

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KECAMATAN SEI AUR
KABUPATEN PASAMAN BARAT**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



OLEH :

SISRI WAHYUNI
2009/98506

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

**Dinyatakan lulus setelah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang**

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman
Barat

Nama : Sisri Wahyuni

Bp/NIM : 2009/98506

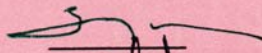
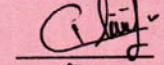

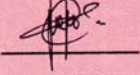
Keahlian : Administrasi Perkantoran

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Fakultas : Ekonomi

Padang, Januari 2014

Tim Penguji

No.	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1.	Ketua	: Dr. Syamwil, M. Pd	
2.	Sekretaris	: Tri Kurniawati, S. Pd, M. Pd	
3.	Anggota	: Dr. Yulhendri, M. Si	
4.	Anggota	: Charoline Cheisviyanny, SE. M. Si. Ak	

ABSTRAK

Sisri Wahyuni. 2009/98506 : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat. *Skripsi*. Program Studi Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, 2013.

Pembimbing I : Dr. Syamwil, M.Pd

Pembimbing II : Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat. Jenis penelitian Ex post facto. Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur, berjumlah sebanyak 5.278 wajib pajak dengan jumlah sampel sebanyak 89 orang, dengan menggunakan teknik *cluster random sampling*. Instrumen penelitian berupa angket. Uji coba angket penelitian dilakukan untuk menentukan validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial, yaitu: uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji multikolinearitas dan uji hipotesis dengan Analisis Regresi Berganda dengan $\alpha = 0,05$.

Hasil penelitian menunjukkan (1) terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak, terlihat dari $\text{sig } 0,000 < \alpha 0,05$ atau $F_{\text{hitung}} = 47,665 > F_{\text{tabel}} = 2,33$; (2) Pengaruh signifikan kualitas *tangible* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, terlihat dari $\text{sig } 0,007 < \alpha 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} = 2,746 > t_{\text{tabel}} = 1,989$; (3) Pengaruh signifikan kualitas *reliability* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, terlihat dari $\text{sig } 0,003 < \alpha 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} = 3,012 > t_{\text{tabel}} = 1,989$; (4) Pengaruh signifikan kualitas *responsiveness* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor terlihat dari $\text{sig } 0,009 < \alpha 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} = 2,660 > t_{\text{tabel}} = 1,989$; (5) Pengaruh signifikan kualitas *assurance* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. terlihat dari $\text{sig } 0,042 < \alpha 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} = 2,064 > t_{\text{tabel}} = 1,989$; dan (6) Pengaruh signifikan kualitas *empathy* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. terlihat dari $\text{sig } 0,039 < \alpha 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} = 2,096 > t_{\text{tabel}} = 1,989$.

Berdasarkan hasil penelitian ini maka SAMSAT Pasaman Barat hendaknya menciptakan kebijakan terbaru dalam bidang perpajakan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Kualitas Bukti Fisik, Kualitas Keandalan, Kualitas Daya Tanggap, Kualitas Jaminan, Kualitas Empati, Kepatuhan Wajib Pajak

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran ALLAH SWT pencipta alam yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-NYA sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat**”. Shalawat dan salam tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, baik moril maupun materiil, secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Bapak Dr. Syamwil, M.Pd selaku Pembimbing I dan Ibu Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd selaku Pembimbing II, yang membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini. Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak/Ibu Dekan dan Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi UNP, yang telah menyediakan fasilitas dan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi.
2. Bapak dan Ibu Tim Penguji Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan perbaikan demi kesempurnaan skripsi ini.

3. Bapak/Ibu Ketua dan Sekretaris Prodi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan kemudahan dan fasilitas dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama kuliah.
5. Bapak/Ibu Karyawan Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pelayanan administrasi.
6. Ayahanda dan Ibunda, abang beserta keluarga tercinta yang telah memberikan dorongan, semangat, do'a dan pengorbanan materi dan non materi sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
7. Sahabat dan rekan-rekan angkatan 2009 yang senasib dan seperjuangan dengan penulis dan sama-sama menimba ilmu pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang serta semua pihak yang telah banyak membantu yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga segala bimbingan dan dorongan serta perhatian yang telah diberikan mendapatkan balasan dari ALLAH SWT, Amin.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh sebab itu penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Atas kritik dan sarannya penulis ucapkan terima kasih.

