

Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas Pajak, Pengaduan Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Kendaraan Bermotor Roda Dua (Studi Kasus pada Karyawan PT. ID Express Batu Ceper, Tangerang)

Yosua Alfredo Manalu ^{1)*}, Susanto Wibowo²⁾

¹⁾²⁾ Universitas Buddhi Dharma
Jl. Imam Bonjol No. 41 Karawaci Ilir, Tangerang, Indonesia

¹⁾yosuaalfredomanalu@gmail.com

²⁾susanto.wibowo@buddhidharma.ac.id

Rekam jejak artikel:

Terima September 2023;
Perbaikan September 2023;
Diterima September 2023;
Tersedia online Oktober 2023

Kata kunci: {gunakan 4-6 kata kunci}

Akses Pajak
Fasilitas Pajak
Pengaduan Pajak
Akuntabilitas Pelayanan Publik

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih jauh faktor-faktor yang mempengaruhi kesediaan warga untuk tetap menggunakan kendaraan bermesin roda dua (Analisis Kontekstual Perwakilan PT. ID Express Batu Ceper, Tangerang) dengan menganalisis hubungan antara akses penilaian, kantor pengeluaran, keberatan tugas, dan tanggung jawab bantuan publik.

Metode pemeriksaan subyektif digunakan dalam penelitian semacam ini. Data yang digunakan dalam penyelidikan ini merupakan bagian penting dari teka-teki. Agen penjualan PT ID Express Batu Ceper Tangerang tahun 2023 menjadi fokus penyelidikan ini. Eksplorasi ini menggunakan beberapa jenis penyelidikan langsung yang berbeda-beda, antara lain uji faktual ilustratif, uji t, dan uji f, serta teknik pemeriksaan purposif dengan langkah-langkah untuk memutuskan. Besar sampelnya adalah 110 responden.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel akses pengeluaran mempunyai pengaruh utama terhadap konsistensi warga terhadap pemilik kendaraan roda dua, sedangkan variabel kantor jaga mempunyai pengaruh utama terhadap pemilik kendaraan roda dua dan keluhan pengeluaran. Variabel ini mempunyai pengaruh keseluruhan terhadap pemilik kendaraan pembakaran dalam roda dua. Rasio kewarganegaraan pemilik kendaraan bermotor roda dua sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti ketersediaan bantuan pemerintah dan harga bahan bakar minyak.

I. PENDAHULUAN

Perekonomian merupakan komponen kunci dari keseluruhan strategi Indonesia. Kemakmuran suatu negara bergantung pada pertumbuhan ekonominya. Meskipun demikian, hanya ada sedikit perbedaan antara acara penghibur keuangan besar, yang juga dikenal sebagai pertemuan bisnis modern, dan acara penghibur ekonomi mikro, yang juga dikenal sebagai acara bisnis tradisional. Terbatasnya akses terhadap informasi dan data di antara organisasi-organisasi yang beroperasi di tingkat terbawah hierarki ekonomi turut berkontribusi terhadap masalah ini. Karena kurangnya informasi, bisnis berkembang jauh lebih lambat. Jika tren ini terus berlanjut, keseriusan akan terkena dampak negatif karena “pemulihan” efisiensi dan inovasi perusahaan akan segera terjadi. Meskipun sindikasi merupakan tindakan ilegal di Indonesia, namun sektor ini didominasi oleh beberapa perusahaan besar karena kurangnya persaingan dan melimpahnya perusahaan internasional. (Melatnebar et al., 2022)

Menurut (Fatimaleha et al., 2020) Perusahaan memiliki kewajiban hukum dan hak untuk membayar pajak, namun para pemimpin bisnis dan hampir semua masyarakat beranggapan bahwa hal tersebut akan mengurangi keuntungan mereka. Akibatnya, banyak eksekutif C-suite perusahaan mengubah laporan keuangan mereka sehingga ringkasan anggaran yang dimaksudkan berdampak pada beban dengan tujuan agar perusahaan membayar biaya

sedikit mungkin. Terlepas dari apakah hal itu dilakukan dengan sengaja atau tidak, banyak bisnis yang menyalahgunakan kebijakan penetapan harga.

Pemerintah Indonesia menyadari pentingnya pemungutan retribusi dan melakukan upaya bersama untuk mengembangkan kebijakan dan metode retribusi baru untuk meningkatkan penerimaan retribusi negara. (Niariana & Dian, 2022), sedangkan pajak menurut (Susandy & Dian, 2018) adalah biaya yang harus dibayar warga negara kepada pemerintah agar pemerintah dapat menjalankan fungsinya dan meningkatkan taraf hidup warganya. Aturan tidak tertulis mendefinisikan pembangunan sebagai upaya terpadu untuk memperbaiki suatu tempat dengan menggunakan berbagai sumber daya untuk meningkatkan rasa kepuasan penduduk sepanjang waktu.

Otoritas publik Republik Indonesia membutuhkan pendapatan yang besar untuk membiayai pembangunan yang tidak memihak dalam negeri dan meningkatkan pembangunan ekonomi negara. Apabila sumber dana yang tersedia tidak mencukupi untuk menyelesaikan pergantian peristiwa, maka pembangunan dapat berjalan dengan lancar dan mudah. Hal ini menurut (Susandy & Dian, 2018). Pemerintah Indonesia telah mendukung beberapa inisiatif perbaikan melalui spekulasi, namun inisiatif ini tidak akan berhasil tanpa dukungan finansial yang besar.

Peran pajak sangat penting bagi negara; pemerintah berusaha untuk meningkatkan pendapatan negara dari sektor ini. Namun, wajib pajak dan pemerintah berbeda dalam hal kepentingan menerima pajak. Wajib pajak individu dan badan terbagi menjadi dua kategori. Karena bagi bisnis, membayar beban pajak merupakan pengeluaran yang berdampak pada keuntungan yang mereka peroleh. Artinya, keputusan dewan mengenai ekspansi, spekulasi, dan pertukaran lainnya akan terkena dampak langsung atau tidak langsung dari penerapan tarif perpajakan (Lestari, 2013). Akibatnya, bisnis berupaya menurunkan harga sebanyak mungkin. Mereka menghindari pungutan dengan berbagai metode kreatif yang tidak melanggar aturan pungutan yang berlaku. (Wibowo & Randy, 2022).

Tax Avoidance, banyak orang beralih ke praktik yang dikenal sebagai “penghindaran pajak”, yang melibatkan penggunaan celah dan kelemahan lain dalam sistem perpajakan suatu negara demi keuntungan mereka. (Reinaldy, 2019) dalam (Wibowo & Randy, 2022)

Pemerintah menggunakan berbagai sumber daya, termasuk pendapatan fee, untuk membiayai pertaruhan ini, yang berasal dari dalam dan luar negeri. Yaitu: (Sumantri et al., 2022) Tabel pembayaran, pemanfaatan, dan pengakuan defisit/surplus APBN Indonesia (Jan 2021-Jan 2022).

