EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi
Vol.3, No.6, September 2024

Analisis Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Dan Pemahaman Wajib Pajak Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Case Study Pada Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Wilayah Kota Surabaya)

Karolina Setia[1], Herlambang Pudjo Santosa[2]
[1,2] STIE YAPAN SURABAYA
E-mail: karolinasetia29@gmail.com [1], herlambangpudjo@gmail.com [2]

Article History:
Received: 01 Agustus 2024
Revised: 15 Agustus 2024
Accepted: 17 Agustus 2024

Keywords: *taxpayer compliance, vehicle tax, tax knowledge, taxpayer awareness, tax service, trust in government*

Abstract: *This study aims to analyze the factors influencing the compliance of motorcycle taxpayers in Surabaya. Taxpayer compliance is crucial for increasing local tax revenue, which contributes to regional development. The study employs a qualitative method with a survey approach, where data are collected through questionnaires distributed to motorcycle owners in Surabaya. The independent variables analyzed include tax knowledge, taxpayer awareness, perceptions of tax services, penalties and fines, and trust in the government. The data analysis is conducted using multiple linear regression to determine the effect of each variable on taxpayer compliance levels. The results indicate that tax knowledge, taxpayer awareness, and perceptions of tax services have a significant positive impact on taxpayer compliance. These findings suggest that to improve taxpayer compliance, the government should focus on enhancing tax education, improving the quality of tax services, and building public trust in the tax system.*

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional merupakan rangkaian upaya yang bersinambungan dan meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara untuk melaksanakan tugas mewujudkan tujuan nasional yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945. Pembangunan nasional mempunyai tujuan yaitu untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur yang merata, baik material maupun spiritual berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Hakekat pembangunan nasional bertujuan meningkatkan tarif hidup dan kesejahteraan yang adil dan merata, yang ingin diusahakan melalui pembangunan. Dengan laju pertumbuhan pada tingkat lebih tinggi agar tercapainya pembangunan tersebut diperlukan beberapa hal sebagai sasarannya antara lain: wajib pajak atau persepsi wajib pajak dan faktor yang mempengaruhinya. Diketahui bahwa sumber penerimaaan negara terbesar adalah dari pajak yaitu sekitar 82% (Badan Pusat Statistik, 2022).

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan jenis pajak provinsi yang merupakan

bagian dari pajak Daerah (UU No.28 Tahun 2009 pasal 1 angka 12 dan 130) Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu sumber pendapatan penting bagi pemerintah di banyak negara. Memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dapat membantu meningkatkan penerimaan pajak dan memastikan kelangsungan pendanaan untuk layanan publik seperti infrastruktur jalan. Dalam konteks keadilan pajak, penting untuk memastikan bahwa sistem pajak kendaraan bermotor adil dan berimbang bagi semua wajib pajak. Penelitian ini dapat membantu mengidentifikasi area-area dimana keadilan pajak mungkin terganggu atau perlu ditingkatkan.

