

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS KANTOR SAMSAT PANGKALAN KERINCI)

Fajri Aulia

Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning
Jln. Yos Sudarso KM 8 Rumbai Pekanbaru
E-mail : fajrysaga@gmail.com

diterima: 22/9/2024; direvisi: 12/10/2024; diterbitkan: 30/11/2024

Abstract: This study aims to analyze how service quality affects motor vehicle taxpayer compliance at the Pangkalan Kerinci Regency Samsat Office. The sample of this study was 115 taxpayers and purposive sampling. The method of taking respondents/samples is non-probability. Simple linear regression analysis was conducted for data processing and analysis, and the SPSS version 26 application was used for data processing. The research findings show that service quality has a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance at the Pangkalan Kerinci Regency Samsat Office. This indicates that improving service quality at the Pangkalan Kerinci Regency Samsat Office will lead to increased taxpayer compliance. Service quality can be demonstrated by the friendly attitude of staff towards customers, not treating them differently, providing fast service, and so on.

Keywords : *Quality of Service and Compliance of Motor Vehicle Taxpayers.*

PENDAHULUAN

Negara bertanggung jawab untuk mengatasi permasalahan sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran warga negaranya, dan mendorong kolaborasi antara masyarakat dan pemerintah, dan hal ini sebagian didanai melalui pajak. Sesuai UU No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Ada 5 macam jenis pajak daerah, terutama diprovinsi. Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor sudah termasuk di dalamnya.

Derajat kepatuhan wajib pajak dalam mengajukan pajak tentunya berkorelasi dengan peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di suatu lokasi tertentu. Namun pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajibannya. Mengingat pajak ini merupakan sumber pendapatan asli yang potensial bagi masyarakat setempat, berdasarkan laju pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor

di Kabupaten Pangkalan Kerinci, maka dana yang diperoleh dari pajak tersebut seharusnya mampu mencukupi kebutuhan sehari-hari. Kurangnya penerimaan pajak disebabkan oleh ketidakpatuhan dan ketidaktahuan wajib pajak mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Penelitian sebelumnya telah meneliti tingkat kualitas pelayanan di Kantor Samsat. Penelitian Rusydi (2012) dan penelitian Wahyuni (2012) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

Pajak

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), pajak adalah pembayaran pemerintah yang bersifat memaksa dengan tidak memperoleh imbalan secara langsung, yang dipungut kepada orang pribadi atau badan menurut undang-undang, dan digunakan untuk

keperluan negara guna menjamin kemakmuran rakyat.

Kas negara memungut pajak dari masyarakat sebagaimana diwajibkan oleh undang-undang, tanpa mengharapkan imbalan apa pun atas jasa yang diberikan, yang digunakan untuk mendanai pengeluaran publik (Mardiasmo; 2011; 1). Perpajakan bertujuan untuk membiayai biaya umum yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan. Ini merupakan pembayaran wajib kepada negara, ditentukan oleh peraturan perundang-undangan, tidak dapat dikembalikan, dan langsung dilaksanakan (Darwin; 2010; 15).

Kualitas Pelayanan

Mengkaji kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam rangka memenuhi harapan wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan. Rahayu (2010:140) menyatakan bahwa Ada banyak faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, termasuk kondisi sistem administrasi pajak suatu negara, layanan wajib pajak, penegakan pajak, audit pajak, dan tarif pajak. Tata kelola yang efektif dicapai melalui lembaga pajak, sumber daya otoritas pajak, dan proses pajak yang efisien.

Sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan wajib pajak, peraturan perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Tentu saja, administrasi yang efektif bergantung pada efektivitas lembaga, sumber daya, dan prosedur perpajakan (Rahayu, 2010; 140).

Layanan adalah suatu tindakan seseorang melibatkan antar sesama manusia atau mesin dengan tujuan menyenangkan hati konsumen/pengunjung. Sedangkan pelayanan diartikan sebagai barang, tindakan dalam kamus besar bahasa indonesia (Sinambela; 2014; 5). Karena pelayanan adalah suatu proses, pada

dasarnya pelayanan adalah serangkaian tindakan. Pelayanan merupakan suatu proses yang melibatkan seluruh lembaga masyarakat dan bersifat berkelanjutan serta teratur (Moenir; 2015; 27).

