

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPPD BANJARMASIN 1

Rakhmi Ridhawati¹
Dewi Lesmanawati²
Annisa Pratiwi Lufty³
rakhmiridhawati51@gmail.com

STIE NASIONAL BANJARMASIN^{1,3}
UNISKA BANJARMASIN²

Abstract,

This study aims to empirically proved the effect of service quality on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes at UPPD Banjarmasin 1. The population used in this study was motorized vehicle taxpayers at UPPD Banjarmasin 1 and is classified as an effective taxpayer in 2019. The population in this study were 154,626 taxpayers in UPPD Banjarmasin 1. By using the Slovin formula, the selected sample is 400 respondents. The research method used a quantitative method, with the results of the study showing that the Quality of Tax Services has an effect on Taxpayer Compliance in Paying Motor Vehicle Taxes at UPPD Banjarmasin1.

Keywords: Quality of Service, Compliance with paying taxes

Abstrak,

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di UPPD Banjarmasin 1. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib Pajak kendaraan bermotor di UPPD Banjarmasin 1 dan tergolong wajib pajak efektif tahun 2019. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 154.626 wajib pajak di UPPD Banjarmasin 1. Dengan menggunakan rumus slovin, maka sampel terpilih sebanyak 400 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di UPPD Banjarmasin1

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepatuhan membayar pajak

LATAR BELAKANG

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang paling potensial dan digunakan sebagai pembiayaan negara maupun daerah, oleh karena itu penerimaan dari sektor pajak diharapkan dapat terus ditingkatkan. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak propinsi, selain bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok. Penerimaan pajak bahan bakar kendaraan bermotor, dan pajak rokok dikelola oleh Bidang Pendapatan Pajak Daerah Badan Keuangan Daerah, sedangkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, dan pajak air permukaan dikelola oleh Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) yang merupakan instansi didalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Pajak daerah merupakan bagian dari sumber pendapatan asli daerah yang dianggap paling potensial, oleh karena itu pajak digunakan sebagai

sumber pembiayaan daerah dan target penerimaan pajak yang setiap tahun diharapkan dapat terus ditingkatkan. Pemerintah gencar melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak. Penentuan target penerimaan yang sangat tinggi dan selalu meningkat dari tahun ke tahun merupakan salah satu bukti, pajak merupakan hal penting bagi sumber pendapatan daerah kebutuhan dana untuk menjalankan roda pemerintahan dan pelayanan publik, serta semakin terbatasnya alternatif sumber-sumber keuangan daerah menuntut pemerintah meningkatkan penerimaan sektor pajak.

Provinsi Kalimantan Selatan merupakan salah satu provinsi yang sangat membutuhkan penerimaan di bidang pajak daerah yang potensial dan berkontribusi terhadap pendapatan asli daerah, oleh karena itu perlu bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan penerimaannya. Pelaksanaannya masih banyak wajib pajak yang belum sepenuhnya sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak sehingga menghambat terealisasinya

pembangunan di segala bidang. Penerimaan pajak daerah merupakan tantangan bagi Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan untuk selalu meningkatkan penerimaannya, mengingat semakin meningkatnya target pendapatan asli daerah.

UPPD Banjarmasin 1 merupakan salah satu Unit Pelayanan Pendapatan Daerah di bawah Badan Keuangan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dan salah satu instansi dalam

Samsat yang melayani masyarakat dalam pelayanan kesamsatan di Kota Banjarmasin. Penerimaan UPPD Banjarmasin 1 terdiri dari Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Pajak Air Permukaan. Pada Penelitian ini berfokus pada Pajak Kendaraan Bermotor. Berikut pada tabel 1 menunjukkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di UPPD Banjarmasin 1 Tahun 2017-2019.

