

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN ADMINISTRASI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



DINA YUNIA IKAFITRI
2004/48539

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2009**

ABSTRAK

Dina Yunia Ikafitri. (2004/48539). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang. Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. 2009

Pembimbing I : Prof. Dr. Yunia Wardi, Drs, M.si

II : Eka Fauzihardani, SE, Msi, Ak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memberikan bukti empiris tentang : Pengaruh (1) Kualitas Pelayanan Pajak, (2) Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang. Untuk itu dilakukan penelitian pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausatif. Penelitian kausatif bertujuan untuk menganalisis seberapa jauh variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Metode pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner, yang disebarkan kepada wajib pajak kendaraan bermotor sebagai responden. Penelitian ini dilakukan pada kantor Samsat di Kota Padang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Convenience sampling*.

Temuan penelitian menunjukkan: (1) Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan nilai signifikan sebesar 0.018 (H_1 diterima) (2) Administrasi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan nilai signifikan sebesar 0.000 (H_2 diterima).

Saran penelitian ini antara lain: 1) Bagi Kantor Samsat sebaiknya lebih memperhatikan kualitas pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak sebagai pengguna layanan. 2) Bagi masyarakat agar meningkatkan kepatuhan membayar pajak. 3) Untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan modifikasi dan perbaikan atas instrumen penelitian, kemudian melakukan pengujian kembali sesuai dengan konteks penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Padang**. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari, skripsi ini bukanlah semata-mata atas kemampuan sendiri, tapi atas bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa penghargaan dan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Bapak Prof. Dr. Yunia Wardi, Drs, M.si selaku pembimbing I dan Ibu Eka Fauzihardani, SE, Msi, Ak selaku pembimbing II yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan memberi arahan bagi penulis. Disamping itu penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dekan dan Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi Univesitas Negeri Padang beserta seluruh staf administrasi.

4. Teristimewa buat kedua orang tuaku Syahminur dan Misdelni yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan moril dan materil untuk keberhasilan penulis agar selalu bersemangat dan sukses dalam menjalani kehidupan khususnya dalam penyelesaian skripsi ini. Untuk kakakku Dola Septina do'a, perhatian dan kasih sayangmu saat penyelesaian skripsi ini merupakan sesuatu yang sangat berarti.
5. Kepada teman-temanku di Program Studi Akuntansi angkatan 2004, yang telah memberikan motivasi bagi penulis dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih banyak.

Akhirnya atas bantuan, petunjuk, arahan dan bimbingan, motivasi dan kerjasamanya, semoga Allah SWT memberikan imbalan berlipat ganda. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun teknik penulisan. Masih banyak hal-hal yang harus dibenahi dan untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan dunia penelitian dan akademis. Amin ya Rabbal Alamin.

Padang, Juli 2009

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	9
 BAB II. KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN	
HIPOTEIS	
A. Kajian Teori.....	10
1. Kepatuhan wajib pajak	10
2. Pengertian Pajak	14
3. Pengelompokan Pajak	15
4. Pajak Kendaraan Bermotor.....	17
5. Kualitas pelayanan.....	23
6. Administrasi pajak.....	29
B. Kajian Riset yang relevan	32

C. Hubungan antar variabel	34
D. Kerangka Konseptual	35
E. Hipotesis.....	37

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	38
B. Populasi dan Sampel	38
C. Jenis Data dan Sumber Data	39
D. Metode Pengumpulan Data	40
E. Variabel Penelitian.....	40
F. Pengukuran Variabel.....	40
G. Instrumen Penelitian	41
H. Uji Instrumen	42
I. Model dan teknik Analisis Data.....	47
J. Definisi Operasional	51

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	52
B. Demografi Responden.....	53
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	55
D. Deskriptif Data Penelitian	59
E. Uji Asumsi Klasik.....	62
1. Uji Normalitas.....	62
2. Uji Multikolinearitas	63
3. Uji Heterokedastisitas	64

F.	Pengujian Model Penelitian	65
G.	Pengujian Hipotesis.....	67
H.	Pembahasan.....	69

BAB V PENUTUP

A.	Kesimpulan	72
B.	Saran.....	72
C.	Keterbatasan Penelitian.....	73

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penerimaan Pajak Propinsi Kota Padang	4
2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	41
3. Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak (<i>Pilot Test</i>)	44
4. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pajak (<i>Pilot Test</i>)	45
5. Uji Validitas Administrasi Pajak (<i>Pilot Test</i>).....	45
6. Uji Reliabilitas Administrasi Pajak (<i>Pilot Test</i>).....	46
7. Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Pilot Test</i>)	46
8. Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Pilot Test</i>).....	47
9. Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	52
10. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
11. Jumlah Responden Berdasarkan Umur	54
12. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir	54
13. Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak	56
14. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pajak	56
15. Uji Validitas Administrasi Pajak	57
16. Uji Reliabilitas Administrasi Pajak	57
17. Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	58
18. Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak	59
19. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Pajak	59
20. Distribusi Frekuensi Administrasi Pajak	60

