

**PENGARUH AKSES PAJAK, FASILITAS PERPAJAKAN, DAN
KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KELILING BOYOLALI**

SKRIPSI



Oleh :

Amelia Anisa Satya Putri

20219334

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2022**

**PENGARUH AKSES PAJAK, FASILITAS PERPAJAKAN, DAN
KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KELILING BOYOLALI**

SKRIPSI



Oleh :

Amelia Anisa Satya Putri

20219334

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Amelia Anisa Satya Putri
NIM : 20219334
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul : Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Keliling Boyolali

Disetujui dan disahkan :

Hari : Minggu
Tanggal : 2 Januari 2022

Pembimbing,



Nur Kholis, S.E., M.Sc

NIDN. 0516048801

Mengetahui,

Kepala Program Studi S1 Akuntansi



Astuning Saharsini, S.E., M.Acc

NIDN. 0606129102

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Amelia Anisa Satya Putri
NIM : 20219334
Program Studi : Akuntansi
Judul : Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Keliling Boyolali

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan tim penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta (STIE Surakarta) dan diterima untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Akuntansi.

Pada hari : Kamis
Tanggal : 3 Februari 2022

Tim Penguji

Tanda Tangan

Ketua : Rosita, S.E., M.M., Ak., Ca

(.....)

Anggota : Nur Kholis, S.E, M.Sc

(.....)

Mengetahui,
Ketua STIE Surakarta


Dr. Pardi, S.E., MM., M.H

NIDN : 0620026601

Pernyataan Keaslian Skripsi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :

**PENGARUH AKSES PAJAK, FASILITAS PERPAJAKAN, DAN
KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KELILING
BOYOLALI**

tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh perguruan tinggi batal saya terima.

Boyolali, 12 Januari 2022

Yang memberi Pernyataan



Amelia Anisa Satya Putri

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang.”

(Amsal 23:18)

“Serahkanlah perbuatanmu kepada Tuhan, maka terlaksanalah segala rencanamu.”

(Amsal 16:3)

Persembahan :

Skripsi ini saya persembahkan untuk Alm. Bapak Sri Hartono dan Ibu El Nastiti, kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa tanpa henti, cinta kasih, dukungan, semangat, motivasi, dan pembelajaran hidup yang luar biasa. Untuk diri saya, yang sudah mau berusaha, bertahan, dan berjuang untuk sampai dititik ini, melakukan yang terbaik dan mencapai target di perkuliahan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Keliling Boyolali”. Skripsi ini disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Surakarta.

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Pardi, S.E.,M.M.,M.H selaku Kepala Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Surakarta.
2. Bapak Nur Kholis, S.E.,M.Sc selaku Kepala Program Studi Akuntansi dan Dosen Pembimbing yang selalu memberikan masukan, nasehat, dan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi ini sampai selesai.
3. Bapak Arif Nugroho Rachman, S.E.,M.M selaku Dosen Penguji Seminar proposal yang telah memberikan masukan untuk skripsi ini.
4. Kedua orang tua penulis, Alm. Bapak Sri Hartono dan Ibu El Nastiti yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang, nasehat, dukungan, dan motivasi setiap saat.
5. Saudara penulis, mas Agus, mbak Ary, mbak Aning, mas Anung, dan mbak Anita yang selalu mendoakan, memberi dukungan, dan semangat.
6. Sahabat terdekat penulis diperkuliahan, Irma Nurjanah yang selalu mau mendengar keluh kesah, memberi bantuan, dorongan, dan semangat sampai akhirnya bisa bersama-sama menyelesaikan skripsi.
7. Timotius Denis P, salah satu *support system* penulis, terima kasih untuk doa, semangat, dan bantuan selama penulisan skripsi sampai selesai.
8. Sahabat penulis, Ayu Puji dan Annisa Rizky terima kasih untuk doa, dorongan dan bantuannya.

9. Sahabat kesebelasan penulis di kuliah Irma, NandaReza, Evita, Lathifah, Denis, Laras, Sa'diyah, Gita, Tasshya, Firda yang selalu memberikan semangat dan keceriaan selama perkuliahan.
10. Teman-teman S1 Akuntansi C R1 (2018) yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
11. Seluruh Responden yang telah bersedia berpartisipasi dalam mengisi kuesioner untuk penelitian ini.
12. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan selama penulisan skripsi ini sampai akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan masukan dan saran yang membangun untuk kedepannya. Penulis berharap, skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Boyolali, 12 Januari 2022

Penulis

Amelia Anisa Satya Putri

Daftar Isi

Halaman Judul Dalam	i
Halaman Pengesahan Skripsi	ii
Pengesahan Skripsi	iii
Pernyataan Keaslian Skripsi	iv
Motto dan Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Abstrak	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Teori yang Relevan	7
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Pikir	24
D. Hipotesis	25
BAB III	28
METODE PENELITIAN	28
A. Objek Penelitian	28
B. Jenis dan Sumber Data	28
C. Populasi dan Sampel	28
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Definisi Operasional	31
F. Teknik Analisis Data	33
BAB IV	42
Analisis dan Pembahasan	42
A. Identitas Responden	42
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	42
2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	43
3. Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden	43
4. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kendaraan Responden	44
B. Analisis Data	45
1. Uji Instrumen Data	45
a. Uji Validitas	45
b. Uji Reliabilitas	47