Efisiensi administrasi pajak, dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, pemerintah dapat merancang kebijakan dan strategi administrasi pajak yang lebih efektif (Andinata, 2016). Ini dapat mengurangi biaya administrasi dan meningkatkan penggunan sumber daya yang tersedia. Penerimaan pajak kendaraan bermotor digunakan untuk membiayai layanan publik seperti perawatan dan pengembangan infrastruktur jalan. Dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah dapat meningkatkan ketersediaan dan kualitas layanan publik yang berkaitan dengan transportasi dan infrastruktur**.** Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai fiskus berperan penting dalam menciptakan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak menegenai kewajiban mereka juga menjadi aspek krusial dalam meningkatkan tingkat kepatuhan. Dengan jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat, penting untuk menilai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan (Cahyani et al., 2021) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaran bermotor dengan sanksi pajak sebagai variabel modernisasi pada covid-19 dimana memperoleh hasil bahwa kewajiban moral, efektifitas sistem pajak, berpengaruh positif terhadap pajak kendaran bermotor, sedangkan biaya kepatuhan, pelayan fiskus, berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian (Awaloedin et al., 2020) mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, tarif pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tenyata ditemukan bahwa belum sepenuhnya mampu memberikan penjelasan tentang analisis faktor-faktor dari kualitas, pengetahuan dan pemahaman wajib pajak yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaran bermotor hasilnya tidak konsisten karena lokasi penelitian, variabel penelitian dan periode tahun penelitian. Maka dari itu peneliti ingin meneliti kembali terkait analisis faktor-faktor kuaalitas, pengetahuan dan pemahaman yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara seseorang dalam membantu, mengurus, menyediakan atau menyiapkan apa yang dibutuhkan sesorang. Sementara itu, fiskus merupakan petugas atau aparat pajak. Jadi, fiskus dapat diartikan sebagai cara dari petugas pajak dalam memenuhi apa yang dibutuhkan oleh wajib pajak dalam memenuhi dan memahami masalah seputar masalah tentang perpajakan. Wajib pajak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung pada bagaiman bagaimana aparat perpajakan (fiskus) memberikan suatu kepuasan pelayanan bagi wajib pajak itu sendiri. (Sari & Fidiana, 2017) menjelaskan bahwa cara yang menurut mereka paling baik yaitu untuk bisa mengubah sikap masyarakat yang masih kontra dan belum

memahami pentingnya membayar pajak adalah melalui pelayanan. Oleh karena itu pelayanan fiskus yang baik harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, sehingga wajib pajak bersemangat dalam membayar pajak

Teori Artibusi

Didalam teori ini, dinyatakan maksud bahwa seseorang akan memperhatikan sikap (perilaku) orang lain, mereka akan menyimpulkan bahwa sikap orang lain tersebut timbul dikarenakan adanya pengaruh internal dan eksternal (Maretaniandini et al., 2023). Perilaku internal adalah perilaku (sikap) yang berada dibawah kendali sendiri, sedangkan perilaku eksternal merupakan perilaku (sikap) yang dipengaruhi dari luar disebabkan tuntutan situasi atau lingkungan.

***Theory of Reasoned Action* (TRA)**

Theory of reasoned (TRA) menjelaskan tentang perilaku yang berubah-ubah berdasarkan hasil dari niat perilaku, dan niat perilaku yang dipengaruhi oleh norma sosoial dan sikap individu terhadap perilaku (Aulia et al., 2024).

Theory of reason action yang dikembangkan oleh Fishibein dan Ajzen, menyatakan bahwa prediksi terbaik mengenai perilaku seseorang adalah berdasarkan minat orang tersebut. Minat perilaku didasari oleh dua faktor utama yaitu: kepercayaan individu atas hasil dari perilaku yang dilakukan oleh persepsi individu atas pandangan orang-orang terdekat individu terhadap perilaku yang dilakukan (Aulia et al., 2024). Salah satu variabel yang mempengaruhi yaitu sikap, dipengaruhi oleh hasil tindakan yang sudah dilakukan pada masa lalu. Sedangkan norma subyektif, akan dipengaruhi oleh keyakinan akan pendapat orang lain serta motivasi untuk menaati keyakinan atau pendapat orang lain tersebut.

Persepsi Kualitas Pelayanan perpajakan

Persepsi kualitas pelayanan perpajakan adalah variabel independen (X1) indikator kualitas pelayanan ditentukan oleh kualitas interaksi (cara fiskud dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas), kualitas lingkungan fisik, dan kualitas pelayanannya (Andreansyah & Farina, 2022).

Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan

Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan adalah variabel independen (X2). Semakin luas pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Lianty et al., 2017).

