

PENGARUH AKSES PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT SURABAYA BARAT

Kharina Apriliana Wati¹, Heru Tjahjono²

¹²Universitas Wijaya Putra Surabaya

e-mail: 19013089@student.uwp.ac.id

Abstract: *This study aims to describe and analyze the effect of product innovation, price and product quality on purchasing decisions at Waroeng Made Ali Nurdi. The sampling technique in this study used a non-probability sampling method (accidental sampling). Data were analyzed using SPSS tool. The results of the analysis based on the t test showed that partially Product Innovation, Price and Product Quality had a significant effect on purchasing decisions at Waroeng Made Ali Nurdi. Based on the F test, it is known that the product innovation, price and product quality variables have a significant effect on purchasing decisions at Waroeng Made Ali Nurdi. Thus, the manager of the Waroeng Made Ali Nurdi restaurant in West Surabaya is expected to further improve product innovation, price and product quality, so that it can influence consumer purchasing decisions.*

Keywords: *Tax Access, Tax Knowledge, Quality of Tax Service, Motor Vehicle Taxpayer Compliance*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh Akses Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Surabaya Barat. Sampel yang digunakan adalah 100 responden dengan instrumen data kuesioner. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan pembuktian hipotesis uji t dan uji F. Analisis data dilakukan menggunakan bantuan statistik dengan alat bantu program SPSS 21. Hasil analisis berdasarkan uji t menunjukkan bahwa secara parsial variabel akses pajak dan pengetahuan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Surabaya Barat. Sedangkan variabel Kualitas Pelayanan Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Surabaya Barat. Berdasarkan pada uji F diketahui bahwa secara simultan variabel akses pajak, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Dengan demikian bagi instansi Samsat Surabaya Barat tetap selalu memberikan akses pajak, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan pajak, sehingga dapat mempengaruhi tingkat pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Surabaya Barat.

Kata Kunci: Akses Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

PENDAHULUAN

Pajak merupakan iuran rakyat yang diberikan pada kas negara dengan berlandaskan pada Undang-Undang (yang bisa dipaksakan) namun tak memperoleh kontraprestasi atau jasa timbal balik secara langsung bisa ditunjukkan dan yang

dimanfaatkan guna membiayai pengeluaran publik.

Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H mengemukakan bahwa pajak dapat didefinisikan sebagai suatu iuran rakyat yang diberikan pada kas negara dengan berlandaskan pada Undang-Undang (yang bisa dipaksakan) namun tak memperoleh kontraprestasi atau jasa timbal balik secara langsung bisa ditunjukkan dan yang dimanfaatkan guna membiayai pengeluaran publik (Resmi, 2017).

Yang menjadi kewajiban untuk membayar pajak adalah alat transportasi, salah satunya yaitu kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak daerah yang dikelola oleh provinsi, pemungutan pajak kendaraan bermotor ini sangat berpengaruh terhadap sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pajak kendaraan bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam pasal 1 angka 12 dan 13 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Menurut data dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, jumlah kendaraan di Indonesia setiap tahunnya terus bertambah. Berikut adalah jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Surabaya Barat.

Tabel 1. Data Jumlah Kendaraan Bermotor di Samsat Surabaya Barat.

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor
2018	512.164
2019	531.239
2020	512.805
2021	499.457
2022	498.538

Sumber: SAMSAT Surabaya Barat, 2023

Berdasarkan tabel di atas merupakan wajib pajak kendaraan bermotor yang tercatat di SAMSAT Surabaya Barat. serta diketahui banyaknya wajib pajak tahun 20183 sejumlah 512.164 dan pada tahun 2022 mengalami penurunan hingga menjadi 498.538. Sebagai warga Indonesia yang memiliki kendaraan bermotor, masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor harus wajib memenuhi kewajiban tersebut demi kesejahteraan daerah. Maka dari itu, pemerintah menetapkan bahwa badan untuk menangani pembayaran pajak kendaraan bermotor, badan tersebut merupakan Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap atau yang biasanya disebut dengan SAMSAT.

Beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang pertama adalah akses pajak Akses pajak merupakan pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah di jangkau oleh wajib pajak, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan-jalan disekitarnya dan kejelasan rute, sehingga memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Barus,2016).

