

PENGARUH AKSES PAJAK, FASILITAS, SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Oleh:

Stephanie Amelia Handayani Barus
Pembimbing: Kamaliah dan Yuneita

Faculty of Economics Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia
e-mail: stephanieamelia93@yahoo.com

*The Influence Of Tax Access, Facilities, Taxation Socialization
And Quality Of Service On Compliance
Compulsory Motor Vehicle Tax*

ABSTRACT

Motor vehicle tax is one of the biggest contributor in original income for finance regional development areas of the province. Therefore the admission should continue to optimized in order to reach the target expected by the local government. This study aims to examine the influence of tax access, facilities, taxation socialization and quality of service on compliance compulsory motor vehicle tax. The population of this study is the tax payers of the registered motor vehicle on SAMSAT office in Pekanbaru. The technique of data collection on these studies is uses convenience sampling method and calculation of determining the sample uses Slovin Formula so that the number of samples used are 100 respondents. The type of data in this study are primary data that using questionnaires and analyzed by using SPSS 20. Then, the data analyzed for hypothesis testing using multiple linear regression analysis approach. The results of this research found that access taxes, facilities, and quality of service affect compliance compulsory motor vehicle tax at the level of significance 5% ($b_1= 3,479$, $b_2= 3,068$, $b_4= 2,512$). Otherwise, taxation socialization do not affect compliance compulsory on the level of significance of 5% ($b_3= 0,819$).

Keywords: *Access taxes, facilities, quality of service, taxation of socialization, and taxpayer compliance*

PENDAHULUAN

Pajak adalah penerimaan terbesar bagi negara. Selama ini pajak berkontribusi sebanyak 70 hingga 80 persen dalam APBN (tribunnews.com, 2015). Semua pemasukan negara yang berasal dari pajak akan digunakan untuk

membiayai semua pengeluaran umum negara, dalam hal ini digunakan untuk menyejahterakan dan memakmurkan rakyat (Waluyo, 2011). Agar tidak ada potensi pajak yang luput dari pengenaannya, pemerintah terus berupaya menggali penerimaan pajak baik dari aspek kebijakan maupun aspek sistem dan administrasi perpajakan.

Pajak daerah diproyeksikan sebagai salah satu pilar penerimaan secara mandiri sehingga akan menjadi sumber dana bagi pemerintah daerah dalam membangun daerahnya (Pratama, 2014). Hampir dari seluruh wilayah di Indonesia menggali potensi pendapatan daerahnya melalui pajak daerah. Hal ini sejalan dengan adanya otonomi daerah yang merupakan kewenangan bagi daerah otonom untuk menyelenggarakan, mengatur serta mengurus sendiri urusan pemerintahan daerahnya dengan persetujuan pemerintah pusat.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak propinsi yang sejak tahun 1976 telah dipungut dan menjadi salah satu penyumbang terbesar pada pendapatan asli daerah untuk membiayai pembangunan daerah propinsi. Awal tahun 2015, pemerintah daerah (Pemda) propinsi Riau menyatakan bahwa Biaya Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan penyumbang terbesar untuk PAD Riau (riau.go.id, 2015).

Instansi yang menangani pembayaran pajak kendaraan bermotor di propinsi Riau adalah Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Riau melalui kantor bersama Sistem Administrasi Menunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT) yang bekerjasama dengan Kepolisian RI dan Asuransi Jasa Raharja. Untuk lebih mengintensifikasikan sumber-sumber PAD, Dispenda Riau telah membentuk 17 (tujuh belas) UPT dan 15 (lima belas) UP Pendapatan Dinas Pendapatan Provinsi Riau yang berkedudukan di masing-

masing kecamatan kabupaten/kota. Di wilayah Pekanbaru tersedia 2 (dua) UPT dan 3 (tiga) UP yaitu UPT Pekanbaru Kota, UPT Pekanbaru Selatan, UP Pekanbaru Utara, UP Pekanbaru Barat dan SAMSAT Keliling. Layanan SAMSAT Keliling merupakan layanan unggulan yang diluncurkan pada bulan Maret 2014. Layanan ini bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan mendekatkan SAMSAT pada wajib pajak. SAMSAT Keliling hadir di pusat perbelanjaan dan pusat keramaian selama sepekan di kota Pekanbaru (tribunpekanbaru.com, 2014).