Tabel 1. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak kendaraan bermotor UPPD Banjarmasin 1 Tahun 2017-2019

No	Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Tingkat Pertumbuhan (%)	Realisasi (%)
1.	2019	106.179.000.000	104.093.936.005	1,16	98,04
2.	2018	100.000.000.000	101.835.333.625	4,68	101,84
3.	2017	115.448.615.062	97.063.555.825	-	84,08

Sumber: UPPD Banjarmasin 1, Data diolah kembali (2020)

Ketidakcapaian target penerimaan pajak kendaraan bermotor menunjukkan ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di UPPD Banjarmasin 1. Pihak penyedia atau

pemberi jasa layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan/Wajib Pajak. Kepuasan ini dapat diukur dengan mempersepsikan jasa yang dirasakan dan jasa yang

diharapkan. Jika jasa pelayanan perpajakan yang diberikan dirasa tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pelanggan tidak akan merasa puas dan juga sebaliknya.

Kepatuhan Wajib Pajak

Beberapa pengertian tentang kepatuhan wajib pajak yaitu, menurut Andreoni et al (Asmrani; 2020) “Kepatuhan pajak sendiri dapat didefinisikan sebagai kemauan wajib pajak untuk tunduk terhadap regulasi perpajakan di suatu negara”. Sementara definis lain;

Menurut Rahayu (2010:138) Kepatuhan pajak, yaitu:

Merupakan suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks kepatuhan mengandung arti bahwa Wajib Pajak berusaha untuk mematuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban atau pun melaksanakan hak perpajakannya. Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai

dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kualitas Pelayanan

Beberapa literatur tentang kualitas pelayanan menyatakan sebagai berikut:

Menurut Tjiptono,2007 (Margadayni 2016) “kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kobutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainya dalam penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen Tjiptono,2007 “ sedangkan Tasunar 2006 (Mardayani ,2016) berpendapat bahwa : “ kualitas pelayanan mengaju pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan.

Upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas

pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepatuhan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat. Maka dari itu pelayanan fiskus juga merupakan hal penting dalam menggali penerimaan negara di mana fiskus seharusnya melayani para Wajib Pajak dengan jujur, profesional dan bertanggungjawab yang akan sangat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

Ada banyak penelitian sebelumnya yang sudah meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Tetapi dari beberapa penelitian terdahulu, terdapat hasil yang saling bertentangan, yang menjadi gap dalam penelitian ini. Hasil penelitian tersebut yaitu Karina dkk, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada

pada Kantor SAMSAT Kota Gorontalo berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang menggunakan jasa pada kantor SAMSAT Kota Gorontalo. Begitupun halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Yanti, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak dan Kondisi Keuangan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto). Jumlah responden yang menjadi sampel sebanyak 100, diperoleh hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, dan terdapat pengaruh antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Sementara hasil berbeda ditemukan pada penelitian Suari dkk (2019), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak

Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Gianyar. Berdasarkan hasil uji hipotesis ditemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sementara kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor bersama Samsat Gianyar. Mengacu pada uraian dan gap penelitian di atas, maka melakukan penelitian untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di UPPD Banjarmasin I.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif dengan jenis data primer. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib Pajak kendaraan bermotor di UPPD Banjarmasin 1 dan tergolong wajib pajak efektif tahun 2019 berjumlah 154.626 wajib pajak di UPPD Banjarmasin 1. Karena besarnya

jumlah populasi, maka jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus slovisn, sehingga diperoleh sampel berjumlah 400. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah random sampling. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 400 orang wajib pajak. Pemecahan masalah diawali dengan uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis menggunakan uji regresi linear sederhana

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak, semua item pertanyaan dinyatakan valid, karena semua item pertanyaan pada kedua variabel tersebut memiliki nilai $\text{sig} > 0,05$ pada tabel Pearson Correlation. Sementara untuk uji reliabilitas, semua item pertanyaan pada kedua variabel diperoleh hasil yang reliabel, dimana nilai *cronbach alpha* $> 0,6$.

Pengujian asumsi klasik dilakukan dengan menggunakan uji

normalitas, dan heterokedastisitas.