2. Uji Asumsi Klasik	48
a. Uji Normalitas	48
b. Uji Multikolineartias	49
c. Uji Heteroskedastisitas	49
3. Uji Hipotesis	50
a. Analisis Regresi Linier Berganda	50
b. Uji Simultan (Uji F)	52
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	53
d. Uji Parsial (Uji t)	54
C. Pembahasan	55
BAB V	58
PENUTUP	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59
Daftar Pustaka	
Lampiran	

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan	29
Tabel 3.2 Definisi Operasional	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat (Kecamatan)	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Simultan (Uji F)	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji t)	54

Daftar Gambar

Gambar 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Boyolali, Jawa Tengah	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Grafik <i>Scatterplot</i>	50

Daftar Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
2. Tabulasi Responden
3. Tabulasi Jawaban Responden
4. Hasil Uji Instrumen dengan SPSS
5. Hasil Analisis dengan SPSS

**PENGARUH AKSES PAJAK, FASILITAS PERPAJAKAN, DAN
KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KELILING
BOYOLALI**

AMELIA ANISA SATYA PUTRI

20219334

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh akses pajak, fasilitas perpajakan, dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Keliling Boyolali.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Boyolali secara *online* dan *offline*. Kuesioner diolah menggunakan bantuan SPSS v25.

Berdasarkan hasil penelitian uji F atau secara simultan menunjukkan bahwa akses pajak, fasilitas perpajakan, dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Keliling Boyolali. Hasil uji T atau secara parsial menunjukkan bahwa akses pajak, fasilitas perpajakan, dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Keliling Boyolali.

Kata Kunci : Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

**THE EFFECT OF TAX ACCESS, TAX FACILITIES, AND QUALITY OF
TAX SERVICE ON MOTOR VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE
AT SAMSAT KELILING BOYOLALI**

AMELIA ANISA SATYA PUTRI

20219334

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of tax access, tax facilities, and quality of tax services on the compliance of motorized vehicle taxpayers at Samsat Keliling Boyolali.

This research uses quantitative research. The sampling technique used is *simple random sampling* with a sample size of 100 respondents. Collecting data through the distribution of questionnaires to motor vehicle taxpayers in the Boyolali Samsat Keliling *online* and *offline*. The questionnaire was processed using the help of SPSS v25.

Based on the results of the F test or simultaneously show that tax access, tax facilities, and the quality of tax services have a joint effect on the compliance of motorized vehicle taxpayers in the Boyolali Samsat. The results of the T test or partially show that tax access, tax facilities, and the quality of tax services partially affect the compliance of motorized vehicle taxpayers in the Boyolali Samsat Keliling.

Keywords: Tax Access, Facilities, Service Quality, Taxpayer Compliance

BAB I

PENDAHULUAN

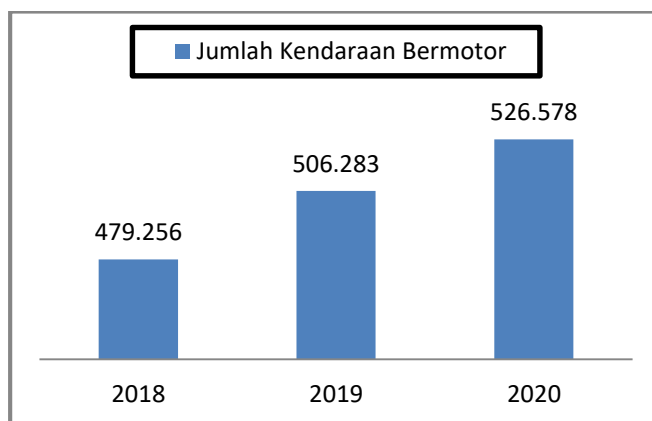
A. Latar Belakang

Sumber pendapatan suatu negara salah satunya berasal dari penerimaan pajak. Pemerintah saat ini terus berupaya untuk dapat mencapai target penerimaan negara khususnya dari sektor pajak. Pajak memiliki peranan penting dalam pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. 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 (Mardiasmo, 2018). Pajak menurut lembaga pemungutnya dibagi menjadi 2 (dua) yaitu pajak pusat dan pajak daerah.

Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah (Mardiasmo, 2018). Pajak daerah dibagi menjadi 2 (dua) yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak provinsi yang harus dibayarkan oleh wajib pajak.