21. Distribusi Frekuensi Kepatuhan Wajib Pajak	61
22. Uji Normalitas	63
23. Uji Multikolinearitas	64
24. Uji Heterokedastisitas	65
25. Uji F Hitung	66
26. Adjusted R Square	66
27. Koefisien Regresi berganda	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	74
2. Data Tabulasi	77
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (<i>Pilot Test</i>)	89
4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	95
5. Distribusi Frekuensi	102
6. Hasil Uji Normalitas	102
7. Hasil Uji Multikolinearitas	103
8. Hasil Uji Heterokedastisitas	104
9. Hasil Uji Regresi Berganda	105

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) merupakan rencana kerja pemerintah daerah dalam bentuk satuan uang untuk waktu dan berorientasi pada tujuan kesejahteraan publik. Sedangkan menurut Halim (2000:274) APBD pada dasarnya merupakan rencana kerja pemerintah daerah yang diwujudkan dalam bentuk uang selama periode waktu tertentu yang digunakan sebagai alat untuk menentukan besarnya pengeluaran, membantu bagi pengambilan keputusan dan perencanaan pembangunan otorisasi pengeluaran dimasa yang akan datang.

Sumber-sumber pembiayaan pelaksanaan desentralisasi terdiri dari Pendapatan Asli Daerah (PAD), Dana Perimbangan, Pinjaman Daerah dan lain-lain penerimaan yang sah. Sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan sumber keuangan daerah yang digali dari dalam wilayah daerah yang bersangkutan yang terdiri dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil pengelolaan keuangan daerah yang dipisahkan, dan pendapatan lain-lain(Halim,2001:125).

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan semua penerimaan yang berasal dari sumber ekonomi daerah, seperti Pajak Daerah. Pajak Daerah menurut Mardiasmo (2003) adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan

pembangunan daerah. Sedangkan menurut Waluyo (2005:12) pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Jadi pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang yang dipungut oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk membiayai rumah tangga daerah.

Pemerintah dalam hal ini telah mempunyai sumber-sumber pendapatan, seperti penghasilan dari perusahaan-perusahaan negara, penghasilan dari barang-barang yang dimiliki oleh pemerintah atau barang-barang yang dikuasai oleh pemerintah, serta penerimaan dari berbagai macam pajak seperti Pajak Kendaraan Bermotor, PBB, Pajak pertambahan nilai / Pajak penjualan atas barang mewah, Pajak penghasilan, dll. Dari berbagai sumber penerimaan negara tersebut, ternyata pajak merupakan sumber penerimaan negara yang paling besar.

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pemungutan pajak merupakan perwujudan dari pengabdian dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Tanggung jawab atas kewajiban pelaksanaan pemungutan pajak sebagai kewajiban di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat wajib pajak sendiri.

Menurut Devano dan Rahayu (2006:112) kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak, dll.

Pelayanan pajak adalah Pelayanan yang diberikan oleh unit kerja dari direktorat pajak yang melaksanakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang terdaftar sebagai wajib pajak maupun tidak terdaftar sebagai wajib pajak.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan begitu juga sebaliknya. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisiensi, efektif dan bertanggungjawab.

Jadi kualitas pelayanan pajak itu adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja dari direktorat pajak dengan pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisiensi, efektif dan bertanggungjawab.

Sedangkan Menurut Devano dan Rahayu (2006:72) Administrasi perpajakan adalah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah, yaitu wajib pajak yang tidak terdaftar, wajib pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan, penyelundupan pajak, dan penunggak pajak.

Dari sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah tadi, yang paling dominan memberikan kontribusi terbesar dalam struktur PAD adalah pendapatan yang berasal dari hasil pajak daerah. Menurut pasal 2 UU Nomor 34 tahun 2000 tentang pajak dan retribusi daerah, disebutkan bahwa jenis Pajak Provinsi terdiri dari 4 (empat) jenis pajak, antara lain : Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor; serta Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan. Ketentuan pelaksanaan dari pajak daerah selanjutnya diatur melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor. 65 tahun 2001 tentang pajak daerah.

Tabel 1
Penerimaan Pajak Provinsi di Kota Padang
2004-2006

Pajak	2004 (Rp)	2005 (Rp)	2006 (Rp)
1. Pajak Kendaraan Bermotor	11.293.464.198	15.547.563.545	11.994.063.674
2. Bea balik nama	3.902.032.600	-	-
3. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor	208.834.108	4.787.615.196	10.434.014.314
4. Pajak Pengambilan & pemanfaatan air bawah tanah	1.257.560.397	95.908.306	70.068.075
5. Pajak pengambilan & pemanfaatan air permukaan	-	500.464.060	253.474.460

(Sumber: Dinas Pendapatan Asli Daerah Kota Padang)

Dari berbagai pajak daerah di atas, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu primadona dalam membiayai pembangunan daerah Propinsi. Dari data di atas tampak bahwa Pajak Kendaraan Bermotor memberi kontribusi yang terbesar dari pajak lainnya. Pajak Kendaraan Bermotor pada tahun 2004 sebesar Rp11.293.464.198. Pada tahun 2005 Pajak Kendaraan Bermotor mengalami kenaikan yaitu Rp 15.547.563.545 tetapi pada tahun 2006 Pajak Kendaraan Bermotor mengalami penurunan yaitu menjadi Rp11.994.063.674.

Siahaan (2005:137) mengatakan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bergerak.

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah wajib pajak taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Penerimaan dari sektor PKB perlu adanya pengoptimalan melalui upaya intensifikasi maupun dari berbagai upaya yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor ini, salah satunya adalah dengan menekan seminimal mungkin tunggakan pajak kendaraan bermotor.