Tabel 1.1
Realisasi Pendapatan, Belanja, dan Defisit/Surplus APBN Indonesia (Jan 2021-Jan 2022)

| No | Nama | Januari 2021 / Rp Triliun | Januari 2022 / Rp Triliun |
|-----------|-------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1 | Pendapatan Negara | 100,7 | 156 |
| 2 | Belanja Negara | 146,2 | 127,2 |
| 3 | Defisit / Surplus | - 45,5 | 28,9 |

Sumber : [APBN Indonesia Cetak Surplus pada Januari 2022 \(katadata.co.id\)](https://katadata.co.id)

Berdasarkan tabel 1.1, terdapat kelebihan yang dilaporkan Rencana Keuangan Pendapatan dan Penggunaan Negara (APBN) Jasa Uang Indonesia awal tahun 2022. Naik sebesar 163,5% dari defisit Rp45,5 triliun pada Januari 2021 menjadi surplus Rp 28,9 triliun dalam APBN Indonesia pada Januari 2022. APBN Indonesia surplus karena gaji negara lebih tinggi dibandingkan konsumsi negara. Pendapatan negara meningkat 54,9% menjadi Rp156 triliun pada Januari 2022 dari Rp100,7 triliun pada Januari 2021. Terjadi penurunan belanja negara sebesar 13% dari Januari 2021 ke Januari 2022 dengan total belanja Rp 127,2 triliun

setiap warga negara diharapkan untuk segera melunasi saldo terutang. Pembayaran pajak secara teratur adalah cara terbaik bagi warga negara untuk membantu pembangunan negara. Perusahaan mempunyai kewajiban yang sama untuk membayar denda seperti halnya individu. Ini adalah cara lain di mana bisnis dibandingkan dengan orang-orang biasa. Namun, bagi masyarakat tertentu di negara ini, membayar biaya mungkin akan mengurangi gaji yang mereka bawa pulang. Banyak penduduk setempat yang tidak senang dengan hal ini, dan akibatnya, mereka kurang dapat diandalkan dalam membayar denda dan biaya. Hal ini merupakan masalah baik bagi masyarakat umum maupun banyak organisasi, dimana organisasi-organisasi tersebut seringkali kurang kooperatif dalam hal penyelesaian utang (Patricia & Wibowo, 2019).

Karena pajak digunakan untuk kepentingan publik dan bukan untuk kepentingan pribadi, maka pihak yang membayar pajak tidak akan memperoleh keuntungan secara langsung. Sementara masyarakat hanya membutuhkan sedikit uang untuk menutupi pengeluarannya, negara memerlukan penilaian pendapatan yang besar dan konsisten. Seperti yang diungkapkan oleh (Thalia & Anggraeni, 2022). Ketidaksepakatan muncul ketika prioritas masyarakat berbeda dengan prioritas pemerintah.

Pembangkitan ini akan berdampak pada kemampuan masyarakat untuk menghindari pembayaran pajak atau pungutan lainnya. Upaya menghindari pungutan-pungutan yang mempengaruhi kewajiban pungutan dengan cara yang sesuai dengan penilaian tanggung jawab dan tidak menyalahgunakan pengaturan pungutan yang telah ditetapkan merupakan salah satu contoh penghindaran pungutan. Metode ini melibatkan melakukan transaksi yang tidak dikenakan tarif pajak, kekhawatiran terkait dengan pelanggaran pengaturan bea, dengan memanfaatkan kurangnya peraturan dan undang-undang yang bertanggung jawab untuk mengurangi total pengeluaran yang harus dibayar. (Thalia & Anggraeni, 2022).

Ekspektasi pengetahuan membentuk tingkat konsistensi dan konsistensi evaluasi. Beberapa peneliti (Suyuthi et al., 2018) membenarkan. Oleh karena itu, penting untuk mempelajari cara memperluas pemenuhan yang diinginkan dan diperlukan. Keringanan pajak, bea, peringatan, persetujuan, dan rencana pembayaran semuanya termasuk dalam kategori ini. Dalam (Alfiah, 2014) (Suyuthi et al., 2018) Masih banyak jaringan di Indonesia yang belum percaya terhadap integritas sistem perpajakan. Masyarakat sering menyebut “pungutan” sebagai kecenderungan untuk menyerahkan sejumlah uang kepada pemerintah. Hanya sedikit orang yang memahami konsep ini, dan hanya sedikit orang yang memahami dorongan yang tidak ada habisnya di balik upaya menutup-nutupi perbuatan salah. Oleh karena itu, merupakan praktik umum bagi manajer sumber daya keuangan untuk mengubah biaya yang dilaporkan guna mengubah jadwal pembayaran.

Banyak warga, baik perorangan maupun bisnis, akan berusaha meminimalkan jumlah uang yang harus mereka bayarkan dalam bentuk pajak kepada pemerintah jika mereka dinilai. Menurut undang-undang, semua bisnis yang beroperasi di Indonesia dianggap sebagai warga negara. Diasumsikan bahwa semua pihak yang terlibat akan menanggung bagian biayanya. Namun dalam praktiknya masih banyak kendala yang harus diatasi. Warga negara melihat tanggung jawab sebagai beban yang mungkin mengurangi kompensasi, oleh karena itu mereka menghindarinya atau melakukan sesedikit mungkin hal tersebut. (Irma, 2013) dalam (Sumantri et al., 2021)

Nilai tanggung jawab dalam memastikan keberhasilan proyek publik yang bermanfaat bagi semua masyarakat. Sebagai warga negara dan penduduk, Anda bertanggung jawab untuk mengetahui dan memenuhi segala kewajiban terkait biaya. Ketika standar bea baru ditetapkan pada tahun 1983, kerangka pengumpulan pengeluaran di Indonesia bergeser dari struktur evaluasi otoritas ke kerangka evaluasi mandiri. Yaitu: (Sumantri et al., 2021).

Tergantung pada apa yang Anda peroleh dari informasi tersebut, tingkat konsistensi dan konsistensi tanggung jawab Anda akan bervariasi. Menurut penelitian lain, pengungkapan informasi mengenai retribusi, (Suyuthi et al., 2018) khususnya retribusi daerah, mungkin berdampak negatif terhadap upaya pengumpulan pajak.

Untuk jaringan provinsi, pungutan lokal merupakan komitmen yang diwajibkan secara hukum di setiap yurisdiksi. Ini bukan biaya tetap, namun sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dasar dan membantu masyarakat maju dalam komunitasnya. Lingkungan sekitar bertanggung jawab atas kewajiban bersama. Berdasarkan (Harun & Sutrahti, 2020).