Jumlah kendaraan bermotor di Boyolali, Jawa Tengah pada tahun 2018-2020 setiap tahunnya mengalami kenaikan. Kendaraan bermotor saat ini merupakan salah satu kebutuhan masyarakat setiap harinya. Masyarakat mulai dari anak SMP, SMA/SMK, mahasiswa, pekerja atau karyawan, maupun ibu-

ibu menggunakan kendaraan bermotor untuk membantu kegiatan sehari-harinya. Saat ini, tidak jarang pula ditemui dalam 1 (satu) rumah terdapat lebih dari 1 (satu) kendaraan bermotor. Masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor wajib memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor (UU pasal 1 angka 12 dan 13 nomor 28, 2009).



Gambar 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Boyolali

Sumber : BPS Provinsi Jawa Tengah

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak provinsi yang dipungut menggunakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau lebih sering disebut SAMSAT. SAMSAT adalah sistem administrasi yang dibentuk untuk memberikan layanan kepada masyarakat yang diselenggarakan dalam satu gedung guna memperlancar dan mempercepat segala prosesnya. Kantor bersama SAMSAT Boyolali membuka beberapa alternatif pembayaran untuk memaksimalkan pelayanan pembayaran pajak. Sistem pembayaran yang dibuka oleh kantor SAMSAT Boyolali meliputi SAMSAT Induk, loket pembayaran, dan SAMSAT Keliling.

Layanan SAMSAT Keliling merupakan salah satu layanan yang diberikan oleh SAMSAT Boyolali untuk mempermudah masyarakat yang berdomisili

jauh dari kantor SAMSAT dalam menyelesaikan keperluan atau kegiatan administrasi perpajakan. Adanya SAMSAT Keliling diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat untuk menyelesaikan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Keberhasilan SAMSAT Keliling dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh beberapa faktor meliputi akses pajak, fasilitas perpajakan, dan kualitas pelayanan perpajakan.

Kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan pendapatan daerah. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (K. J. Putri & Setiawan, 2017). Ditengah pandemi saat ini, tentu akan sulit bagi masyarakat untuk berperilaku patuh terhadap kewajiban membayar pajaknya. Perilaku patuh atau tidak dari masyarakat akan berdampak pada penerimaan pendapatan daerah dari sektor pajak. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, berbagai upaya akan terus dilakukan seperti memberikan kemudahan dalam akses pajak.

Akses pajak merupakan pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau oleh wajib pajak, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan-jalan disekitarnya dan kejelasan rute, dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Kurniawan et al., 2019). Penelitian terdahulu dari Haryanti & Wijaya (2019) menunjukkan bahwa akses pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan

penelitian dari Huwae (2021) akses pajak tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Keterbatasan waktu bisa menjadi salah satu hambatan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Adanya akses pajak yang mudah dijangkau dan berada di lokasi yang strategis diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat wajib pajak saat membayarkan pajaknya.

Pemerintah daerah terus berupaya untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan memberikan berbagai fasilitas perpajakan. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha atau kegiatan. Fasilitas yang diberikan oleh kantor bersama SAMSAT Boyolali salah satunya berupa penyediaan mobil untuk layanan SAMSAT Keliling. Layanan SAMSAT Keliling yang telah dijadwalkan setiap harinya diberbagai daerah di Boyolali diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam membayarkan pajaknya dengan tepat waktu dan meminimalisir adanya keterlambatan pembayarkan pajak karena jarak domisili yang jauh dari kantor bersama SAMSAT. Penelitian dari Falah (2020) menunjukkan bahwa fasilitas perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan penelitian dari Kurniawan (2019), menunjukkan fasilitas perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penyediaan fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat menjadi motivasi bagi wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan dalam membayarkan kewajiban pajaknya.

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Falah, 2020). Penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini dari Putri & Nawangsasi (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan penelitian dari Safitri (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan dengan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Keliling Boyolali”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

2. Apakah fasilitas perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk mengetahui apakah fasilitas perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah :

- Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Boyolali, khususnya dari sisi akses pajak fasilitas perpajakan, dan kualitas pelayanan perpajakan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Yang Relevan

1. Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)

Teori perilaku terencana atau *Theory of Planned Behavior* digunakan untuk mempelajari perilaku manusia terutama terkait dengan minat dan teori ini menyajikan suatu kerangka untuk mempelajari sikap terhadap perilaku (Pranadata, 2014). Minat perilaku ditentukan oleh dua (2) faktor penentu, yaitu sikap terhadap perilaku (*behavioral belief*) dan kontrol perilaku (*control belief*) (Ajzen, 2014).

Sikap terhadap perilaku (*behavioral belief*) berpengaruh terhadap keinginan seseorang dalam melakukan suatu tindakan dikarenakan dengan mengetahui bagaimana hasil dari tindakan mereka, apakah hasil dari tindakan mereka akan bermanfaat atau tidak dan dari hal itulah muncul niat seseorang untuk melakukan suatu tindakan. Sedangkan, kontrol perilaku (*control belief*) faktor yang mempengaruhi seseorang dalam melakukan suatu tindakan di dalam *Theory of Planned Behavior*. Adanya kontrol atas perilaku yang mewajibkan wajib pajak untuk membayar pajak tentu akan mempengaruhi bagaimana wajib pajak berperilaku, semakin mendukung, ataukah semakin menghambat niat wajib pajak untuk membayarkan pajaknya.