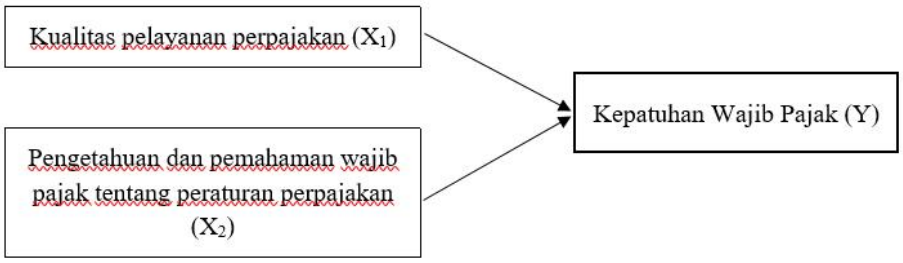
Teori kepatuhan pajak (James S. Comelan, ahli sosiolog)

Kepatuhan wajib pajak mengacu pada kewajiban atau tanggung jawab yang dimiliki oleh para wajib pajak untuk mematuhi peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. (Romadhon & Diamastuti, 2020) kriteria tertentu adalah sebagai briku: Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan, Tidak memiliki tunggakakan pajak untuk semua jenis pajak, selain tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak dan Laporan keuangan diaudit oleh Akutan publik atau Lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.

Kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah variabel dependen (Y). Kepatuhan pajak adalah kesediaan dari wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab pajaknya berarti tunduk dan taat kepada ketentuan yang berlaku, tanpa adanya inpeksi, penyelidikan mendalam, peringatan atau ancaman dalam menghadapi konsekuensi baik secara hukum mapun administrasi (Romadhon & Diamastuti, 2020).

Gambar 1. Kerangka Konseptual



METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode induktif dengan pendekatan kualitatif, yang mana bisa menarik generalisasi apa yang diamati (dianalisa) secara teori abstrak tentang proses, tindakan, atau interaksi berdasarakan pandangan peneliti (*Grouned Theory*) (Sugiyono & Lestari, 2021). Populasi dari penelitian ini mengacu pada wajib pajak yang berada di wilayah kota Surabaya. Berdasarkan kuisioner yang telah disebar, 150 rangkap adalah populasinya, kuisioner yang kembali sebanyak 138 rangkap, tetapi 9 rangkap tidak dapat digunakan karena beberapa faktor, sehingga kuisoner yang memenuhi kriteria dan diisi lengkap oleh responden adalah sebanyak 129 rangkap (sampel). Berikut adalah tabel perinciannya :

Tabel 1. Tingkat Pengembalian Kuesioner

Kuesioner	Jumlah
Kuesioner yang disebar	150
Kuesioner yang tidak kembali	12
Kuesioner yang tidak dapat digunakan	9
Kuesioner yang dapat digunakan	129

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Statistik Deskriptif

Jumlah kuesioner yang disebarkan adalah sebanyak 150 rangkap. Dari penyebaran yang dilakukan, kuesioner yang kembali sebanyak 138 rangkap (*response rate* sebesar 92%). Kuesioner yang tidak kembali sebanyak 12 rangkap. Kuesioner yang tidak dapat digunakan karena beberapa faktor seperti tidak diisi lengkap oleh responden yaitu sebanyak 19 rangkap. Sehingga, kuesioner yang memenuhi kriteria dan diisi lengkap oleh responden berjumlah sebanyak 129 rangkap. Deskripsi data dalam penelitian ini mencakup jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan jumlah kendaraan bermotor roda dua yang dimiliki oleh responden.

1. Data Responden berdasarkan jenis kelamin

Jumlah responden perempuan dalam penelitian sebanyak 62 orang dan responden laki-

laki sebanyak 67 orang. Berdasarkan hasil distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat bahwa jumlah responden penelitian tidak didominasi oleh perempuan maupun laki-laki. Persentase jumlah responden laki-laki yaitu sebesar 51,9% dan responden perempuan yaitu sebesar 48,1%. Secara detailnya hasil pengolahan data untuk distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin responden dapat dilihat dalam tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	67	51.9	51.9	51.9
	Perempuan	62	48.1	48.1	100.0
	Total	129	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 2 diatas maka dapat disimpulkan bahwa baik responden laki-laki maupun perempuan telah memahami pentingnya pajak terutama tehadap pajak kendaraan bermotor roda dua yang mereka miliki. Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan hasil analisis data responden yang telah dilakukan sebelumnya.