Konsistensi pengisian daya mungkin dipengaruhi oleh akses pengisian daya, dan beberapa faktor lainnya. Ketika warga, terutama yang mengendarai mobil, memiliki akses mudah ke lokasi penting atau fokus pergerakan administratif, hal ini memudahkan mereka dalam memenuhi kewajiban tugasnya. Warga Batu Ceper, Kota Tangerang, terkenal tidak bisa diandalkan dan ceroboh karena berbagai faktor. Salah satunya adalah meluasnya anggapan bahwa membayar pajak adalah kutukan karena kurangnya pengetahuan. Membayar pajak dan retribusi dipandang sebagai tanda menurunnya upah oleh masyarakat luas. Selain itu, penerapan pungutan juga dinilai tidak transparan, dan telah terjadi pungutan liar. (Harun & Sutrahti, 2020)

Berikut tabel unit kendaraan mekanik roda dua Kota Tangerang tahun 2019–2021:

Tabel 1.2
Jumlah Kendaraan Roda Dua di Kota Tangerang

| Tahun | Unit |
|-------|-----------|
| 2019 | 1.114.705 |
| 2020 | 976.223 |
| 2021 | 965.854 |

Sumber: [BPS Provinsi Banten](#)

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Banten, kendaraan bermotor roda dua pada tahun 2019 berjumlah 1.114.705 unit, diikuti penurunan pada tahun 2020 sebanyak 976.223 unit, hal ini disebabkan munculnya pandemi Covid – 19 yang membuat sebagian masyarakat kota Tangerang menjual kendaraan bermotor roda dua untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari – hari dan pada tahun 2021 kendaraan bermotor roda dua juga mengalami

penurunan sebanyak 965.854 unit. Berikut ini merupakan data karyawan PT ID Express Batu Ceper pada tahun 2021 – 2023 sebagai berikut :

Tabel 1.3
Jumlah Karyawan PT ID Express Batu Ceper

| Tahun | Jumlah karyawan |
|--------------|------------------------|
| 2021 | 125 |
| 2022 | 107 |
| 2023 | 133 |

Berdasarkan yang data yang diperoleh dari manajemen PT ID Express Batu Ceper , Kota Tangerang bahwa pada tahun 2021 jumlah karyawan yang bekerja pada PT ID Express berjumlah 125 orang , sedangkan pada tahun 2022 jumlah karyawan yang bekerja pada PT ID Express berjumlah 107 orang, Karena dampak pandemi virus Corona, jumlah orang yang dipekerjakan pada tahun ini lebih sedikit dibandingkan tahun sebelumnya. Namun akibat pergeseran perekonomian Indonesia, PT ID Express Batu Ceper berencana menambah tenaga kerjanya dari 102 orang pada tahun 2023 menjadi 133 orang pada tahun tersebut.

Kemudahan akses harus dipertahankan ketika masyarakat memenuhi kewajibannya secara finansial. Ini adalah kantor sungguhan, salah satu dari beberapa kantor yang disediakan perusahaan untuk memfasilitasi pelatihan praktis. Sama halnya dengan bantuan yang diberikan Samsat, setidaknya dalam hal ini. Untuk menyelesaikan siklus pembayaran PKB, hal ini dilakukan untuk menjamin kenyamanan pihak yang terlibat (seperti layanan samsat keliling atau kantor lainnya).

Untuk memastikan kerangka kerja elektronik berjalan lancar dan menyediakan data yang akurat, diperlukan pendekatan manual yang baik. Para pelaksana kerangka kerja sering kali menganggap taktik ini sebagai pekerjaan yang tidak perlu. Implementasi kerangka data seringkali mengarah pada pengembangan dokumentasi dan teknik pendukung (Sukardi, 1992).

Dalam kerangka PC yang tidak terkoordinasi, kerangka PC masing-masing organisasi sering berkomunikasi dengan kerangka manual, setidaknya sebagian pada sisi data dan output. Sederhananya, sistem komputer adalah kumpulan proses yang saling berhubungan yang harus dilakukan dalam urutan tertentu agar dapat berfungsi. Hasil dari kerangka ini akan didistribusikan kepada mereka yang membutuhkan jika pertukaran informasi dapat dipercaya dan akurat, berkat teknik manual baik pada sisi informasi maupun hasil dari kerangka tersebut. Kemungkinan perkembangan mekanis menunjukkan perlunya mengurangi jumlah penanganan informasi manual. Penggunaan optik pembaca orang, tinta menarik, garis-garis menarik pada kartu identitas, pemindai, dan perangkat lainnya (Djohan et al., 2018).

Untuk bertahan di pasar saat ini, perusahaan harus beradaptasi dan berinovasi karena persaingan yang semakin ketat di seluruh dunia. Perilaku dan gaya hidup masyarakat mengalami pergeseran bersama dengan kemajuan teknologi yang cepat. Sistem pembayaran transaksi ekonomi adalah salah satu perubahannya. Metode pembayaran non tunai mulai menggantikan uang tunai karena dianggap lebih aman dan nyaman seiring kemajuan teknologi. Berdasarkan data Bank Indonesia, jumlah transaksi non tunai yang dilakukan di dalam negeri meningkat sebesar 209% pada tahun 2018, dari 943,3 juta pada tahun 2017 menjadi 2,9 miliar pada tahun 2018, dengan jumlah transaksi mencapai 2,7 miliar pada bulan Juli. 2019. Menurut sebuah penelitian (Steffie & Kusnawan, 2023).

Secara teori, keberadaan kantor jaga seharusnya memudahkan warga negara dalam memenuhi kewajibannya. Namun dalam praktiknya, sejumlah permasalahan dapat muncul ketika melaksanakan tugas yang diberikan oleh pemerintah provinsi setempat; untuk mengatasi masalah ini, pemerintah provinsi dan masyarakat dapat mengajukan pengaduan melalui Kring Assessment.

Tanggung jawab atas bantuan publik merupakan salah satu perspektif untuk mendamaikan perbedaan antara kebutuhan lokal dan layanan yang disediakan oleh negara-negara tetangga. Hal itu telah terbukti.

Peristiwa tersebut terjadi di Kota Tangerang, termasuk 22.000 mobil roda empat yang terutang Bea Mesin (PKB) di UPT Samsat Cikokol namun belum dibayar. Total ada 286.351 unit roda dua dan 112.274 unit roda empat yang disalurkan sebagai PKB, seperti dilansir Kepala Unit Pelaksana Khusus (UPT) Samsat Cikokol Tangerang. Syarifudin (2022) telah melakukan berbagai upaya untuk memungut retribusi kendaraan dari seluruh warga negara (WP) yang belum melunasi retribusi kendaraannya. Menurut (kompas.com) Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengumpulkan bukti dampak kritis akses penilaian terhadap kesesuaian warga terhadap pemilik kendaraan bermotor roda dua.

