

PENGARUH PERSEPSI, MEKANISME PEMBAYARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA BATAM SELATAN

Evlin Uli Carolin Sitio¹, Poniman²

Fakultas Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam, Indonesia

email: pb190810156@upbatam.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study is to evaluate the effect of the independent variables on the dependent variable. In this study, the independent variables include perception, payment mechanism, and service quality. Meanwhile, the dependent variable is compliance. Compliance is a process that involves administrative steps and is required to fulfill tax obligations set out in tax regulations. The population studied was taxpayers registered in Batam, while the sample was taken using the Slovin formula with a 10% margin of error percentage. This study uses a quantitative approach is used as a testing method. Data collection was carried out using a questionnaire given to 100 respondents and then analyzed using a Likert scale. The collected data was processed with the help of SPSS. The linear regression analysis process in this study aims to understand the interaction between variables. The research findings show that perception has a positive and significant influence on taxpayer compliance, the payment mechanism also affects positively and significantly, as well as the quality of service which has a positive and significant impact on compliance.. The f test also shows that perception, payment mechanism, and service quality have a positive and significant influence on taxpayer compliance.

Keywords: *Perception, Payment Mechanism, Service Quality, Taxpayer Compliance*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan bagian dari salah satu dana yang diperoleh pemerintah, sebuah bentuk gotong royong atau kontribusi publik yang bersifat kewajiban. Adanya pajak sebagai bentuk penerimaan negara terbesar yang diperuntukkan untuk membayar keseluruhan pengeluaran dan pembangunan negara. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara menyebutkan bahwa penerimaan terbesar negara berasal dari pajak. Jumlah pengeluaran pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan pembangunan nasional harusnya sejalan dengan pendapatan yang diperoleh pemerintah.

“*Self assessment* merupakan sistem yang diberikan pemerintah dengan bentuk keyakinan terhadap wajib pajak dalam melakukan perhitungan pajaknya. Sistem ini merupakan wadah sebagai untuk wajib pajak lebih memahami peraturan perpajakan dan memiliki rasa kejujuran serta menyadari akan kewajiban membayar pajak” (Sukiyarningsih 2020). Tidak adanya kepatuhan dan kesadaran yang dimiliki seseorang memberikan dampak buruk bagi kemajuan perekonomian negara.

Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan diantaranya kurangnya pemahaman dalam melaporkan pajaknya. Mekanisme pembayaran perpajakan yang dianggap sulit bagi wajib pajak juga mempengaruhi kepatuhan dan kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak dianggap sebagai hal penting untuk membantu dalam pelaporan sehingga mampu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Menurut (Zahrani and Mildawati 2019) Rendahnya persepsi pemahaman yang dimiliki wajib pajak membuat seorang individu enggan untuk membayar kewajibannya terhadap pajak yang dikenakan. Anggapan yang biasanya timbul pada wajib pajak bahwa dengan melakukan pembayaran pajak tidak terdapat keuntungan yang mereka peroleh. Hal demikian dikarenakan ketidaktahuan atas kewajiban yang dibayarkan. Pajak yang dibayarkan kepada pemerintah akan dikelola baik dalam bantuan maupun pembangunan infrastruktur yang juga berdampak pada kesejahteraan masyarakat.

Menurut (Wijaya and Yanti 2023) Mekanisme pembayaran pajak sebelumnya ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 yang merujuk pada PMK No. 107 Tahun 2013 mengenai tata cara perhitungan, penyetoran, dan pelaporan pajak atas pajak penghasilan yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang mempunyai peredaran bruto tertentu. Mekanisme pembayaran adalah bagian dari sistem pembayaran, yaitu mekanisme yang digunakan untuk memindahkan dana dalam kegiatan ekonomi. Sistem pembayaran juga mencakup aturan dan lembaga yang ikut terlibat terkait pemindahan dana yang dimaksud. Mekanisme pembayaran yang dimaksud adalah terkait cara wp dalam melakukan perhitungan, menyetor dan melaporkan jumlah pajak terutangnya.