Ahkir tahun 2014 diketahui ada sekitar seribu pemilik kendaraan bermotor dimana 70% diantaranya adalah pemilik kendaraan sepeda motor tercatat menunggak dengan beragam lama tunggakan (antariau.com, 2014). Kendala yang ditemukan di lapangan dalam proses pembayaran PKB dan BBN-KB yakni berkaitan dengan persyaratan yang harus dipenuhi wajib pajak yang tidak membawa KTP asli, wajib pajak yang memberikan kuasa kepada orang lain yang hanya dapat dilayani secara khusus pada kantor-kantor UPT pendapatan dan kendala lainnya yang mengakibatkan pembayaran PKB dan BBN-KB terkendala bahkan sering terlambat sehingga membuat wajib pajak mengurungkan diri untuk membayar pajak (dipenda.riau.go.id, 2014).

Ketidakpatuhan ini dapat dilihat dari adanya penurunan jumlah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Pekanbaru. Berikut merupakan tabel jumlah

wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar PKB pada Kantor Bersama SAMSAT Pekanbaru selama tahun 2014.

Tabel 1
Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Yang Membayar PKB Pada Kantor Bersama SAMSAT Pekanbaru Selama Tahun 2014.

Bulan	Jumlah WP (orang)
Januari	42.600
Pebruari	35.282
Maret	38.551
April	39.481
Mei	37.005
Juni	39.704
Juli	40.076
Agustus	41.384
September	42.116
Oktober	40.377
Nopember	36.717
Desember	39.064
TOTAL	471.025

Sumber : Dinas Pendapatan Propinsi Riau, 2015

Berdasarkan data yang disajikan diatas, diketahui pada awal tahun 2014 jumlah wajib pajak yang membayar PKB pada Kantor Bersama SAMSAT Pekanbaru berjumlah 42.600 orang. Kemudian di bulan kedua yakni bulan Pebruari terjadi penurunan menjadi 35.282 orang. Pada bulan berikutnya hingga bulan April terjadi peningkatan hingga mencapai jumlah 39.481 orang dan kembali merosot di bulan Mei menjadi 37.005 orang. Angka ini kemudian meningkat kembali dari bulan Juli hingga bulan September hingga mencapai 42.116. Namun demikian, jumlah wajib pajak yang membayar PKB pada Kantor Bersama SAMSAT Pekanbaru di tahun 2014 diakhiri dengan penurunan yang terjadi dari bulan Oktober hingga bulan Desember

menjadi 39.064 orang dari 658.407 wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Pekanbaru.

Terjadinya penurunan dan peningkatan pada jumlah wajib pajak yang membayar PKB mengindikasikan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ketika faktor tersebut tidak tersedia pada layanan, maka wajib pajak memilih mengabaikan kepatuhannya. Hal ini menjadi penting untuk dikaji dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di propinsi Riau.

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. Dengan akses yang terjangkau, wajib pajak menjadi mudah dalam membayar PKB. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Pramana (2010), Syafii (2010), dan Rohemah (2013) yang menunjukkan bahwa akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Rohemah (2013) mengartikan fasilitas sebagai keseluruhan operasi berbasis teknologi dengan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi perpajakan di seluruh Indonesia. Fasilitas yang memadai akan menunjang kemudahan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini didukung oleh penelitian Pramana (2010) dan penelitian Syafii (2010)

