

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK KENDARAAN

SANDRA ELISABETH SAPULETE

Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning

Jln. Yos Sudarso KM 8 Rumbai Pekanbaru

E-mail : elisabeth.sandra13@gmail.com

diterima: 22/9/2024; direvisi: 12/10/2024; diterbitkan: 30/11/2024

Abstract: This study aims to determine how taxpayer awareness, tax understanding, and public service accountability influence motor vehicle taxpayer compliance at the Pelalawan Regency Samsat (Sat). The study population consisted of all motor vehicle taxpayers and a sample of 102 taxpayers. The sampling method used purposive sampling, which is a method of selecting samples based on predetermined criteria. The results show that taxpayer awareness, tax knowledge, and public service accountability have a partial and simultaneous effect on motor vehicle taxpayer compliance.

Keywords : *Taxpayer Awareness. Tax Knowledge. Public Service Accountability. and*

PENDAHULUAN

Pajak memegang peranan penting dalam pembangunan dan kesejahteraan suatu bangsa, yang bersumber dari dalam negeri dan berpotensi menjadi pendapatan negara dan daerah. Pemerintah bertujuan untuk meningkatkan pengumpulan pajak setiap tahunnya, dan faktor-faktor seperti patuh membayar pajak mempengaruhi penerimaan. Pengumpulan pajak yang lebih tinggi akan meningkatkan profitabilitas, karena masyarakat menjadi lebih sadar akan peraturan perpajakan.

Sejumlah faktor antara lain pengetahuan wajib pajak, pemahaman perpajakan, dan kewajiban pelayanan publik mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Yang dimaksud dengan “kesadaran” menggambarkan kesungguhan dan motivasi wajib pajak dalam membayar pajaknya. Namun, wajib pajak seringkali tidak memiliki keahlian perpajakan yang diperlukan, sehingga menyulitkan mereka untuk membayar pajak dengan jujur. Seiring dengan meningkatnya jumlah kasus pajak, diperlukan adanya pendidikan perpajakan yang memadai agar masyarakat dapat memahami manfaat pajak baik bagi

kesejahteraan diri sendiri maupun kemajuan bangsa.

Menurut Aswati dkk (2018), komponen ketiga adalah akuntabilitas pelayanan publik yang merupakan salah satu cara penyelenggara negara menjalankan tugasnya sebagai abdi negara. Segala pengaturan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi tuntutan masyarakat dan melaksanakan peraturan perundang-undangan dianggap sebagai pelayanan publik. Pendekatan baru untuk mengatasi perbedaan pandangan masyarakat umum terhadap layanan dan layanan yang disediakan oleh pemerintah daerah adalah akuntabilitas layanan publik.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2013;139) pada prinsipnya kepatuhan wajib pajak mengacu pada tindakan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan aturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku di negara tersebut.

Menurut Aswati (2018), indikator kepatuhan wajib pajak kendaraan meliputi:

memenuhi kewajiban pajak, membayar pajak tepat waktu, memenuhi persyaratan membayar pajak dan mengetahui jatuh tempo pembayaran.

Kesadaran Wajib Pajak

Rahayu (2017:191) menggambarkan kesadaran wajib pajak sebagai kondisi dimana seorang wajib pajak memahami arti, fungsi, dan tujuan membayar pajak kepada pemerintah. Sesuai Undang-Undang No 16 Tahun 2009, pengendara wajib membayar dan menyetor pajak sesuai dengan tanggung jawabnya. Konsekuensinya, wajib pajak harus menyadari kewajibannya untuk membayar dan menyerahkan pajaknya kepada negara. Meningkatnya kepatuhan wajib pajak akan berdampak pada meningkatnya kesadaran wajib pajak.

Menurut Rahayu (2017:191) indikator kesadaran wajib pajak meliputi: sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, kualitas individu wajib pajak, tingkat pengetahuan wajib pajak dan tingkat ekonomi wajib pajak. Sedangkan menurut Aswati (2018), indikator kesadaran wajib pajak yaitu dorongan diri sendiri, kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan Negara dan kesadaran adanya kewajiban dalam membayar pajak.

Pengetahuan Pajak

Rahayu (2017:33) mengartikan pengetahuan perpajakan sebagai “pemahaman yang diperlukan untuk mengelola administrasi perpajakan, termasuk menghitung pajak yang terutang, melengkapi surat pemberitahuan, melaporkan surat-surat tersebut, memahami peraturan pemungutan pajak, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan tanggung jawab perpajakan.”