Kualitas pelayanan perpajakan yang diterapkan oleh petugas pajak adalah bagian dari salah satu unsur yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan. Menurut (Wardani and Sukarte 2023) pelayanan fiskus didefinisikan sebagai bentuk dari perlakuan yang dilakukan oleh pihak pajak dalam mempermudah mengurus dan menyiapkan segala fasilitas yang menjadi kebutuhan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Syehabudin 2024) *Bureau of Fiscal Documentation (IBDF) (tax compliance)* adalah sebuah tindakan yang sesuai dengan prosedur dan secara administrasi yang dapat di perlukan untuk melengkapi kewajiban yang sudah di dasarkan oleh aturan pajak yang berlaku. Menurut (Risinia and Poniman 2023) seseorang mampu dikatakan patuh apabila memenuhi dan melakukan kewajibannya sesuai yang diarahkan. Kewajiban yang harus dipenuhi diantaranya adalah melakukan perhitungan sampai dengan membayar dan melaporkan SPT ke kantor pajak.

Persepsi

Menurut (Robiansyah et al. 2020) seseorang dapat dipengaruhi persepsinya oleh motif, pengalaman dan juga harapannya terhadap suatu objek. Arti motif dalam hal ini adalah berupa alasan untuk mendorong wajib pajak agar mau mematuhi kewajiban perpajakannya, yang dimana pengalaman disini berartikan sebagai peristiwa yang dialami wajib pajak dalam rangka membentuk persepsi pemahamannya sendiri mengenai layanan KPP, termasuk juga harapan yang berkaitan tentang apa yang diharapkan dan disukai oleh wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan KPP, yang berarti persepsi berhubungan dengan pelayanan yang diberikan KPP mengenai kepatuhan karna untuk membayar pajak wajib adanya mengalami proses persepsi saat melakukan pembayaran pajak.

Mekanisme Pembayaran

Menurut (Hansenlie and Jenni 2022) di Indonesia, mekanisme pembayaran perpajakan menggunakan metode yang menjadi ciri khas tersendiri. Pemungutan perpajakan di Indonesia dilihat dari beberapa poin diantaranya:

1. Pungutan pajak merupakan komitmen yang dimiliki wajib pajak dan merupakan bagian dari bentuk partisipasi.
2. Wajib pajak menanggung beban pelaksanaan pajak.

3. Wajib pajak diberikan wewenang kepercayaan mampu untuk ikut berkontribusi secara nasional dengan sistem penghitungan dan membayar sendiri utang pajaknya (*self assessment*).

Kualitas Pelayanan

Menurut (Hidayat and Gunawan 2022) dalam bidang perpajakan, pelayanan dipahami sebagai cara pejabat pemerintah mendukung, membantu, dan memfasilitasi segala keperluan yang diperlukan dalam memenuhi kewajibannya. Pelayanan perpajakan digolongkan sebagai layanan publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah dengan tujuan untuk memberikan bantuan secara khusus kepada masyarakat dan sebagai bentuk dari pelaksanaan undang-undang yang berkaitan dengan fiskus pasal 11 huruf I Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 184/PMK 03/2015 menyatakan yaitu “fiskus” yaitu kewajiban dalam pembinaan kepada wajib pajak yang menjadi kebutuhan pajaknya.