2. Data Responden berdasarkan usia

Berikut ini ditunjukkan hasil distribusi frekuensi responden berdasarkan usia, kategori usia yang digunakan di dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga strata yaitu 17 – 27 tahun, 28 – 38 tahun dan diatas 38 tahun. Hasil pengolahan data untuk distribusi frekuensi berdasarkan usia responden dapat dilihat dalam tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-27 tahun	44	34.1	34.1	34.1
	28-38 tahun	52	40.3	40.3	74.4
	diatas 38	33	25.6	25.6	100.0
	Total	129	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 3 diatas maka dapat disimpulkan bahwa responden yang berusia sekitar 28 – 38 tahun yang mendominasi di dalam penelitian ini. Hal ini jelas bahwa pada usia yang tergolong produktif tersebut seorang individu telah lebih banyak memahami tetang pajak kendaraan bermotor roda dua yang mereka miliki dibandingkan dengan kategori usia lainnya. Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan hasil analisis data responden yang telah dilakukan sebelumnya.

3. Data Responden berdasarkan pekerjaan

Berikut ini ditunjukkan hasil distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis pekerjaan yang dibagi menjadi lima kategori yaitu, pelajar/mahasiswa, karyawan swasta, wiraswasta, aparatur negara (PNS, Polri, dll) dan lainnya. Hasil pengolahan data untuk distribusi frekuensi berdasarkan pekerjaan responden dapat dilihat dalam tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	31	24.0	24.0	24.0
	Karyawan Swasta	40	31.0	31.0	55.0
	Wiraswasta	15	11.6	11.6	66.7
	Aparatur Negara (PNS, Polri, dll)	10	7.8	7.8	74.4
	Lainnya	33	25.6	25.6	100.0
	Total	129	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 4 diatas maka dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden berprofesi sebagai karyawan swasta yaitu sebanyak 31% kemudian dilanjutkan dengan pekerjaan lainnya sebesar 25,6%, pelajar/mahasiswa sebesar 24%, wiraswasta 11,6% dan aparatur negara (PNS, Polri, dll) sebesar 7,8%. Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan hasil analisis data responden yang telah dilakukan sebelumnya.

4. Data Responden berdasarkan jumlah kendaraan roda dua yang dimiliki

Berikut ini ditunjukkan hasil distribusi frekuensi responden berdasarkan jumlah kendaraan bermotor roda dua yang dimiliki oleh responden dimana dibagi menjadi tiga kategori yaitu, satu kendaraan, dua kendaraan dan lebih dari atau sama dengan tiga kendaraan. Hasil pengolahan data untuk distribusi frekuensi berdasarkan pekerjaan responden dapat dilihat dalam tabel 5 di bawah ini,

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jumlah Kendaraan Roda Dua yang Dimiliki