Padang, Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori	11
1. Pengertian Pajak.....	11
2. Pengelompokan Pajak/Klasifikasi Pajak.....	12
3. Pajak Daerah.....	14
4. Pajak Kendaraan Bermotor	15
5. Kepatuhan.....	20
6. Kualitas.....	24
a. Pengertian	24
b. Dimensi Kualitas Layanan	27
c. Hubungan Antar Variabel	33
B. Penelitian terdahulu yang relevan	37
C. Kerangka konseptual.....	39
D. Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	

A. Jenis Penelitian	43
B. Tempat dan Waktu Penelitian	43
C. Populasi dan Sampel	43
D. Jenis Data.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Variabel Penelitian.....	48
G. Defenisi Operasional.....	49
H. Instrumen Penelitian	51
I. Uji Coba Instrumen.....	53
I. Uji Validitas	53
II. Uji Reliabilitas	55
J. Teknik Analisis Data.....	56
1. Analisis Deskriptif.....	56
2. Analisis Inferensial.....	58
a. Uji Asumsi Klasik.....	58
1) Uji Normalitas.....	58
2) Uji Heterokedastisitas.....	58
3) Uji Multikolinearitas.....	59
b. Analisis Regresi Berganda.....	59
c. Uji Hipotesis.....	60
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	61
B. Hasil Penelitian.....	62
1. Analisis Deskriptif.....	62
2. Analisis Inferensial	89
C. Pembahasan.....	100
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	110
B. Saran	112
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahun 2008-2012 di Kabupaten Pasaman Barat.....	2
2. Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahun 2012 di Kecamatan Sei Aur.....	5
3. Data Jumlah Wajib Pajak Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2012.....	44
4. Data Kepemilikan Kendaraan Bermotor di Kecamatan Sei Aur	45
5. Skor Jawaban Untuk Setiap Jawaban Berdasarkan Sifatnya	49
6. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	52
7. Hasil Uji Coba Validitas	54
8. Kriteria Besarnya Koefisien Reliabilitas.....	55
9. Hasil Uji Coba Reliabilitas	55
10. Deskripsi Variabel Kualitas Bukti Fisik/ <i>Tangible</i> (X_1), Kualitas Keandalan/ <i>Reliability</i> (X_2), Kualitas Daya Tanggap / <i>Responsiveness</i> (X_3), Kualitas Jaminan/ <i>Assurance</i> (X_4), dan Kualitas Empati/ <i>Empathy</i> (X_5) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	62
11. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Bukti Fisik/ <i>Tangible</i> (X_1).....	64
12. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Bukti Fisik/ <i>Tangible</i> (X_1) Indikator Fasilitas Gedung dan Ruang Pelayanan.....	65
13. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Bukti Fisik/ <i>Tangible</i> (X_1) Indikator Kelengkapan dan Kesiapan Peralatan	66
14. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Bukti Fisik/ <i>Tangible</i> (X_1) Kebersihan Ruang dan Petugas Pajak	67
15. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Keandalan/ <i>Reliability</i> (X_2)	69
16. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Keandalan/ <i>Reliability</i> (X_2) Indikator Prosedur Penerimaan yang Tepat dan Cepat.....	70

17. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Keandalan/ <i>Reliability</i> (X_2) Indikator Memberikan Perhatian Terhadap Masalah yang dihadapi Wajib Pajak.....	71
18. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Keandalan/ <i>Reliability</i> (X_2) Indikator Pelayanan yang Tepat Waktu.....	72
19. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> (X_3).....	73
20. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> (X_3) Indikator Kecepatan Memberikan Pelayanan.....	74
21. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> (X_3) Indikator Adanya Respon dari Petugas Pajak Memenuhi Permintaan Wajib Pajak.	75
22. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> (X_3) Indikator Tanggap dalam Menangani Keluhan Wajib Pajak.....	76
23. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Jaminan/ <i>Assurance</i> (X_4).....	77
24. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Jaminan/ <i>Assurance</i> (X_4) Indikator Kompetensi dan Kredibilitas.....	78
25. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Jaminan/ <i>Assurance</i> (X_4) Indikator Keamanan Pelayanan.....	79
26. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Empati/ <i>Empathy</i> (X_5).....	80
27. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Empati/ <i>Empathy</i> (X_5) Indikator Pemberian Perhatian Secara Khusus Kepada Wajib Pajak.....	81
28. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Empati/ <i>Empathy</i> (X_5) Indikator Memahami Kesulitan Wajib Pajak.....	82
29. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Empati/ <i>Empathy</i> (X_5) Indikator Pelayanan yang Sopan dan Ramah Kepada Wajib Pajak.....	83
30. Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	85
31. Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Indikator Memahami Ketentuan Perundang-undangan Perpajakan.....	86
32. Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	

Indikator Membayar Pajak Terutang Tepat Waktu.....	87
33. Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Indikator Memenuhi Semua Persyaratan yang diperlukan untuk Membayar Pajak.	88
34. Uji Normalitas.....	90
35. Uji Glejser.....	91
36. Uji Multikolinearitas.....	92
37. Regresi Linear Berganda.....	93
38. Uji F.....	95
39. Uji t.....	96
40. Koefisien Determinasi (R^2).....	99