METODE

Menurut Ghadani *et al* (2022) penelitian dengan metode kuantitatif menjadikan penelitian ini menggunakan dengan hasil angka dan kemudian dilakukan pengujian statistik terkait kepatuhan wajib pajak berdasarkan pengaruh, hubungan atau dampak antar variabel independen antara dependen. Peneliti menggunakan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Sedangkan untuk variabel independen adalah persepsi, mekanisme pembayaran dan kualitas pelayanan. Elemen populasi yang terkait perpajakan yaitu, wajib pajak individu, badan, pkp, dan wajib pajak dalam negeri maupun luar negeri. Dari perhitungan sampel menggunakan rumus slovin dengan populasi 427.426 dan memiliki tingkat kesalahan 10%. Peneliti pun mendapatkan hasil sebesar 100 jumlah responden. Skala likert juga termasuk data sekunder yang digunakan langsung KPP Pratama Batam

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Persepsi	100	15	25	20.45	3.380
Mekanisme Pembayaran	100	14	30	23.56	4.061
Kualitas Pelayanan	100	15	25	20.94	3.458
Kepatuhan Wajib Pajak	100	11	20	15.80	2.818
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Berikut adalah tabel hasil dari uji statistik deskriptif berdasarkan variabel persepsi (X1) dengan jumlah data responden sebanyak 100 responden memperoleh nilai minimum senilai 15, maximum 25, mean 20.45 dan std. Deviation 3.380. Variabel mekanisme pembayaran (X2) memperoleh nilai minimum 14, maximum 30, mean 23.56 dan std. Deviation 4.061. Variabel kualitas pelayanan (X3) memperoleh nilai minimum 15, maximum 25, mean 20.94 dan std. Deviation 3.458. Variabel Kepatuhan wajib pajak (Y) memperoleh nilai minimum 11, maximum 20, mean 15.80 dan std. Deviation 2.818.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Persepsi

Item	R Hitung	R Tabel	Valid
X1.1	0,798	0,191	Valid
X1.2	0,89		
X1.3	0,895		
X1.4	0,92		
X1.5	0,835		

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Mekanisme Pembayaran

Item	R Hitung	R Tabel	Valid
X2.1	0,858	0,191	Valid
X2.2	0,893		
X2.3	0,891		
X2.4	0,877		
X2.5	0,88		
X2.6	0,81		

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Kualitas Pelayanan

Item	R Hitung	R Tabel	Valid
X3.1	0,898	0,191	Valid
X3.2	0,899		
X3.3	0,917		
X3.4	0,89		
X3.5	0,839		

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Kepatuhan Wajib Pajak

Item	R Hitung	R Tabel	Valid
Y1.1	0,785	0,191	Valid
Y1.2	0,871		
Y1.3	0,819		
Y1.4	0,773		

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Tabel di atas adalah hasil dari uji validitas yang diukur berdasarkan indikator pernyataan maupun pertanyaan. Secara keseluruhan, nilai validitas yang diperoleh lebih tinggi dari 0,191. Hal demikian ditentukan dari nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel.

Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbachs Alpha	Keterangan
1	Persepsi	0,916	Realiabel
2	Mekanisme Pembayaran	0,934	
3	Kualitas Pelayanan	0,932	
4	Kepatuhan Wajib Pajak	0,821	

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Nilai Cronbach Alpha digunakan untuk melihat data yang diuji telah reliabel dan dapat dipercaya. Apabila nilai yang diperoleh dari hasil uji $>0,6$ data dianggap telah reliabel dan jika nilai yang diperoleh lebih rendah dari 0,6 maka diambil kesimpulan data tidak reliabel. Tabel diatas menunjukkan hasil dari pengujian yang secara keseluruhan data memiliki nilai lebih besar dari 0,6 dan dikatakan semua variabel tersebut telah reliabel.

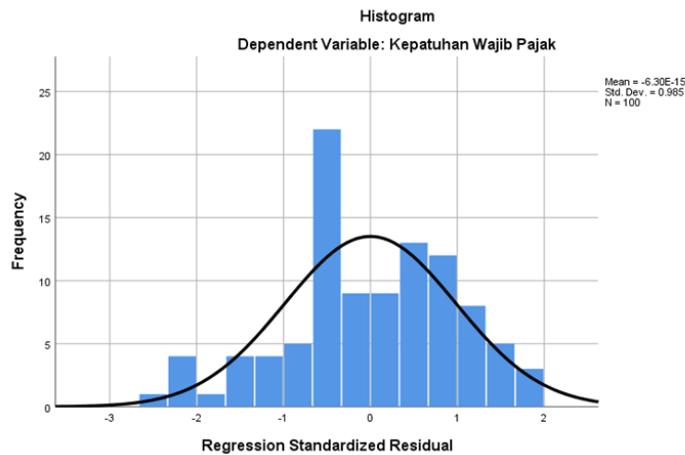
Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters,a,b	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.30550060
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.071
	Negative	-.080
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.115c