2. Mengumpulkan bukti dampak kritis kantor pengeluaran terhadap kepatuhan warga pemilik kendaraan bermotor roda dua.
3. Mengumpulkan bukti dampak signifikan protes asesmen terhadap kesesuaian warga terhadap pemilik kendaraan bermotor roda dua.
4. Mengumpulkan bukti dampak signifikan tanggung jawab publik terhadap konsistensi warga terhadap pemilik kendaraan bermotor roda dua.
5. Mendapatkan bukti pengaruh kritis akses penilaian, kantor retribusi, retribusi keberatan, dan tanggung jawab bantuan publik terhadap kesesuaian warga pemilik kendaraan bermotor roda dua.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Akses Pajak

Menurut entri dalam Kata Besar Bahasa Indonesia, “akses” mengacu pada “pintu masuk”. Menurut Amelia Stephanie (2019) dalam Rohemah, (2016), pembayaran pajak disederhanakan karena masyarakat dapat dengan mudah mengakses wilayah administrasi akses retribusi. Berikut beberapa indikator yang menunjukkan pengaruh penerimaan langsung terhadap restitusi, yaitu:

1. Lokasi unit pelayanan yang disediakan mudah dijangkau.
2. Sistem antrian pada unit pelayanan teratur.
3. Prosedur dan proses pembayaran mudah / praktis.
4. Tata letak pada unit pelayanan tertata strategis.

Dengan menjamurnya perangkat seluler yang dilengkapi internet dan meningkatnya popularitas belanja online, semakin banyak konsumen yang beralih ke ponsel mereka untuk melakukan berbagai transaksi keuangan. Di Indonesia, dompet elektronik (atau “dompet elektronik”) lebih tersebar luas dibandingkan pembayaran tunai tradisional. Pelanggan dengan perangkat seluler yang mendukung web dapat menggunakan dompet digital untuk melacak dan secara otomatis menggunakan dana dari transaksi cicilan mereka. Karena adopsinya yang luas oleh konsumen, baik offline maupun online, popularitas dompet digital dengan cepat meningkat. Pengguna dompet digital saat ini dapat membayar tagihan, memesan makanan untuk dibawa pulang, berbelanja online, dan bahkan membeli makanan dari restoran lokal, semuanya hanya dengan satu ketukan di layar. (Steffie & Kusnawan, 2023). Dengan adanya aplikasi yang berkembang saat ini diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi penggunanya.

Menurut Jogiyanto (Ernawati & Noersanti, 2020), dalam (Steffie & Kusnawan, 2023) “Sejauh mana masyarakat percaya bahwa teknologi baru akan sederhana dan mudah digunakan bergantung pada tingkat “kenyamanan” Menurut Mathieson (Ningsih et al., 2021), dalam (Steffie & Kusnawan, 2023) “kenyamanan berarti keyakinan seseorang bahwa ia tidak perlu mengeluarkan tenaga ketika menggunakan suatu sistem tertentu”. Teknologi akan digunakan apabila dirasa mudah untuk digunakan, padahal menurut Matheson (Ningsih dkk., 2021), dalam (Steffie & Kusnawan, 2023) “kemudahan berarti keyakinan seseorang akan nyaman dalam berusaha ketika menggunakan suatu teknologi.” objek tertentu.sistem.” Teknologi akan digunakan jika dirasa mudah untuk digunakan.

Dengan adanya kemudahan aplikasi yang digunakan untuk melakukan pembayaran dalam hal ini Pajak Kendaraan Bermotor, maka sangat diharapkan adanya kepuasan dari wajib pajak pemilik kendaraan bermotor. Menurut (Kotler & Keller, 2018) dalam (Steffie & Kusnawan, 2023) Emosi seseorang, kepuasan, atau ketidakpuasan, adalah hasil dari membandingkan kinerja (atau hasil) aktual suatu produk dengan harapannya, meskipun menurut (Muninjaya, 2011) dalam (Steffie dan Kusnawan, 2023), loyalitas pelanggan adalah umpan balik tentang seberapa baik harapan tersebut terpenuhi. ditemui setelah menerima bantuan.

Kasmirn (2017:47) dalam (Veronika dan Hernawan, 2022) mengartikan “Kualitas Administrasi” sebagai “kegiatan atau pekerjaan orang atau perkumpulan untuk memuaskan pelanggan.” Namun belakangan ini, sejumlah faktor di Kota Tangerang menjadi penyebab kurangnya perhatian dan konsistensi masyarakat. Hal ini termasuk tidak mengetahui bagaimana pajak dipungut dan menganggap pengeluaran adalah hal yang buruk. Beberapa orang secara keliru merasa bahwa keharusan membayar biaya akan mengurangi pendapatan mereka. Pemerasan biaya dan praktik alokasi bea yang tidak jelas juga disebut-sebut sebagai alasan mengapa penggunaan alokasi bea selama ini kurang transparan.

Di banyak negara agraris, organisasi pungutan lemah dan ditandai dengan penyelewengan, penurunan nilai, dan pemaksaan, sebagaimana dinyatakan oleh Harun dan Fatriola (2020) dalam Oladipupo dan Obazee (2016). Tingkat konsistensi muatan secara keseluruhan agak rendah.

Mereka menyebutkan mentalitas, hukuman, gaji, informasi, orientasi dan waktu warga serta isu-isu seperti kontaminasi, tarif biaya, tingginya pengeluaran yang tidak signifikan, kurangnya data dan kerangka akuntansi, dan kehadiran industri sebagai kontribusi terhadap rendahnya tingkat pengangguran. konsistensi tugas di negara-negara

berkembang. Tingkat kesadaran yang tinggi, struktur manajemen yang tidak efektif, peraturan pembelanjaan yang tidak jelas, budaya yang menolak, dan organisasi tugas yang buruk.

Fasilitas Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, “kantor” mempunyai arti kemudahan dan penyediaan sumber daya untuk melatih bakat. Amelia Stephanie menulis dalam Rohemah (2016) bahwa di Indonesia, kantor pungutan sebagian besar merupakan proyek berbasis teknologi yang mencakup pembelian infrastruktur yang memenuhi aturan dan mendukung upaya modernisasi organisasi pungutan liar. Untuk menjamin kepuasan pelanggan, kantor penagihan sangat bergantung pada ketersediaan ruang, personel, dan persediaan yang diperlukan untuk menyelesaikan siklus tugas. Pedoman kantor pengeluaran yang diuraikan oleh Amelia Stephanie dalam Rohemah (2016) adalah sebagai berikut:

1. Tersedia komputer, *scanner*, mobil layanan, juga alat bantu yang cukup memadai seperti alat pengeras suara dan genset.
2. Petugas berpenampilan rapi.
3. Keamanan dalam pelayanan terjamin.
4. Tersedia informasi tentang persyaratan pembayaran.

Pengaduan Pajak

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak tahun 2019 pasal 1 tentang cara penyampaian pengaduan layanan perpajakan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Keluhan Administrasi Tagihan yang sering juga disebut dengan keluhan adalah informasi yang diberikan oleh seorang jurnalis atas tuduhan bahwa administrasi tugas tidak mengikuti protokol hukum.
2. Di lingkungan Direktorat Jenderal Pengeluaran terdapat satuan kerja.
3. Administrasi Retribusi adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum oleh satuan kerja sesuai dengan norma dan standar tugas yang telah ditetapkan.
4. Satuan kerja yang bertugas mengumpulkan protes memanfaatkan pengaduan.
5. Wartawan adalah setiap orang atau badan yang mempunyai kedudukan hukum yang mengungkapkan informasi mengenai biaya manfaat pengeluaran yang tidak sesuai dengan peraturan dan standar retribusi.
6. Direktorat Jenderal Penilaian menggunakan struktur Data Retribusi Protes (SIPP) sebagai struktur data untuk membantu pengajuan keberatan kepada pengurus.
7. Nomor tanda terima pengaduan yang dihasilkan dari Kerangka Data Keberatan Penilaian adalah nomor tiket protes (SIPP).
8. Satuan kerja tindak lanjut obyek mempunyai tanggung jawab untuk menangani atau menyelesaikan protes.