Tunggakan pajak atau dikenal dengan pajak terutang merupakan pajak yang harus dibayar pada suatu saat, dalam tahun pajak atau dalam bagian

tahun pajak menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah. Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak yang harus dibayar oleh pemilik kendaraan bermotor beroda dua atau lebih menurut peraturan perundang-undangan perpajakan daerah.

Pajak daerah yang bisa dipungut di kota Padang dinilai masih sangat rendah, karena masih ada pembatasan. Jenis pajak yang dapat dipungut di kota Padang seperti pajak reklame, pajak kendaraan bermotor dan pajak hotel terkait kewenangannya sebagai daerah otonom terbatas, dan relatif rendahnya basis pajak mengakibatkan penunggakan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sehingga penggalan sumber-sumber penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) belum optimal di kota Padang.

Tanjung (2008) melakukan penelitian tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di kota Padang. Hasilnya menunjukkan bahwa administasi perpajakan dan pendapatan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB, sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Franklin (2008) melakukan penelitian tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di kota Padang. Hasilnya menunjukkan bahwa kompensasi dan tingkat pemahaman berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB, sedangkan sanksi pajak, administrasi pajak, tingkat penghasilan dan tingkat pengalaman tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

Muslim (2007) melakukan penelitian tentang pengaruh tingkat pemahaman, pendidikan, pengalaman dan penghasilan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Padang. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat pemahaman dan pengalaman mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Bertitik tolak dari uraian sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Agar penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya yaitu Tanjung (2008) meneliti tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di kota Padang. Peneliti meneliti variabel lain dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kualitas pelayanan pajak. Penelitian Muslim (2007) meneliti tentang pengaruh tingkat pemahaman, pendidikan, pengalaman dan penghasilan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Beda peneliti ini dengan penelitian Muslim yaitu ia meneliti objek Pajak Penghasilan (Pph) sedangkan penulis meneliti objek Pajak Kendaraan Bermotor. Alasan peneliti mengambil Pajak Kendaraan Bermotor dari beberapa pajak lainnya karena Pajak Kendaraan Bermotor memberikan Kontribusi yang terbesar dibandingkan dari pajak lainnya kepada Pendapatan Asli Daerah (PAD). Oleh karena itu perlu diperhatikan kepatuhan wajib pajaknya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan menulisnya dalam bentuk skripsi. Skripsi ini ditulis dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN ADMINISTRASI**

PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PADANG"

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang.
2. Pengaruh Administrasi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang.
3. Cara mengatasi penunggakan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang.
4. Peningkatan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang.
5. Peningkatan administrasi pajak yang efektif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang.

C. Pembatasan Masalah

Untuk lebih memfokuskan permasalahan serta data yang akan dibahas dan dikumpulkan dalam penelitian ini, maka perlu adanya pembatasan masalah. Mengingat banyaknya hal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor, untuk itu penulis membatasi

penelitian pada pengaruh kualitas pelayanan pajak dan administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah, maka penulis mencoba merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Sejauhmana Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang?
2. Sejauhmana Administrasi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris mengenai:

1. Pengaruh kualitas Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang?
2. Pengaruh Administrasi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang?

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti, hasil penelitian ini akan memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan

Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak, untuk menambah pengetahuan para aparatur pajak mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang.
3. Bagi wajib pajak, membuka wacana berfikir Wajib Pajak akan pentingnya meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

BAB II

KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

A. KAJIAN TEORI

a. Pengertian Pajak

Menurut R. Santoso Brotodiharjo, SH dalam bukunya yang berjudul Ilmu Hukum Pajak pengertian Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah.

Menurut Dr. Soeparman Soemahamidjaja dari disertasinya yang berjudul Pajak berdasarkan Azas Gotong Royong. Pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Dari pengertian-pengertian pajak tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian pajak adalah:

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang bersifat dapat dipaksakan.
2. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah.

3. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai Investasi publik.

b. Kepatuhan Wajib Pajak

Pelaksanaan pemungutan pajak memerlukan suatu sistem yang telah disetujui masyarakat melalui perwakilannya di dewan perwakilan, dengan menghasilkan suatu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pelaksanaan perpajakan bagi fiskus maupun bagi wajib pajak. Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia menuntut wajib pajak untuk turut aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Sistem pemungutan yang berlaku adalah *self assesment system*, di mana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak, fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Yaitu, kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan itu dilakukan oleh wajib pajak.

Menurut *Kamus Umum Bahasa Indonesia (1995: 1013)*, istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan

merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Norman D Novaak (Moh. Zain : 2004) sebagai "suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban pemenuhan, tercermin dalam situasi kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara-formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Menurut Chaizi Nasucha, kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Erard dan Feinstin menggunakan teori psikologi dalam kepatuhan wajib pajak, yaitu rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah (Chaizi Nasucha).

Kemudian merujuk pada kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun negara berkembang. Karena, jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, penyeludupan, dan pelalaian pajak. Yang akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang.

