

Pengaruh Pengetahuan, Profesionalisme Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Bekasi

(The Impact of Taxpayer Knowledge, Tax Employee Professionalism and Service Quality on Compliance of Motor Vehicle Taxpayers at Samsat Bekasi)

Sudarwanto¹, Roike Tambengi^{2*}

¹ Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, 10530, Indonesia

¹ sudarwanto@stiami.ac.id ; ² roike@stiami.ac.id ;

* corresponding author : Roike Tambengi

ARTICLE INFO

Article history :

Received : February 14, 2025

Revised : February 17, 2025

Accepted : February 19, 2025

Keywords :

Knowledge;
Employee Professionalism;
Service Quality;
Taxpayer Compliance;

Kata Kunci :

Pengetahuan;
Profesionalisme Pegawai;
Kualitas Pelayanan;
Kepatuhan Wajib Pajak;



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

Copyright (c) 2024 Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of taxpayer knowledge, tax employee professionalism and service quality on motor vehicle taxpayer compliance at Samsat Bekasi. This study uses descriptive statistical research with a quantitative approach. The population in this study was motor vehicle taxpayers at Samsat Bekasi. The location of this study was at Bekasi City Samsat Office. The number of samples used in this study was 100 respondents calculated based on the Slovin formula with the sample determination method in Simple Random Sampling. Data collection was carried out using a questionnaire method and processed using SPSS Statistics 26. The results of this study indicate that the impact of taxpayer knowledge has an effect on motor vehicle taxpayer compliance of 62.6%, the professionalism of tax officers has an effect on motor vehicle taxpayer compliance of 52% and the quality of service has an effect on motor vehicle taxpayer compliance of 53.2%. Thus, taxpayer knowledge, tax officer professionalism and service quality have a significant effect on motor vehicle taxpayer compliance at Samsat Bekasi. The variables of taxpayer knowledge, tax officer professionalism and service quality affect the variable of taxpayer compliance simultaneously with a value of 72.6% where 27.4% is affected by other variables which were not examined in this study.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak, profesionalisme pegawai pajak serta kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Bekasi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian statistik deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Bekasi. Lokasi dalam penelitian ini adalah Kantor Samsat Kota Bekasi. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang dihitung berdasarkan rumus Slovin dengan metode penentuan sampel dalam Simple Random Sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner dan diolah menggunakan SPSS Statistic 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh pengetahuan wajib pajak memiliki pengaruh kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 62,6%, profesionalisme pegawai pajak memiliki pengaruh kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 52% dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 53,2%. Sehingga, pengetahuan wajib pajak, profesionalisme pegawai pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Bekasi. Variabel pengetahuan wajib pajak, profesionalisme pegawai pajak dan kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepatuhan wajib pajak secara simultan dengan nilai 72,6% dimana 27,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama bagi penerimaan negara khususnya pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Hasilnya akan digunakan guna membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan serta peningkatan sarana publik. Dengan demikian untuk menopang penerimaan pajak diharapkan kesadaran wajib pajak untuk menghitung dan membayar pajak secara jujur serta bijak dalam memanfaatkan fasilitas yang diberikan pemerintah dan pajak semakin dapat diandalkan karena pajak termasuk salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting serta kedudukan pajak dalam negara sangat dominan. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sesuai dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 ialah pajak atas kepemilikan ataupun penguasaan kendaraan bermotor dan dalam pelaksanaan pemungutan dilakukan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Sehingga, Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak provinsi yang memberikan kontribusi besar pada Pendapatan Asli Daerah, semakin meningkatnya jumlah penduduk, maka bertambah juga penerimaan negara dan daerah dari sektor pajak.

Dalam mengoptimalkan tingkat kepatuhan wajib pajak pihak Samsat melakukan inovasi sistem baru pada pelayanan, dimana pemerintah daerah menjalankan strategi pelayanan salah satunya ialah mempermudah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Bekasi karena adanya program kualitas pelayanan. Program ini dibentuk untuk inovasi terhadap pelayanan publik agar mudah dan cepat dan program kualitas pelayanan bekerjasama dengan Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja (Persero).