2. Pengertian Pajak

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (UU No. 16, 2009). Negara memiliki hak untuk memungut pajak berdasarkan ketentuan undang-undang yang berlaku. 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 (Mardiasmo, 2018). Pajak yang dipungut dapat digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat secara luas. Pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Iuran dari rakyat kepada negara. Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
- b. Berdasarkan undang-undang. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- c. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- d. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yaitu pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Pajak memiliki dua (2) fungsi, yaitu fungsi anggaran dan fungsi mengatur (Mardiasmo, 2018). Fungsi anggaran artinya pajak sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran. Sedangkan fungsi mengatur artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Adapun syarat pemungutan pajak adalah sebagai berikut :

- a. Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan).
- b. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (syarat yuridis).
- c. Pemungutan pajak harus efisien (syarat finansial).
- d. Pemungutan pajak harus sederhana.

Beberapa teori menurut Mardiasmo (2018) yang dapat menjelaskan atau memberikan justifikasi pemberian hak kepada negara untuk memungut pajak antara lain :

- a. Teori Asuransi

Negara melindungi keselamatan jiwa, harta benda, dan hak-hak rakyatnya. Oleh karena itu, rakyat harus membayar pajak yang diibaratkan sebagai suatu premi asuransi karena memperoleh jaminan perlindungan tersebut.

- b. Teori Kepentingan

Pembagian beban pajak kepada rakyat didasarkan pada kepentingan (misalnya perlindungan) masing-masing orang. Semakin besar kepentingan seseorang terhadap negara, maka makin tinggi pajak yang harus dibayarkan.

c. Teori Daya Pikul

Beban pajak untuk semua orang harus sama beratnya, artinya pajak harus dibayar sesuai dengan daya pikul masing-masing orang. Untuk mengukur daya pikul dapat digunakan 2 pendekatan, yaitu :

- 1) Unsur objektif, dengan melihat besarnya penghasilan atau kekayaan yang dimiliki oleh seseorang.
- 2) Unsur subjektif, dengan memperhatikan besarnya kebutuhan materiil yang harus dipenuhi.

d. Teori Bakti

Dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada hubungan rakyat dengan negaranya. Sebagai warga negara yang berbakti, rakyat harus selalu menyadari bahwa pembayaran pajak adalah sebagai suatu kewajiban.

e. Teori Asas Daya Beli

Dasar keadilan terletak pada akibat pemungutan pajak. Maksudnya memungut pajak berarti menarik daya beli dari rumah tangga masyarakat untuk rumah tangga negara. Selanjutnya negara akan menyalurkannya kembali ke masyarakat dalam bentuk pemeliharaan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, kepentingan seluruh masyarakat lebih diutamakan.

Pajak menurut lembaga pemungutnya dibagi menjadi dua (2) yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.

Sedangkan, pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah (Mardiasmo, 2018).

3. Pajak Daerah

Pajak daerah merupakan iuran wajib yang dikelola dan dipungut oleh pemerintah daerah kepada orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa yang diatur undang-undang yang berlaku untuk biaya melaksanakan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah (Rahadiansyah, 2019). Pungutan dari masyarakat ini digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pembangunan dan pemerintahan. Hampir dari seluruh wilayah yang berada di Indonesia memperoleh pendapatan daerahnya dari pajak daerah.

Pajak daerah menurut jenis dan objek pajaknya terdiri menjadi dua (2) yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pajak provinsi terdiri dari pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok. Sedangkan pajak kabupaten/kota terdiri dari pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, dan lain-lain (Mardiasmo, 2018).

4. Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor (UU Pasal 1 angka 12 dan 13

nomor 28, 2019). Pajak kendaraan bermotor dipungut menggunakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau lebih sering disebut SAMSAT. SAMSAT adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan indentifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintergrasi dan terkoordinasi dalam kantor bersama SAMSAT (PP No. 5, 2015).

5. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan merupakan suatu kondisi dimana seseorang patuh, taat, ataupun tunduk pada ajaran dan aturan yang berlaku (KBBI, n.d.-d). Kepatuhan memiliki dua (2) jenis, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material (Fitria, 2017).

- a. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan formal dapat meliputi :
 - 1) Wajib pajak membayar dengan tepat waktu
 - 2) Wajib pajak membayar dengan tepat jumlah
 - 3) Wajib pajak tidak memiliki tanggungan perpajakan
- b. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara sebtansi atau hakekat memenuhi semua ketentuan perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi :

- 1) Wajib pajak bersedia melaporkan informasi tentang pajak apabila petugas membutuhkan informasi
- 2) Wajib pajak bersifat kooperatif (tidak menyusahkan) petugas pajak dalam pelaksanaan proses administrasi perpajakan

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Putri dan Setiawan, 2017). Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan di Indonesia menganut *Self Assement*. Sistem *Self Assement* dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya (Safitri, 2020).