Terdapat lima faktor dominan atau penentu pelayanan jasa:

1. Bukti fisik (*Tangible*)

Secara khusus, penampilan staf juga dapat dikategorikan sebagai bukti nyata keindahan fasilitas fisik perusahaan, termasuk alat dan bahan yang digunakan perusahaan. Bangunan, infrastruktur teknologi, penampilan staf, dan bukti nyata lainnya bukti fisik yang dapat disentuh atau dirasakan adalah contoh bukti nyata yang diberi bobot lebih besar. Pelanggan akan merasa lebih nyaman dan mudah dalam menyelesaikan transaksi jika terdapat bukti fisik seperti fasilitas parkir, lingkungan usaha eksterior dan interior yang bersih, serta karyawan yang terawat. Faktor-faktor tersebut semuanya akan berdampak pada kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Keandalan (*Tangible*)

Hal ini terkait dengan kapasitas organisasi untuk memberikan layanan tepat waktu dan akurat pada kali pertama. Kapasitas karyawan untuk memenuhi janji mereka berupa layanan yang tepat waktu, akurat, dan memuaskan merupakan komponen kunci keandalan. Kemampuan staf dalam melayani konsumen secara tepat waktu, akurat, dan mudah serta dalam jam kerja perusahaan adalah apa yang disebut dengan kehandalan. Hal ini memperjelas bahwa kepuasan wajib pajak terhadap pembiayaan kendaraan bermotor akan dipengaruhi oleh keandalan layanan pembiayaan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Berhubungan antara karyawan dengan konsumen, segera memenuhi permintaan mereka, dan memberikan bantuan. Kemampuan merespons dengan cepat dan akurat merupakan salah satu komponen daya tanggap; dalam contoh ini, mengacu pada kapasitas anggota staf untuk bertindak cepat selama transaksi pengunjung untuk meminimalkan waktu tunggu bagi pelanggan. Daya tanggap pegawai berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor karena memenuhi harapan mereka akan pelayanan yang cepat dan akurat saat bertransaksi.

4. Jaminan (*assurance*)

Perilaku karyawan mampu memberikan kepercayaan kepada pengunjung, memberikan rasa aman kepada klien, dan memastikan bahwa bisnis selalu sopan. Penjaminan mencakup etika pegawai serta keahlian dan kemampuan wajib pajak kendaraan bermotor dalam memenuhi kebutuhannya. Kenyamanan wajib pajak kendaraan bermotor akan dipengaruhi oleh adanya jaminan dari suatu lembaga pembiayaan karena Samsat dapat memberikan apa yang diinginkan wajib pajak, yaitu melalui keahlian dan kemampuan personelnnya. Wajib pajak kendaraan bermotor akan merasa dihargai dan puas terhadap pelayanan instansi atau samsat apabila petugasnya baik dan baik hati.

5. Empati (*empathy*)

Artinya, selain memberikan perhatian individual terhadap wajib pajak dan memiliki waktu kerja yang jelas, perusahaan juga menyadari permasalahan yang dihadapi konsumennya dan bertindak demi

kepentingan terbaik mereka. Komunikasi pelanggan-pegawai yang baik serta memberikan perhatian khusus terhadap kebutuhan dan keluhan seluruh wajib pajak kendaraan bermotor merupakan contoh empati dalam tindakan. Pelanggan wajib pajak kendaraan bermotor akan terkena dampak dari adanya instansi yang memberikan perhatian khusus dan komunikasi yang efektif mengenai wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini karena wajib pajak kendaraan bermotor akan merasa bahwa Samsat memperhatikan mereka, menangani kebutuhan dan keluhan mereka dengan tepat waktu.

METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Objek kajian dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Samsat di Kabupaten Pangkalan Kerinci.