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	satu	66	51.2	51.2	51.2
	dua	44	34.1	34.1	85.3
	diatas 3	19	14.7	14.7	100.0
	Total	129	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 5 diatas maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memiliki kendaraan roda dua berjumlah 1 sebanyak 51,2% kemudian dilanjutkan dengan yang memiliki kendaraan roda dua berjumlah 2 sebesar 34,1% dan yang memiliki kendaraan roda dua lebig dari 3 hanya sebesar 14,8%. Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan hasil analisis data responden yang telah dilakukan sebelumnya.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini data yang diuji sebanyak 60 responden dengan menggunakan *software* SPSS. Item atau indikator dikatakan valid jika hasil angka korelasi *product moment Pearson* (*r*hitung) pada level signifikansi < 0,01 dan suatu instrumen di dalam penelitian dapat dikatakan valid jika nilai koefisien korelasinya lebih besar dari 0.3. Hasil pengujian validitas pada penelitian ini ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Indikator Item	Koefisien Korelasi	Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1)	$X_{1.1}$	0.809	0.000	Valid
	$X_{1.2}$	0.822	0.000	Valid
	$X_{1.3}$	0.819	0.000	Valid
	$X_{1.4}$	0.932	0.000	Valid
	$X_{1.5}$	0.870	0.000	Valid
	$X_{1.6}$	0.860	0.000	Valid
	$X_{1.7}$	0.803	0.000	Valid
Pengetahuan dan Pemahaman Pajak (X_2)	$X_{2.1}$	0.788	0.000	Valid
	$X_{2.2}$	0.725	0.000	Valid
	$X_{2.3}$	0.738	0.000	Valid
	$X_{2.4}$	0.839	0.000	Valid
	$X_{2.5}$	0.793	0.000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	$Y_{1.1}$	0.810	0.000	Valid
	$Y_{1.2}$	0.804	0.000	Valid
	$Y_{1.3}$	0.794	0.000	Valid
	$Y_{1.4}$	0.356	0.000	Valid
	$Y_{1.5}$	0.815	0.000	Valid
	$Y_{1.6}$	0.859	0.000	Valid
	$Y_{1.7}$	0.826	0.000	Valid

Pada tabel 6 diatas menunjukkan bahwa item-item pertanyaan pada variabel *independen* yaitu kualitas pelayanan fiskus (x_1) dan pengetahuan dan pemahaman pajak (x_2) maupun pada variabel *dependen* yaitu kepatuhan wajib pajak (y) menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan untuk variabel *independen* mempunyai nilai *r* yang lebih besar dari 0.3 ($r > 0.3$) dan mempunyai nilai probabilitas lebih kecil dari 0,01 ($\alpha < 0.01$) sehingga dinyatakan bahwa data yang dihasilkan adalah "***valid***".

2. Uji Reliabilitas

Analisis reliabilitas dilakukan dengan cara melihat apakah koefisien *cronbatch's alpha* lebih besar dari 0,60. Jika koefisien *cronbatch's alpha* menunjukkan nilai lebih besar dari 0,60 maka dapat dikatakan bahwa variabel yang diukur tersebut reliabel.

Tabel 7. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Reliabilitas (Cronbach's Alpha)	Keterangan
Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1)	0.933	Reliabel
Pengetahuan dan Pemahaman Pajak (X_2)	0.833	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.859	Reliabel

Berdasarkan tabel 8 diatas menunjukkan bahwa koefisien *cronbatch's alpha* pada semua item pertanyaan untuk variabel independen (kualitas pelayanan fiskus (x_1) dan pengetahuan dan pemahaman pajak (x_2)) dan variabel dependen (kepatuhan WPOP (y)) seluruhnya menunjukkan bahwa memiliki nilai lebih dari 0,60. Dengan demikian seluruh variabel baik independen maupun dependen dinyatakan memiliki reliabilitas/kehandalan yang baik sehingga dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

Pengujian Hipotesis

Uji Regresi Linear Berganda

Pengujian hipotesis di dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Pemilihan teknik tersebut berdasarkan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS maka diperoleh hasil dari regresi linear berganda sebagaimana ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 8. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.818	1.787		3.815	.000
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.309	.073	.343	4.228	.000
	Pengetahuan dan Pemahaman Pajak	.597	.112	.434	5.346	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil output yang diperoleh dan ditunjukkan pada tabel 4.13 diatas maka model regresi pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$\boldsymbol{Y = 6.818 + 0.309X_1 + 0.597\,X_2 + \varepsilon}$$

Persamaan regresi diatas berarti bahwa:

