

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Kota Palembang

Hendra Hermawan¹, Anton Arisman²

Jurusan Akuntansi STIE Multi Data Palembang

e-mail: *hendra_hermawan1803@yahoo.com, Ariman@stie_mdp.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Palembang pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar bagi wajib pajak pada kantor Samsat Palembang. Adapun variabel yang diamati dalam penelitian ini adalah sistem kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT. Penelitian ini menggunakan data primer yang merupakan data yang diperoleh langsung dari wajib pajak kendaraan bermotor melalui kuisioner tertutup yang disusun dengan menyediakan beberapa pertanyaan. Data tersebut diolah menggunakan SPSS 22. Bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kata Kunci : Sistem kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Abstract

This study aimed to analyze the influence of the quality tax services on tax compliance SAMSAT motor vehicle in Palembang motor vehicle tax to be paid to the taxpayer at the office SAMSAT Palembang. The variables were observed in this study is the quality system the tax on tax compliance in the motor vehicle SAMSAT office. This study uses primary data is data obtained directly from the taxpayer motor vehicle through a closed questionnaire prepared by providing a couple of questions. The data is processed using SPSS 22. thats significant effect between the Quality of Service Tax Compliance Taxpayers Against Motor Vehicle.

Keyword: Quality Systems pelayanan taxes on tax compliance.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seluruh daerah mempunyai kewajiban untuk memenuhi kepentingan masyarakat dengan melaksanakan pembangunan daerah di segala bidang. Dalam melaksanakan pembangunan daerah, setiap daerah membutuhkan dana yang tidak sedikit, dimana kebutuhan dana tersebut setiap tahun mengalami peningkatan seiring dengan peningkatan jumlah penduduk dan kebutuhan masyarakat. Dana pembangunan daerah dapat bersumber dari penerimaan pajak daerah. Pajak daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang

penting untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Menurut pasal 2 UU No. 28 tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah, disebutkan bahwa jenis pajak provinsi terdiri dari 5 jenis pajak yaitu pajak kendaraan bermotor, bebalik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, serta pajak rokok. Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu penerimaan pajak yang mempengaruhi tingginya pendapatan daerah.

berbagai upaya yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor ini, salah satunya adalah dengan cara meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor melalui pemberian kualitas pelayanan yang optimal. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan akan berdampak pada peningkatan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga diharapkan berdampak pada kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam membayar atau melunasi kewajiban perpajakan kendaraan bermotornya. Pelayanan sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah untuk memenuhi keinginan masyarakat sehingga pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sistem Administrasi Manuaggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Palembang merupakan suatu wadah yang melaksanakan tugas secara bersama-sama dari 3 (tiga) instansi, yaitu Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan, dan Aset (DPPKA) DIY, Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah DIY, dan PT. Jasa Raharja (Persero), yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN KB) dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Dari fenomena dan hasil penelitian sebelumnya peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan objek penelitian adalah wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Palembang. Adapun judul dalam penelitian **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTO PALEMBANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Palembang.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat kota Palembang.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Definisi pajak

Pajak merupakan sumber utama kas negara, sehingga perlu di tingkatkan guna menciptakan dan membangun sarana publik untuk kesejahteraan rakyat Indonesia. Menciptakan masyarakat yang patuh terhadap perpajakan adalah suatu hal yang sangat berperan penting dalam mensukseskan tujuan tersebut. Peningkatan kesadaran masyarakat harus diikuti dengan sarana yang mendukung, seperti peningkatan modernisasi administrasi

sistem perpajakan seperti yang telah dilakukan Direktorat Jendral Pajak sebelumnya sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Berdasarkan definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Pajak dipungut atas Undang Undang
2. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah
3. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

2.2 Definisi Wajib Pajak

“Menurut Mardiasmo (2006, h. 20),Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang telah memenuhi kewajiban subjektif dan objektif”. Maksud dari kewajiban subjektif adalah wajib pajak yang dituju atas pengenaan perpajakan. Sedangkan kewajiban objektif adalah penghasilan yang dikenai pajak”.

2.3 Pajak Kendaraan Bermotor

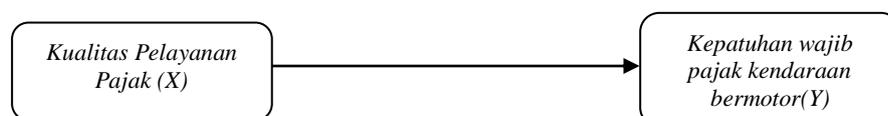
Pajak kendaraan bermotor dikenakan terhadap orang pribadi atau badan yang memiliki maupun menguasai suatu kendaraan bermotor (Pasal 1 angka 9 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah). Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Subjek pajak kendaraan bermotor meliputi orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor, sedangkan wajib pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor tersebut.

