

Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Soreang

Reine Ajeng Pratiwi, Heriyanto

Universitas Teknologi Digital Bandung

reine10219076@digitechuniversity.ac.id, heriyanto@digitechuniversity.ac.id

ABSTRACT.

As it is known that tax is a source of income and is an important aspect for the national development of a country, with the aim of increasing the welfare of a just and prosperous society. The issue of taxpayer compliance is an important issue throughout the world, both in developed and developing countries. The purpose of this study was to determine the factors that influence taxpayer compliance in paying motor vehicle tax at the Soreang Office. This study used a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques were carried out by means of interviews, observation, and documentation. The data analysis method used is data reduction, data presentation, and conclusion. The results show that taxpayer compliance in paying motorized vehicle taxes at the Soreang Samsat Office is quite good, but there are still some taxpayers who have not complied. This can be caused by several influencing factors such as understanding of the tax collection system, service quality factors, educational level factors, and income factors. In addition, there are two additional factors that can influence, including psychological factors of the taxpayer and also the habit of the taxpayer.

Keyword : *Taxpayer Compliance, Motor Vehicle Tax*

ABSTRAK.

Seperti yang diketahui bahwa pajak merupakan salah satu sumber pendapatan dan menjadi aspek penting bagi pembangunan nasional suatu negara, dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat adil dan makmur. Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah yang penting di seluruh dunia, baik itu di negara maju maupun di negara berkembang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Soreang. Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Soreang dengan informan yaitu pihak-pihak terkait serta beberapa wajib pajak yang dipilih secara acak. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Soreang terbilang cukup baik akan tetapi masih terdapat pula beberapa wajib pajak yang belum patuh. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi seperti faktor pemahaman sistem pemungutan pajak, faktor kualitas pelayanan, faktor tingkat Pendidikan, dan faktor penghasilan. Selain itu terdapat dua faktor tambahan yang dapat mempengaruhi diantaranya faktor psikologis wajib pajak dan juga kebiasaan (habit) dari wajib pajak.

Kata Kunci : *Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor*

PENDAHULUAN

Seperti yang telah kita ketahui jika salah satu sumber pendapatan suatu negara berasal dari sektor pajak, yang merupakan aspek penting bagi pembangunan nasional suatu negara dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang adil dan makmur. Untuk mencapai keberhasilan tersebut tentunya selain pemerintah masyarakat juga harus ikut andil dalam proses pembangunan nasional yaitu dengan ikut berpartisipasi dan patuh dalam membayar pajak.

Dengan berjalannya waktu dan perkembangan zaman yang semakin maju sehingga membuat hampir seluruh lapisan masyarakat mempunyai keinginan untuk dapat memenuhi kebutuhannya, salah satunya adalah kebutuhan akan alat transportasi seperti kendaraan bermotor. Akan tetapi, banyaknya masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor belum tentu dapat meningkatkan pendapatan daerah apabila tidak didukung dengan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Asrofi dan Krisdiyawati, 2017).

Masalah kepatuhan wajib pajak merupakan masalah penting di seluruh dunia baik itu negara maju maupun negara berkembang, karena apabila wajib pajak tidak patuh maka akan memunculkan keinginan untuk melakukan tindakan seperti penghindaran, pengelakan, dan pelalaian pajak. Berikut merupakan data mengenai rasio Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di wilayah Kabupaten Bandung II Soreang sejak 3 tahun terakhir mulai dari tahun 2019-2021.

Tabel 1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bemotor di Wilayah Kabupaten Bandung II Soreang Tahun 2019-2021

Sumber : Bapenda Jabar, Des 2022

Rasio Kepatuhan di Wilayah Kab. Bandung II Soreang			
Tahun	KBM (Unit)	Bayar (Unit)	Rasio Kepatuhan
2019	605.984	418.660	69,09%
2020	577.994	377.711	65,35%
2021	582.767	375.319	64,40%

Dari tabel diatas terlihat persentase kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada wilayah Kabupaten Bandung II Soreang dari tahun 2019 sampai 2021 cenderung mengalami penurunan. Pada tahun 2019 sebanyak 187.324 kendaraan belum membayar pajak kendaraan bermotor, lalu pada tahun 2020 meningkat menjadi 200.283 dan di tahun 2021 bertambah kembali menjadi 207.448 kendaraan belum bayar pajak. Dari data tersebut, menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih kurang baik.