Indikator pengetahuan pajak (Rahayu;2017;34):

1. Pendidikan terakhir
2. Mengetahui aturan pajak

3. Mengetahui sanksi perpajakan
Indikator pengetahuan pajak (Sari;2016;93):

1. Memahami UU perpajakan
 2. Memahami tujuan pemerintah mengenai pembayaran pajak
 1. Memahami keputusan dan surat edaran dari Ditjen pajak
- Indikator pengetahuan pajak

(Wardani;2017:110):

1. Memahami fungsi pajak
2. Memahami prosedur pembayaran
3. Mengetahui sanksi pajak
4. Mengetahui tempat pembayaran pajak

Indikator (Aswati;2018):

1. Pengetahuan mengenai perpajakan
2. Pemahaman mengenai sanksi perpajakan
3. Pemahaman mengenai administrasi

Akuntabilitas Pelayanan Publik

Akuntabilitas mengacu pada tanggung jawab yang mewajibkan mereka yang menyelenggarakan acara publik untuk mengklarifikasi dan menanggapi semua masalah yang terkait dengan keputusan dan tindakan mereka, serta untuk membenarkan hasil dari kegiatan mereka (Kusumawati; 2014; 2).

Indikator akuntabilitas pelayanan publik (Aswati;2018):

1. Fasilitas
2. Daya tanggap
3. Pelayanan

METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Penelitian ini fokus pada kesadaran wajib pajak, pemahaman perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik, dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Pelalawan.

Populasi dan Sampel

Subjek penelitian ini terdiri dari seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang berada di Kabupaten Pelalawan. Karena partisipan dalam penelitian ini tidak

mengetahui jumlah wajib pajak di Kabupaten Pelalawan, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode non-probabilitas, yaitu pengambilan sampel berbasis tujuan. Penelitian ini memiliki ukuran sampel 102 peserta.

Teknik Pengambilan Sampel

Purposive sampling digunakan dalam penelitian ini dengan pertimbangan, dimana pertimbangan kriteria penentuan sampel yaitu sebagai berikut:

1. Responden merupakan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pelalawan minimal dalam 3 bulan terakhir.
2. Responden yang beralamat di Kabupaten Pelalawan.
3. Responden yang bersedia mengisi kuesioner dengan benar.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data:

1. Data kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan menggunakan analisis berupa penjelasan tanpa perhitungan.
2. Data kuantitatif yaitu penelitian yang menggunakan analisis berupa angka-angka yang dihitung.

Sumber data:

1. Data primer, yaitu hasil wawancara langsung dan penyebaran kuesioner.
2. Data sekunder, yaitu data target dan realisasi pemasaran dan uraian tentang struktur organisasi, visi dan misi perusahaan dan data yang diambil dari pegawai yang bekerja di Samsat Kabupaten Pelalawan.

Teknik Pengumpulan Data

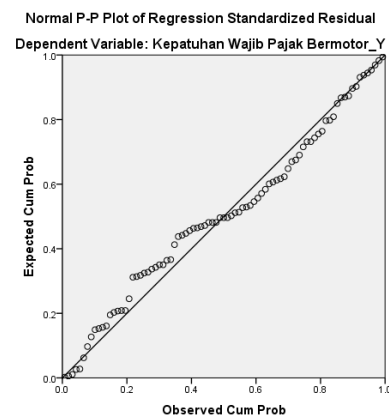
1. Kuesioner, yaitu dengan menyusun daftar pertanyaan terutama data yang berbentuk kuantitatif kepada wajib pajak.
2. Wawancara, yaitu dengan melakukan tanya jawab secara

langsung kepada pimpinan instansi dan kepada wajib pajak yang membayar pajak di Samsat Kabupaten Pelalawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Normalitas Data

Gambar 1 Uji Normalitas Data P-Plot

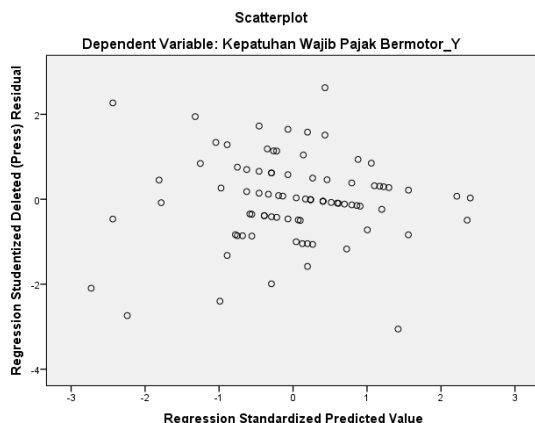


Sumber: Data Diolah Peneliti (SPSS Versi 23), 2022.

Grafik Normal P-Plot menunjukkan bahwa data tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arahnya. Hal ini konsisten dengan temuan pengujian histogram yang menunjukkan bahwa data terdistribusi secara teratur. Karena data terdistribusi secara teratur, maka dapat dilanjutkan dengan pengujian asumsi klasik lebih lanjut.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Gambar 2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas



Sumber: Data Diolah Peneliti (SPSS Versi 23), 2022.

Berdasarkan grafik di atas terlihat titik-titik tersebar secara acak dan tidak menimbulkan pola jelas yang terlihat tersebar di atas angka nol pada sumbu Y, sehingga berarti regresi dalam penelitian tidak dipengaruhi oleh heteroskedastisitas.