Populasi dan Sampel

Populasi yang diteliti berjumlah 48.586 wajib pajak kendaraan bermotor pada tahun sebelumnya. Ada 115 responden dalam ukuran sampel untuk penelitian ini. Sakaran dalam Pratama dan Rosalina (2019:6) menyatakan bahwa ukuran sampel lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 responden dianggap memenuhi standar; ukuran sampel yang besar ini dapat mewakili masyarakat responden.

Analisis Data

Analisis data, juga dikenal sebagai pengumpulan dan kompilasi data, merupakan salah satu langkah dalam operasi penelitian. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan model analisis regresi linier berganda sebagai teknik analisis dengan menggunakan perangkat lunak SPSS Versi 26 untuk *Windows*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan uji statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Untuk mengatasi kesenjangan antara harapan masyarakat dan layanan yang ditawarkan pemerintah daerah, kualitas layanan mewakili paradigma baru. Meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi tugasnya juga dapat dicapai melalui pemenuhan kebutuhan wajib pajak secara terbuka dan transparan serta dengan memberikan layanan berkualitas tinggi dari penyedia layanan.

Wajib pajak akan lebih patuh membayar pajak kendaraan bermotor ketika mendapat pelayanan yang unggul dari pemerintah. Karena pengaruh faktor situasional dan lingkungan terhadap perilaku, maka akuntabilitas pelayanan publik merupakan elemen eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji t menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Hal ini didukung oleh hasil uji hipotesis statistik yang menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan Samsat Kabupaten Pangkalan Kerinci. Dengan tingkat peran sebesar 0,035 (3,5%).

Berdasarkan temuan penyebaran kuesioner, Samsat Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan memiliki kualitas pelayanan yang baik; nilai rata-ratanya adalah 3,70, berada di antara 3,40 dan 4,20 pada skala kategori baik. Hal ini menandakan pengunjung telah mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari petugas di Samsat Kecamatan Pangkalan Kerinci. Misalnya, pekerja segera menyelesaikan tugasnya, memperlakukan tamu dengan ramah tanpa memandang statusnya, dan lain sebagainya. Kepatuhan membayar pajak disamsat Kecamatan Pangkalan Kerinci dinilai baik dengan skor rata-rata 3,40

berada pada rentang kategori baik yaitu 3,40–4,20. Hal ini menunjukkan bahwa faktor lain seperti kurangnya kesadaran atau ketidaktahuan wajib pajak terhadap manfaat membayar pajak, persepsi mereka terhadap tarif pajak yang tinggi, dan lain sebagainya, juga berdampak pada menurunnya pembayaran pajak motor.

Wajib Pajak yang membayar pajaknya dapat memanfaatkan nilai tambah yang diberikan petugas SAMSAT karena mereka berperilaku baik, kompeten, dan memberikan pelayanan yang luar biasa. Selain itu, keberadaan ruang tunggu yang terawat, ber-AC, serta fasilitas yang memadai kemungkinan besar akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurlaela (2018) dan Iwan & Nugraha (2015), dimana terdapat kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada samsat Kecamatan Pangkalan Kerinci. Hal ini menandakan pengunjung telah mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari petugas di Samsat Kecamatan Pangkalan Kerinci. Misalnya, pekerja segera menyelesaikan tugasnya, memperlakukan tamu dengan ramah tanpa memandang statusnya, dan lain sebagainya.

Lalu, tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kabupaten Pangkalan Kerinci cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa faktor lain seperti kurangnya kesadaran atau ketidaktahuan wajib pajak terhadap manfaat membayar pajak, persepsi mereka terhadap tarif pajak yang tinggi, dan lain sebagainya, juga berdampak pada menurunnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor selain rendahnya standar pajak. pelayanan yang diberikan pegawai Samsat kepada Wajib Pajak atau pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Darwin, 2010. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Edisi Pertama*, Jakarta: MitraWacana Media
- Moerir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT BumiAksara
- Rusydi, 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu*
- Sinambela, P. Lijan. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- UU Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan (UU KUP)
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah danRetribusi Daerah