Kepatuhan wajib pajak sangat berpengaruh terhadap penerimaan pendapatan pajak daerah. Semakin banyak wajib pajak yang dapat memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya, maka semakin dapat dikatakan wajib pajak patuh terhadap peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti akses pajak, fasilitas perpajakan, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak memiliki beberapa indikator (Rumiyatun, 2017) yaitu :

- a. Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Membayar pajaknya tepat pada waktunya.
- c. Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya.
- d. Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran.

6. Akses Pajak

Akses dapat berarti jalan masuk (KBBI, n.d.-a). Akses pajak merupakan pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau oleh wajib pajak, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan-jalan disekitarnya dan kejelasan rute, dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Kurniawan, 2019). Akses pajak adalah salah satu faktor penting bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Masyarakat ataupun wajib pajak saat ini pasti memiliki aktivitas yang padat. Keterbatasan waktu yang dimiliki memungkinkan wajib pajak untuk tidak patuh dalam membayarkan pajaknya. Adanya akses pajak diharapkan dapat meringankan dan dapat membantu wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kemudahan yang didapatkan oleh wajib pajak dalam membayarkan pajaknya dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Akses pajak memiliki beberapa indikator (Huwae, 2021), yaitu :

- a. Lokasi unit pelayanan yang disediakan mudah dijangkau.
- b. Sistem antrian pada unit pelayanan teratur.
- c. Prosedur dan proses pembayaran mudah dan praktis.
- d. Tata letak pada unit pelayanan tertata strategis

7. Fasilitas Perpajakan

Fasilitas dapat diartikan sebagai sarana untuk memperlancar pelaksanaan fungsi atau kegiatan (KBBI, n.d.-c). Fasilitas yang memadai dapat memberikan kemudahan dan memperlancar wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Fasilitas perpajakan adalah segala sesuatu yang bisa menjadi sarana yang dapat memudahkan ataupun memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu (Falah, 2020).

Fasilitas merupakan keseluruhan operasi berbasis teknologi dengan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi perpajakan (Kurniawan, 2019). Fasilitas disediakan oleh perusahaan atau instansi, yang dalam hal ini adalah Samsat Keliling. Fasilitas Samsat Keliling bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada wajib pajak dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB). Fasilitas perpajakan memiliki beberapa indikator (Barus, 2016), yaitu :

- a. Tersedia komputer, scanner, mobil layanan, juga alat bantu yang cukup memadai seperti alat pengeras suara dan genset.
- b. Petugas berpenampilan rapi.
- c. Keamanan dalam pelayanan terjamin.
- d. Tersedia informasi tentang persyaratan pembayaran.

8. Kualitas Pelayanan

Kualitas diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu dan pelayanan diartikan sebagai suatu perihal atau cara melayani (KBBI, n.d.-e). Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada

pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Falah, 2020). Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kesan tersendiri bagi wajib pajak.

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyedia layanan (Safitri, 2020). Kualitas dapat diartikan sebagai suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan layanan manusia, produk, proses, dan lingkungan yang mencukupi bagi mereka yang membutuhkan.. Kualitas pelayanan adalah patokan pada pelayanan yang diberikan oleh lembaga perpajakan dengan sistem manajemen yang efektif, kemudian pribadi bersedia membayarkan pajak terhadap negara tanpa mengharapkan kontrapretasi secara langsung (Apriliani, 2021).

Kualitas pelayanan dapat diukur dari tingkat kepuasan wajib pajak saat membayarkan pajaknya. Jika wajib pajak merasa puas dan pelayanan yang diberikan memenuhi harapan wajib pajak, maka kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik. Sebaliknya, jika wajib pajak merasa tidak puas dan pelayanan yang diberikan tidak sesuai yang diharapkan wajib pajak, maka kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikatakan buruk. Kualitas pelayanan memiliki beberapa indikator (Huwae, 2021), yaitu :

- a. Kesopanan dan sikap yang baik sebagai kredibilitas yang dimiliki setiap Petugas.
- b. Informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

- c. Penguasaan informasi.
- d. Masalah ditangani dengan cepat.
- e. Selama prosedur dilakukan, pelayanan yang diberikan baik.
- f. Kemudahan mendapatkan arahan/bimbingan.
- g. Petugas berpenampilan rapi.
- h. Kenyamanan yang ditimbulkan oleh fasilitas yang disediakan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai tolak ukur peneliti untuk menulis dan menganalisis suatu penelitian. Penelitian terdahulu merupakan salah satu upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian terdahulu meneliti secara menyeluruh, namun dalam penelitian ini lebih meneliti pada titik khusus penelitian.