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Nilai yang terlihat pada tabel diatas pada bagian Asym. Sig(2-tailed) yaitu sebesar 0,115. Nilai yang dihasilkan telah lulus melalui syarat yakni nilai signfikansi harus lebih besar dari 0,005 dan mampu untuk disimpulkan bahwa data dikatakan normal.



Bentuk dari grafik diatas menunjukkan seperti lonceng yang diartikan bahwa data yang diperoleh berdistribusi normal. Dibawah ini merupakan grafik Normal atau dikatakan sebagai grafik *P-P Plot Regression Standardized*.

Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Persepsi	.383	2.614
	Mekanisme Pembayaran	.510	1.961
	Kualitas Pelayanan	.446	2.244
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak			

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Nilai yang terlihat pada hasil uji di atas menunjukkan bahwa nilai tolerance variabel persepsi, mekanisme pembayaran dan kualitas pelayanan yaitu 0,383, 0,510 dan 0,446. Nilai tersebut telah memenuhi syarat yaitu nilai yang diperoleh lebih besar dari 0,1. Nilai VIF pada variabel persepsi, mekanisme pembayaran dan kualitas pelayanan yaitu senilai 2,614, 1,961 dan 2,244. Nilai VIF yang tersebut telah memenuhi ketentuan yaitu nilai yang diperoleh kurang dari 10. Maka dapat diambil kesimpulan dari hasil tabel di atas, bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas.

Uji Hipotesis

Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			

(Constant)	-13.723	3.866		-3.550	.001
Persepsi	-.465	.085	-.595	-5.504	.000
Mekanisme Pembayaran	9.751	1.542	.630	6.322	.000
Kualitas Pelayanan	.400	.085	.491	4.693	.000
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak					

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Nilai signifikan yang diperoleh variabel persepsi yaitu 0,000 hipotesis diterima dan nilai t hitung $-3,550 < -1,984$. Maka dapat diambil keputusan bahwa persepsi memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai signifikan yang diperoleh variabel mekanisme pembayaran yaitu 0,000 hipotesis diterima dan nilai t hitung $6,322 > 1,984$. Maka dapat diambil keputusan bahwa mekanisme pembayaran memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai signifikan yang diperoleh variabel kualitas pelayanan yaitu 0,000 hipotesis diterima dan nilai t hitung $4,693 > 1,984$. Maka dapat diambil keputusan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji F

ANOVAa						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	385.629	3	128.543	30.822	.000b
	Residual	400.371	96	4.171		
	Total	786.000	99			

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Nilai F yang terlihat pada tabel di atas menunjukkan angka senilai 30.822 dan nilai signifikan yang diperoleh senilai 0,000. Kedua nilai tersebut telah memenuhi syarat ketentuan pada uji F yang mana nilai dari F hitung $> 2,69$ dan signifikan $< 0,005$. Kesimpulan yang didapat adalah persepsi, mekanisme pembayaran dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Setelah melakukan peninjauan yang menemukan hasil penelitian dari berbagai pengujian, maka diambil kesimpulan adalah:

1. Persepsi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batam Selatan. Menurut Supriatiningsih & Jamil (2021) persepsi perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan namun pada hasil penelitian berbanding terbalik. Masih banyak wajib pajak menghiraukan adanya persepsi terkait perpajakan, sehingga belum mampu untuk mengerti peraturan yang ada pada perpajakan
2. Mekanisme pembayaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batam Selatan. Menentukan metode pembayaran menjadi perbandingan dari wajib pajak dengan kemudahan yang diinginkan untuk dapat membayar pajak dengan efisien dan sesuai peraturan.. Mekanisme yang diterapkan masa kini telah dianggap memberikan kemudahan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Kemajuan teknologi memaksa untuk semakin melek terutama dalam hal ini membayar

pajak yang nantinya diharapkan setiap orang mampu memenuhi kewajiban membayar pajak dengan tertib dan benar.