Banyak hal dan juga faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dapat menimbulkan kurang efektifnya pendapatan yang diterima oleh negara, sehingga dapat berdampak tidak hanya pada perekonomian tetapi diberbagai aspek lainnya.

Dari uraian diatas maka dirumuskan sebuah permasalahan dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Soreang? Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Soreang.

Pajak

Pajak menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 (dalam J. Eko Lasmana, 2019) tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan merupakan kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Definisi pajak menurut S. I. Djajadiningrat (dalam Abdul Halim dkk, 2016) yaitu sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan sesuatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara negara secara umum.

Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum) tanpa adanya kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran (Waluyo dalam Rizky Aldi & Nur Yunita, 2022).

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan kewajiban seorang wajib pajak untuk menyisihkan sebagian dari kekayaannya untuk disetorkan ke kas negara dengan tujuan membiayai pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pembangunan nasional bagi sebaik-baiknya kemakmuran masyarakat.

Pajak menurut lembaga pemungutannya dibagi menjadi Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 (dalam J. Eko Lasmana, 2019) tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah mendefinisikan Pajak Daerah yang selanjutnya disebut Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Termasuk kedalam pengertian pajak kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat

dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (Lima Gross Tonnage) sampai dengan GT 7 (Tujuh Gross Tonnage).

Jenis-jenis Pajak

Berdasarkan jenisnya pajak digolongkan kedalam tiga bagian, diantaranya :

1. Pajak Menurut Golongannya
 - Pajak langsung, yaitu pajak yang harus ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan pembebanannya tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh : Pajak Penghasilan
 - Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai
2. Pajak Menurut Sifatnya
 - Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya dan selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memerhatikan keadaan wajib pajak. Contoh : Pajak Penghasilan
 - Pajak objektif, yaitu pajak yang berdasarkan objeknya tanpa memerhatikan keadaan wajib pajak. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai
3. Pajak Menurut Lembaga Pemungutannya
 - Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah
 - Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri dari pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota.
 - a. Pajak provinsi, terdiri atas : Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok.
 - b. Pajak kabupaten/kota, terdiri atas : Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir dan Pajak Air Tanah.

Sistem Pemungutan Pajak

- a. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak menurut perundang-undangan perpajakan yang berlaku
- b. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Wajib pajak menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.
- c. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Definisi kepatuhan wajib pajak menurut **Kiryanto** dalam **Henny Zurika Lubis dkk (2019)** menyatakan bahwa, kepatuhan biasanya berkisar pada istilah tingkat sampai dimana wajib pajak mematuhi undang-undang dan administrasi perpajakan, tanpa perlunya kegiatan penegakkan hukum.

Menurut **Safri Nurmanto** dalam **Henny Zurika Lubis dkk (2019)** mengatakan bahwa : “Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.”

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012, wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Menurut **Aristanti Widyaningsih** dalam **Vivi dan Neri (2013)** ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya :

1. Pemahaman terhadap sistem pemungutan pajak
2. Kualitas pelayanan
3. Tingkat Pendidikan
4. Tingkat penghasilan

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk mendapatkan informasi serta memahami pengalaman seseorang yang telah terjadi dengan cara mendeskripsikan lebih dalam mengenai keadaan yang dialami. Menurut **Sugiyono (2013)** metode penelitian kualitatif sering disebut dengan metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*).

Jenis penelitian yang penulis gunakan yaitu penelitian deskriptif. Menurut **Neuman** dalam **Abharina Avidaniar Bintary (2020)**, menyatakan bahwa penelitian

deskriptif (*descriptive research*) yaitu penelitian yang tujuan utamanya adalah untuk “memberikan gambaran” dengan menggunakan kata-kata dan angka serta untuk menyajikan profil (persoalan), klasifikasi jenis, atau garis besar tahapan guna menjawab pertanyaan seperti siapa, kapan, dimanam dan bagaimana.

Lokasi penelitian dilakukan pada Kantor SAMSAT Soreang yang beralamat di Jl. Gading Tutuka No. 1 Soreang. Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan peneliti akan melakukan wawancara dengan beberapa informan. Informan penelitian yaitu pihak-pihak terkait yang dapat memberikan informasi dan juga data yang akurat mengenai situasi dan kondisi yang akan diteliti, dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah salah satu karyawan dari pihak Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat dan juga 5 orang informan dari wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Soreang

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan sebuah pengamatan secara langsung terhadap suatu objek yang ada di lingkungan baik itu yang sedang berlangsung atau masih dalam tahap yang meliputi berbagai aktivitas perhatian terhadap suatu kajian objek yang menggunakan penginderaan. Dan merupakan dari suatu tindakan yang dilakukan secara sengaja atau sadar dan juga sesuai urutan (Suharsimi dalam Hajrinnisa Kodung, 2020).