Menurut Devano dan Rahayu (2006:112) Kepatuhan pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak. Administrasi perpajakan di Indonesia masih perlu diperbaiki, dengan diperbaiki diharapkan wajib pajak lebih termotivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Administrasi baik tentunya karena instansi pajak, sumber daya aparat pajak, dan prosedur perpajakannya baik. Dengan kondisi tersebut maka usaha memberikan pelayanan bagi wajib pajak akan lebih baik, lebih cepat, dan menyenangkan wajib pajak. Dampaknya akan tampak pada kerelaan wajib pajak atau kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

c. Pengelompokkan / Klasifikasi Pajak

1. Menurut golongannya

- a *Pajak langsung*, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh : Pajak Penghasilan.

- b *Pajak tidak langsung*, Yaitu Pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh : Pertambahan Nilai

2. Menurut sifatnya

- a *Pajak subjektif*, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

Contoh : Pajak Penghasilan

- b *Pajak Objektif*, yaitu pajak yang berpangkal Pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

Contoh : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

3. Menurut lembaga pemungutanya

- a *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 Bumi dan Bangunan, dan Bea Materai.

- b Pajak daerah*, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Contoh : Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Hotel, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, dll.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 18 tahun 1987 tentang pajak dan retribusi daerah, yang telah dirubah dengan Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000, jenis-jenis pajak adalah sebagai berikut:

Pajak Daerah, yang terdiri dari:

- a. Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air

Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air adalah pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air.

- b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam badan usaha.

- c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor

Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor adalah pajak atas bahan bakar yang disediakan atau dianggap digunakan untuk kendaraan bermotor, termasuk bahan bakar yang digunakan untuk kendaraan diatas air.

- d. Pajak Pengambilan Pemanfaatan air Bawah Tanah dan Air Permukaan
- Pajak Pengambilan Pemanfaatan air Bawah Tanah dan Air Permukaan adalah pajak atas pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah dan atau air permukaan untuk digunakan bagi orang pribadi atau badan, kecuali untuk keperluan dasar rumah tangga dan pertanian rakyat.

d. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

1. Pengertian

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bersangkutan.

2. Dasar Hukum Pemungutan PKB

Pemungutan PKB di Indonesia saat ini didasarkan pada dasar hukum yang jelas sehingga harus dipatuhi oleh masyarakat dan pihak terkait. Dasar hukum pemungutan PKB pada suatu Propinsi adalah sebagaimana di bawah ini:

1. Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 yang merupakan perubahan atas Undang-undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

2. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah
3. Peraturan Daerah provinsi yang mengatur tentang PKB. Peraturan daerah ini dapat menyatu, yaitu satu peraturan daerah untuk PKB tetapi dapat juga dibuat secara terpisah misalnya Peraturan Daerah tentang PKB dan Peraturan Daerah tentang PKAA.
4. Keputusan gubernur yang mengatur tentang PKB sebagai aturan pelaksanaan peraturan daerah tentang PKB pada provinsi dimaksud.

3. Objek PKB

Objek pajak PKB adalah kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. Termasuk dalam objek PKB adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor yang digunakan di semua jenis jalan darat, antara lain, di kawasan bandara, pelabuhan laut, perkebunan, kehutanan, pertanian, pertambangan, industri, perdagangan, dan sarana olah raga dan rekreasi.

4. Subjek PKB

Pada PKB, subjek pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor. Sementara itu, yang menjadi wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Jika wajib pajak berupa badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut. Dengan demikian, pada PKB subjek pajak sama dengan wajib pajak, yaitu orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor.

Dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, wajib pajak dapat diwakili oleh pihak tertentu yang diperkenankan oleh undang-undang dan peraturan daerah tentang PKB. Wakil wajib pajak bertanggung jawab secara pribadi dan secara tanggung renteng atas pembayaran pajak terutang. Selain itu, wajib pajak dapat menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

5. Dasar Pengenaan, Tarif, dan Cara Perhitungan PKB

1. Dasar pengenaan PKB

Dasar pengenaan PKB dihitung sebagai perkalian dari dua unsur pokok, yaitu:

- a. Nilai jual kendaraan bermotor (NJKB), yaitu nilai jual kendaraan bermotor yang diperoleh berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor sebagaimana tercantum dalam tabel nilai jual kendaraan bermotor yang berlaku.
- b. Bobot, yang mencerminkan secara relatif kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

NJKB diperoleh berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor. Harga pasaran umum adalah harga rata-rata yang diperoleh dari sumber data, antara lain agen tunggal pemegang merek (ATPM) dan asosiasi penjual kendaraan bermotor. NJKB ditetapkan berdasarkan harga pasaran umum minggu pertama umum atas suatu kendaraan bermotor tidak diketahui, NJKB ditentukan berdasarkan faktor-faktor berikut ini:

- a. Isi silindris, yaitu isi ruangan yang berbentuk bukat torak pada mesin kendaraan bermotor yang ikut menentukan besarnya kekuatan mesin dan atau satuan daya.
- b. Penggunaan kendaraan bermotor.
- c. Jenis kendaraan bermotor
- d. Merek kendaraan bermotor
- e. Tahun pembuatan kendaraan bermotor
- f. Berat total kendaraan bermotor dan banyaknya penumpang yang diizinkan,
- g. Dokumen impor untuk jenis kendaraan bermotor tertentu

Walaupun demikian, faktor-faktor di atas tidak harus semuanya digunakan dalam menghitung NJKB. Faktor di atas disesuaikan dengan kondisi daerah yang memberlakukan PKB tersebut.