1. Konstanta sebesar 6.818; berarti bahwa jika nilai kualitas pelayanan fiskus (x_1), pengetahuan dan pemahaman perpajakan (x_2) nilainya adalah 0 maka kepatuhan wajib pajak (y) nilainya adalah 6.818
2. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan pajak (X_1) sebesar 0.309; berarti bahwa jika kualitas pelayanan fiskus mengalami kenaikan 1% maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0.309 dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya adalah tetap. Koefisien yang bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak, dimana semakin tinggi tingkat pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka semakin meningkat pula nilai kepatuhan para wajib pajak.
3. Koefisien regresi variabel pengetahuan dan pemahaman pajak (X_1) sebesar 0.597; berarti bahwa jika pengetahuan dan pemahaman pajak mengalami kenaikan 1% maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0.597 dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya adalah tetap. Koefisien yang bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pengetahuan dan pemahaman pajak dengan kepatuhan wajib pajak, dimana semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman seseorang tentang pajak maka semakin meningkat pula nilai kepatuhan para wajib pajak.

Pengujian Hipotesis dengan Uji t

Pengujian hipotesis di dalam penelitian ini menggunakan Uji t. Uji t digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil perhitungan maka dapat diketahui apakah variabel kualitas pelayanan fiskus serta pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajjib pajak. Maka hasil pengujian hipotesis dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 9. Pengujian Hipotesis

Variabel	t hitung	Sign.	Hasil Hipotesis
Kualitas Pelayanan Pajak (X_1)	4.228	0.000	H_1 diterima
Pengetahuan dan Pemahaman Pajak (X_2)	5.346	0.000	H_2 diterima

Sumber data : Data primer (Lampiran 3 diolah)
Keterangan : - signifikan pada level α = 5%

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditunjukkan pada Tabel 9 diatas maka diperoleh bahwa nilai $t_{statistik}$ sebesar 4.228 dan nilai sig. 0.000. Nilai tersebut memperlihatkan bahwa nilai probabilitas t atau signifikan lebih kecil 5% (0.000 < 0.05). Dengan demikian pengujian tersebut menunjukkan bahwa H_1 diterima. Hasil ini memperlihatkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada pajak kendaraan bermotor roda dua di wilayah kota Surabaya, Jawa Timur. Hal ini didukung pula pada penelitian (Lianty et al., 2017; Sari & Fidiana, 2017; Tanilasari & Gunarso, 2017) dimana hasilnya menjelaskan bahwa terdapat pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian yang dituliskan oleh (Tanilasari & Gunarso, 2017) terbukti bahwa terdapat pengaruh secara langsung antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan dari para wajib pajak tepatnya di wilayah KPP Malang Selatan. Walaupun sudah terbukti dengan beberapa penelitian sebelumnya bahwa pelayanan mampu memberikan pengaruh terhadap kepatuhan akan tetapi masih ada beberapa penelitian lainnya yang tidak mendukung hasil penelitian yaitu diantaranya studi yang dituliskan oleh (Andinata, 2016; Tene et al., 2017) dimana pelayanan fiskus tidak mampu mempengaruhi kepatuhan dari setiap wajjib pajak.

Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditunjukkan pada Tabel 4.14 diatas maka diperoleh bahwa nilai $t_{statistik}$ sebesar 5.346 dan nilai sig. 0.000. Nilai tersebut memperlihatkan bahwa nilai probabilitas t atau signifikan lebih kecil 5% (0.000 < 0.05). Dengan demikian pengujian tersebut menunjukkan bahwa H_2 diterima. Hasil ini memperlihatkan bahwa variabel kualitas pengetahuan dan pemahaman pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada pajak kendaraan bermotor roda dua di wilayah kota Surabaya, Jawa Timur. Hal ini didukung pula pada penelitian yang telah dituliskan oleh (Azzahra et al., 2023; Lianty et al., 2017) yang menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman pajak yang dimiliki oleh setiap wajib pajak mampu mempengaruhi serta meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak tersebut. Akan tetapi, pada penelitian (Andinata, 2016) tidak mampu mendukung hasil di dalam penelitian ini dimana hasilnya menjelaskan bahwa hanya kesadaran membayar pajak dan persepsi efektivitas sistem perpajakan yang memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi perpajakan, pengetahuan serta pemahaman tentang peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (Adj. R^2) dari hasil regresi menunjukkan seberapa besar variabel dependen bisa dijelaskan oleh variabel-variabel bebasnya. Berikut adalah hasil uji koefisien deteminasi pada penelitian ini