Sehingga, potensi pada wajib pajak terhadap pembayaran pajak diharapkan bisa meningkat karena akses dalam pelayanan yang sudah disediakan bertujuan pada kepuasan publik seperti pelayanan yang tepat, efektif, cepat dan efisien dalam pembayaran pajak tahunan kendaraan oleh setiap pemilik kendaraan bermotor (Amri, 2015).

Pengetahuan wajib pajak merupakan pemahaman para wajib pajak mengenai hukum perpajakan, Undang-undang perpajakan serta tata cara perpajakan yang bisa digunakan untuk dasar wajib pajak dalam melakukan hak dan kewajiban pajaknya. Menurut Carolina dalam Khasanah (2014) adalah pengetahuan pajak ialah informasi yang akan menjadi dasar bagi wajib pajak yang nantinya digunakan untuk bertindak, mengatur strategi perpajakan dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban dibidang perpajakan.

Profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan pajak sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang dilihat melalui perilaku sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yang baik akan mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang sudah direncanakan sebelumnya dimana penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) akan terlaksana jika sumber daya aparatur negaranya bersih, berwibawa, profesional dan bertanggung jawab. Menurut Sedarmayanti (2014) profesionalisme pegawai pajak ialah suatu keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan serta pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan. Menurut Sedarmayanti (2014) profesionalisme pegawai harus memiliki aspek-aspek 1). Kompetensi, 2) Efektivitas, 3) Efisiensi, 4) Bertanggung Jawab

Tjiptono (2016:59) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Tjiptono (2016:198) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan yaitu : 1). Reliabilitas (*Reliability*), 2). Daya Tanggap (*Responsiveness*), 3). Jaminan (*Assurance*), 4). Empati (*Empathy*) dan 5). Bukti Fisik (*Tangible*)

Dari hasil pengamatan diketahui kepatuhan wajib pajak belum optimal, masih terdapat wajib pajak yang belum patuh. Menurut Pohan (2014), kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak ialah wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya serta melaksanakan hak perpajakan dengan baik sesuai dengan ketentuan Undang-undang yang berlaku (Ilhamsyah dkk, 2016). Kepatuhan wajib pajak juga memiliki hubungan dengan penerimaan pajak karena jika kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung penerimaan negara dari sektor pajak juga meningkat (Mutia, 2014).

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Hal ini sesuai dengan pendapat (Arikunto; 2012:12) yang mengemukakan penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menguatkan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya.

Jenis Data

Data primer adalah data yang diperoleh dari pengamatan yang dilakukan secara langsung oleh penulis pada objek tempat penelitian dilakukan. Data ini diperoleh dari hasil observasi secara langsung, wawancara dan penyebaran angket kepada pihak yang terkait (Sugiyono, 2012:129). Sedangkan Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2012:129).

Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi, Observasi ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Kegiatan pengamatan terhadap obyek penelitian ini untuk memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti.
- b. Kuesioner, Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2012:162). Metode ini diyakini mampu mendapatkan data yang lebih akurat dan objektif terhadap permasalahan yang didapat langsung dari responden.

Populasi

Populasi dalam suatu penelitian merupakan kumpulan individu atau obyek yang merupakan sifat-sifat umum. Arikunto (2012:173) menjelaskan bahwa “populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.” Sedangkan menurut Sugiyono (2012:80) populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Populasi penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Bekasi tahun 2024 sejumlah 4.780 wajib pajak.

Sampel

Menurut Sugiyono (2013:62) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu sampel yang diambil pada saat penelitian berlangsung. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang dengan pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *accidental sampling* mengambil responden berdasarkan wajib pajak yang datang di Samsat Bekasi.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis data kuantitatif. Alat analisis data yang digunakan adalah SPSS versi 26. SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) adalah sebuah program komputer yang digunakan untuk menganalisa sebuah data dengan analisis statistika. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Pengujian Hipotesis

		Coefficients ^a				
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.963	1.754		5.681	.000
	Pengetahuan	.479	.099	.416	4.835	.000
	Profesionalisme	.295	.068	.313	4.361	.000
	Pelayananan	.270	.095	.234	2.848	.005

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Bekasi

Berdasarkan hasil uji parsial (Uji T) yang telah dilakukan antara pengetahuan wajib pajak (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) menunjukkan bahwa nilai t hitung 4,835 > t tabel 1,985 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, dan nilai r square sebesar 0,626, Artinya besarnya suatu pengaruh pengetahuan perpajakan sebesar 0,626 atau senilai 62,6% dan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Bekasi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Kadek Metri Tresnalyani dan Ketut Jati (2018) menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sesuai dengan penelitian, maka variabel pengetahuan wajib pajak menggunakan lima indikator yaitu mengetahui hak dan kewajiban dalam perpajakan, memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayar pajak, wajib pajak mengetahui informasi tentang perpajakan, wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran PKB.