Bobot yang mencerminkan secara relatif kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor dihitung berdasarkan fator-faktor di bawah ini.

- a. Tekanan gandar, yang dibedakan atas jumlah sumbu/as, roda, dan berat kendaraan bermotor.
- b. Jenis bahan bakar kendaraan bermotor, yang dibedakan antara lain atas solar, bensin, gas, listrik, atau tenaga surya.
- c. Jenis, penggunaan, tahun pembuatan, dan ciri-ciri mesin dari kendaraan bermotor, yang dibedakan antara lain atas jenis mesin yang 2 tak atau 4 tak, dan ciri-ciri mesin yang 1.000 cc atau 2.000 cc.

Bobot dinyatakan sebagai koefisien tertentu. Koefisien sama dengan satu berarti kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan oleh kendaraan bermotor tersebut dianggap masih dalam batas toleransi. Koefisien lebih besar dari satu berarti kendaraan bermotor tersebut berpengaruh buruk terhadap kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan, contohnya seperti di bawah ini.

- a. Pada tahun 2002, Menteri Dalam Negeri menetapkan bahwa NJKB mobil Mercedes Bens C.180 *automatic* tahun tahun pembuatan 2000 adalah sebesar $\text{Rp } 290.000.00,00 \times 1,0 = \text{Rp } 290.000.000,00$
- b. Pada tahun 2002, Menteri Dalam Negeri menetapkan bahwa NJKB kendaraan bukan umum jenis truk merek isuzu CXZ 385/515 R Diesel tahun pembuatan 2000 adalah sebesar $\text{Rp } 125.100.000,00$ dengan bobot sebesar 1,3. dengan demikian dasar pengenaan pajak mobil tersebut adalah $\text{Rp } 125.000.00,00 \times 1,3 = \text{Rp } 162.630.000,00$.

Penghitungan dasar pengenaan PKB dinyatakan dalam suatu tabel yang ditetapkan oleh Menteri dalam negeri dengan pertimbangan Menteri Keuangan. Tabel ini ditinjau kembali setiap tahun. Dengan demikian, besarnya dasar pengenaan pajak dapat berubah dari waktu ke waktu sesuai dengan perkembangan harga pasaran.

Dasar pengenaan PKB yang meliputi NJKB dan bobot ditetapkan dengan keputusan gubernur berdasarkan tabel yang ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri. Untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar dasar pengenaan pajak adalah perkalian tarif, klasifikasi

kendaraan (umum dan bukan umum), dan nilai jual yang ditetapkan oleh gubernur.

2. Tarif PKB

Tarif PKB berlaku sama pada setiap provinsi yang memungut PKB. Tarif PKB ditetapkan dengan peraturan daerah provinsi. Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 Pasal 5 tarif PKB dibagi menjadi tiga kelompok sesuai dengan jenis penguasaan kendaraan bermotor, yaitu sebesar:

- a. 1,5% (satu koma lima persen) untuk kendaraan bermotor bukan umum
- b. 1% (satu persen) untuk kendaraan bermotor umum, yaitu kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran; dan
- c. 0,5% (nol koma lima persen) untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar.

3. Perhitungan PKB

Besarnya Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak. Secara umum, perhitungan PKB adalah sesuai dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Pajak Terutang} &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak} \\ &= \text{Tarif Pajak} \times (\text{NJKB} \times \text{Bobot})\end{aligned}$$

Berdasarkan contoh perhitungan dasar pengenaan pajak yang dikemukakan pada bagian 1 di atas dapat dihitung besarnya pajak terutang, yaitu:

- a. Untuk mobil Mercedes Benz C.180 *automatic* tahun pembuatan 2000 besarnya PKB yang terutang adalah $1,5\% \times \text{Rp } 290.000.000,00 = \text{Rp } 4.350.000,00$; dan
- b. Untuk kendaraan bukan umum jenis truk merek Isuzu CXZ 385/515 R Diesel tahun pembuatan 2000 besarnya PKB yang terutang adalah $1,5\% \times \text{Rp } 162.630.000,00 = \text{Rp } 2.439.450,00$.

e. Kualitas Pelayanan Pajak

1. Pelayanan Pajak

Pelayanan pajak adalah Pelayanan yang diberikan oleh unit kerja dari direktorat pajak yang melaksanakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang terdaftar sebagai wajib pajak maupun tidak terdaftar sebagai wajib pajak.

a. Prosedur Pelayanan Pajak, yaitu:

1. Wajib pajak dan Wajib Retribusi memberikan persyaratan yang ditetapkan.
2. Petugas melakukan pemeriksaan data persyaratan.
3. Petugas menyiapkan formulir pendaftaran bagi Wajib Pajak /Wajib Retribusi.
4. Wajib Pajak / Wajib Retribusi mengisi formulir SPTPD dan SPTRD dan menandatangani yang telah di beri informasi oleh petugas.
5. Petugas membuat tanda terima SPTPD dan SPTRD.