yang keduanya menemukan pengaruh fasilitas terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Dharma (2014) sosialisasi perpajakan merupakan upaya memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Dengan adanya sosialisasi, masyarakat lebih memahami dan menyadari pentingnya kepatuhan dalam membayar pajak. Hal ini didukung penelitian Dharma (2014) yang menemukan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Rukmana (2013) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Pelayanan yang berkualitas membuat wajib pajak patuh dalam membayar pajak. Hal ini didukung penelitian oleh Dharma (2014) yang menemukan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Rohemah (2013) dengan merubah beberapa variabel dan sampel penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT di Pekanbaru. Dari paparan di atas, maka peneliti akan menguji pengaruh akses pajak, fasilitas, sosialisasi perpajakan dan kualitas

pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Rumusan masalah dalam penelitian yaitu: 1) apakah akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, 2) apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, 3) apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan 4) apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu: 1) untuk menguji pengaruh akses pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Pekanbaru, 2) untuk menguji pengaruh fasilitas terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Pekanbaru, 3) untuk menguji pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Pekanbaru, 4) untuk menguji kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Pekanbaru

TELAAH PUSTAKA

Akses Pajak

Akses dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti jalan masuk. Menurut Rohemah (2013), 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.

Beberapa indikator yang menunjukkan adanya pengaruh akses yang mudah dalam membayar pajak yaitu:

1. Lokasi unit pelayanan yang disediakan mudah dijangkau
2. Sistem antrian pada unit pelayanan teratur
3. Prosedur dan proses pembayaran mudah/praktis
4. Tata letak pada unit pelayanan tertata strategis

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan oleh Rohemah (2013) menyimpulkan bahwa akses pajak justru meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Oleh karena itu, hipotesis pertama dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

H₁: Akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Fasilitas

Fasilitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi; kemudahan. Rohemah (2013) mengartikan fasilitas sebagai keseluruhan operasi berbasis teknologi dengan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi perpajakan di seluruh Indonesia. Fasilitas berhubungan dengan ketersediaan fasilitas jasa, staf, dan barang-barang yang mendukung untuk keberlangsungan proses pelayanan pajak sehingga memberikan rasa senang dan puas bagi wajib pajak. Menurut Rohemah (2013) indikator fasilitas yaitu:

1. Tersedia komputer, scanner, mobil layanan, juga alat bantu yang cukup

- memadai seperti alat pengeras suara dan genset
2. Petugas berpenampilan rapi
3. Keamanan dalam pelayanan terjamin
4. Tersedia informasi tentang persyaratan pembayaran.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Pramana (2010) dan Syafii (2010) ditemukan adanya pengaruh fasilitas terhadap kepatuhan wajib pajak. Fasilitas yang memadai mampu menunjang proses pembayaran pajak menjadi lebih cepat. Sehingga wajib pajak menjadi patuh dalam memenuhi kewajibannya. Oleh karena itu hipotesis kedua dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

H₂: Fasilitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah upaya memasyarakatkan sesuatu hingga menjadi dikenal, dipahami, dihayati oleh masyarakat. Menurut Dharma (2014) sosialisasi perpajakan merupakan upaya memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Menurut Dharma (2014) hal berikut menjadi indikator sosialisasi perpajakan:

1. Adanya kegiatan seminar terkait pentingnya membayar pajak yang diadakan lembaga pemungut;

2. Wajib pajak sering mendapat brosur tentang pajak;
3. Petugas menguasai materi tentang pajak saat memberi penjelasan dan sosialisasi;
4. Wajib pajak memperoleh informasi lengkap tentang pajak melalui internet atau website lembaga pemungut;
5. Adanya informasi perkembangan terkait pajak melalui surat kabar, majalah, jurnal atau iklan layanan masyarakat di televisi.

Berdasarkan hasil penelitian Dharma (2014) menyimpulkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang berarti semakin tinggi tingkat sosialisasi yang dilakukan, maka kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) semakin tinggi. Oleh karena itu, hipotesis ketiga dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

H₃: Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Kualitas Pelayanan

Gap theory yang diusulkan oleh Parasuraman, dkk (1985) dalam Utama (2012) menyatakan kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan. Rukmana (2013) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar

pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Dharma (2014) dalam penelitiannya menyimpulkan indikator kualitas pelayanan yaitu:

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 dilakukan, pelayanan yang diberikan baik;
6. Kemudahan mendapatkan arahan/bimbingan;
7. Petugas berpenampilan rapi;
8. Kenyamanan yang ditimbulkan oleh fasilitas yang disediakan.