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak dan diperlukannya pengetahuan mengenai perpajakan yang benar, agar wajib pajak lebih mengerti akan manfaat pajak dan patuh sehingga pada akhirnya semakin meningkat pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Profesionalisme Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Bekasi

Berdasarkan hasil uji parsial (Uji T) yang telah dilakukan antara Profesionalisme Pegawai Pajak (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) menunjukkan bahwa nilai t hitung 4,361 > t tabel 1,985 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, serta nilai r square sebesar 0,520. Artinya besarnya suatu pengaruh profesionalisme pegawai pajak sebesar 0,529 atau senilai 52% dan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Bekasi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ida Ayu Dewi Widnyani dan Ketut Alit Suardana (2016) menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sesuai dengan penelitian, maka variabel profesionalisme pegawai pajak menggunakan empat indikator yaitu kompetensi, efektivitas, efisiensi dan bertanggung jawab.

Profesionalisme merupakan sikap tanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaan yang akan memerlukan keahlian, kemampuan serta keterampilan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tingkatan masing-masing sehingga Tingkat kemampuan pegawai yang baik akan

mengarah kepada tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Program Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Bekasi

Berdasarkan hasil uji parsial (Uji T) yang telah dilakukan antara Program Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) menunjukkan bahwa nilai t hitung 2,848 > t tabel 1,985 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, dan nilai r square sebesar 0,532 Artinya besarnya suatu pengaruh program Kualitas Pelayanan sebesar 0,532 atau senilai 53,2% dan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Bekasi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi Kusuma Wardani dan Moh. Rifqi Asis (2017) menunjukkan bahwa program Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Samsat melakukan inovasi sistem baru pada pelayanan yaitu mempermudah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Bekasi dengan adanya program Kualitas Pelayanan yang dibentuk untuk inovasi terhadap pelayanan publik agar mudah dan cepat. Sehingga, potensi pada wajib pajak terhadap pembayaran pajak diharapkan bisa meningkat karena akses dalam pelayananyang sudah disediakan bertujuan pada kepuasan publik seperti pelayanan yang tepat, efektif, cepat dan efisien.

Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Profesionalisme Pegawai Pajak dan Program Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Bekasi

Tabel 2. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4259.444	3	1419.815	84.591	.000 ^b
	Residual	1611.306	96	16.784		
	Total	5870.750	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP
b. Predictors: (Constant), Pelayananan, Profesionalisme, Pengetahuan

Hasil penelitian ini mendukung bahwa terdapat pengaruh pengetahuan wajib pajak, profesionalisme pegawai pajak dan program Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dimana dibuktikan dengan F hitung 84,591 > F tabel 3,09 yang artinya pengetahuan wajib pajak, profesionalisme pegawai pajak dan program kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Bekasi.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,726 atau senilai 72,6% sehingga menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak, profesionalisme pegawai pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Bekasi sebesar 72,6%. Sedangkan sisanya 27,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

1. Pengetahuan wajib pajak kendaraan bermotor berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Bekasi sebesar sebesar 0,626 atau senilai 62,6%.
2. Profesionalisme pegawai pajak dan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Bekasi sebesar 0,520 atau senilai 52%.

3. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Bekasi sebesar 0,532 atau senilai 53,2%.
4. Pengetahuan wajib pajak, profesionalisme pegawai pajak dan program Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada samsat Bekasi sebesar 72,6%.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:PT. Rineka Cipta.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- (2017). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy and Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Pohan, Chairil Anwar, 2014. *Manajemen Perpajakan: Strategi Perencanaan Pajak & Bisnis* (Edisi Revisi). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Wardani, D. K., & Rumiyaun, R. (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.
- Tresnalyani, N. K. M., & Jati, I. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan dan Biaya Kepatuhan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 24, 578.