Selain akses pajak ada faktor lain yaitu pengetahuan pajak yang penting dalam membantu wajib pajak dalam melakukan kewajibannya. Semakin tinggi tingkat pendidikan atau pengetahuan wajib pajak, maka semakin muda pula mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula wajib pajak memenuhi kawajibannya. Pengetahuan perpajakan bagi pelaku wajib pajak harus di sadari bahwa peran pajak kendaraan bermotor menjadi sangat penting dan untuk digunakan membiayai pengeluaran pemerintah daerah yang dapat memberikan kesejahteraan bagi masyarakat Indonesia. . Menurut Sitorus dan Humairo (2019), tingkat pengetahuan pajak yang tinggi dapat mengasikkan kepatuhan yang tinggi pula. Meningkatkan pengetahuan kepada masyarakat tentang perpajakan melalui pendidikan akan membawa

dampak yang positif untuk wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk mendorong kesadaran wajib pajak dalam membayar Pajak. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diperolehnya (Purbasari & Purnamasari, 2018). Apabila semua dapat terpenuhi oleh petugas pajak, maka masyarakat akan merasa nyaman dan mudah dalam melakukan kewajibannya untuk membayar pajak dan akan mematuhi kewajibannya. Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa membantu memberi manfaat kepada masyarakat untuk lebih memahami dan mematuhi bahwa pentingnya membayar pajak.

Berdasarkan latar belakang, penelitian ini berusaha menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Surabaya Barat yang meliputi : Pengaruh Akses Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak. Sehingga peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pengaruh Akses Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Surabaya Barat”

TINJAUAN PUSTAKA

Akses Pajak

Akses pajak merupakan pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau oleh wajib pajak, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan-jalan disekitarnya dan kejelasan rute, sehingga memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Barus, 2016). Menurut (Huwae, 2021) Setiap wajib pajak pasti menginginkan suatu akses yang mudah dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak, dapat dilakukan dengan cepat dan praktis pada saat yang diperlukan dengan sarana dan prasarana yang memadai.

Menurut (Rohemah et al., 2013), ada empat indikator dalam akses pajak yaitu:

1. Lokasi unit pelayanan yang disediakan mudah dijangkau. kini tidak memerlukan banyak tenaga dan jarak yang tidak terlalu jauh untuk wajib pajak dalam membayar pajak. Sehingga wajib pajak tidak memakan waktu yang cukup lama untuk membayar pajaknya.
2. Sistem antrian pada unit pelayanan teratur.
3. Prosedur dan proses pembayaran mudah atau praktis.
4. Tata letak pada unit pelayanan tertata strategis.

Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk menempuh arah strategi tertentu dengan melaksanakan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan, apabila pengetahuan dan pemahaman perpajakan seorang wajib pajak tinggi, maka wajib pajak akan mengikuti aturan-aturan yang sesuai dengan ketentuan pajak, sebaliknya apabila pengetahuan pajak seorang wajib pajak rendah maka wajib pajak tidak akan mengikuti peraturan yang berkaitan dengan pajak (Arfamaini dan Susanto, 2021) dalam (Mindan & Ardini, 2022).

Semakin tingginya pengetahuan wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotornya. Semakin banyak pengetahuan perpajakan yang didapat maka wajib pajak akan semakin paham kewajiban perpajakannya dan sanksi yang akan diterima bila melakukan kewajiban perpajakan

sehingga mengakibatkan wajib pajak akan membayar pajaknya dengan tepat waktu tanpa adanya paksaan (Kowel et al., 2019).

Indikator pengetahuan pajak menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2020) sebagai berikut:

1. Kemampuan dalam menjelaskan, dan mengartikan peraturan perpajakan
2. Kemampuan mendeskripsikan, dan mengklasifikasikan peraturan perpajakan, sehingga dapat memberikan contoh-contoh kasus perpajakan
3. Kemampuan menerjemahkan dan menyimpulkan peraturan perpajakan
4. Kemampuan dalam mengeksplorasi dan membandingkan peraturan perpajakan
5. Kemampuan membuat estimasi maupun dugaan atas dampak pelaksanaan peraturan perpajakan.

Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Resa, 2020). Menurut pendapat Athanassopoulos menyatakan bahwa dengan adanya layanan yang baik maka akan meningkatkan keinginan pelanggan untuk menggunakan jasa yang telah ada. Berdasarkan dari pernyataan tersebut kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu ukuran atau sebuah gambaran yang diinginkan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, Indikator kualitas pelayanan pajak :

Menurut Dharma (2014) menyatakan bahwa indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Kesopanan dan sikap yang baik sebagai kredibilitas yang dimiliki setiap petugas.
2. Informasi yang jelas dan mudah dimengerti.
3. Penguasaan informasi.
4. Masalah ditangani dengan cepat.
5. Selama prosedur sedang dilakukan, pelayanan yang diberikan baik.
6. Kemudahan mendapatkan arahan ataupun bimbingan.
7. Petugas berpenampilan rapi.
8. Kenyamanan yang ditimbulkan oleh fasilitas yang disediakan.

Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Mustadiran (2019) bahwa Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, yakni semua kendaraan beroda dua lebih beserta gandengannya, yang dipergunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan tehnik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah sesuatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak.

Menurut Rumiyyatun (2017) indikator kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

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

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, digunakan

untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan (Sugiono,2017). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yang berusaha menggambarkan kegiatan penelitian. Penelitian deskriptif adalah metode yang di gunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017:147).

Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini yang di jadikan populasi adalah Wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Surabaya Barat yang di gunakan sebagai sampel penelitian dikarenakan jumlah Wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Surabaya Barat yang sangat banyak. Sampel yang di dapatkan akan mewakili keseluruhan populasi adalah yang membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Surabaya Barat. pada penelitian ini jumlah populasi wajib pajak yang terdaftar pada tahun 2022 sebanyak 498.538 di Samsat Surabaya Barat.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016 : 81). Bilamana populasi dalam objek penelitian besar dan penulis tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena ketebatasan dana, tenaga dan waktu, maka penulis dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatis (mewakili). Sampel pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Surabaya Barat.

Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dalam penentuan pengambilan sampel sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Batas toleransi kesalahan

dalam rumus ini menggunakan besar batas toleransi kesalahan sebesar (0,1) atau 1%.

Dengan demikian penggunaan rumus sebagai berikut.

$$n = \frac{498.538}{1 + 498.538(0,1)^2}$$

$$n = 99.979 = 100$$

Metode Penelitian Data dan Instrumen Penelitian

Metode yang di lakukan dalam penelitian ini terdapat dua metode yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang di peroleh langsung dari responden dengan memberikan kuisioner kepada pelaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Surabaya Barat.

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan pengukuran skala likert. Menurut Sugiono (2015:165) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap potensi dan permasalahan suatu

objek, rancangan suatu produk, proses membuat produk dan produk yang telah dikembangkan untuk di ciptakan. Menurut Gozali (2016:47) skala likert adalah skala yang dipakai dalam penyusunan kuisioner yang berisi lima tingkat preferensi. Contoh likert yang digunakan dalam penelitian dengan skala likert 1-5 untuk mendapatkan data yang interval.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda pada dasarnya adalah study mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (bebas) dengan tujuan untuk mengestimasi dan atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel depeden berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (ghozali 2018:95). Adapun bentuk regresi linier berganda berdasarkan model penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b1 X1 + b2 X2 + b3 X3 + e$$

Keterangan :

Y = variabel kepatuhan wajib pajak

a = kostanta

b1...b2...b3 = koefisien variabel bebas

X1 = akses pajak

X2 = pengetahuan pajak

X3 = kualitas pelayanan

e = error random (standart eror)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi digunakan untuk menguji besarnya pengaruh beberapa *variable independent* atau variabel bebas yaitu inovasi produk, harga dan kualitas produk terhadap *variable dependent* atau variabel terikat yaitu keputusan pembelian. Berikut ini hasil pengujian statistik regresi linier berganda.