6. Dicatat dan didaftar dalam kartu data untuk diserahkan kepada seksi penetapan untuk ditetapkan.
7. Selanjutnya Sub Seksi Perhitungan membuat Nota Perhitungan Pajak/Retribusi berdasarkan Kartu Data selanjutnya menyerahkan kembali Kartu Data tersebut ke Sub Seksi Pendataan.
8. Berdasarkan Nota Perhitungan Sub Seksi Penetapan menerbitkan SKPD dan SKRD yang telah diterbitkan untuk ditanda tangani oleh Kepala Seksi Penetapan dan diketahui oleh Kadispenda.
9. Selanjutnya SKPD/SKRD tersebut diserahkan kepada Wajib Retribusi/Wajib Pajak yang disertai dengan tanda terima.

b. Standar Pelayanan Pajak

Setiap penyelenggaraan pelayanan pajak harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan pajak yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan, maksudnya prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

- 3) Biaya pelayanan, maksudnya biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan, maksudnya hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana, maksudnya penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan pajak.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, maksudnya kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2. Kualitas Pelayanan

Parasuraman (1988) mendefinisikan kualitas layanan sebagai a *measure of how well the service level delivered matches customers expectation*. Pendapat Parasuraman dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diterima sesuai harapan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. Sedangkan menurut Wyckof dalam Lovelock (1988) dalam Purnama (2006:19) memberikan pengertian kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Dalam kaitannya dengan pelayanan yang berkualitas, Maxwell (dalam Potter, 1998 dalam Supriyono (2002) mengungkapkan perlunya beberapa kriteria yaitu :

1. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
2. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas.
3. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
4. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis / cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif, dan manusiawi.
5. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
6. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat

Gronroos (1990) dalam Purnama (2006:20) menyatakan bahwa kualitas layanan meliputi:

1. Kualitas fungsi, yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan terdiri dari dimensi kontak dengan konsumen, sikap

dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses, dan *service mindedness*.

2. Kualitas teknis dengan kualitas output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan estetika output.
3. Reputasi perusahaan, yang dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi di mata konsumen.

Menurut Parasuraman (1985) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) *Tangibles* (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan pekerja.
- 2) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan membuktikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap.
- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik.

- 5) *Emphaty* (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

Sedangkan menurut Gronroos, et al. (1994) dalam Purnama (2006:23) mengatakan bahwa ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas layanan, yaitu:

- 1) *Outcome-related Criteria*, kriteria yang berhubungan dengan hasil kinerja layanan yang ditunjukkan oleh penyedia layanan menyangkut profesionalisme dan keterampilan. Konsumen menyadari bahwa penyedia layanan memiliki sistem operasi, sumber daya fisik, dan pekerja dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memecahkan masalah konsumen secara profesional.
- 2) *Process-related Criteria*, kriteria yang berhubungan dengan proses layanan. Kriteria ini terdiri dari: sikap dan perilaku pekerja, keandalan dan sifat dapat dipercaya, dan tindakan perbaikan jika melakukan kesalahan.
- 3) *Image-related Criteria*, yaitu reputasi dan kredibilitas penyedia layanan yang memberikan keyakinan konsumen bahwa penyedia layanan mampu memberikan nilai atau imbalan sesuai pengorbanannya.

f. Administrasi Pajak

1. Pengertian

Administrasi menurut A. Dunsire yang telah dikutip oleh Denovan dan Jackson (1991) dikemukakan oleh Yeremias T Keban (2004) yaitu bahwa:

Administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan, implementasi, mengarahkan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghabiskan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritis.

Selanjutnya, administrasi merupakan suatu proses dinamis dan berkelanjutan yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan orang dan material melalui koordinasi dan kerja sama. Menurut Ensiklopedi perpajakan yang ditulis oleh Sophar Lumbantoruan (1997), administrasi perpajakan (*tax administration*) adalah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak.

Jadi administrasi pajak sebagai prosedur meliputi tahap-tahap antara pendaftaran wajib pajak, penetapan pajak, dan penagihan pajak. Tahap-tahap yang tidak solid dapat merupakan sumber kecurangan

2. Peran Administrasi Perpajakan

Mengenai peran administrasi perpajakan, Liberty Pandiangan mengemukakan bahwa administrasi perpajakan diupayakan untuk

merealisasi peraturan perpajakan dan perimaan negara sebagaimana amanat APBN.

De Jantscher (1997) menekankan peran penting administrasi perpajakan dengan menuju pada kondisi terkini, dan pengalaman di berbagai negara berkembang, kebijakan perpajakan (*tax policy*) yang dianggap baik (adil dan efisien) dapat saja orang sukses menghasilkan penerimaan atau mencapai sasaran lainnya karena administrasi perpajakan tidak mampu melaksanakannya

Administrasi perpajakan berperan penting dalam sistem perpajakan di suatu negara. Suatu negara dapat dengan sukses mencapai sasaran yang diharapkan dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal, karena administrasi perpajakannya mampu dengan efektif melaksanakan sistem perpajakan di suatu negara yang dipilih.

Carlos A. Silvani (1992) menyebutkan administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah:

1. Wajib pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*).

Dengan administrasi pajak yang efektif akan mampu mendeteksi dan menindak dengan menerapkan sanksi tegas bagi masyarakat yang telah memenuhi ketentuan menjadi wajib pajak tapi belum terdaftar. Penambahan jumlah wajib pajak secara signifikan akan meningkatkan jumlah penerimaan pajak.