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Hasil uji statistik, secara uji parsial menemukan kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Pelalawan. Hal ini karena t hitung lebih dari t tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari taraf signifikan 5%.

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Hasil uji statistik, secara uji simultan ditemukan bahwa nilai F hitung sebesar 20,866 dengan taraf signifikansi 0,000. F tabel sebesar 2,710. Dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($20,866 > 2,710$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak dan akuntabilitas pelayanan publik secara bersama-sama

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

PEMBAHASAN

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan wajib pajak diartikan sebagai pemahaman dasar individu mengenai cara memenuhi kewajiban perpajakannya. Apabila wajib pajak tidak memahami pajak maka mereka akan enggan membayarnya. Dengan bekal pengetahuan tersebut, wajib pajak akan lebih memahami manfaat memenuhi tanggung jawab perpajakan.

Rahayu (2017:191) mengartikan kesadaran wajib pajak sebagai pengakuan wajib pajak terhadap pentingnya, peran, dan tujuan penyetoran pajak kepada pemerintah. Teori atribusi mengacu pada kesadaran akan kontrol; khususnya, semakin banyak wajib pajak yang mempunyai informasi mengenai pajak mereka, semakin besar kemungkinan mereka membayar pajak kendaraan. Karena kesadaran merupakan landasan yang dapat diandalkan oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya, maka kesadaran merupakan unsur internal yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak terhadap kendaraan bermotor. Menurut Rahayu (2017:33), pengetahuan yang diperlukan untuk melakukan administrasi perpajakan antara lain menghitung besarnya pajak, mengisi pemberitahuan, menyampaikan pemberitahuan, memahami pajak, mengumpulkan peraturan perundang-undangan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan.

Teori atribusi berpendapat bahwa wajib pajak akan meningkatkan pemahamannya melalui pembelajaran terstruktur dan tidak terstruktur. Wajib pajak akan lebih mungkin membayar pajak

kendaraan bermotor tepat waktu ketika mereka memahami pajak dengan lebih baik. Kesadaran wajib pajak berperan sebagai faktor eksternal yang dapat mempengaruhi wajib pajak, karena faktor situasi dan lingkungan mempengaruhi tindakannya. Dalam penelitian ini oleh Aswati dkk (2018) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa kepatuhan pajak kendaraan motor dipengaruhi akuntabilitas pelayanan publik. Akuntabilitas publik sebagai kewajiban untuk membenarkan dan melaporkan tindakan dan kinerja seseorang, badan hukum atau pimpinan suatu organisasi kepada pihak-pihak yang mempunyai hak untuk menuntut akuntabilitas dan informasi (Halim;2012;20). Teori atribusi berhubungan dengan akuntabilitas pelayanan publik dimana ketika wajib pajak menerima pelayanan publik yang lebih baik maka mereka akan berniat membayar pajak kendaraan bermotor.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Saran

1. Sebaiknya pemilik kendaraan bermotor menyadari bahwa pentingnya bayar pajak. Karena pendapatan pajak yang diterima Samsat Kabupaten Pelalawan akan

digunakan untuk pembangunan daerah itu sendiri.

2. Sebaiknya pemerintah memberikan informasi kepada seluruh wajib pajak tentang pengetahuan kendaraan bermotor, agar masyarakat mengerti kegunaan dari pajak yang mereka bayarkan.
3. Sebaiknya Samsat Kabupaten Pelalawan memperbaiki setiap pelayanan yang diberikan pegawai terhadap pengunjung yaitu wajib pajak, agar wajib pajak merasa senang dan nyaman ketika membayar pajak kendaraannya ke Samsat Kabupaten Pelalawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Halim, Abdul, 2012. Akuntansi Sektor Publik. Jakarta: Salemba Empat
- Kusumastuti, 2014. Membumikan Transparansi dan Akuntabilitas Kinerja Sektor Publik. Jakarta: PT Gasindo Anggota Ikapi
- Mahmudi, 2013. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Sekolah Tinggi. Ilmu Manajemen YKPN
- Prawira, A, 2010. Metodologi Penelitian Jilid 1. Jogyakarta: PT Grasindo
- Rahayu, Siti Kurnia, 2013. Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sari, Diana, 2016. Konsep Dasar Perpajakan, Bandung: Refika Aditama
- Septiani, Ria, 2017. Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Bea Balik Nama, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor Di Kantor Samsat Wilayah Kabupaten Banyuwangi."E-Jurnal Akuntansi 1:1–9.
- Susilawati, Ketut Evi dan Ketut Budiarta. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi

Perpajakan Dan Akuntansi
Pelayanan Publik Pada Kepatuhan
Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
Jurnal Akuntansi Universitas
Udayana.

Wardani, Dewi Kusuma., Asis, Moh.
Rifqi, 2017, Pengaruh
Pengetahuan Wajib Pajak,
Kesadaran Wajib dan
Program Samsat Corner
Pajak Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Kendaraan Bermotor,
Jurnal Akuntansi Dewantara,
Vol. 1 No.2