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan yang pertama penelitian dari Huwae (2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh akses pajak, kualitas pelayanan, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat *Drive Thru* Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat *Drive Thru* Sidoarjo. Analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian uji T atau secara parsial menunjukkan bahwa akses pajak tidak berpengaruh secara parsial terhadap

kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat *Drive Thru* Sidoarjo. Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat *Drive Thru* Sidoarjo. Sedangkan tingkat pemahaman tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat *Drive Thru* Sidoarjo. Hasil uji F atau secara simultan diketahui bahwa akses pajak, kualitas pelayanan, dan tingkat pemahaman berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat *Drive Thru* Sidoarjo.

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yang kedua adalah penelitian dari Haryati dan Wijaya (2019). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh akses pajak, fasilitas, complain center, dan website terhadap kepatuhan wajib pajak. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, uji normalitas, analisis linier berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi. Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa akses pajak, fasilitas, complaint center, dan website berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji f membuktikan bahwa akses pajak, fasilitas, complaint center, dan website secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yang ketiga adalah penelitian dari Falah (2020). Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh

kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan fasilitas perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten Magelang. Penelitian ini menggunakan sampel wajib pajak kendaraan bermotor yang berdomisili di Kabupaten Magelang. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 92, berdasarkan metode *accidental* sampling dengan menggunakan rumus slovin. Pemilihan pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan fasilitas perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yang keempat adalah penelitian dari Sarlina, Kurniawan, dan Indah (2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh akses pajak, fasilitas, kualitas pelayanan dan persepsi adanya reward terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Samsat Subang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan data primer. Teknik pengumpulan data yaitu dengan kuesioner dan studi pustaka. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Subang, dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 187 responden. Pengujian hipotesis menggunakan analisis linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akses pajak, kualitas pelayanan, dan persepsi adanya reward berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yang kelima adalah penelitian dari Putri dan Nawangsari (2020). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan e-tilang terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama Samsat kota Surakarta. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 100 responden dari wajib pajak kendaraan bermotor kota Surakarta. Data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan kuesioner dengan teknik pengambilan sampel metode insidental sampling. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji autokorelasi, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, uji R². hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, e-tilang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yang keenam adalah penelitian dari Safitri (2020). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Riset ini dilakukan di Kantor SAMSAT Kota

Semarang. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden dengan metode pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Teknis analisis data yang dipakai dalam riset ini adalah regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis maka dapat diketahui bahwa kesadaran berpengaruh positif, pemahaman peraturan perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Semarang.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Tahun	Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil
1	Huwa'e (2021)	Pengaruh Akses Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo	Variabel X : Akses pajak, Kualitas pelayanan Tingkat pemahaman. Variabel Y : Kepatuhan Wajib Pajak.	Uji asumsi klasik, Uji hipotesis.	Akses pajak dan tingkat pemahaman tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2	Haryati dan Wijaya (2019)	Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap	Variabel X : Akses Pajak, Fasilitas, Complain Center, Website.	Uji instrument, Uji asumsi klasik, Uji hipotesis.	Akses pajak, fasilitas, complain center, dan website berpengaruh

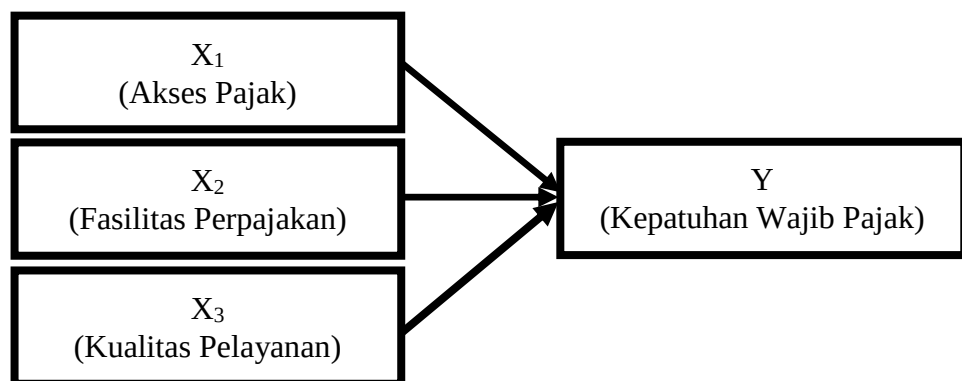
No	Penulis dan Tahun	Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil
		Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel Y : Kepatuhan Wajib Pajak.		positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3	Falah (2020)	Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. (Studi Empiris pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Magelang)	Variabel X : Kesadaran masyarakat Sanksi perpajakan, Kualitas pelayanan, Fasilitas perpajakan. Variabel Y : Kepatuhan Wajib Pajak.	Analisi regresi berganda	Kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan fasilitas perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4	Serlina, Kurniawan, dan Indah (2019)	Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Adanya Reward terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.	Variabel X : Akses pajak, Fasilitas, Kualitas pelayanan, Persepsi adanya reward. Variabel Y : Kepatuhan Wajib Pajak.	Analisis linier berganda	Akses pajak, kualitas pelayanan, dan persepsi adanya reward berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Fasilitas tidak berpengaruh