Tabel 2. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	22.328	.958		23.307	.000
Akses Pajak	-.417	.041	-.733	-10.242	.000
Pengetahuan Pajak	-.085	.038	-.163	-2.242	.027
Kualitas Pelayanan Pajak	.250	.034	.544	7.414	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sumber : Data Primer, diolah peneliti (2022)

Dari hasil pengujian regresi linier berganda yang di lakukan dengan bantuan program SPSS versi 21 pada tabel tersebut diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 22,328 + - 0,417 (\beta1) + - 0,085 (\beta2) + 0,250 (\beta3) + e$$

Dari persamaan regresi linier berganda diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Constant = Nilai konstanta yang di peroleh sebesar 22,328. Hal ini berarti bahwa jika *variable independen* (akses pajak, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan pajak) tidak ada atau bernilai nol, maka tingginya kepatuhan wajib pajak kendaraan

- bermotor yang terjadi adalah sebesar 22,328.
- Koefisien regresi variable akses kerja terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diperoleh sebesar - 0,417. Arah negatif tersebut menunjukkan bahwa akses kerja yang lebih tinggi akan menurunkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
 - Koefisien regresi variable pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diperoleh sebesar - 0,085. Arah negatif tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan pajak yang lebih tinggi akan menurunkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
 - Koefisien regresi variable kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diperoleh sebesar 0,250. Arah positif tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak yang lebih baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Uji Hipotesis

Uji t (Uji Secara Parsial)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Kriteria pengambilan keputusan, yaitu:

- Tingkat signifikan $\alpha < (0,05)$, maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen
- Tingkat signifikan $\alpha > (0,05)$, maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen

Tabel 3. Hasil Uji t Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	22.328	.958		23.307	.000
Akses Pajak	-.417	.041	-.733	-10.242	.000
Pengetahuan Pajak	-.085	.038	-.163	-2.242	.027
Kualitas Pelayanan Pajak	.250	.034	.544	7.414	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sumber : Data Primer, diolah peneliti (2022)

Berikut ini merupakan Hasil uji t pada tabel tersebut dapat dijelaskan pada uraian berikut ini:

- Variabel akses pajak memiliki nilai sig sebesar 0,000. Nilai sig sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$ dimana koefisien (β) sebesar - 0,417. Hal ini menunjukkan bahwa variabel akses pajak berpengaruh signifikan namun negatif terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor. Dengan demikian, hipotesis pertama dalam penelitian ini yaitu “akses pajak akan berpengaruh signifikan negatif terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor” ditolak.
- Variabel pengetahuan pajak memiliki nilai sig sebesar 0,027. Nilai sig sebesar $0,027 < \alpha (0,05)$ dimana koefisien (β) sebesar - 0,085. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan pajak berpengaruh signifikan namun negatif terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor. Dengan demikian, hipotesis kedua dalam penelitian ini yaitu “pengetahuan pajak akan berpengaruh signifikan negatif terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor” ditolak

3. Variabel kualitas pelayanan pajak memiliki nilai sig sebesar 0,000. Nilai sig sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$ dimana koefisien (β) sebesar 0,250. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor. Dengan demikian, hipotesis ketiga dalam penelitian ini yaitu “kualitas pelayanan pajak akan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor” ditolak.

Uji F (Uji Secara Simultan)

Uji F simultan bertujuan untuk menguji apakah semua variabel independen yang mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$).

1. Jika nilai signifikan uji F $< 0,05$ maka H_0 ditolak, yang berarti ada pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikan uji F $>$ dari 0,005 maka H_0 di terima, yang berarti tidak ada pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut merupakan tabel hasil uji F:

Tabel 4. Hasil Uji F ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	111.283	3	37.094	42.787	.000 ^b
Residual	83.227	96	.867		
Total	194.510	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Akses Pajak, Pengetahuan Pajak

Sumber : Data Primer, diolah peneliti (2022)

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa, nilai F 42.787 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang menyatakan ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa Inovasi Produk, Harga dan Kualitas Produk secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel Keputusan Pembelian.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.756 ^a	.572	.559	.931

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Akses Pajak, Pengetahuan Pajak

Sumber : Data Primer, diolah peneliti (2022)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai R square adalah sebesar 0,55.9 atau 55.9 %. Hal ini berarti bahwa sebesar 55,9 % Keputusan pembelian dipengaruhi oleh variabel inovasi produk, harga dan kualitas produk. Sedangkan sisanya sebesar 44,1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Akses Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Surabaya Barat.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh akses pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil pengujian pada penelitian ini,

terdapat pengaruh variabel akses pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di hasil uji t yang menunjukkan sebesar -10.242 nilai sig pada uji t sebesar $0,00 < 0,05$ yang berarti terdapat pengaruh antara akses pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis “akses pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Surabaya Barat” dinyatakan di terima. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya variabel akses pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yang berarti terdapat hubungan yang searah. Sehingga dengan adanya akses pajak yang strategis dan tertata dapat mempermudah pelaku wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu. Akses pajak merupakan pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau oleh wajib pajak, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan-jalan disekitarnya dan kejelasan rute, sehingga memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Barus, 2016).

Maka dari itu akses kegiatan pembayaran pajak seharusnya mudah dijangkau agar pelaku wajib pajak lebih mudah dalam melakukan pembayaran pajak. Hasil dalam penelitian ini sesuai dengan penelitian yang oleh (Sarlina et.al, 2019) bahwa akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Surabaya Barat.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil pengujian pada penelitian ini, terdapat pengaruh variabel pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di hasil uji t yang menunjukkan sebesar -2.242 nilai sig pada uji t sebesar $0,027 < 0,05$ yang berarti terdapat pengaruh antara pengetahuan pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis “pengetahuan pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Surabaya Barat” dinyatakan di terima. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya variabel pengetahuan pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yang berarti terdapat hubungan yang searah.

Dengan adanya pengetahuan perpajakan dalam diri wajib pajak akan membantu wajib pajak untuk mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar (Sukrisno Agoes, 2019). Semakin banyak pengetahuan perpajakan yang didapat maka wajib pajak akan semakin paham kewajiban perpajakannya dan sanksi yang akan diterima bila melakukan kewajiban perpajakan sehingga mengakibatkan wajib pajak akan membayar pajaknya dengan tepat waktu tanpa adanya paksaan (Kowel et al., 2019). Maka dari itu pengetahuan pajak sangat penting untuk pelaku wajib pajak, dengan pemahannya tentang pengetahuan pajak pelaku wajib pajak akan mengerti tentang fungsi dari pembayaran pajaknya dan akan membayar pajak tepat waktu. Hasil dalam penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Barlan et al., 2021) bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Surabaya Barat.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil pengujian pada penelitian ini, terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan

wajib pajak kendaraan bermotor di hasil uji t yang menunjukkan sebesar 7.414 nilai sig pada uji t sebesar $0,00 < 0,05$ yang berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis “kualitas pelayanan pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Surabaya Barat” dinyatakan di terima. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yang berarti terdapat hubungan yang searah. Sehingga dengan adanya kualitas pelayanan pajak yang ramah dan sopan dapat memberikan kepuasan bagi pelaku wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Resa, 2020).

Maka dari itu kualitas pelayanan pajak harus tetap di perhatikan dan ditingkatkan supaya pelaku wajib pajak lebih mudah, aman dan nyaman dalam melakukan pembayaran pajak. Hasil dalam penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Leni Sarlina, Asep Kurniawan, 2019) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Akses Pajak, Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Surabaya Barat.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh akses pajak, pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak secara keseluruhan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil pengujian pada penelitian ini, terdapat pengaruh variabel akses pajak, pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F sebesar 42,787 dengan nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$ yang menyatakan H_a (hipotesis alternative) diterima, sehingga dapat disimpulkan akses pajak, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis “Akses pajak, pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Surabaya Barat”.

Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya variabel Akses pajak, pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yang berarti terdapat hubungan searah. Sehingga dengan adanya Akses pajak, pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak membuat para pelaku pajak lebih patuh untuk membayar pajak sesuai dengan waktu yang di tentukan. Maka dari itu Akses pajak, pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak harus tetap di perhatikan dan ditingkatkan supaya pelaku wajib pajak lebih mudah, aman dan nyaman dalam melakukan pembayaran pajak. Hasil dalam penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sarlina et.al, 2019, Barus et.al, 2016, dan Leni Sarlina & Asep Kurniawan, 2019. bahwa akses pajak, pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Analisis deskriptif, dapat diketahui bahwa pelaku wajib pajak kendaraan bermotor di

SAMSAT Surabaya barat sebagian besar dalam kategori usia 21 tahun – 25 tahun, dan pelaku wajib pajak jenis kelamin laki-laki lebih banyak daripada jenis kelamin perempuan, dan sebagian besar pelaku wajib pajak berprofesi sebagai karyawan dan rata-rata berpenghasilan Rp. 1.000.000 - 3.500.000 dengan tingkat ekonomi menengah kebawah. Analisis deskriptif juga menunjukkan bahwa rata-rata variabel akses pajak dalam kategori setuju, variabel pengetahuan pajak dalam kategori setuju, variabel kualitas pelayanan pajak dalam kategori setuju dan variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam kategori setuju.

2. Hasil pengujian secara parsial (Uji t) variabel bebas terhadap variabel terikat dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - Variabel bebas akses pajak, pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Surabaya Barat
3. Berdasarkan hasil Uji F bahwa,
 - variabel akses pajak, pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Surabaya Barat. Karena nilai signifikansinya dari dua variabel (X) tersebut lebih kecil dari nilai taraf yang ditentukan.
 - Analisis R² (koefisien determinasi) menunjukkan bahwa hubungan antar akses pajak, pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Surabaya Barat.

Saran

Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kantor Samsat Surabaya Barat disarankan lebih rutin mesosialisasikan ketentuan umum dan tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada wajib pajak kendaraan bermotor untuk meningkatkan pengetahuan wajib pajak. Dengan adanya sosialisasi kepada masyarakat mengenai pengetahuan tentang pembayaran pajak dan pentingnya membayar pajak agar kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor semakin baik kedepannya.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel independen maupun dependen yang memiliki kemungkinan pengaruh terhadap hubungan akses pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor serta menambah jumlah sampel sehingga penelitian dapat digeneralisasikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani. (2019). Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu. Kencana Prenada Media Group.
- Apriliyani, L. H. (2022). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of Innovation in Management, Accounting and Business*, 1(2), 65–74. <https://doi.org/10.56916/jimab.v1i2.178>
- Barlan, A. R., Mursalim Laekkeng, & Ratna Sari. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal AdzDzahab: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 6(2), 168–178. <https://doi.org/10.47435/adz-dzahab.v6i2.698>
- Barus, S. A. H. (2016). Faculty of Economics Universitas Riau ., Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, 3(1), 295–309.

- Huwae, M. christy. (2021). Pengaruh Akses Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Drive Thru Sidoarjo. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- 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.
- Leni Sarlina, Asep Kurniawan, I. umiyati. (2019). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kuantitas Pelayanan dan Persepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Mobil. *ECo-Fin*, 2(2), 50–56. <https://doi.org/10.32877/ef.v2i2.314>
- Masita, N. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Biaya Kepatuhan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintah Dan Hukum, Dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen (JSAM)*, 1(3), 50–101.
- Mindan, R., & Ardini, L. (2022). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 11(2), 118. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/4478>
- Rohemah, R., Kompyurini, N., & Rahmawati, E. (2013). Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kabupaten Pamekasan. *Jurnal InFestasi*, vo9(2), 137–146.
- Siti Kurnia Rahayu. (2020). Perpajakan: konsep, sistem dan implementasi. Graha Ilmu.
- Sukrisno Agoes, J. C. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Paradigma Akuntansi*, 1(2), 292. <https://doi.org/10.24912/jpa.v1i2.4702>
- Yuliansyah, R., Amaliati Setiawan, D., & Sri Mumpuni, R. (2019). Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, dan Tingkat kepercayaan pada Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2. *Jurnal STEI Ekonomi*, 28(02), 233–253. <https://doi.org/10.36406/jemi.v28i02.253>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen* (6th ed.). Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- <https://news.republika.co.id/berita/rcw9qn370/25-persen-ekonomi-jatim-berasal-darisurabaya-ini-penyumbang-pad-terbesar>