2. Wajib pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

Administrasi perpajakan efektif akan dapat mengetahui penyebab wajib pajak tidak menyampaikan SPT melalui pemeriksaan pajak.

3. Penyelundup pajak (*tax evaders*).

Penyelundup pajak (*tax evaders*), yaitu wajib pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan akan lebih terdeteksi dengan dukungan adanya bank data tentang wajib pajak dan seluruh aktivitas usahanya sangat diperlukan.

4. Penunggak pajak (*delinquent tax pavers*).

Upaya pencairan tunggakan pajak dilakukan melalui pelaksanaan tindakan penagihan secara intensif dalam administrasi pajak yang baik akan lebih efektif melaksanakan upaya tersebut.

Apabila tindakan dan keputusan pemerintah dalam upaya meningkatkan penerimaan negara untuk menyiapkan dana pelaksanaan fungsi pemerintahan itu sudah mampu mengatasi masalah-masalah di atas, tentunya administrasi perpajakan negara yang ada dapat dikatakan baik, sehingga tujuan utama penerimaan negara dari sektor pajak akan meningkat.

Pelaksanaan administrasi pajak yang baik tentunya perlu menerapkan manajemen modern, yang terdiri dari pelaksanaan perencanaan (*Planning*) yang baik, pengorganisasian (*Organizing*) yang

tepat, pelaksanaan (*Actuating*), dan pengawasan (*Controlling*) yang berkesinambungan. Selain itu, juga perlu adanya kebijakan perpajakan dari pemerintah yang tepat, peraturan pelaksanaan perundang-undangan perpajakan yang jelas dan simpel untuk memudahkan fiskus dan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Dan juga tersedianya pegawai pajak yang berkualitas, terampil, berdedikasi tinggi, memiliki kemampuan yang telah teruji dalam intelektual dan tentunya memiliki integritas. Yang tak kalah pentingnya adalah adanya pelaksanaan penegakan hukum (*tax law enforcement*) yang tegas dan konsisten.

Pada dasarnya sasaran administrasi perpajakan adalah meningkatkan kepatuhan taxpayers dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dan pelaksanaan ketentuan perpajakan secara seragam satu persepsi antara wajib pajak dan fiskus dalam menilai suatu ketentuan untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya optimal.

B. KAJIAN RISET YANG RELEVAN

Syafri (2006) melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Hasilnya menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tanjung (2008) melakukan penelitian tentang Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di kota Padang. Faktor-faktor yang diteliti yaitu administrasi pajak, tarif pajak, hukum

pajak, pemeriksaan pajak, sanksi pajak, tingkat pendidikan, dan tingkat pendapatan. Penelitian ini dilakukan di kecamatan Kota Tengah yang tingkat realisasi PBB nya terendah. Hasilnya menunjukkan bahwa administasi perpajakan dan pendapatan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB, sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

Menurut penelitian Franklin (2008) melakukan penelitian tentang Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di kota Padang. Faktor-faktor yang diteliti yaitu tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan, administrasi pajak dan sanksi pajak. Penelitian ini dilakukan di kecamatan Kota Tengah yang tingkat realisasi PBB nya tertinggi. Hasilnya menunjukkan bahwa kompensasi dan tingkat pemahaman berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB, sedangkan sanksi pajak, administrasi pajak, tingkat penghasilan dan tingkat pengalaman tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB

Penelitian yang dilakukan Muslim (2007) melakukan penelitian tentang Pengaruh tingkat Pemahaman, pendidikan, pengalaman dan penghasilan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Padang. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat pemahaman dan pengalaman mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

C. HUBUNGAN ANTAR VARIABEL

1. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diterima sesuai harapan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. Menurut Parasuraman dalam kualitas pelayanan ada lima hal yang harus diperhatikan yaitu *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (kerezposifan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (kepedulian), dan *Tangibles* (berwujud). Apabila fiskus memberikan pelayanan yang berkualitas maka wajib pajak akan senang dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti dapat merumuskan dugaan sementara mengenai Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor dikota Padang diduga mempunyai pengaruh positif.

2. Hubungan antara Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Administrasi perpajakan merupakan cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Administrasi perpajakan berperan penting dalam sistem perpajakan di suatu negara. Sasaran administrasi

perpajakan adalah meningkatkan kepatuhan *taxlayers* dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dan pelaksanaan ketentuan perpajakan secara seragam satu persepsi antara wajib dan fiskus dalam menilai suatu ketentuan untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya optimal.

Menurut Ancok (2004) dalam Franklin orang bergairah membayar pajak bila ada kemudahan dari pemerintah dalam menunaikan tugasnya. Kemudahan itu meliputi: kemudahan menyetor pajak terutang, memahami peraturan dan pengisian kuisioner. Sehingga kondisi administrasi perpajakan suatu negara diduga mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