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Konseptual.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kisi-Kisi Angket Uji Coba.....	116
2. Angket Uji Coba.....	117
3. Tabulasi Uji Coba Variabel X ₁	122
4. Uji Validitas dan Reliabilitas X ₁	123
5. Tabulasi Uji Coba Variabel X ₂	124
6. Uji Validitas dan Reliabilitas X ₂	125
7. Tabulasi Uji Coba Variabel X ₃	128
8. Uji Validitas dan Reliabilitas X ₃	129
9. Tabulasi Uji Coba Variabel X ₄	131
10. Uji Validitas dan Reliabilitas X ₄	132
11. Tabulasi Uji Coba Variabel X ₅	134
12. Uji Validitas dan Reliabilitas X ₅	135
13. Tabulasi Uji Coba Variabel Y.....	137
14. Uji Validitas dan Reliabilitas Y.....	138
15. Kisi-Kisi Instrument Penelitian.....	140
16. Angket Penelitian.....	141
17. Tabulasi Data Penelitian Variabel X ₁	146
18. Tabulasi Data Penelitian Variabel X ₂	149
19. Tabulasi Data Penelitian Variabel X ₃	152
20. Tabulasi Data Penelitian Variabel X ₄	155
21. Tabulasi Data Penelitian Variabel X ₅	158

22. Tabulasi Data Penelitian Variabel Y.....	161
23. Tabel Distribusi Frekuensi Variabel X_1	163
24. Tabel Distribusi Frekuensi Variabel X_2	164
25. Tabel Distribusi Frekuensi Variabel X_3	165
26. Tabel Distribusi Frekuensi Variabel X_4	166
27. Tabel Distribusi Frekuensi Variabel X_5	167
28. Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Y.....	168
29. Tabel Frekuensi.....	169
30. Uji Normalitas, Multikolinearitas dan Heterokedastisitas.....	184
31. Uji Regresi Berganda.....	186

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan sumber keuangan daerah yang digali dari dalam wilayah daerah yang bersangkutan yang terdiri dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil pengelolaan keuangan daerah yang dipisahkan, dan pendapatan-pendapatan lainnya. Halim dalam Tanjung (2003). Pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah yang mempunyai kontribusi yang besar terhadap pendapatan asli daerah. Seperti pajak kendaraan bermotor, pajak hotel, pajak restoran dan lain-lain. Dari beberapa macam pajak daerah tersebut pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu sektor yang paling banyak membantu meningkatkan pendapatan daerah.

Dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor diberlakukan *official assessment system*, pemungutan pajak dimana besarnya pajak yang harus dilunasi oleh wajib pajak ditentukan sendiri oleh fiscus atau aparatur perpajakan. Dalam sistem ini wajib pajak harus melunasi sendiri tarif pajak terutang yang telah ditentukan oleh aparatur perpajakan. Maka untuk itu diperlukan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak yang tinggi dalam melaksanakan kewajibannya.

Berdasarkan undang-undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah dijelaskan bahwa pajak kendaraan bermotor termasuk pajak daerah tingkat I yang dibagi hasil dengan daerah tingkat II sebesar 70% untuk daerah tingkat I dan 30% untuk daerah tingkat II. Hal ini berarti daerah Kabupaten Pasaman Barat memperoleh sekitar 30% dari penerimaan pajak kendaraan bermotor yang dapat dipergunakan untuk pembangunan daerah pasaman barat.

Menurut Devano dan Rahayu (2006) Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan disuatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak. Administrasi perpajakan di Indonesia masih perlu diperbaiki, dengan perbaikan diharapkan wajib pajak lebih termotivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Administrasi baik tentunya karena instansi pajak, sumber daya aparat pajak, dan prosedur perpajakannya baik. Dengan kondisi tersebut maka usaha memberikan pelayanan bagi wajib pajak akan lebih baik, lebih cepat, dan menyenangkan wajib pajak. Dampaknya akan tampak pada kerelaan wajib pajak atau kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Berdasarkan pendapat Devano dan Rahayu (2006) salah satu yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan yang diberikan terhadap wajib pajak. Menurut Parasuraman, dkk dalam Tjiptono dan Chandra (2005), kualitas pelayanan didukung oleh beberapa dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy*. Jika kelima dimensi tersebut dapat diberikan dengan baik kepada wajib pajak, maka secara tidak langsung akan dapat memotivasi para wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Suatu layanan yang diberikan dapat dikatakan berkualitas apabila layanan yang telah diberikan sesuai ataupun melebihi dari harapan para wajib pajak. Dengan mendapatkan layanan dan perlakuan yang baik maka para wajib pajak akan merasa dihargai dan diperhatikan.

Pemerintah telah menyediakan fasilitas yang dapat mempermudah para wajib pajak dalam membayar pajak. Sehingga dapat mendorong kesadaran dan

kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Dimana fasilitas yang digunakan oleh para wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak salah satunya adalah kantor pajak yang didirikan di daerah provinsi ataupun kabupaten. Hal ini dilakukan untuk memotivasi para wajib pajak dan mempermudah terlaksananya pembayaran pajak tersebut. Masyarakat di daerah Kabupaten Pasaman Barat pada tahun 2011 mengalami penurunan kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor yakni hanya mencapai 56,26% dari target yang ingin dicapai. Selanjutnya di tahun 2012 realisasinya mengalami penurunan lagi yaitu sebesar 54,36% dan masih jauh dibawah target yang ditetapkan. Padahal di tahun 2008-2010 tingkat pencapaiannya berturut-turut adalah 73,87%, 80,54% dan 71,12%. Data lain yang membuktikan terjadinya penurunan kesadaran wajib pajak adalah masih banyaknya terlihat pengumuman-pengumuman yang menghimbau masyarakat untuk taat membayar pajak. Untuk lebih jelasnya mengenai pencapaian target pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pasaman Barat dapat dilihat dari tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1
Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
Tahun 2008-2012 di Kabupaten Pasaman Barat

No	Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase (%)
1	2008	4.271.632.000	3.155.623.425	73.87
2	2009	6.200.000.000	4.993.513.930	80.54
3	2010	7.315.990.000	5.203.661.170	71.12
4	2011	7.931.324.000	4.461.927.235	56.26
5	2012	13.139.382.000	7.142.470.200	54.36
TOTAL		38.858.328.000	24.957.195.960	64.23

Sumber : Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2013

Berdasarkan Tabel 1, dapat terlihat bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor dari tahun 2008 sampai dengan 2012 tidak stabil selalu mengalami naik turun. Dari tabel tersebut dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak masih rendah. Sementara itu target yang ditetapkan semakin tinggi itu artinya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di setiap tahunnya selalu bertambah. Karena berdasarkan keterangan dari pihak kantor samsat Kabupaten Pasaman Barat penetapan target tersebut dilihat dari banyaknya jumlah wajib pajak yang terdaftar. Pendapatan pemerintah daerah Kabupaten Pasaman Barat dari sektor pajak kendaraan bermotor di tahun 2012 belum mencapai target yang ditetapkan. Hal ini mungkin saja disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kesadaran membayar pajak yang masih rendah, ataupun disebabkan oleh kualitas layanan yang masih rendah yang menyebabkan para wajib pajak tidak termotivasi untuk melaksanakan kewajibannya tersebut.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan bahwa kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pasaman Barat ini masih rendah dan mengalami penurunan dari tahun ke tahunnya meskipun pada tahun 2009 mengalami kenaikan tetapi di tahun selanjutnya selalu terjadi penurunan. Sementara itu untuk melihat realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) pada setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Pasaman Barat pada tahun 2012 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2 Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahun 2012 di Kecamatan Sei Aur

No	Nama Kecamatan	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase (%)
1	Pasaman	2.007.540.000	901.510.930	44,91
2	Luhak Nan Duo	1.016.730.150	601.149.282	59,13
3	Sasak Ranah Pasisie	1.006.414.061	802.586.640	79,75
4	Kinali	1.010.993.371	401.826.063	39,75
5	Talamau	1.003.694.520	708.625.062	70,60
6	Gunung Tuleh	1.030.835.160	405.924.310	39,38
7	Sungai Aur	2.016.916.006	808.326.330	40,08
8	Lembah Melintang	1.023.212.600	501.336.400	49,00
9	Koto Balingka	1.006.142.351	901.754.202	89,62
10	Ranah Batahan	1.005.752.650	702.252.180	69,82
11	Sungai Beremas	1.011.151.131	407.178.801	40,27
	TOTAL	13.139.382.000	7.142.470.200	54,36

Sumber : SAMSAT Pasaman Barat Tahun 2013

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa Kecamatan Sei Aur persentase realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotornya baru sebesar 40,08% dari target yang telah ditetapkan, artinya persentase masih rendah dan realisasi penerimaannya bahkan belum mencapai 50% dari target yang telah ditetapkan, dimana target yang ditetapkan adalah sebesar Rp. 16.916.006 merupakan target yang ditetapkan yang terbesar jika dibandingkan dengan kecamatan-kecamatan lainnya. Artinya jumlah wajib pajak yang ada pada Kecamatan Sei Aur lebih banyak dibanding kecamatan lainnya, karena penetapan target tersebut dilihat juga dari banyaknya wajib pajak yang ada di daerah tersebut.

Sistem layanan yang diberikan kepada wajib pajak tentu akan berpengaruh terhadap kepatuhannya dalam membayar pajak. Jika layanan yang diberikan telah sesuai atau melebihi yang diharapkan oleh para wajib pajak, maka para wajib pajak akan terdorong dalam melaksanakan kewajibannya. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh oleh Baginda (2009) tentang pengaruh kualitas

pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank KBPR OPHIR Pasaman Barat. Hasilnya menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah pada Bank KBPR OPHIR Pasaman Barat. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian yang ditemukan oleh Kumbara (2012) tentang pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa pada perpustakaan fakultas ekonomi universitas negeri padang. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas bukti fisik /*tangible* dan kualitas empati/ *empathy* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pada perpustakaan fakultas ekonomi universitas negeri padang sedangkan kualitas *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pada perpustakaan fakultas ekonomi universitas negeri padang. Dari fenomena perlu dibuktikan secara ilmiah pengaruh dari beberapa dimensi kualitas layanan yang diasumsikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana pengaruh dimensi kualitas layanan yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kemudian menuangkannya dalam proposal berjudul

**“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Kendaraan Bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis melihat identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Masih rendahnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat.
2. Bagaimana pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kualitas bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat
3. Peningkatan kualitas layanan terhadap wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat.

C. Batasan Masalah

Agar lebih jelas dan terarah, maka penulis perlu membatasi masalah yang akan dibahas dan diteliti. Berdasarkan identifikasi masalah diatas, masalah yang akan dibahas yaitu pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang meliputi kualitas bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman barat.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian yang akan dilakukan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat ?

2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan pada dimensi kualitas bukti fisik/*tangible* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan pada dimensi kualitas keandalan/*reliability* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat ?
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan pada dimensi kualitas daya tanggap/*responsiveness* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat ?
5. Bagaimana pengaruh kualitas layanan pada dimensi jaminan/*assurance* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat?
6. Bagaimana pengaruh kualitas layanan pada dimensi kualitas empati/*empathy* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pembatasan masalah dan perumusan masalah yang telah dikemukakan maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis :

1. Pengaruh kualitas layanan pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat.

2. Pengaruh kualitas layanan pada dimensi kualitas bukti fisik/ *tangible* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat.
3. Pengaruh kualitas layanan pada dimensi keandalan/ *reliability* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat
4. Pengaruh kualitas layanan pada dimensi kualitas daya tanggap/ *responsiveness* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat.
5. Pengaruh kualitas layanan pada dimensi kualitas jaminan/ *assurance* terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat.
6. Pengaruh kualitas layanan pada dimensi kualitas empati/ *empathy* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk :

1. Bagi peneliti, sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi program strata satu (S1) Prodi Pendidikan Ekonomi keahlian administrasi perkantoran pada Universitas Negeri Padang.
2. Bagi kantor pelayanan pajak, sebagai masukan bagi aparatur pajak mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat.

3. Bagi wajib pajak, membuka wawasan wacana berfikir wajib pajak akan pentingnya meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

BAB II

KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori

1. Pengertian Pajak

Pengertian ataupun definisi pajak telah banyak yang dikemukakan oleh para ahli. Adapun beberapa pendapat para ahli tentang pengertian atau definisi pajak sebagai berikut :

Soemitro dalam Waluyo berpendapat bahwa :

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa imbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjuk dan yang dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum”

Menurut Brotodiharjo dalam Waluyo (2001), pengertian pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah. Jadi dapat disimpulkan bahwa pajak itu merupakan pembayaran yang dilakukan terhadap negara yang sifatnya dipaksakan dan jika tidak dilaksanakan dapat dikenakan sanksi dan pembayaran tersebut digunakan untuk pembangunan nasional. Dimana pembayaran tersebut tidak langsung diberikan imbalan terhadap para wajib pajak melainkan manfaatnya dapat dinikmati dan dirasakan oleh seluruh wajib pajak secara tidak langsung. Seperti pemanfaatan jalan raya dll. Dari definisi yang dikemukakan para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengertian pajak adalah :

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang bersifat dipaksakan.
2. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berdasarkan atas Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya.
3. Pajak dipergunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan, dan jika pemasukannya masih terdapat surplus, maka dipergunakan untuk membiayai investasi publik.
4. Pemungutan pajak mengisyaratkan adanya transaksi ataupun alih dana dari wajib pajak kepada negara (pemungut pajak/ administrator)
5. Tidak dapat ditunjukkan adanya imbalan yang bersifat individual oleh pemerintah terhadap pembayaran pajak yang dilakukan oleh para wajib pajak.
6. Selain berfungsi sebagai budgetair (anggaran) yaitu berfungsi mengisi kas negara/anggaran negara yang diperlukan untuk menutup pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan, pajak juga mempunyai fungsi lain sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan negara dalam lapangan ekonomi sosial.

2. Pengelompokan Pajak / Klasifikasi Pajak

Waluyo (2001), menyebutkan bahwa pajak dapat dikelompokkan menjadi 3 antara lain :

1. Menurut golongannya

- a. Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak akan dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : pajak penghasilan, pajak bumi dan bangunan
- b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada hakikatnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak pertambahan nilai

2. Menurut Sifatnya

- a. Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh : pajak penghasilan
- b. Pajak objektif, yaitu pajak yang berdasarkan kepada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh : pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah.

3. Menurut Lembaga Pemungutannya

- a. Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah, pajak bumi dan bangunan, dan bea materai.
- b. Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas :

- a) Pajak provinsi, contoh : pajak kendaraan bermotor dan pajak kendaraan di atas air, pajak bahan bakar kendaraan bermotor.
- b) Pajak kabupaten/kota, contoh : pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan.

3. Pajak Daerah

Secara umum pajak daerah merupakan pungutan yang diambil dari masyarakat oleh negara (pemerintah) berdasarkan undang-undang yang bersifat dapat dipaksakan dan terutang oleh yang wajib membayarnya dengan tidak mendapatkan balas jasa secara langsung, dimana hasil pajak daerah tersebut digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pajak merupakan pembayaran wajib yang dikenakan terhadap wajib pajak berdasarkan undang-undang dan tidak dapat dihindari oleh yang berkewajiban dan bagi wajib pajak yang tidak mau membayar pajak akan dikenakan sanksi. Dengan demikian, akan terjamin bahwa kas negara selalu berisi uang pajak. Selain itu, pengenaan pajak yang didasarkan pada undang-undang akan menjamin adanya keadilan dan kepastian hukum bagi pembayar pajak sehingga pemerintah tidak dapat sewenang-wenang menetapkan besarnya tarif pajak.

Menurut Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah merupakan kontribusi wajib pajak kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah dibagi menjadi 2 kelompok yaitu pajak daerah tingkat I (Pajak Provinsi) dan Pajak tingkat II (Pajak Kabupaten) untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada uraian berikut ini :

(1) Jenis Pajak Provinsi terdiri atas :

- a. Pajak Kendaraan Bermotor
- b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
- c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
- d. Pajak Air Permukaan, dan
- e. Pajak Rokok

(2) Jenis Pajak Kabupaten terdiri atas :

- a. Pajak Hotel
- b. Pajak Restoran
- c. Pajak Hiburan
- d. Pajak Reklame
- e. Pajak Penerangan Jalan
- f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
- g. Pajak Parkir
- h. Pajak Air Tanah
- i. Pajak Sarang Burung Walet
- j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
- k. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

4. Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air. Kendaraan bermotor adalah kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau

peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bersangkutan (Siahaan : 2005).

Pemungutan PKB di Indonesia saat ini didasarkan pada dasar hukum yang jelas sehingga harus dipatuhi oleh masyarakat dan pihak terkait. Dasar hukum pemungutan PKB adalah sebagaimana dibawah ini :

- 1) Undang-undang nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- 2) Perda no 4 tahun 2011 tentang Pajak Daerah
- 3) Peraturan daerah provinsi yang mengatur tentang PKB. Peraturan daerah ini dapat menyatu, yaitu satu peraturan daerah untuk PKB tetapi dapat juga dibuat secara terpisah misalnya Peraturan Daerah tentang PKB dan Peraturan daerah tentang PKAA.
- 4) Keputusan gubernur yang mengatur tentang PKB sebagai aturan pelaksanaan peraturan daerah tentang PKB pada daerah tertentu.

Objek pajak PKB adalah kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. Termasuk dalam objek PKB adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor yang digunakan di semua jenis jalan darat, antara lain, di kawasan bandara, pelabuhan laut, perkebunan, kehutanan, pertanian, pertambangan, industri, perdagangan, dan sarana olah raga dan rekreasi. Pada PKB, subjek pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor. Sementara itu yang menjadi wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Jika wajib pajak

berupa badan, kewajiban perpajakannya diwakili pengurus atau kuasa badan tersebut. Dengan demikian, pada PKB subjek pajak sama dengan wajib pajak, yaitu orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor.

Dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, wajib pajak dapat diwakili oleh pihak tertentu yang diperkenankan oleh undang-undang dan peraturan daerah tentang PKB. Wakil wajib pajak bertanggung jawab secara pribadi atas pembayaran pajak terutang. Selain itu, dapat menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Dasar pengenaan PKB dihitung sebagai perkalian dari dua unsur pokok, yaitu :

- a. Nilai jual kendaraan bermotor (NJKB), yaitu nilai jual kendaraan bermotor yang diperoleh berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor sebagaimana tercantum dalam tabel nilai jual kendaraan bermotor yang berlaku.
- b. Bobot, yang mencerminkan secara relatif kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

Njkb diperoleh berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor. Harga pasaran umum adalah harga rata-rata yang diperoleh dari sumber data, antara lain agen tunggal pemegang merek (ATPM) dan asosiasi penjual kendaraan bermotor. NJKB ditetapkan berdasarkan harga pasaran umum minggu pertama umum atas suatu kendaraan bermotor tidak diketahui, NJKB ditentukan berdasarkan faktor-faktor berikut ini :

- 1) Isi silindris, yaitu isi ruangan yang berbentuk bukat torak pada mesin kendaraan bermotor yang ikut menentukan besarnya kekuatan mesin dan atau satuan daya.
- 2) Penggunaan kendaraan bermotor
- 3) Jenis kendaraan bermotor
- 4) Merek kendaraan bermotor
- 5) Tahun pembuatan kendaraan bermotor
- 6) Berat total kendaraan bermotor dan banyaknya penumpang yang diizinkan
- 7) Dokumen impor untuk jenis kendaraan bermotor tertentu.