Berdasarkan hasil penelitian Dharma (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, hipotesis keempat dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

H₄: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Pekanbaru terdiri atas 2 (dua) Unit Pelaksana Teknis (UPT) dan 3 (tiga) Unit Pelayanan (UP) Pendapatan Dispenda Propinsi Riau di wilayah Pekanbaru. Hingga tahun 2014 berjumlah 658.407 wajib pajak PKB. Pengambilan sampel

dilakukan dengan metode *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan; siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan cocok sebagai sumber data (Sugiyono,2012:122). Teknik pengumpulan data priimer pada penelitian ini dengan cara membagikan kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Pekanbaru.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Perhitungan penentuan sampel menggunakan Rumus Slovin sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metode analisis data digunakan analisis regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
- a = Bilangan Konstanta
- $b_{1,2,3,4,5}$ = Koefisien Regresi
- X_1 = Akses Pajak
- X_2 = Fasilitas
- X_3 = Sosialisasi Perpajakan
- X_4 = Kualitas Pelayanan
- e = Variabel Pengganggu (*error term*)

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana kesediaan wajib pajak memenuhi

kewajiban perpajakan serta mengikuti segala ketentuan dan aturan yang berlaku berdasarkan undang-undang perpajakan yang diukur dengan ketepatan waktu membayar, tarif pajak, sanksi yang dikenakan, pelayanan yang cepat dan tepat dan kesadaran serta pemahaman wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam hal ini menjelaskan konteks pengaruh terhadap variabel independen diantaranya adalah akses pajak, fasilitas, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Pekanbaru.

Pengukuran variabel ini menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Rohemah (2013). Diukur dengan menggunakan skala likert (*Likert scale*) yang berkaitan dengan 5 (delapan) item pertanyaan menggunakan 5 poin penilaian, yaitu: 1) Sangat setuju, 2) Setuju, 3) Netral, 4) Tidak setuju, 5) Sangat tidak setuju. Indikator penelitian variabel adalah: 1) membayar tepat waktu, 2) sadar pajak sebagai sumber pendapatan daerah, 3) porses penyelesaian pelayanan cepat, 4) tarif pajak adil dan fasilitas memadai, dan 5) paham sanksi yang dikenakan.

Akses Pajak (X_1)

Akses Pajak merujuk pada unit layanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau oleh wajib pajak, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan-jalan di sekitarnya dan kejelasan rute, sistem antrian, prosedur dan proses pembayaran (Rohemah, 2013). Instrumen pengukuran variabel ini menggunakan pertanyaan yang dikembangkan oleh Rohemah

(2013) dengan 4 (empat) item pertanyaan menggunakan skala *Likert*. 5 poin penilaian terdiri dari 1) Sangat setuju, 2) Setuju, 3) Netral, 4) Tidak setuju, 5) Sangat tidak setuju. Indikator penelitian adalah: 1) lokasi yang mudah dijangkau, 2) sistem antrian layanan yang teratur, 3) prosedur dan proses pembayaran mudah, dan 4) tata letak.

Fasilitas (X₂)

Fasilitas merupakan keseluruhan operasi berbasis teknologi dengan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi perpajakan di seluruh Indonesia (Rohemah, 2013). Variabel ini diukur menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Rohemah (2013) dengan menggunakan skala *Likert*. Setiap responden diminta untuk menjawab 5 (lima) item pertanyaan berkaitan dengan 5 poin penilaian, yaitu: 1) Sangat setuju, 2) Setuju, 3) Netral, 4) Tidak setuju, 5) Sangat tidak setuju. Indikator penelitian tersebut antara lain: 1) fasilitas fisik; mobil layanan, komputer, 2) perlengkapan dan peralatan, 3) penampilan petugas, dan 4) ketersediaan informasi persyaratan.

Sosialisasi Perpajakan (X₃)

Sosialisasi perpajakan yang diberikan kepada masyarakat dimaksudkan untuk memberikan pengertian kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak (Winerungan, 2013). Variabel ini diukur menggunakan instrumen yang dikembangkan Dharma (2014) dengan menggunakan skala *Likert*. Setiap responden diminta untuk menjawab 5 (lima) item pertanyaan

yang berkaitan dengan 5 poin penilaian, yaitu: 1) Sangat setuju, 2) Setuju, 3) Netral, 4) Tidak setuju, 5) Sangat tidak setuju. Indikator penelitian tersebut antara lain: 1) kegiatan seminar, 2) pemberian brosur, 3) penguasaan materi oleh petugas saat sosialisasi, 4) informasi lengkap melalui internet, dan 5) perkembangan informasi melalui surat kabar, majalah, jurnal atau iklan layanan masyarakat di televisi.

Kualitas Pelayanan (X₄)

Secara sederhana definisi kualitas menurut Rukmana (2013) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Variabel ini diukur menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Dharma (2014) dengan menggunakan skala *Likert*. Setiap responden diminta untuk menjawab 8 (delapan) item pertanyaan yang berkaitan dengan 5 poin penilaian, yaitu: 1) Sangat setuju, 2) Setuju, (3) Netral, 4) Tidak setuju, 5) Sangat tidak setuju. Indikator penelitian tersebut antara lain: 1) sikap petugas, 2) komunikasi antara petugas dan wajib pajak, 3) penguasaan materi oleh petugas saat sosialisasi, 4) daya tanggap terhadap masalah yang dihadapi wajib pajak, 5) kecepatan dan ketepatan pelayanan, 6) kemudahan penyuluhan atau bimbingan petugas, 7) penampilan petugas, dan 8) kenyamanan fasilitas.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kuesioner dan Demografi

Jumlah kuesioner yang disebar sejumlah 105 kuesioner. Dari seluruh kuesioner yang disebar peneliti, jumlah kuesioner yang kembali berjumlah 105 (100%). Tingginya tingkat pengembalian (*respon rate*) sebesar 100% tersebut, dikarenakan kuesioner disebar langsung kepada responden pada saat pelaporan pajak di Kantor Bersama SAMSAT Pekanbaru. Jumlah kuesioner yang dapat diolah adalah sebanyak 100 kuesioner atau (95%), sedangkan kuesioner yang tidak dapat diolah berjumlah 5 kuesioner atau (5%). Penyebaran kuesioner ini berlangsung pada bulan Agustus 2015.

Hasil Uji Validitas Data

Pada penelitian ini jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden sehingga *degree of freedom* (df) diperoleh 98 dengan taraf signifikansi 0,05 ($\alpha=5\%$), didapat $r_{tabel} = 0,197$. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 20, seluruh item pertanyaan dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah valid ($r_{hitung} > r_{tabel}$).

Hasil Uji Realibilitas Data

Pengujian reliabilitas penelitian ini menggunakan koefisien *Cronbach Alpha* dengan bantuan program SPSS 20.00 Nilai alpha bervariasi dari 0–1, suatu pertanyaan dapat dikategorikan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari 0,70 (Ghozali, 2013:48). Jika nilai reliabilitas kurang dari 0,7 maka nilainya kurang baik. Artinya adalah bahwa alat ukur yang digunakan tidak reliabel. Berdasarkan hasil uji realibilitas menggunakan SPSS 20, seluruh item pertanyaan dari masing-masing

variabel dalam penelitian ini adalah reliabel (*cronbach's alpha* $> 0,7$).

Hasil Uji Asumsi Klasik

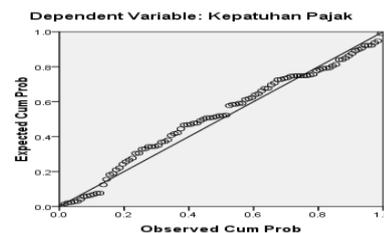
Hasil Uji Normalitas Data

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Dengan menggunakan normal *P-P Plot* data yang ditunjukkan menyebar di sekitar garis diagonal, maka model regresi dapat dikatakan memenuhi asumsi normalitas (Santoso, 2004:34).

Gambar 1

Grafik Normal P- P Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data Primer Olahan, 2015

Hasil Uji Normalitas Data

Pada grafik normal *P-P Plot* terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Kedua grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena asumsi normalitas (Ghozali 2013:163).

Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas penelitian. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Ada tidaknya korelasi antar variabel tersebut dapat

dideteksi dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF).

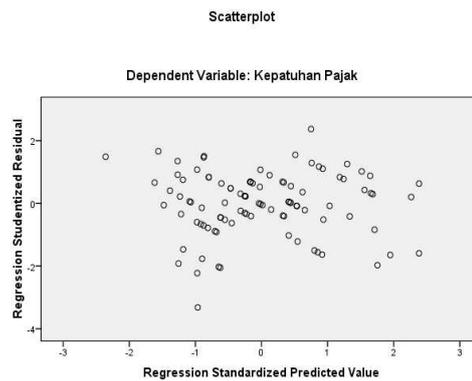
Menurut Ghazali (2013:91), cara umum yang dipakai untuk menunjukkan multikolonieritas adalah jika nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan VIF > 10 maka terjadi multikolonieritas dalam penelitian ini.

Semua item variabel dalam penelitian ini tidak ada terdapat multikolonieritas (nilai VIF < 10 untuk semua variabel bebas, begitu juga dengan nilai *tolerance* > 0,10).

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya Uji Heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada pola *scatterplot* antar SPRESID dan ZPRED di mana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di-*studentized*. Dasar pengambilan keputusannya jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka diindikasikan telah terjadi Uji Heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi Uji Heteroskedastisitas. (Ghozali, 2013:105).

Gambar 2
Grafik ScatterPlot



Sumber : Data Primer Olahan, 2015

Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari grafik *Scatterplot* di atas, terlihat titik-titik membentuk pola tertentu dan menyebar acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Maka, dapat diartikan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi penelitian ini. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi (Ghozali, 2013:139).

Hasil Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan di mana terjadinya korelasi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi pada model regresi. Di dalam penelitian ini, autokorelasi dideteksi dengan nilai *Durbin-Watson*. Batas tidak terjadinya autokorelasi adalah angka *Durbin-Watson* berada antara -2 sampai dengan +2.

Tabel 2
Hasil Uji Autokorelasi

Durbin-Watson	N
1.945	100

Sumber: Data Primer Olahan, 2015

Berdasarkan hasil diatas diketahui nilai dihitung (*Durbin*

Watson) adalah sebesar 1.945. yang terletak antara -2 dan 2. Sehingga dapat disimpulkan, tidak terdapat autokorelasi dalam model penelitian.

Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini, hipotesis diuji dengan menggunakan model regresi linier berganda untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai pengaruh variabel akses pajak, fasilitas, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dilakukan dengan bantuan *software* SPSS (*statistical product and service solution*) versi 20. Data statistik olahan data SPSS versi 20 untuk pengujian secara parsial (uji t).