Hasil uji normalitas sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

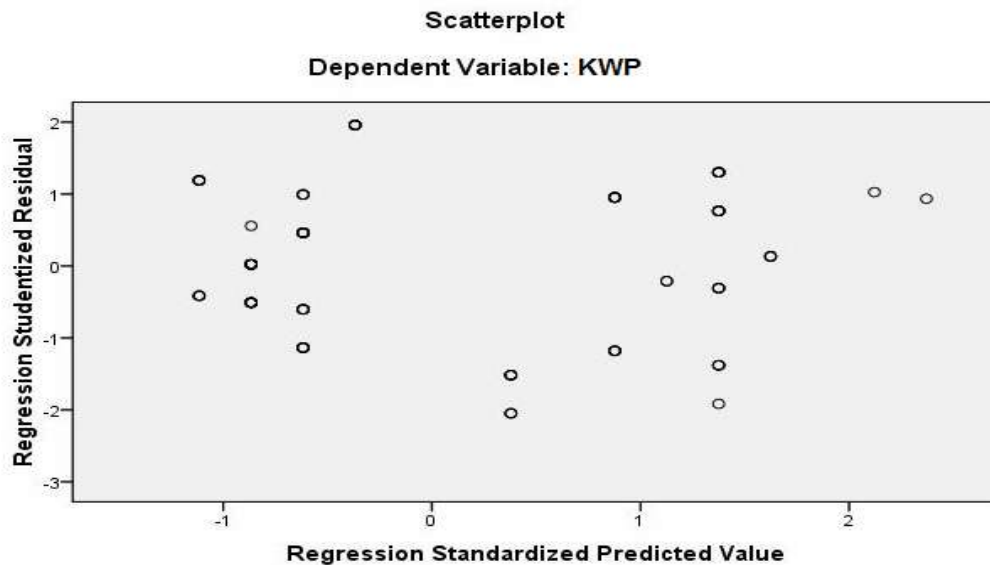
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		400
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.88219690
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.082
	Negative	-.076
Kolmogorov-Smirnov Z		.816
Asymp. Sig. (2-tailed)		.519

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Output Statistik SPSS (2021)

Berdasarkan hasil uji data berdistribusi normal. Hasil uji normalitas di atas, maka disimpulkan heterokedastisitas sebagai berikut:



Gambar 1. Hasil Uji Heterokedstisitas

Sumber: Output Statistik SPSS, 2021

Gambar di atas menunjukkan bahwa data menyebar dan tidak menumpuk berarti bahwa tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil Uji t ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 3. Uji Hipotesis (Uji t)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	19.696	.531		37.094
	KPP	.180	.047	.358	3.798

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Output Statistik SPSS, 2021

Berdasarkan hasil uji regresi, diperoleh persamaan regresi diperoleh, sebagai berikut:

$$Y = a + bX + \partial$$

$$Y = 19,696 + 0,180 \text{ KPP} + \partial$$

- Nilai konstanta sebesar 19.696 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak jika nilainya 1 kali maka Kualitas Pelayanan Pajak memiliki tingkat Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 19.696.
- Nilai koefisien KPP sebesar .180 dengan nilai positif. Hal ini berarti bahwa setiap Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 1 kali maka

Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar .180

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah hipotesis alternatif (Ha) yaitu; Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di UPPD Banjarmasin¹. Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas yaitu tingkat signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan Ha diterima yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di UPPD Banjarmasin1

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan dilihat melalui pengujian R2 sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.358 ^a	.128	.119	1.892

a. Predictors: (Constant), KPP

b. Dependent Variable: KWP

Sumber: Output Statistik SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa nilai R2 yang diperoleh adalah sebesar 0,128. Koefisien Determinasi yaitu 0,128 atau 12,8%. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sebesar 12,84 sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 87,2%.