2.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu standar dan karakteristik suatu barang atau jasa yang mampu untuk memenuhi kebutuhan seseorang dan dapat diukur. Pelayanan merupakan kegiatan suatu pihak dalam melayani pihak lain berkaitan dengan barang maupun jasa. Kualitas pelayanan merupakan kemampuan dari cara melayani pelanggan atau pihak lain sehingga memberikan kepuasan yang tidak berwujud. Berkaitan dengan perpajakan maka kualitas pelayanan merupakan suatu kemampuan dalam pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak yang mencakup pelayanan umum maupun pelayanan administrasi. Komala (2014:27-28) mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

2.5 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu yang sudah diuraikan, maka kerangka penelitian dapat digambarkan pada gambar berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.6 Hipotesis

Berdasarkan permasalahan yang ada serta landasan teori yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disusun suatu hipotesis terhadap permasalahan yang diteliti, yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Kota Palembang”

3. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Menurut Sugiyono (2014, h8) “metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.”

3.2 Objek/Subjek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah kendaraan bermotor sedangkan subjek dari penelitian ini adalah Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) kota Palembang.

3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang dipakai pada penelitian ini adalah *Sampling Insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebanyak 4000 kendaraan bermotor di samsat kota palembang. “Sampel adalah bagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

3.4 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data primer yaitu menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 97 Wajib Pajak Kendaraan bermotor yang telah dikukuhkan sebagai Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Palembang.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan peneliti, yaitu Penelitian Lapangan (*Field Research*) Yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan peninjauan langsung ke SAMSAT Kota Palembang untuk memperoleh data primer yang dibutuhkan sesuai masalah yang akan diteliti.

3.6 Definisi Operasional

Tabel 1 Definisi Operasional dan Indikator

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Ukur
Kualitas pelayanan pajak (X)	Persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka	<ul style="list-style-type: none"> • Letak lokasi yang strategis • Fasilitas yang memadai • Birokrasi yang tidak dipersulit 	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinal

	harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. (Sumber:Tjiptono,2007)	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan yang baik • Kemudahan dalam membayar pajak 	
Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y)	Orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor tersebut. Wajib pajak membayar besarnya jumlah pajak kendaraan bermotor terutang sesuai dengan yang tercantum dalam Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), yang dihitung berdasarkan perkalian antara Dasar Pengenaan Pajak (DPP) dengan tariff pajak kendaraan bermotor. (Sumber:Moh.Zain,2004)	<ul style="list-style-type: none"> • Tepat waktu • Tidak mempunyai tunggakan pajak • Tidak memiliki Pelanggaran pidana atas perpajakan 	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinal

Sumber : Penulis 2016

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Sejarah SAMSAT

Di tanah air Indonesia akhir abad ke – 19 sudah ada mobil/kendaraan bermotor. Kepolisian berada di bawah Departemen Urusan Dalam Negeri (Departemen *Van Binnenlandsch* Bertutur). Kepala Polisi Kota/Kepala Polisi Karesidenan atas nama Residen atau Gubernur bisa menerbitkan Surat Izin.

Pada tanggal 25 Juni 1946, Presiden RI menetapkan pemisahan Kepolisian dari Kementrian Dalam Negeri, sehingga menjadi jawatan tersendiri yang berkoordinasi dengan Perdana Menteri dan berwenang menerbitkan dokumen kendaraan bermotor. *Staatsblad* 1899 direvisi menjadi Undang-Undang nomor 7 tahun 1951, yaitu tanda nomor kendaraan mengemudi yang dikeluarkan Residen diserahkan seluruhnya kepada Polisi.Undang-Undang nomor 7 tahun 1951 tentang UULL Jalan disempurnakan menjadi Undang-Undang nomor 3 tahun 1965 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan yang pengukuhkan Peraturan Pemerintah Lalu Lintas Jalan (PPL) dan Lalu Lintas Jalan Perhubungan (PLJP) serta Peraturan Lalu Lintas Jalan Dalam Negeri (PLDN).

Pada tahun 2009 Undang-Undang nomor 14 tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan direvisi menjadi Undang-Undang nomor 22 tahun 2009 dengan diterbitkannya PERPU (Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang), sehingga efektif diberlakukan pada tahun 2010. Pada pelaksanaan Undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, diterbitkan Peraturan Pemerintah nomor 32 tahun 2011 dan Peraturan Pemerintah nomor 37 tahun 2011

4.2 Uji Validitas

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Penerapan e-SPT PPN

Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Item 1	0.793	0.1975	Valid
Item 2	0.726	0.1975	Valid
Item 3	0.541	0.1975	Valid
Item 4	0.609	0.1975	Valid
Item 5	0.726	0.1975	Valid
Item 6	0.793	0.1975	Valid
Item 7	0.567	0.1975	Valid
Item 8	0.584	0.1975	Valid
Item 9	0.725	0.1975	Valid
Item 10	0.777	0.1975	Valid

Sumber: Data Hasil Pengolahan SPSS V.22, 2016

Hasil r-hitung dari 6 pertanyaan variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) semuanya diatas r-tabel, ini menunjukkan bahwa pertanyaan 1 sampai dengan 4 semua valid. Kevalidan ini juga dapat dilihat dari $[\text{sig.}(2\text{-tailed})] \leq \text{nilai } \alpha$ 0,05, dari tabel diatas $[\text{sig.}(2\text{-tailed})]$ dari 4 pertanyaan $Y < \text{nilai } \alpha$ 0,05, ini membuktikan bahwa pertanyaan 1 sampai dengan 4 semuanya valid.