Jika warga negara mempunyai kendala dalam memenuhi kewajiban tugasnya, mereka dapat mengajukan pengaduan Kring Expense 1500200. Pengaduan juga dapat diajukan terhadap pejabat yang memberikan pelayanan kepada publik tetapi terbukti tidak kompeten, korup, atau menjijikkan.

Semua pengaduan yang masuk akan didokumentasikan, dan selama rincian yang disebutkan di atas diberikan, pengaduan tersebut akan diproses dan diajukan ke badan yang berwenang untuk diselesaikan. Ada dua saluran bagi masyarakat untuk menyuarakan ketidaksetujuan mereka: melalui telepon atau melalui surat elektronik. Pengaduan masyarakat dapat disampaikan ke pengaduan@pajak.go.id.

Akuntabilitas Pelayanan Publik

Menurut definisi yang diberikan oleh Kata Besar Bahasa Indonesia, tanggung jawab adalah tanggung jawab atau suatu peristiwa yang dapat dipertanggungjawabkan. Tanggung jawab, dalam bentuknya yang paling sederhana, adalah penerimaan kesalahan atas tindakan seseorang. Namun seperti yang diungkapkan oleh (Saraswati dan Banu, 2022), peran pelayanan publik SAMSAT adalah kemampuannya dalam membantu individu dalam menyelesaikan segala kebutuhannya secara terbuka dan sederhana. Hal ini menunjukkan bahwa bantuan berkualitas tinggi menarik baik penilai maupun penilai pajak. Herwinani dan Anggraeni (2016) mengutip Saraswati dan Banu (2022).

III. METODE

Berbagai jenis penelitian dapat dibedakan menurut karakteristik outlier atau kelompoknya. Secara khusus, ada dua jenis eksplorasi: grafis dan eksperimental. Menurut Sugiyono (2020:29), penelitian ilustratif adalah suatu metode yang bertujuan untuk mewakili atau memberikan gambaran tentang suatu hal yang menjadi fokus berdasarkan data yang dikumpulkan. Ikhtisar, perspektif, pertemuan, dan investigasi kontekstual merupakan alat yang dapat digunakan untuk melakukan eksplorasi yang jelas.

Penelitian yang tidak ambigu memberikan para ahli peluang untuk menjangkau khalayak yang lebih luas tanpa menyoroti hubungan sebab akibat antar variabel. Sugiyono (2020:72) mengartikan pemeriksaan eksperimen sebagai suatu strategi penyelidikan dimana ilmuwan mengendalikan faktor-faktor untuk sampai pada suatu hasil atau wahyu berdasarkan pengujian hipotesis sebagai tujuan pemeriksaan mendasar yang memungkinkan dilakukannya, dengan tujuan untuk membenarkan atau menolak suatu hipotesis. .

hubungan sebab dan akibat. Metode eksplorasi, seperti semi tes, penelitian subjek tunggal, analisis korelasional, dan metode lainnya, biasanya digunakan dalam penelitian percobaan.

Sedangkan menurut (Sanusi, 2014) dalam (Fatimaleha dkk., 2020), eksplorasi khas adalah suatu jenis penyelidikan yang dilakukan dengan tujuan semata-mata untuk memberikan gambaran yang akurat mengenai fakta-fakta yang diperoleh dari topik atau objek pemeriksaan. Analisis kuantitatif berdasarkan metodologi ilmiah dan alat empiris digunakan dalam penyelidikan ini. Penyelidikan ini menggunakan analisis kuantitatif yang tidak ambigu, relaps langsung, relaps langsung berganda, dan hubungan mendasar dalam analisis datanya. Landasan setiap penelitian adalah data yang dikumpulkan melalui survei yang dilakukan dengan perspektif makro. (Hernawan & Witono, n.d.)

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis data berbasis fakta dengan menggunakan perangkat lunak SPSS 24 (*Statistical Products & Services Solutions*).

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

3.7.1 Statistik Deskriptif

Menurut Ghozali (2015), representasi grafis dari sekumpulan angka memberikan gambaran atau representasi data tentang mean (normal), standar deviasi, paling ekstrim, terkecil, dan jangkauan.

3.7.2 Uji Reabilitas

Pengujian reliabilitas adalah metode untuk menghitung survei yang bertindak sebagai pendahulu dari suatu variabel yang berkembang. Jika Anda ingin membeli laporan berdasarkan hasil survei, dan hasil tersebut terkadang dapat diprediksi, maka survei tersebut tidak dapat diandalkan. uji statistik Cronchbach Alpha > 0,70 (Ghozali, 2015).

3.7.3 Uji Validitas

Dengan melakukan uji legitimasi, Anda dapat menentukan apakah suatu survei dapat diandalkan. Jika klaim dalam jajak pendapat secara akurat menyampaikan informasi yang ingin diukur oleh jajak pendapat tersebut, maka jajak pendapat tersebut dianggap valid. Ghozali (2015).

3.7.4 Uji Asumsi Klasik

3.7.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk memeriksa apakah variabel residu atau perancu dalam suatu model regresi berdistribusi normal (Ghozali, 2012). Dalam penelitian ini digunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Hipotesis berikut digunakan dalam penelitian ini, sebagaimana dikutip oleh Ghozali (2015): Ada Distribusi Normal untuk Data Sisa Ketidaknormalan pada data sisa merupakan masalah utama dalam HA.

Nilai signifikansi digunakan untuk mengevaluasi hasil uji normalitas. Tingkat signifikansi 0,05 atau lebih menunjukkan bahwa data mengikuti distribusi normal. Nilai p-value yang kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa data tersebut tidak terdistribusi secara teratur (Ghozali, 2015).

3.7.4.2. Uji Multikolonieritas

Tujuan dari uji multikolonieritas adalah untuk melihat apakah model relaps mengidentifikasi adanya korelasi antar variabel independen. Secara umum, model relaps yang baik tidak akan menemukan hubungan sebab akibat antara komponen bebasnya. Ghozali (2015) menyatakan bahwa suatu faktor bebas dikatakan simetris jika dan hanya jika nilai hubungannya sama dengan nol.