3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batam Selatan. Pelayanan perpajakan digolongkan sebagai layanan publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah dengan tujuan untuk memberikan bantuan secara khusus kepada masyarakat serta pelayanan yang baik memberikan rasa nyaman dan aman sehingga meyakinkan seseorang untuk lebih taat membayar kewajibannya. Pelayanan perpajakan digolongkan sebagai layanan masyarakat yang telah mejadi tanggung jawab negara dengan tujuan untuk memberikan bantuan secara khusus kepada masyarakat serta pelayanan yang baik memberikan kenyamanan untuk ikut serta taat dalam membayar pajaknya
4. Persepsi, mekanisme pembayaran dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Pratama Batam Selatan.

SARAN

Setelah mengambil kesimpulan dari hasil pembahasan dan uji yang dilakukan, beberapa saran yang terdapat pada penelitian ini diantaranya:

1. Peneliti Selanjutnya
Penelitian berikutnya diharapkan memberikan tambahan variabel atau bahkan mengganti variabel yang berkaitan dengan hal – hal yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak guna untuk memberikan hasil yang lebih luas dan lebih baik.
2. Pemerintah
Harapannya adalah KPP Pratama Batam Selatan memberikan edukasi atau sosialisasi lebih menyeluruh terkait perpajakan yang bertujuan untuk meninjau kembali pemahaman terhadap perpajakan sehingga mampu meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pajaknya.
3. Masyarakat
Harapannya adalah masyarakat lebih peduli, terbuka dan jujur terhadap perpajakan di Indonesia sebagai bentuk warga negara yang baik dan berkontribusi langsung dalam pembangunan di Indonesia yang lebih maju.

DAFTAR PUSTAKA

- Hansenlie, and Jenni. 2022. ‘Pengaruh Kebijakan Pajak, Sanksi Pajak, Mekanisme Pembayaran Pajak, Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Pada Masa Pandemi’. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 2(2). <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/pros>.
- Hidayat, Imam, and Steven Gunawan. 2022. ‘Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan’. *Manazhim* 4(1): 110–32.
- Risinia, Nabila Rahma, and Poniman. 2023. ‘SEIKO: Journal of Management & Business Pengaruh Pemahaman Perpajakan , Sanksi Perpajakan Dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak’. 6(1): 414–24.
- Robiansyah, Anton, Pratana Puspa Midiastuty, Eddy Suranta, and Suparsiyem Suparsiyem. 2020. ‘Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Pemahaman Peraturan Perpajakan, Akuntabilitas Pemerintah, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak’. *I-Finance: a Research Journal on Islamic Finance* 6(1): 46–63.

- Sukiyaningsih, Tri Wahyuni. 2020. 'Study Of E-System Implementation And Self Assesment System Implementation Of Taxpayer Compliance'. *Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan dan Bisnis* 5(2): 134–44.
- Syehabudin. 2024. 'Journal of Tax Law and Policy'. *Journal of Tax Law and Policy* Vol 1(7): 63–70.
- Wardani, Dewi Kusuma, and Ketut Sukarte. 2023. 'Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi'. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis* 3(3): 304–15.
- Wijaya, Verlin Sinta, and Lia Dama Yanti. 2023. 'Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tarif Pajak, Mekanisme Pembayaran Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM'. *eCo-Buss* 6(1): 206–16.
- Zahrani, Naifah Roidah, and Titik Mildawati. 2019. 'Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi'. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 8(4).