No	Penulis dan Tahun	Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil
					terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
5	Putri dan Nawangsari (2020)	Peran E-Tilang, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Kesadaran Wajib Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.	Variabel X : Kesadaran wajib pajak, Sosialisasi perpajakan, Kualitas pelayanan, E-Tilang. Variabel Y : Kepatuhan Wajib Pajak.	Uji instrumen, Uji asumsi klasik, Analisis regresi linier berganda, Uji T, Uji F, Uji R ²	Kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan e-tilang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
6	Safitri (2020)	Pengaruh Pemahaman Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada SAMSAT Kota Semarang)	Variabel X : Pemahaman pengetahuan perpajakan, Kesadaran wajib pajak, Akuntabilitas pelayanan publik, Kualitas pelayanan. Variabel Y : Kepatuhan Wajib Pajak.	Regresi linier berganda	Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pemahaman pengetahuan perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik, dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap

No	Penulis dan Tahun	Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil
					kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

C. Kerangka Pikir

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti akses pajak, fasilitas perpajakan, dan kualitas pelayanan. Berdasarkan kajian pustaka dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan, maka kerangka pemikiran penelitian ini adalah :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini terdapat tiga (3) variabel independen dan dua (2) variabel dependen. Variabel independen untuk penelitian ini adalah akses pajak, fasilitas perpajakan, dan kualitas pelayanan. Variabel dependen untuk penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.

Akses pajak yang cepat dan mudah dijangkau, fasilitas perpajakan yang lengkap dan memadahi, serta kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat

meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, khususnya di SAMSAT Boyolali.

D. Hipotesis

1. Pengaruh Akses Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Akses pajak merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya yakni membayar pajak kendaraan bermotor. Keterbatasan waktu yang dimiliki wajib pajak karena adanya kegiatan setiap harinya, dapat menjadi penghambat wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Akses pajak yang mudah dan cepat diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Haryanti dan Wijaya (2019) membuktikan bahwa akses pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian lain dari Dwirizka (2020) juga membuktikan bahwa akses pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis pertama untuk penelitian ini adalah :

H1: Akses pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Pengaruh Fasilitas Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Fasilitas perpajakan dapat membantu mempermudah dan memperlancar wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Fasilitas yang memadai dan lengkap diharapkan dapat memberikan motivasi kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhannya dalam melaksanakan kewajibannya. Dalam penelitian ini, salah satu fasilitas yang diberikan adalah pengadaan SAMSAT keliling.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Falah (2020), membuktikan bahwa fasilitas perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian lain dari Amin (2018) juga menunjukkan bahwa fasilitas perpajakan melalui uji F berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis kedua untuk penelitian ini adalah :

H2 : Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kesan tersendiri bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Semakin baik kualitas pelayanan, maka wajib pajak dapat merasa puas terhadap

pelayanan yang diberikan. Ketika wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka dapat menjadi salah satu pendorong bagi wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhannya untuk membayar pajak.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putri dan Nawangsari (2020), membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian lain dari Nurlaela (2017) dan Hermawan (2017) juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis ketiga untuk penelitian ini adalah :

H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) variabel Akses Pajak (X_1), Fasilitas Perpajakan (X_2), dan Kualitas Pelayanan (X_3) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Kendaraan Bermotor di Samsat Boyolali.
2. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) variabel pertama dalam penelitian ini, Akses Pajak (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Kendaraan Bermotor di Samsat Boyolali.
3. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) variabel kedua dalam penelitian ini, Fasilitas Perpajakan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Kendaraan Bermotor di Samsat Boyolali.
4. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) variabel ketiga dalam penelitian ini, Kualitas Perpajakan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Kendaraan Bermotor di Samsat Boyolali.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, akses pajak, fasilitas perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Keliling Boyolali. Kantor bersama Samsat Boyolali saat ini memberikan fasilitas kepada wajib pajak salah satunya adalah Samsat Keliling. Adanya Samsat keliling dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibanya, namun saat ini Samsat keliling di Boyolali belum menyeluruh. Untuk dapat memaksimalkan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Boyolali, akan lebih baik lagi jika Samsat Boyolali menambah jadwal Samsat Keliling di wilayah Boyolali yang jauh dari kantor bersama Samsat Boyolali.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, S. (2018). *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Penghasilan Sistem Samsat Drive Thru, dan Fasilitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang*. Universitas Andalas.
- Ajzen, I. (2014). *Attitude, Personality, and Behavior*. 2nd Edition. Berkshire, UK Open University Press-McGraw Hill Education.
- Apriliani, K. (2021). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Penghasilan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Tegal*. Universitas Pancasakti Tegal.
- Barus, S. A. H. (2016). *Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Riau University.
- Dwirizka, N. I., Dp, R. T., & Ermadiani, E. (2020). *Pengaruh Akses Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang*. Sriwijaya University.
- Falah, D. F. (2020). *Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Magelang)*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Fitria, D. (2017). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jabe (Journal Of Applied Business And Economic), 4(1), 30–44.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program Ibm Spss 25*.
- Haryanti, S. S., & Wijaya, K. A. (2019). *Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Probank, 4(2), 147–165.
- Hermawan, H., & Arisman, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Palembang*.
- Huwae, M. C. (2021). *Pengaruh Akses Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo*. Uin Sunan Ampel Surabaya.