Tabel 10. Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.701[a]	.491	.483	3.614

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan dan Pemahaman Pajak, Kualitas

Berdasarkan tabel 10 diatas menunjukkan bahwa besarnya koefisien determinasi (Adj. R^2) sebesar 0,491. Hal ini berarti bahwa kontribusi kualitas pelayanan fiskus serta pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan terhadap kepatuhan setiap wajib pajak adalah sebesar 49,1%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 50,9% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diungkapkan di dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelaahan dan analisis secara statistik terhadap data-data yang diperoleh dalam rangka menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, maka penulis dapat menyimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah ditujukan maka diperoleh, nilai probabilitas t atau signifikan lebih kecil 5% (0.000 < 0.05) dengan demikian pengujian tersebut memperlihatkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada pajak kendaraan bermotor roda dua di wilayah kota surabaya, Jawa Timur.
2. Dengan pengujian yang telah dilakukan bahwa variabel pengaruh pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada pajak kendaraan bermotor roda dua di Wilayah Kota Surabaya, Jawa Timur berpengaruh signifikan.

Saran

Kepatuhan wajib pajak sangat ditentukan oleh pelayanan fiskus, oleh karena itu, pegawai fiskus perlu memepertahan kinerja yang efektif seperti: peningkatan pelayanan, edukasi pajak, sosialisasi dan pengusaan tekonologi untuk terus membantu wajib pajak mematuhi aturan pajak kendaraan bermotor roda dua.

REFERENCE

Andinata, M. C. (2016). Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. *Calyptra*, *4*(2), 1–15.

Andreansyah, F., & Farina, K. (2022). Analisis pengaruh insentif pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, *5*(2), 2097–2104.

Aulia, A. A., Alifia, N. P., Purnama, A. Y., Kurniawan, W. N., & Nugraha, J. T. (2024). PENERIMAAN MAGESTY PUBLIC SERVICE: PERSPEKTIF DECOMPOSED THEORY OF REASONED ACTION. *Journal of Governance and Public Administration*, *1*(3), 311–321.

Awaloedin, D. T., Indriyanto, E., & Meldiyani, L. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kec. Pasar Minggu Jakarta Selatan). *Populis: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, *5*(2), 217–233.

Azzahra, N., Sofianty, D., & Nurcahyono, N. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Bandung Conference*

Series: Accountancy, *3*(1), 1–13.

Cahyani, N. M. M. A., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Pada Masa Covid-19 (Studi Pada Desa Padangsambian Kaja). *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, *1*(5), 1495–1505.

Lianty, M., Hapsari, D. W., & Kurnia, K. (2017). Pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. *JRAK*, *9*(2), 55–65.

Maretaniandini, S. T., Wicaksana, R., Tsabita, Z. A., & Firmansyah, A. (2023). Potensi Kepatuhan Pajak UMKM Setelah Kenaikan Tarif Pajak Pertambahan Nilai: Sebuah Pendekatan Teori Atribusi. *Educoretax*, *3*(1), 42–55.

Romadhon, F., & Diamastuti, E. (2020). Kepatuhan Pajak: Sebuah Analisis Teoritis Berdasarkan Perspektif Teori Atribusi. *Jurnal Ilmiah ESAI*, *14*(1), 17–35.

Sari, V. A. P., & Fidiana, F. (2017). Pengaruh tax amnesty, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, *6*(2).

Sugiyono, S., & Lestari, P. (2021). *Metode penelitian komunikasi (Kuantitatif, kualitatif, dan cara mudah menulis artikel pada jurnal internasional)*. Alvabeta Bandung, CV.

Tanilasari, Y., & Gunarso, P. (2017). analisis pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan*, *3*(1).

Tene, J. H., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. L. (2017). Pengaruh pemahaman Wajib Pajak, kesadaran pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *5*(2).