Walaupun demikian, faktor-faktor diatas tidak harus semuanya digunakan dalam menghitung NJKB, faktor diatas disesuaikan dengan kondisi daerah yang memberlakukan PKB tersebut. Bobot yang mencerminkan secara relatif kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor dihitung berdasarkan faktor-faktor dibawah ini :

- a. Tekanan gandar, yang dibedakan atas jumlah sumbu/as, roda, dan berat kendaraan bermotor.
- b. Jenis bahan bakar kendaraan bermotor, yang dibedakan antara lain atas solar, bensin, gas, listrik, atau tenaga surya.
- c. Jenis, penggunaan, tahun pembuatan, dan ciri-ciri mesin dari kendaraan bermotor, yang dibedakan antara lain atas jenis mesin yang 2 tak atau 4 tak, dan ciri-ciri mesin yang 1.000 cc atau 2.000 cc.

Bobot dinyatakan sebagai koefisien tertentu. Koefisien sama dengan satu berarti kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan oleh kendaraan bermotor

tersebut dianggap masih dalam batas toleransi. Koefisien lebih besar dari satu berarti kendaraan bermotor tersebut berpengaruh buruk terhadap kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan, contohnya seperti dibawah ini :

- 1) Pada tahun 2002, menteri dalam negeri menetapkan bahwa NJKB mobil Mercedes Bens C.180 *automatic* tahun pembuatan 2000 adalah sebesar Rp 290.000.00,00 x 1,0 = 290.000.000,00
- 2) Pada tahun 2002, menteri dalam negeri menetapkan bahwa NJKB kendaraan bukan umum jenis truk merek isuzu CXZ 385/515 R Diesel tahun pembuatan 2000 adalah sebesar Rp125.100.000,00 dengan bobot sebesar 1,3 dengan demikian dasar pengenaan pajak mobil tersebut adalah Rp 125.000.00,00 x 1,3 = Rp 162.630.000,00.

Perhitungan dasar pengenaan PKB dinyatakan dalam suatu tabel yang ditetapkan oleh menteri dalam negeri dengan pertimbangan Menteri Keuangan. Tabel ini ditinjau kembali setiap tahun. Dengan demikian, besarnya dasar pengenaan pajak dapat berubah dari waktu ke waktu sesuai dengan perkembangan harga pasaran. Dasar pengenaan PKB yang meliputi NJKB dan bobot ditetapkan dengan keputusan gubernur berdasarkan tabel yang ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri. Untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar dasar pengenaan pajak adalah perkalian tarif, klasifikasi kendaraan (umum dan bukan umum), dan nilai jual yang ditetapkan oleh gubernur.

Tarif PKB berlaku sama pada setiap daerah yang memungut PKB. Tarif PKB ditetapkan dengan peraturan daerah provinsi. Sesuai Peraturan Pemerintah

Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tarif PKB dibagi menjadi lima kelompok sesuai dengan jenis penguasaan kendaraan bermotor, yaitu sebesar :

- a. 1,5% (satu koma lima persen) untuk kendaraan bermotor bukan umum
- b. 1% (satu persen) untuk kendaraan bermotor angkutan umum orang
- c. 1% (satu persen) untuk kendaraan bermotor angkutan umum barang.
- d. 0,2% (nol koma dua persen) untuk kendaraan alat-alat berat dan alat-alat besar
- e. 0,5% (nol koma lima persen) untuk kendaraan pemerintah/ pemerintah daerah/ TNI/ Polri / Ambulance / Pemadam kebakaran/ Lembaga sosial keagamaan.

Besarnya Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak. Secara umum, perhitungan PKB adalah sesuai dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Pajak terutang} &= \text{Tarif pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak} \\ &= \text{Tarif Pajak} \times (\text{NJKB} \times \text{Bobot}) \end{aligned}$$

5. Kepatuhan

Pelaksanaan pemungutan pajak memerlukan suatu sistem yang telah disetujui masyarakat melalui perwakilannya di dewan perwakilan, dengan menghasilkan suatu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pelaksanaan perpajakan bagi wajib pajak. Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia menuntut wajib pajak untuk turut aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Sistem pemungutan yang berlaku adalah *official assesment system*, dimana segala pemenuhan dalam pembayaran kewajiban perpajakan

dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak. Sementara itu dalam penghitungan pajak terutang dilakukan oleh aparat perpajakan.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Yaitu, kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan pembayaran kewajiban perpajakan itu dilakukan oleh wajib pajak.