4.3 Uji Reliabilitas

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha Item</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak (X)	0.775	0.6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0.762	0.6	Reliabel

Sumber : Data Hasil Pengolahan SPSS V.22, 2016

Dari hasil pengujian uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha Item* Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak (X) bernilai 0.893 dan untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) bernilai 0.691 menunjukkan bahwa *Cronbach's alpha* berada diatas 0,6 yang berarti reliabilitas alat ukur dapat diterima.

4.4 Uji Normalitas

Tabel 4 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	
	Std. Deviation	1.28365
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.100
	Negative	-.075
Kolmogorov-Smirnov Z		.988
Asymp. Sig. (2-tailed)		.283

a. Test distribution is Normal.

b. User-Specified

4.5 Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5 Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Hasil
Independent	0.929	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber : Data Hasil Pengolahan SPSS V.22, 2016

4.6 Uji *t*

Tabel 6 Hasil Uji *t*

Model	Coefficients ^a			
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
	B	Std. Error	Beta	
				Sig.

1	(Constant)	5.921	1.105		5.357	.000
	Kualitas Pelayan Pajak (X)	.423	.045	.694	9.390	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

Nilai t hitung variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak (X) adalah sebesar 9.390 sedangkan t tabel dengan taraf $\alpha = 5\%$ adalah sebesar 1.975. Nilai t tabel dicari dengan menggunakan tabel *t-student* (Syofian Siregar 2012, h. 404). Nilai t hitung variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak (X) adalah 9.390 sedangkan t tabel dengan taraf (α) = 5%, $df = 97-1-1 = 95$ dengan menggunakan Ms. Excel dengan rumus =tinv (0.05,95) adalah sebesar 1,985251.

Berdasarkan tabel pengujiannya, jika t hitung < t tabel maka Ho diterima dan Ha ditolak, sedangkan jika t hitung > t tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima. Pada penelitian ini t hitung 9.390 > t tabel 1.975, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

4.7 Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.694 ^a	.481	.476	1.290

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan tabel 4.7 pembayaran secara manual diatas angka R sebesar 0.481 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor cukup baik, karena angka koefisien korelasi determinasi $0 < 0.481 < 1$.

5. KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang menggunakan 97 responden tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan

Bermotor Di SAMSAT Kota Palembang Sumatera Selatan, Jadi bisa dikemukakan sebagai berikut :

Secara signifikan, dijelaskan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki t sebesar $9.390 > t$ tabel 1.975 yang berarti kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. maka dapat dikemukakan bahwa semakin tingginya kualitas pelayanan pajak maka semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

5.2. SARAN

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, ada beberapa saran yang dapat dikemukakan dalam penelitian antara lain sebagai berikut:

- Bagi Samsat

Kantor Samsat sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan pajak kepada masyarakat mengenai kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor karena masih sedikitnya wajib pajak yang belum mengetahui adanya peningkatan pelayanan Samsat. Kualitas menginput data pelayanan pajak melalui kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor harus ditingkatkan lagi. Hal-hal inilah yang menyebabkan tidak adanya perbedaan besaran pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- Wajib Pajak

Wajib Pajak dapat melaksanakan kewajibannya dengan mematuhi kewajiban pajaknya dengan tepat waktu. Wajib Pajak juga sebaiknya segera melaporkan ke Samsat jika terdapat perbedaan nomor KTP di dalam STNK agar bisa membayar pajak kendaraan bermotor.
- Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan agar lebih memperbanyak data yang akan diuji, agar dapat diperoleh sampel yang lebih banyak dan signifikan, serta hasil yang lebih akurat, menambahkan dan memperluas variabel yang diduga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor agar hasil penelitian dapat lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Anwar, Sanusi 2011, *Metodologi Penelitian, Salemba Empat, Jakarta.*

- Sumiyati 2009, *Pengaruh persepsi wajib pajak badan atas sunset policy terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama bandung cibeunying.*
- Soraya 2010, *Penerapan sunset policy dalam meningkatkan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama Jakarta cilandak.*
- Chairunesia 2010, *Analisis Dampak Kebijakan Sunset Policy terhadap Tax Compliance Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan pada KPP Pratama Tangerang Timur.*
- Novelia 2009, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Kota Depok.*
- Susanti 2011, *Pengaruh Kebijakan Sunset Policy Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama Jember.*
- Mardiasmo 2006, *Perpajakan.* Andi. Yogyakarta.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 28/PJ/2007.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 28/PJ/2009.
- Peraturan Gubernur nomor 85 2013, *Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2013 Dan 2014.*
- Priyatno, Duwi 2014, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis,* Andi, Yogyakarta.
- Resmi, Siti 2013, *Perpajakan Teori dan Kasus,* Salemba Empat, Jakarta.
- Rosdiana dkk 2011, *Teori Pajak Pertambahan Nilai Kebijakan dan Implementasinya di Indonesia,* Ghalia Indonesia, Bogor.
- Sugiyono 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* CV Alfabeta. Bandung
- Waluyo 2007, *Perpajakan Indonesia,* Dua. Salemba Empat. Jakarta.