2. Wawancara

Menurut Estenberg dalam Sugiyono (2013), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi dilakukan untuk melengkapi penelitian dengan mengumpulkan dati seperti hasil wawancara, buku, jurnal, serta referensi lainnya yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data hasil wawancara, obeservasi dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, dan memilih mana yang penting serta mana yang perlu dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2013).

Menurut Miles & Huberman dalam Sugiyono (2013), terdapat tiga jenis kegiatan yaitu sebagai berikut :

- a. Reduksi Data
- b. Penyajian Data (*Data Display*)
- c. Penarikan Kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

SAMSAT merupakan suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung, SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menertibkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada suatu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat".

Pada kepemimpinan di tahun 2009 Kepala Dinas Pendapatan melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan SAMSAT kepada masyarakat. Pada masa inilah banyak dilahirkan berbagai macam inovasi pelayanan samsat melalui pemanfaatan teknologi informasi, antara lain inovasi E-Samsat Jabar, Samsat J'bret, Sambara, Samsat Outlet, Samsat Gedong, Samsat Corner, T-Samsat, Samsat Drive Thru dan Samsat Masuk Desa.

Adapun data sekunder berupa dokumen, laporan serta arsip yang diperoleh peneliti yaitu sebagai berikut :

1. Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Tabel 2 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Soreang Tahun 2019-2021

Sumber : Bapenda Jabar

Tahun	KBM (Unit)	Bayar (Unit)	Rasio Kepatuhan
2019	605.984	418.660	69,09%
2020	577.994	377.711	65,35%
2021	582.767	375.319	64,40%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rasio kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dari tahun 2019-2021 di Kantor Samsat Soreang mengalami penurunan di setiap tahunnya. Namun berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Yudi Yudianto selaku analis pajak daerah menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan di Samsat Soreang selama tiga tahun terakhir itu cukup tinggi mencapai 69,09% jika dibandingkan dengan wilayah kabupaten lainnya, yaitu seperti di wilayah Rancaekek yang rasio kepatuhan tertingginya mencapai 67,75% selama tiga tahun terakhir.

2. Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor

Tabel 3 Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Soreang Tahun 2019-2021

Sumber : Bapenda Jabar

Tahun Anggaran	Jumlah Kendaraan Bermotor	Target Penerimaan PKB	Realisasi Penerimaan PKB
2019	440.430	Rp 233.811.000.000	Rp 238.853.052.650
2020	400.555	Rp 292.483.416.500	Rp 224.603.516.575
2021	401.017	Rp 232.273.651000	Rp 241.943.921.250

Berdasarkan data diatas realisasi pajak kendaraan bermotor dari tahun 2019 sampai tahun 2021 menunjukkan adanya peningkatan, akan tetapi pada tahun 2020 mengalami penurunan. Hal tersebut disebabkan karena terdapat beberapa wajib pajak yang tidak melakukan daftar ulang kendaraan bermotornya. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Yudi Yudianto bahwa rata-rata wajib pajak yang membayar pajak itu berada diangka 60% dan 40% sisanya mereka tidak membayar pajak.

Pembahasan

Seperti yang telah kita ketahui bahwa pajak adalah salah satu sumber pendapatan dan merupakan aspek penting bagi pembangunan nasional suatu negara. Pajak merupakan kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (UU No. 16 Tahun 2009).

Hasil penelitian yang dilakukan melalui beberapa tahapan seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi diperoleh beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Soreang dengan menggunakan beberapa indikator penelitian yang terdiri dari pemahaman sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan, tingkat Pendidikan wajib pajak, dan penghasilan wajib pajak.

Untuk lebih jelas akan dibahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sebagai berikut :

1. Pemahaman Sistem Pemungutan Pajak

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan Bersama Bapak Yudi Yudianto, beliau menyampaikan bahwa setiap wajib pajak itu pasti mengerti

terkait sistem pemungutan pajak karena ketika wajib pajak membayar dia akan mengetahui berapa besarnya pajak yang terutang berdasarkan perhitungan dari kita (pemerintah), karena untuk menentukan dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor itu ditentukan oleh peraturan gubernur.