Analisis multikolonieritas dapat menggunakan variabel resistensi, pesaing, dan faktor perluasan variasi (VIF). Kedua parameter ini memungkinkan penambahan satu faktor bebas untuk menangani semua variabel otonom. Perubahan variabel bebas terisolasi yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya mempengaruhi tingkat resistensi yang dihadapi. Nilai VIF yang tinggi berkorelasi dengan kurangnya ketangguhan. Karena $VIF = 1/resistance$, maka hal ini terjadi. Nilai cutoff yang sering digunakan untuk menunjukkan multikolonieritas adalah nilai

Resilience yang kurang dari 0,10, sebanding dengan nilai VIF yang kurang dari 10 (Ghozali, 2015).

3.7.4.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah varians residual dalam model regresi tidak sama antar observasi. Homoskedastisitas adalah bila varians sisa antar pengamatan bernilai konstan, sedangkan Heteroskedastisitas adalah bila tidak. Homoskedastisitas atau tidak adanya heteroskedastisitas merupakan ciri model regresi berkualitas tinggi (Ghozali, 2015).

SRESID dan ZPRED ditampilkan sebagai diagram sebar, mengungkapkan hubungan antara sisa SRESID dan nilai yang diantisipasi dari variabel dependen ZPRED. Y yang diantisipasi ditampilkan di sepanjang sumbu Y dan residu yang dianalisis (prediksi Y - Y aktual) ditampilkan di sepanjang sumbu X dalam grafik sebar ini. Hal ini akan menunjukkan apakah penelitian tersebut mengalami heteroskedastisitas atau tidak. Homoskedastisitas terjadi ketika distribusi nilai mengambil bentuk tertentu (bergelombang, melebar, lalu menyempit) dan mempertahankan bentuk tersebut sepanjang waktu. Oleh karena itu, heteroskedastisitas tidak akan timbul jika titik-titik data tersebar secara acak di atas dan di bawah 0 dan sumbu Y (Ghozali, 2015).

Tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui ada tidaknya ketimpangan varians residual. dari satu observasi ke observasi lainnya dalam model regresi, dibuktikan dengan eksperimen yang dijelaskan dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif Penelitian Manajemen, Teknik, dan Pendidikan, Riyanto & Hatmawan, 2020 dan Ghozali, 2018 dalam (Wijaya dkk., 2022). Homoskedastisitas mengacu pada situasi ketika varian residu dan varian antar pengamatan adalah sama. Model regresi yang berhasil akan menunjukkan homoskedastisitas, atau tidak adanya heteroskedastisitas.

3.7.5 Uji Hipotesis

Beberapa tes relaps langsung digunakan untuk mengevaluasi hipotesis dalam pengaturan multivariat. Menurut Ghozali (2015), kajian relaps merupakan pemeriksaan terhadap hubungan antara variabel lingkungan (terkait) dan paling sedikit satu variabel bebas (faktor otonom). Tujuan dari analisis relaps adalah untuk memperkirakan dan memprediksi nilai biasa dari variabel populasi atau lingkungan dengan mempertimbangkan manfaat yang diketahui dari variabel independen. Aspek lain dari analisis relaps adalah mengidentifikasi cara-cara di mana variabel-variabel yang tidak terkait mempengaruhi atau terhubung dengan variabel-variabel terkait. Untuk mengetahui bagaimana dua variabel independen (naik dan turun nilainya) mempengaruhi kondisi variabel dependen (kriteria), dilakukan analisis multiple relapse. Oleh karena itu, dalam kasus di mana terdapat sekitar dua variabel bebas, berbagai pemeriksaan kekambuhan harus dilakukan. Namun penelitian direct relaps menunjukkan model hubungan antara setidaknya dua komponen, seperti yang dikemukakan oleh Wijaya dkk. (2022). Tinjauan tersebut diberi tingkat signifikansi 0,05. Faktor-faktor yang dapat diamati dipisahkan menjadi dua kelompok dalam model hubungan ini: faktor bebas (diwakili dengan simbol X) dan faktor lingkungan (diwakili dengan huruf Y).

Rumus persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$KWP = a + \beta_1 AP + \beta_2 FS + \beta_3 PP + \beta_4 AKP + e$$

| | |
|-----------------------------------|--|
| <i>KWP</i> | : Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua |
| <i>A</i> | : Konstanta |
| $\beta_1 \beta_2 \beta_3 \beta_4$ | : Koefisien variabel independen yang diprosikan dengan <i>AP</i> , <i>FS</i> , <i>PP</i> , dan <i>AP</i> |
| <i>AP</i> | : Akses Pajak |
| <i>FS</i> | : Fasilitas Pajak |
| <i>PP</i> | : Pengaduan Pajak |
| <i>AKP</i> | : Akuntabilitas Pelayanan Publik |
| <i>e</i> | : <i>Standard error</i> |

Asumsi pengujian dengan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

a. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien korelasi, yang menunjukkan kekuatan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, diwakili oleh nilai R, yang berkisar antara -1 dan +1. Sementara tanda "-" menunjukkan bahwa

variabel independen memiliki hubungan negatif dengan variabel dependen, tanda "+" menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dan variabel dependen positif. Nilai R menunjukkan korelasi lemah antara variabel independen dan dependen jika berada di antara 0 dan +0,5 atau -0,5 hingga 0, dan korelasi kuat jika berada di antara +0,5 dan +1 atau -1 hingga -0,5 (Lind et al., 2012).

b. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Pengujian signifikansi individual digunakan untuk mengetahui kepentingan relatif variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2015). Uji ini signifikan secara statistik pada tingkat $\alpha = 0,05$. Kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut: Jika nilai t kurang dari 0,05, maka terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat; jika nilai t lebih dari 0,05 maka tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel independen dan dependen.

Menurut Hernawan & Witono, n.d., uji t: uji statistik t menunjukkan variasi variabel dependen serta seberapa jauh hubungan antara dua variabel independen. Di sisi lain, menurut Wijaya et al. (2022), uji koefisien regresi parsial digunakan untuk menentukan apakah variabel bebas memiliki pengaruh parsial atau tak terikat. Pengujian ini dilakukan dengan tingkat signifikansi 0,05 (5%) dengan program SPSS

c. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Selain itu, uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan ke dalam model secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan pada variabel dependen atau terkait. Nilai probabilitas signifikan F (p-value) lebih kecil dari derajat kepercayaan (α), di mana $\alpha = 5\%$. Ini menunjukkan bahwa semua variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara bersamaan dan signifikan (Ghozali, 2015). Namun, menurut Hernawan & Witono, n.d., uji statistik F digunakan apabila varian ketiga kelompok data sama.

IV. HASIL

1. Tabel Model Summary
2. Koefisien Determinasi (*R Square*)

Tabel 4.7 A

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-----------------|------------------------------|
| 1 | Mode R | R Square | Adjusted Square | R Std. Error of the Estimate |
| 1 | .684 ^a | .468 | .464 | .838 |

a. Predictors: (Constant), Akses Pajak

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,4646 menunjukkan bahwa variabel akses pajak mampu memberikan kontribusi masing-masing sebesar 46,4% dan 53,6% terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4.7 A. Penelitian ini tidak menyelidiki faktor-faktor lain termasuk pengetahuan perpajakan, karakteristik wajib pajak, tarif pajak, atau pemeriksaan wajib pajak.

