Pemeriksaan Pajak, Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kecamatan Delanggu. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen*, 16(2), 50–56.
- Akbar, O. C. (2019). PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN SANKSI PAJAK DAN KESADARAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman). 11(1), 1–14.
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G. W., & Dewantara, R. Y. (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 (JEJAK)*, 8(1), 1–9.
- Karlina, U. W., & Ethika, M. H. (2021). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Auditing*, 15(2), 143–154.
- Kowel, V. A. A., Kalangi, L., & Tangkuman, S. J. (2019). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), 4251–4260.
- Maryasih, L., & Aulia, N. (2022). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Aceh. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 10(2), 137.
- Pandya, D. R., & Hidayat, M. T. (2020). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 8(3), 1–9.
- Rambe, M. I. I., Hutabarat, D. T. H., & Reihansyah, M. N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (studi kasus Samsat kota Medan). In *MODELING: Jurnal Program Studi PGMI (Vol. 10, Issue 4)*.
- Waruwu, H. (2022). Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Medan Selatan Kota Medan Skripsi Oleh : Herlinus Waruwu Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Medan.
- Yunita, S. R., Kurniawan, P. S., ST, M. A., & ... (2018). ... Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Bea Balik Nama, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di *JIMAT (Jurnal ...)*, 2, 345–357.
- Yusuf Chusaeri, N. D. dan, & Afifudin. (2017). 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 BATU). *Jurnal Akuntansi*, 11, 16–30.