D. KERANGKA KONSEPTUAL

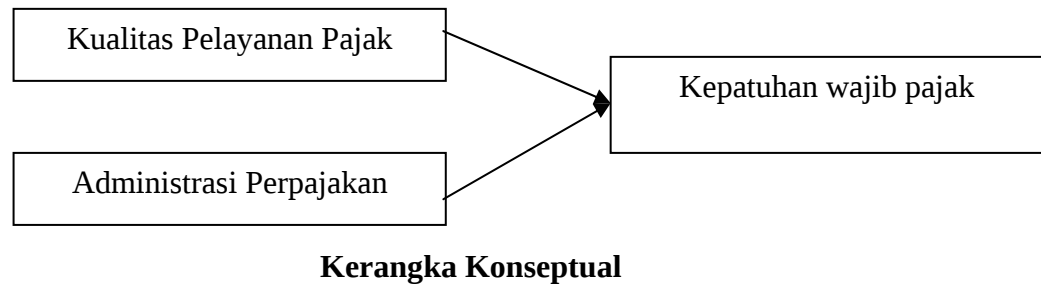
Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak adalah wajib pajak yang tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir dan tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayar pajak, dan tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir

Pemerintah sangat mengharapkan agar wajib pajak menjadi patuh, karena wajib pajak yang patuh biasa diharapkan untuk membantu menyukseskan pembangunan. Riko dalam Muslim (2007) melakukan

penelitian untuk mengetahui hubungan antara pemahaman wajib pajak badan dan fiskus terhadap kepatuhan perpajakan. Ia melihat dari sisi perencanaan dan usaha penggelapan pajak. Ini dibuktikan oleh penelitian Muslim (2007), ia meneliti pengaruh tingkat pemahaman , pendidikan, penghasilan dan pengalaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak (KPP) Padang. Ia menunjukkan bahwa tingkat pemahaman, pendidikan, penghasilan, hasilnya menunjukkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Analisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut berperan penting dalam memotivasi fiskus dalam pemungutan pajak. Mengingat pentingnya faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak maka diperlukan tanggapan dari responden (wajib pajak) untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan pajak dan administrasi pajak mempengaruhi mereka dalam membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya kualitas pelayanan dan administrasi perpajakan. Kualitas pelayanan merupakan sebagai perbandingan antara pelayanan ke konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Dan Administrasi perpajakan merupakan cara-cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah. Maka dibuatlah kerangka konseptual seperti dibawah ini:



E. HIPOTESIS

Dari uraian teori dan latar belakang permasalahan sebelumnya, maka dapat di buat beberapa hipotesis terhadap permasalahan tersebut sebagai berikut:

Hipotesis (1) : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Hipotesis (2) : Administrasi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari analisis Kualitas Pelayanan Pajak dan Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang.
2. Administrasi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, maka peneliti menyarankan bahwa:

1. Bagi Kantor Samsat sebaiknya harus lebih memperhatikan kualitas pelayanan dengan cepat dan tanggap terhadap keluhan mengenai pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dari Wajib Pajak, agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak sebagai pengguna layanan.
2. Bagi masyarakat agar meningkatkan kepatuhan membayar pajak.
3. Untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan modifikasi dan perbaikan atas instrumen penelitian, kemudian melakukan pengujian kembali sesuai dengan konteks penelitian ini.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak luput dari keterbatasan. Adapun keterbatasan yang ada dalam penelitian ini antara lain yaitu peneliti hanya membuktikan bukti empiris terhadap perspektif pelanggan, dalam hal ini adalah kepuasan wajib pajak yang dinilai dari persepsinya mengenai kualitas pelayanan dan administrasi pajak kantor Samsat di Kota Padang, tetapi pekerja di Kantor Samsat di Kota Padang tidak. Selain itu ada variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, seperti Tarif Pajak, Hukum Pajak, Pemeriksaan Pajak, Sanksi Pajak, Tingkat Pendidikan, Dan Tingkat Pendapatan yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Selain itu keterbatasan penelitian ini yaitu pada instrumen-instrumen penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu semua tetapi tidak merujuk kepada Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 tentang kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Bastian, Indra. 2006. *Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta: Erlangga
- Devano, Sony dan Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana
- Franklin, Bermana. 2008. Pengaruh Tingkat Pemahaman, Pengalaman, Penghasilan, Administrasi Pajak, Kompensasi Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB di kecamatan Padang Barat. *Skripsi : FE UNP*
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan SPSS*. Semarang: Universitas Dipenogoro
- Kuncoro, Mudrajat. 2003. *Metodologi Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi
- _____. 2003. *Perpajakan. Edisi Revisi*. Yogyakarta : Ando offset
- Muslim, Afdila. 2007. Pengaruh Tingkat Pemahaman, Pendidikan, Pengalaman Dan Penghasilan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Padang. *Skripsi : FE Unand*
- Purnama, Nursyabani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Jogja : Ekonisia
- Parasuraman, Zeithaml dan Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for future Research. Journal of Marketing*. Vol. 49, hal 41-50
- Siahaan, Marihot P. 2005. *Pajak Daerah & Retribusi Daerah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Methods for Business A Skill Building Approach, Fourth Edition. Southern Illinois University at Carbondale. John Wiley and Sons, inc.*
- Sugianto. 2008. *Pajak dan Retribusi Daerah*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : CV. Alfabeta
- Syafri, Rita. 2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terhadap kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi Unand*
- Tanjung, wilda. 2008. Pengaruh Administrasi Pajak, Tarif Pajak, Hukum Pajak, Pemeriksaan Pajak, Sanksi Pajak, Tingkat Pendidikan Dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB Di Kecamatan Padang. *Skripsi: FE UNP*
- Umar, Husein. 1999. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Undang-undang Pajak Lengkap*. 2008. Jakarta: Mitra wacana media
- Waluyo. 2005. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat