

Hubungan antara kualitas layanan perpajakan dengan ketaatan wajib pajak : studi kasus pembayaran pajak kendaraan bermotor di DKI Jakarta

Dwi Budi Rahayu, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=98337&lokasi=lokal>

Abstrak

Penerimaan Pemerintah Propinsi DKI Jakarta dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) cukup signifikan. Pada tahun 2002, jumlah PKB yang diperoleh telah mendekati angka satu triliun rupiah. Mengingat pentingnya penerimaan ini, maka diperlukan upaya untuk menjaga dan tetap memelihara sumber pendapatan tersebut. Sebagaimana diketahui bahwa wajib pajak PKB adalah pemilik atau pihak yang menguasai kendaraan bermotor. Pelaksanaan pembayaran PKB mengharuskan wajib pajak membayar langsung PKB dengan mendatangi kantor Samsat.

Observasi awal menunjukkan indikasi bahwa ketidaktaatan wajib pajak menunaikan kewajibannya membayar PKB berhubungan dengan tata cara pembayaran PKB yang relatif sulit, seperti wajib pajak harus datang ke kantor Samsat dan harus membayar dengan uang tunai. Seyogyanya, pembayaran PKB dapat dilakukan dengan sangat cepat, misalnya dengan membayar langsung di bank, sehingga wajib pajak tidak perlu menggunakan waktu untuk datang dan antri di kantor Samsat.

Untuk menyelidiki hubungan antara layanan pembayaran PKB dengan ketaatan wajib pajak membayar PKB, dilakukan penelitian dengan mengambil 93 orang responden. Pengukuran atas layanan perpajakan dan ketaatan wajib pajak didasarkan pada penilaian responden yang dikumpul melalui kuesioner.

Variabel layanan perpajakan diukur dengan menggunakan lima sub-variabel yakni : (1) kelengkapan perlengkapan (sarana) kantor Samsat, (2) kemudahan persyaratan dan tata cara pembayaran, (3) kecakapan petugas pajak, (4) waktu yang diperlukan untuk membayar pajak, dan (5) akurasi layanan. Variabel ketaatan membayar pajak diukur dari ketepatan waktu membayar PKB. Pengukuran indikator menggunakan skala ordinal.

Pengujian hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat menggunakan statistik χ^2 pada $\alpha=5\%$. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kelima sub-variabel layanan perpajakan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan ketaatan wajib pajak membayar pajak. Dengan menggunakan data observasi, dapat dianalisis bahwa ketaatan membayar pajak sangat tergantung pada faktor penegakan hukum (law enforcement). Untuk itu untuk meningkatkan penerimaan pajak, Pemprop DKI Jakarta harus memberi perhatian pada penegakan peraturan (hukum) di bidang perpajakan.