Seperti yang diketahui, sistem pemungutan pajak sendiri terbagi menjadi beberapa macam seperti, *Official Assessment System* merupakan sistem pemungutan pajak yang besarnya pajak terutang ditentukan oleh fiskus (pemerintah). Akan tetapi tidak sedikit pula wajib pajak yang belum faham dan masih asing dengan istilah yang digunakan karena kurangnya sosialisasi dan pengetahuan masyarakat mengenai sistem pemungutan pajak tersebut.

Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan jika para wajib pajak yang terdaftar di Kantor Samsat Soreang mereka paham dan mengerti terkait sistem pemungutan pajak namun mereka asing dengan istilah-istilah dari sistem pemungutan pajak. Hal ini berarti bahwa pemahaman wajib pajak mengenai sistem pemungutan pajak menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Soreang.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu hal yang terkait dengan pemenuhan keinginan serta kebutuhan pelanggan dengan cara dijalankan secara Bersama. Tujuan dari kualitas pelayanan yaitu membuat pelanggan merasa puas atau nyaman terhadap pelayanan yang telah diberikan (Dheviera & Mohammad Eddy, 2022).

Menurut Egi Dandi sebagai wajib pajak menyampaikan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Samsat Soreang sudah memadai walaupun masih terdapat beberapa kekurangan seperti pelayanan dari petugas dan juga fasilitas yang ada

Sejalan dengan hal tersebut Bapak Yudi Yudianto selaku Analis Pajak Daerah menyampaikan bahwa pelayanan menjadi salah satu faktor, kita juga harus meningkatkan SDM agar masyarakat yang datang langsung ke Kantor Samsat Soreang merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan dari petugas.

Dengan adanya pelayanan yang baik, sikap yang ramah dari petugas dan tidak bertele-tele dapat mendorong para wajib pajak menjadi semangat dan lebih patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Soreang.

3. Tingkat Pendidikan Wajib Pajak

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan susunan belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara (Rara Qorina, 2019).

Menurut **Rara Qorina (2019)**, wajib pajak yang memiliki tingkat Pendidikan tinggi dan mempunyai pengetahuan tentang pajak biasanya akan lebih patuh dalam hal membayar pajak karena wajib pajak tersebut tahu benar akan pentingnya membayar pajak dan tahu bahwa uang pembayaran pajak tersebut dialokasikan untuk kepentingan dan kemajuan negara.

Seperti halnya yang dituturkan oleh Bapak Yudi Yudianto bahwa betul tingkat Pendidikan menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Mereka yang memiliki Pendidikan tinggi seharusnya faham bahwa fungsi atau gunanya pajak ini untuk apanya mereka pasti tahu.

Sejalan dengan hal tersebut, informan dari salah satu wajib pajak juga mengatakan tingkat Pendidikan yang tinggi maka wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi terhadap kewajibannya untuk membayar pajak.

Akan tetapi terdapat pula wajib pajak yang berpendapat jika tingkat Pendidikan itu tidak terlalu berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa di Wilayah Kantor Samsat Soreang, faktor dari tingkat Pendidikan wajib pajak dapat berpengaruh walau tidak terlalu signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

4. Penghasilan Wajib Pajak

Dalam UU No. 36 Tahun 2008 Pasal 4 ayat (1) disebutkan penghasilan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak.

Secara rasional, orang yang memiliki penghasilan atau pendapatan lebih tinggi cenderung akan lebih patuh dalam membayar pajak karena hidupnya sudah tercukupi dan tidak kekurangan, berbeda dengan seseorang yang penghasilannya masih rendah dia akan lebih mengutamakan kebutuhannya daripada membayar pajak (Rara Qorina, 2019).

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan menunjukan jika penghasilan wajib pajak cukup menjadi pengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Soreang, karena penghasilan merupakan faktor mendasar saat melaksanakan kewajiban.

Seperti halnya yang terjadi pada tahun 2020 dimana kondisi ekonomi menurun akibat pandemic, mengakibatkan penghasilan yang didapat pun tidak stabil sehingga berpengaruh terhadap menurunnya penerimaan pajak di Kantor Samsat Soreang. Hal tersebut menunjukkan bahwa penghasilan wajib pajak dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Soreang.