Tabel 3
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		T	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	4.052	1.440	2.813	.006
	Akses Pajak	.292	.084	3.479	.001
	Fasilitas	.297	.097	3.068	.003
	Sosialisasi Perpajakan	.048	.058	.819	.415
	Kualitas Pelayanan	.134	.053	2.512	.014

Sumber: Data Primer Olahan, 2015

Berdasarkan tabel di atas, maka persamaan regresi linear berganda dari model penelitian menjadi sebagai berikut.

$$Y = 4,052 + 0,292 X_1 + 0,297 X_2 + 0,048 X_3 + 0,138 X_4 + e$$

Pengaruh Akses Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari tabel diatas terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3.479 > 1.985$ dengan nilai signifikan sebesar 0.001 dan tingkat kesalahan (alpha) sebesar 0.05 maka, hal ini membuktikan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Yang artinya adalah akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Selama penyebaran kuesioner, responden yang adalah wajib pajak kendaraan bermotor menyatakan bahwa akses pajak yaitu sistem antrian dan prosedur yang ditetapkan oleh Kantor Bersama SAMSAT Pekanbaru semakin membaik. Tidak seperti tahun-tahun sebelumnya, wajib pajak malas membayar karena takut akan menyita waktu yang lama. Sistem antrian yang sekarang jauh lebih tertib, jelas dan adil bagi semua wajib pajak yang ingin membayar. Begitu juga dengan prosedur yang dipandang jelas dan tepat oleh wajib pajak.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Pramana (2010), Syafii (2010) dan Rohemah (2013). Hasil penelitian menyatakan bahwa akses pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Akses pajak yang mudah seperti lokasi unit pelayanan dan tata loker yang startegis, sistem antrian yang adil dan ringkas, prosedur yang tepat memudahkan wajib pajak patuh dan tepat waktu memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotornya.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari tabel diatas terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3.068 > 1.985$ dengan nilai signifikan sebesar

0.003 dan tingkat kesalahan (α) sebesar 0.05. dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Pramana (2010) dan Syafii (2010). Hasil penelitian menyatakan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sehingga, semakin baik fasilitas yang disediakan maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan hak dan kewajibannya. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Rohemah (2013) yang menyimpulkan bahwa wajib pajak tidak mempertimbangkan fasilitas dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Ketidak konsistenan ini dapat disebabkan karena hasil jawaban responden yang berbeda yang didukung dengan latarbelakang yang berbeda dimana Rohemah (2013) menyimpulkan bahwa wajib pajak sebagai respondennya diindikasikan berpendidikan rendah karena memiliki pengetahuan dan pemahaman yang kurang. Berbeda dengan penelitian Rohemah (2013), wajib pajak sebagai responden dalam penelitian ini tahu dan paham terhadap fasilitas yang disuguhkan Kantor Bersama SAMSAT Pekanbaru.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari tabel diatas terlihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0.819 < 1.985$ dengan nilai signifikan sebesar 0.415 dan tingkat kesalahan (α)

sebesar 0.05. dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya H_0 ditolak dan H_a diterima. sehingga dapat dikatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013). Hasil penelitian menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun demikian, hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Dharma (2014) yang menyimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketidak konsistenan penelitian ini dengan penelitian Winerungan (2013) dapat disebabkan oleh jawaban responden yang berbeda

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari tabel diatas terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2.512 > 1.985$ dengan nilai signifikan sebesar 0.014 dan tingkat kesalahan (α) sebesar 0.05. Dari hasil pengujian terlihat, keputusannya H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Utama (2012) dan Dharma (2014). Kedua penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Bertolak belakang dengan penelitian Utama (2012) dan Dharma (2014), Rukmana (2013) menyimpulkan

bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketidak konsistenan penelitian ini dapat disebabkan karena perbedaan jawaban responden yang dilatarbelakangi oleh perbedaan tempat dimana penelitian dilakukan.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Koefisien determinasi (*R²*) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai (*R²*) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:169).