Tabel 4.7 B

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-----------------|------------------------------|
| 1 | Mode R | R Square | Adjusted Square | R Std. Error of the Estimate |
| 1 | .542 ^a | .294 | .287 | .965 |

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Pajak

Variabel fasilitas perpajakan mampu menyumbang sebesar 28,7 persen terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua, sesuai hasil uji koefisien determinasi yang ditampilkan pada tabel 4.7 B. Sisanya sebesar 71,3 persen terhadap kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh variabel lain, seperti pengetahuan perpajakan, karakter wajib pajak, tarif pajak, dan pemeriksaan wajib pajak tidak diuji dalam penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,287 mendukung teori tersebut.

Tabel 4.7 C

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .221 ^a | .049 | .040 | 1.121 |

a. Predictors: (Constant), Pengaduan Pajak

Variabel keluhan perpajakan dapat memberikan kontribusi sebesar 4% terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua, sesuai dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,40 berdasarkan temuan uji koefisien determinasi pada tabel 4.7 C. Tiga Puluh persen kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh faktor-faktor selain yang diteliti dalam penelitian ini, seperti pemeriksaan wajib pajak, pengetahuan perpajakan, karakter wajib pajak, dan tarif pajak.

Tabel 4.7 D

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .759 ^a | .577 | .573 | .747 |

a. Predictors: (Constant), Akuntabilitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4.7 D, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,573 yang menunjukkan bahwa variabel akuntabilitas pelayanan publik dapat menjelaskan kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua sebesar 57,3 % dan 42,7 % sisanya dijelaskan oleh variabel lain seperti ; pengetahuan pajak , karakter wajib pajak ,tarif pajak dan pemeriksaan wajib pajak yang tidak diujikan dalam penelitian ini.

Tabel 4.7 E
 Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .794 ^a | .630 | .616 | .708 |

a. Predictors: (Constant), Akuntabilitas Pelayanan Publik ,
 Pengaduan Pajak , Fasilitas Pajak , Akses Pajak

Sejauh mana variabel terikat dapat dijelaskan oleh model ditunjukkan dengan koefisien determinasi. Berdasarkan temuan uji koefisien determinasi pada Tabel 4.7 E, nilai Adjusted R Square sebesar 0,616 menunjukkan bahwa masing-masing sebesar 61,6 persen dan 38,4 persen kepatuhan Wajib Pajak Pemilik disebabkan oleh akses perpajakan, fasilitas perpajakan, pengaduan perpajakan, dan masyarakat. akuntabilitas layanan. kendaraan bermotor roda dua. Faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini adalah karakter wajib pajak, tarif pajak, pemeriksaan wajib pajak, dan keahlian perpajakan.

4.2.4.4 Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Apakah semua variabel independen dalam model mempengaruhi variabel dependennya secara bersama-sama, seperti yang ditunjukkan oleh uji statistik F. Hasil uji statistik F adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
 Hasil Uji Statistik F

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 89.857 | 4 | 22.464 | 44.760 | .000 ^b |
| | Residual | 52.697 | 105 | .502 | | |
| | Total | 142.555 | 109 | | | |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

b. Predictors: (Constant), Akuntabilitas Pelayanan Publik , Pengaduan Pajak , Fasilitas Pajak , Akses Pajak

Tabel 4.8 menunjukkan nilai F sebesar 44,760 pada tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena itu, dengan nilai p-value kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua dipengaruhi secara signifikan oleh variabel konkuren akses pajak, fasilitas perpajakan, pengaduan perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan publik. Hal ini juga menunjukkan bahwa nilai aktual atau model akurat diestimasi menggunakan algoritma regresi sampel dengan tepat.

4.2.4.4 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik parameter individu menilai dampak setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Uji-t menghasilkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.9 A

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2.566 | .428 | | 6.002 | .000 |
| | Akses Pajak | .320 | .033 | .684 | 9.756 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

Nilai t hitung 9,756 lebih besar dari nilai t tabel 1,982, dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05, seperti yang ditunjukkan dalam hasil tabel 4.9 A. Akibatnya, H1 diterima, menunjukkan bahwa faktor akses pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua.

Tabel 4.9 B

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3.175 | .528 | | 6.008 | .000 |
| | Fasilitas Pajak | .381 | .057 | .542 | 6.705 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

Nilai t hitung sebesar 6,705 lebih besar dari t tabel 1,982, dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05, menurut hasil yang ditunjukkan pada tabel 4.9 B. Oleh karena itu, H2 diterima, menunjukkan bahwa faktor fasilitas pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua..

Tabel 4.9 C

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 5.291 | .594 | | 8.908 | .000 |
| | Pengaduan Pajak | .209 | .089 | .221 | 2.350 | .021 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

Nilai t hitung sebesar 2,350 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,982 dan nilai signifikan sebesar 0,021 lebih kecil dari 0,05 berdasarkan data yang disajikan sebelumnya pada tabel 4.9 C. Dengan demikian H3 disetujui menunjukkan bahwa pengaduan perpajakan mempunyai pengaruh dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak di kalangan pemilik kendaraan bermotor roda dua.

Tabel 4.9 D

Coefficient

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------|--------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1.709 | .415 | | 4.121 | .000 |
| | Akuntabilitas Pelayanan Publik | .506 | .042 | .759 | 12.130 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

Nilai t hitung 12,350 lebih besar dari t tabel 1,982, dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05, menurut hasil yang ditunjukkan pada tabel 4.9 D. Oleh karena itu, H4 diterima, menunjukkan bahwa faktor akuntabilitas memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua.

Tabel 4.9 E
 Hasil Uji Statistik t

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | .739 | .536 | | 1.379 | .171 |
| | Akses Pajak | .138 | .040 | .295 | 3.440 | .001 |
| | Fasilitas Pajak | .096 | .053 | .137 | 1.811 | .073 |
| | Pengaduan Pajak | .051 | .058 | .054 | .889 | .376 |
| | Akuntabilitas Pelayanan Publik | .300 | .067 | .451 | 4.486 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

Berdasarkan tabel 4.9 E dapat diperoleh suatu persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

$$KWP = 0,739 + 0,138AP + 0,096FP + 0,051PP + 0,300APP + e$$

Keterangan:

| | |
|-----------------------------------|--|
| <i>KWP</i> | :Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Kendaraan Bermotor Roda Dua |
| <i>A</i> | : Konstanta |
| $\beta_1 \beta_2 \beta_3 \beta_4$ | :Koefisien variabel independen yang diproksikan dengan <i>AP, FS, PP,</i> dan <i>APP</i> |
| <i>AP</i> | : Akses Pajak |
| <i>FS</i> | : Fasilitas Pajak |
| <i>PP</i> | : Pengaduan Pajak |
| <i>APP</i> | Akuntabilitas Pelayanan Publik |
| <i>e</i> | : <i>Standard error</i> |

Akses Pajak (*AP*), Fasilitas Pajak yang diproksikan *FS*, Pengaduan Pajak yang diproksikan *PP*, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik yang diproksikan *APP* semuanya sebesar 0,739 satuan. Nilai-nilai ini konstan dan tidak berubah.

V. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, nilai Adjusted R Square sebesar 0,4646 menunjukkan bahwa variabel akses pajak dapat menjelaskan kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua sebesar 46,4 % dan 53,6 % sisanya dijelaskan oleh variabel lain seperti pengetahuan pajak, karakter wajib pajak, tarif pajak dan pemeriksaan wajib pajak yang diuji dalam penelitian ini. Didapat nilai *t* hitung sebesar 9,756, yang lebih besar dari nilai *t* tabel 1,982 Akibatnya, H1 diterima, menunjukkan bahwa faktor akses pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua.
2. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, nilai Adjusted R Square sebesar 0,40 menunjukkan bahwa variabel fasilitas pajak dapat menjelaskan kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua sebesar 4 % dan 60 % sisanya dijelaskan oleh variabel lain seperti pengetahuan pajak, karakter wajib pajak, tarif pajak dan pemeriksaan wajib pajak. Dalam penelitian ini, nilai *t* hitung sebesar 2,350 lebih besar dari *t* tabel 1,982 dan nilai sig Oleh karena itu, H3 diterima, menunjukkan bahwa faktor fasilitas pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua.
3. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi nilai Adjusted R Square sebesar 0,573, diketahui bahwa variabel pengaduan pajak dapat menjelaskan kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua sebesar 57,3 % dan 42,7 %. Variabel lain seperti pengetahuan pajak, karakter wajib pajak, tarif pajak, dan pemeriksaan wajib pajak tidak diuji dalam penelitian ini. Diperoleh nilai *t* hitung sebesar 12,350, yang lebih besar daripada nilai *t* tabel 1,982 dan nilai sig Oleh karena itu, H3 diterima, menunjukkan bahwa pengaduan pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua secara signifikan.
4. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, nilai Adjusted R Square sebesar 0,40 menunjukkan bahwa variabel pengaduan pajak dapat menjelaskan kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua sebesar 4 % dan 60 % sisanya dijelaskan oleh variabel lain seperti pengetahuan pajak, karakter wajib pajak, tarif pajak dan pemeriksaan wajib pajak. Dalam penelitian ini, diperoleh nilai *t* hitung sebesar 2,350, yang lebih besar dari *t* tabel 1,982 dan nilai signifi Oleh karena itu, H3 diterima, menunjukkan bahwa pengaduan pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua.
5. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, nilai Adjusted R Square sebesar 0,616 menunjukkan bahwa variabel akses pajak, fasilitas pajak, pengaduan pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik dapat bertanggung jawab atas kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua sebesar 61,6 persen dan 38,4 persen. Variabel tambahan, seperti pengetahuan tentang pajak, karakter wajib pajak, tarif pajak, dan pemeriksaan wajib pajak, tidak dibahas dalam penelitian ini H1 diterima, sehingga dapat disimpulkan. Hal ini menunjukkan bagaimana akses pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua.

DAFTAR PUSTAKA

- Djohan, Widjaja, Winata, Suryadi, Kusnawan, Agus. (2018) *Pemeringkatan Faktor-Faktor Keberhasilan Penerapan Teknologi Informasi Pada Tahap Operasional Dengan Analytical Hierarchy Process, Vol 1, No. 1*
- Dwi S , Ismunawan (2022) . *Dampak Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Surakarta. seminar nasional uniba surakarta*
- Ghozali , I (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gunawan, Indra, Kusnawan, Agus, Hernawan, Eso. (2021) *Impact of Work from Home Policy Implementation on Work Effectiveness and Productivity in Tangerang City, PRIMANOMICS : JURNAL EKONOMI DAN BISNIS - VOL. 19. NO. 1*
- Harfiani, Mursalim , Tjan Sidik (2021). *Pengaruh Akses Pajak , Kewajiban Moral , Love of Money, dan Presepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, journal of accounting finance. vol 2*
- Harun H, Fatriola Y (2020). *Pengaruh Akses Pajak ,Fasilitas, Kuantitas Pelayanan , dan Presepsi Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Mobil. jurnal. kdi.or.id , vol 2*
- Kesadaran Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak. kumpulan riset akuntansi , vol 11*
- Melatnebar, et al (2022). *Pelatihan Pengisian , Pembayaran Dan Pelaporan E-Spt Pph 23 Di Metode pelaksanaan dalam pelatihan ini diawali dari pemetaan persoalan mitra dan profil dari peserta pelatihan dengan forum Focus Group Discussion (FGD) , Jurnal Pelatihan Vokasi (JAPESI), Vol 1, No. 1*
- Niariana, Desy, Dian, Rr (2022). *Pengaruh Leverage , Ukuran Perusahaan dan Likuiditas Terhadap Penghindaran Pajak (Studi Empiris Perusahaan Manufaktur Subsektor Makanan dan Minuman, Prosiding : Ekonomi dan Bisnis, Vol 1, No. 2*
- Prayitna S , Witono Bayu (2022). *Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru , Kesadaran Wajib Pajak , Sanksi Pajak Pengetahuan Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor . ikraith- ekonmika, vol 5*
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D*. Bandung : Alfabeta
- Sumantri, Farid Addy, Kusnawan, Agus, Dian, Rr (2022). *The Effect Of Capital Intensity , Sales Growth , Leverage On Tax Avoidance And Profitability As Moderators, JURNAL EKONOMI DAN BISNIS - ,VOL.20, NO.21*
- Tambun Sihar , Haryati Ani (2022). *Moderasi Sikap Nasionalisme Atas Pengaruh Moral Pajak Terhadap*
- Thalia, Fanny, Anggraeni, Dian (2022). *Pengaruh Penghindaran Pajak, Perataan Laba, dan Kebijakan Hutang Terhadap Nilai Perusahaan. Jurnal Akutansi: Global Accounting, Vol. 1, No.3*
- Wijaya, Angel Meta, Wibowo, Susanto. (2022) *Pengaruh Profitabilitas , Sales Growth , Leverage , Dan Likuiditas Terhadap Tax Avoidance (Studi Kasus Pada Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Industri Otomotif Dan Komponen Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2015-2021) , Prosiding: Ekonomi dan Bisnis, 2022, Vol 2, No. 2*
- www.banten.go.id/indicator/17/308/1/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kendaraan-di-provinsi-banten.html
- www.djp.go.id/tata-cara-penyampaian-pengaduan-pelayanan-perpajakan/
- www.hestanto.web.id/kepatuhan-wajib-pajak/
- www.kbbi.web.id/definisiobjek/
- www.pajakku.com
- www.pajakku.com/read/5dae9cb04c6a88754c088066/Pengetahuan-Umum-Perpajakan