Selain dari empat indikator diatas, terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Soreang. Seperti yang dituturkan oleh bapak Yudi Yudianto bahwa faktor lain tersebut

diantaranya faktor psikologis wajib pajak dan faktor kebiasaan (habit) dari wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari analisis yang telah dilakukan terhadap hasil dan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di wilayah Kantor Samsat Soreang terbilang cukup baik. Seperti yang disampaikan oleh salah satu karyawan yang telah diwawancarai menyatakan bahwa rata-rata wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor berada di angka 60% dan 40% sisanya mereka tidak membayar pajak bermotornya. Artinya masih terdapat juga wajib pajak yang belum patuh, hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi. Faktor-faktor tersebut diantaranya dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Faktor Pemahaman Sistem Pemungutan Pajak
2. Faktor Kualitas Pelayanan
3. Faktor Tingkat Pendidikan
4. Faktor Penghasilan

Selain itu peneliti mendapatkan dua faktor tambahan yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Soreang, antara lain yaitu faktor dari psikologis wajib pajak dan kebiasaan (habit) dari wajib pajak.

Penelitian ini tentunya jauh dari kata sempurna dan masih terdapat banyak sekali kekurangan, tetapi dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. berdasarkan hal tersebut, ada beberapa saran yang dapat diberikan diantaranya yaitu :

Pertama bagi instansi, dalam hal ini Kantor Samsat Soreang untuk mempertahankan kepatuhan wajib pajaknya atau bahkan meningkatkan kepatuhan tersebut dengan melakukan berbagai macam upaya terutama dari segi pelayanan yang dapat ditingkatkan lagi serta sosialisasi mengenai perpajakan kepada wajib pajak sehingga mereka tahu dan sadar pentingnya membayar pajak.

Kedua untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menemukan faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor selain dari faktor-faktor yang telah disebutkan diatas.

DAFTAR PUSTAKA

- Syah Noerman, L, A., & Krisdiyawati. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor UPPD/SAMSAT Brebes). *Jurnal AKSI: Akuntansi dan Sistem Informasi*. 2 (1), 66-67.
<http://journal.pnm.ac.id/index.php/aksi/article/view/82>
- Halim, Abdul. Rangga Bawono, Icuk & Dara Amin. 2016. *Perpajakan: Konsep, Aplikasi, Contoh, dan Studi Kasus*, Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat

- Lasmana, J. Eko. 2019. *Undang-Undang Pajak Lengkap: Disertai Undang-Undang Pengampunan Pajak (Tax Amnesty)*. Jakarta: Citra Wacana Media
- Abriano Nova. Setianda Aldi, R. & Yunita, N. 2022. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Balangan. *JEEP: Jurnal Ekonomi Pembangunan Dan Pariwisata*. 2 (1). 2022, 23-34
- Lubis Zurika, H. & Hidayat Arief, M. 2019. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT (Studi Empiris Pada KKP Pratama Medan Petisah). *FRIMA: Festival Riset Ilmiah Manajemen & Akuntansi*. 2019, 67-68
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV, Alfabeta
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012. Dakses dari portal <https://www.pajak.go.id/id/undang-undang-nomor-36-tahun-2008> pada 28 Januari 2023 pukul 18.30 WIB
- Vivi Yulian, S. & Neri Susanti. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPP) Kabupaten Seluma. *Jurnal Ekombis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*. 2 (1). 2013, 68
- Bintary Avidaniar & Abharina. 2020. Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah Pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur Tahun 205-2018 (STIAMI, Jakarta). *JUPASI: Jurnal Pajak Vokasi*. 1 (2). 2020, 90
- Kodung Hajrinnisa. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Kota Manado). Prodi, Ekonomi Syari'ah-Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Skripsi, IAIN: Manado
- Qorina Rara. 2019. Pengaruh Tingkat Pendidikan, Tingkat Penghasilan, Tingkat Pemahaman, Dan Tingkat Pekerjaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Wilayah Kabupaten Sleman Yogyakarta. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Indonesia: Yogyakarta
- Pramesty Agung, D. & Rosyadi Eddy, M. 2022. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Journal Akuntansi TSM*. 2 (1). 2022, 355-372
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan. Diakses dari <https://www.pajak.go.id/id/undang-undang-nomor-36-tahun-2008> pada 28 Januari 2023 pukul 19.00 WIB