Kbbi. (N.D.-A). *Definisi Akses*.

Kbbi. (N.D.-B). *Definisi Data*.

Kbbi. (N.D.-C). *Definisi Fasilitas dan Pelayanan*.

Kbbi. (N.D.-D). *Definisi Kepatuhan*.

Kbbi. (N.D.-E). *Definisi Kualitas*.

Kurniawan, A., Sarlina, L., & Umiyati, I. (2019). *Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Adanya Reward terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan, 1(2), 145–160.

Mardiasmo. (2018). *Perpajakan*.

Nurlaela, L. (2017). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Garut*. Jurnal Wacana Ekonomi Nurlaela, 17(01).

Nurtantiono, A. (2021). *Analisis Regresi Kasus dan Analisis dengan Spss*.

Pranadata, I Gede Putu. 2014. *"Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batu"* Skripsi (S1): Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Malang

Pp No. 5. (2015). *Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor*.

Putri, A. O. B., & Nawangsasi, E. (2020). *Peran E-Tilang, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Advance, 7(1), 36–44.

Putri, K. J., & Setiawan, P. E. (2017). *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, 6(3), 136–148.

Rahadiansyah, R. (2019). *Pajak Daerah*.

Safitri, R. E. D. (2020). *Pengaruh Pemahaman Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Samsat Kota Semarang)*. Upn“ Veteran” Yogyakarta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*.

Uu No. 16. (2009). *Pajak*.

Uu Pasal 1 Angka 12 Dan 13 Nomor 28. (2009). *Peraturan Pajak Kendaraan Bermotor*.

Wardani, D. K., & Rumiyaun, R. (2017). *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Jurnal Akuntansi, 5(1), 15. <https://doi.org/10.24964/Ja.V5i1.253>

Lampiran 1. Kuesioner

KUESIONER

Perkenalkan saya Amelia mahasiswi semester 7 STIE Surakarta yang saat ini sedang melakukan penyusunan skripsi dengan judul **Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Boyolali.**

Untuk itu, saya memohon kesediaan Bp/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner penelitian ini secara objektif. Data yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas kesediaan dan partisipasi Bp/Ibu/Sdr/i dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

DATA RESPONDEN

Nama :
Alamat (Kecamatan) :
Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan*)
Pekerjaan :
Jenis Kendaraan : Beroda 2 / Beroda 4*)
Lama Kepemilikan : < 5 Tahun / 5-10 Tahun / > 10 Tahun

*) Coret Salah Satu

Pilihlah salah satu jawaban untuk setiap pernyataan berdasarkan pendapat anda dengan membubuhkan tanda (✓)

A. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)						
No	Indikator	Jawaban				
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Saya selalu memenuhi kewajiban wajib pajak kendaraan bermotor.					
2	Saya selalu membayarkan pajak kendaraan bermotor tepat waktu.					

3	Saya selalu melengkapi data persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan.					
4	Saya sering lupa waktu jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan ber-motor.					
<i>Sumber : Rumiyaatun (2017)</i>						

B. Akses Pajak (X₁)						
No	Indikator	Jawaban				
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Lokasi unit pelayanan samsat keliling mudah dijangkau.					
2	Tata letak unit pelayanan Samsat Keliling tertata strategis dan rapi.					
3	Terdapat sistem antrian yang teratur.					
4	Terdapat prosedur pembayaran yang mudah dan praktis.					
<i>Sumber : Huwae (2021)</i>						

C. Fasilitas Perpajakan (X₂)						
No	Indikator	Jawaban				
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Tersedia komputer, scanner, mobil samsat keliling dan fasilitas pendukung yang dapat memperlancar proses dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor.					

2	Unit pelayanan samsat keliling dilakukan tepat waktu.					
3	Keamanan disekitar samsat keliling selamat proses membayar pajak kendaraan bermotor terjamin.					
4	Kemudahan mendapatkan informasi dari petugas samsat keliling tentang persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor.					
<i>Sumber : Barus (2016)</i>						

D. Kualitas Pelayanan (X₃)						
No	Indikator	Jawaban				
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Petugas samsat keliling memberikan pelayanan yang baik.					
2	Petugas samsat keliling menindaklanjuti pengaduan dari wajib pajak dengan cepat.					
3	Petugas memberikan arahan dan bimbingan selama proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.					
4	Petugas samsat keliling bersikap sopan dan berpenampilan rapi.					
<i>Sumber : Huwae (2021)</i>						

Lampiran 2. Tabulasi Responden

No	Nama	Alamat (Kecamatan)	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Jenis Kendaraan
1	Agus Martanto	Ampel	Laki-Laki	Wiraswasta / Wirausaha	Beroda 2