Tabel 4
Hasil Uji Koefisien Determinasi
(*Adjusted R²*)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.737 ^a	.543	.524

Sumber: Data Primer Olahan, 2015

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai *R²* sebesar 0,543. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 54,3%. Sedangkan sisanya 45,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada bagian sebelumnya dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama menemukan bahwa akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Pekanbaru. Akses pajak yang mudah seperti lokasi unit pelayanan dan tata loker yang startegis, sistem antrian yang adil dan ringkas, prosedur yang tepat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak. Tidak perlu menyita waktu yang lama untuk menemukan spot-spot tersebut. Sehingga wajib pajak patuh dan tepat waktu memenuhi kewajiban pajak kendaraannya.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua membuktikan bahwa variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Pekanbaru. Sehingga, semakin baik fasilitas yang disediakan maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam menjalan hak dan kewajibannya. Fasilitas yang memadai dan diselenggarakan dengan baik menunjang kemudahan, kenyamanan, dan kepastian proses pembayaran. Wajib pajak merasa puas sehingga patuh dalam menjalan kewajibannya.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga membuktikan bahwa variabel sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak merasa tidak ada pengaruh dari sosialisasi yang diberikan baik dari pihak SAMSAT maupun DISPENDA. Sehingga tindakan sosialisasi tidak mempengaruhi wajib pajak menjadi patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
4. Hasil pengujian hipotesis keempat membuktikan bahwa variabel

kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas membuat wajib pajak nyaman dan menjadi patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sehingga semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

5. Koefisien determinasi penelitian ini adalah 0.543 yang memperlihatkan bahwa 54.3% kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh akses pajak, fasilitas, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan

Saran

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan akan lebih baik lagi jika memperluas sampel penelitian,. Selain itu menambahkan variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, seperti variabel kesadaran wajib pajak, hasrat membayar pajak serta persepsi wajib pajak tentang manfaat pajak. Bagi instansi yang terkait dalam hal ini Kantor Bersama SAMSAT Pekanbaru perlu memanfaatkan akses yang mudah serta menyuguhkan fasilitas yang memadai. Tidak hanya itu, kualitas pelayanan juga harus terus ditingkatkan sehingga wajib pajak semakin patuh dalam memenuhi hak dan kewajiban pajak kendaraan bermotornya.

DAFTAR PUSTAKA

Dharma, Gede Pani Esa dan Ketut Alit Suardana. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak,*

Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 6.1 (2014).

Gozhali, Imam.2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.* Semarang:Universitas Diponegoro.

Peraturan Daerah Propinsi Riau Nomor 8 Tahun 2011 Tentang *Pajak Daerah.*

Peraturan Daerah Propinsi Riau Nomor 13 Tahun 2002 Tentang *Pajak Kendaraan Bermotor.*

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 Tentang *Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.*

Pramana, Egie. 2010. *Implementasi Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan Drive Thru dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.* Jurnal: Universitas Muhammadiyah Malang.

Pratama, Yogie. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.* Skripsi: Universitas Riau.

Resmi, Siti.2013. *Perpajakan Teori dan Kasus.*Jakarta:Salemba Empat.

Rukmana, Dian Ayu. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan*

- Perpajakan, Kinerja Lembaga terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Pinang.* Jurnal: Akuntansi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang.
- Rohemah, Kompyurini dan Rahmawati. 2013. *Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kabupaten Pamekasan.* Skripsi: Universitas Trunojoyo Madura.
- Santoso, S. 2004. *SPSS Mengolah Data Statistik Secara Profesional.* Jakarta, PT. Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business.* Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: Alfabeta.
- Syafii, Shalma Binti Mohamad. 2010. *Pengaruh Implementasi Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan SAMSAT Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.* Jurnal: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*
- Undang-Undang No.28 tahun 2007 tentang *Ketentuan Umum Perpajakan.*
- Utama, I Wayan Mustika. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.* Jurnal Akuntansi. Universitas Udayana Bali.
- Waluyo.2011.*Perpajakan Indonesia.* Jakarta: Salemba Empat.
- Winerungan, Oktaviane Lidya. 2013. *Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung.* Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September 2013, Hal.960-970. Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Zain, Mohammad. 2005. *Manajemen Perpajakan.* Jakarta: Salemba Empat.
- (<http://antariau.com>) diakses 14 Januari 2015
- (<http://dipendariau.com>) diakses 12 Maret 2015
- (<http://tribunpekanbaru.com>) diakses 15 Januari 2015