Pembahasan

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Karina, 2016, dan Marfila, dkk, 2019 yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian Suari dkk (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Walaupun pelayanan perpajakan tidak bisa disamakan sepenuhnya dengan pemasaran sebuah produk, apabila pelanggan puas maka pelanggan tersebut akan melakukan pembelian ulang, setidaknya dengan adanya pelayanan yang baik dan memuaskan, wajib pajak sebagai

pelanggan dari UPPD Banjarmasin 1 akan muncul dorongan pada diri wajib pajak untuk patuh terhadap peraturan perpajakan yang berlaku secara sukarela, begitupun sebaliknya.

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa nilai R^2 yang diperoleh adalah sebesar 0,128. Koefisien Determinasi yaitu 0,128 atau 12,8%. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sebesar 12,84 sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 87,2%.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di UPPD Banjarmasin I. Hal ini menunjukkan dengan adanya pelayanan yang baik dan memuaskan, wajib pajak sebagai pelanggan dari UPPD Banjarmasin 1 akan muncul dorongan pada diri wajib pajak untuk patuh terhadap peraturan

perpajakan yang berlaku secara sukarela, begitupun sebaliknya.

Saran

Penelitian selanjutnya dapat menambah variabel independen lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan seperti kesadaran membayar pajak, tingkat pendidikan, pelayanan fiskus dan lain-lain yang dapat mempengaruhi terhadap wajib pajak kendaraan Bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Guritno, 2012. Kamus Ekonomi. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Hajrinisa Kodung.2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat kota Manado). Skripsi IAIN Manado.
- Halim, Ick Rangga Bawono dan Amin Dara. 2014. Perpajakan. Jakarta: Salemba Empat.

- Karina, Nurul dan Novi Budiarto 2016. Analisis Efektivitas dan Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Gorontalo. Jurnal EMBA Vol. 4 No. 1 Maret 2016 Hal. 715-722 ISSN 2303-1174. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Kepmendagri No. 690.900.327.
- Mardayani.2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Denda Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Bulukumba. Skripsi Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Marfilia.Ratu Rima, Nunung Nurhayati, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Survey pada Wajib pajak di Samsat Pajajaran Kota Bandung).
- Mardiasmo, 2013. Perpajakan. Yogyakarta: Andi Offset.
- Marsyahrul, Tony. 2015. Pengantar Perpajakan. Jakarta: Grasindo.
- Max, Boli Sabon, 2019. Pendekatan Dogmatika Hukum dan Teori HUKUM Terhadap Fungsi Sosial Hak Milik Dalam Konteks Negara Hukum Pancasila. Universitas Katolik Atmajaya, Jakarta.
- Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 17 tahun 2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak daerah Provinsi Kalimantan Selatan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016, Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah.
- Resmi, Siti, 2013. Perpajakan, Teori dan Kasus. Jakarta: Salemba Empat.
- Suari, Desak Putu Ayu, Anik Yuesti, Ni Putu shinta Dewi. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di kantor Bersama Samsat Gianyar. Seminar Nasional INOBALI. Inovasi baru dalam Penelitian Sains, Teknologi dan Humaniora.
- Sugianto, 2014. Pajak dan Retribusi Daerah (Pengelolaan Pemerintahan Daerah dalam Aspek Keuangan, Pajak, dan Retribusi Daerah). Yogyakarta: Cikal Sakti.

- Sugiyono, 2013. Metode Penelitian. Bandung: CV Alfabeta.
- Supramono, T.W. Damanyanti, 2010. Perpajakan Indonesia Mekanisme dan Perhitungan. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pusat dan Daerah.
- Widia Dwi ratna Yanti.2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, sanksi Pajak dan Kondisi Keuangan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor Bersama Samsat Mojokerto). Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya 2018.
- Wulandari, Phaureula Artha dan Emy Iryanie, 2018. Pajak Daerah dalam Pendapatan Asli Daerah. Sleman: CV. Budi Utama.
- Yusuf, Muri, 2017. Metode Penelitian: Kuantitatif, dan Penelitian Gabungan. Andi Offset: Yogyakarta.