Menurut *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (2008), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Norman D Novaak dalam Devano (2006) sebagai “ suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban pemenuhan, tercermin dalam situasi kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana :

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Dari pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat tercermin dari bagaimana wajib pajak tersebut berusaha untuk memahami semua ketentuan dan perundang-undangan perpajakan serta berusaha untuk memenuhi semua persyaratan yang diperlukan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor serta membayar kewajibannya tersebut tepat waktu.

Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Kemudian merujuk kepada kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.

4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Masalah kepatuhan wajib pajak merupakan masalah penting di seluruh dunia, baik dari negara maju maupun negara berkembang. Karena, jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, penyelundupan, dan pelalaian pajak. Yang akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang.

Menurut Devano dan Rahayu (2006) Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan disuatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak. Administrasi perpajakan di Indonesia masih perlu diperbaiki, dengan perbaikan diharapkan wajib pajak lebih termotivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Administrasi baik tentunya karena instansi pajak, sumber daya aparat pajak, dan prosedur perpajakannya baik. Dengan kondisi tersebut maka usaha memberikan pelayanan bagi wajib pajak akan lebih baik, lebih cepat, dan menyenangkan wajib pajak. Dampaknya akan tampak pada kerelaan wajib pajak atau kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu kunci yang akan menunjukkan besar atau

tidaknya pendapatan asli daerah tersebut. Tingginya kepatuhan wajib pajak akan meningkatkan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor yang merupakan jenis pajak daerah tingkat I yang akan dibagi hasil dengan pajak daerah tingkat II yaitu kabupaten/ kota.

6. Kualitas

a) Pengertian

Pada dasarnya sulit untuk mendefinisikan kualitas secara tepat dan universal. Banyak pakar yang memberikan definisi mengenai kualitas pelayanan. Garvin dalam Tjiptono (2005), menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Monir dalam Posolong (2010), mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Baginda (2009), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan segenap pelayanan yang diberikan kepada manusia ataupun masyarakat yang berhubungan dengan suatu unit kerja dan pelayanan tersebut telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para pelanggan.

Pelayanan pajak merupakan pelayanan yang diberikan oleh unit kerja dari direktorat pajak yang melaksanakan pelayanan yang berkualitas kepada

masyarakat yang terdaftar sebagai wajib pajak maupun tidak terdaftar sebagai wajib pajak.

a. Prosedur Pelayanan Pajak, yaitu :

- 1) Wajib pajak dan wajib retribusi memberikan persyaratan yang ditetapkan
- 2) Petugas melakukan pemeriksaan data persyaratan
- 3) Petugas menyiapkan formulir pendaftaran bagi wajib pajak/Wajib retribusi
- 4) Wajib pajak/wajib retribusi mengisi formulir sptpd dan SPTRD dan menandatangani yang telah diberikan informasi oleh petugas.
- 5) Petugas membuat tanda terima SPTPD dan SPTRD
- 6) Dicatat dan didaftar dalam kartu data untuk diserahkan kepada seksi penetapan untuk ditetapkan
- 7) Selanjutnya Sub Seksi perhitungan membuat Nota Perhitungan Pajak/Retribusi berdasarkan Kartu Data selanjutnya menyerahkan kembali kartu data tersebut ke sub seksi pendataan.
- 8) Berdasarkan Nota perhitungan sub seksi penetapan menerbitkan SKPD dan SKRD yang telah diterbitkan untuk ditanda tangani oleh kepala seksi penetapan dan diketahui oleh Kadispenda.
- 9) Selanjutnya SKPD/SKRD tersebut diserahkan kepada wajib pajak yang disertai dengan tanda terima.

b. Standar pelayanan pajak

Setiap penyelenggaraan pelayanan pajak harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan

pelayanan pajak yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

- 1) Prosedur pelayanan, maksudnya prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- 2) Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- 3) Biaya pelayanan, maksudnya biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan, maksudnya hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana, maksudnya penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan pajak.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, maksudnya kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan peraturan pemerintah daerah nomor 2 tahun 2011 standar waktu pelayanan kantor bersama SAMSAT adalah sebagai berikut :

1. Penerbitan STNK/TNKB kendaraan baru, surat ketetapan pajak daerah (SKPD), selesai dalam waktu (50 Menit)
2. Penerbitan STNK/TNKB kendaraan mutasi, balik nama, selesai dalam waktu (50 Menit)
3. Perpanjangan STNK/TNKB 5 (lima) tahun, selesai dalam waktu (30 Menit)

4. Pengesahan STNK dan penerbitan SKPD setiap tahun, selesai dalam waktu (20 Menit)
5. Surat keterangan fiskal luar/ dalam daerah selesai dalam waktu (50 Menit)

Standar pelayanan ini merupakan standar yang digunakan oleh kantor SAMSAT yang ada di Sumatera Barat. Dimana dalam pelaksanaannya bisa saja sesuai dengan standar yang ditetapkan dan bisa juga melebihi waktu yang ditetapkan. Tergantung kualitas pelayanan dari masing-masing unit SAMSAT pada setiap daerah.

b) Dimensi Kualitas Layanan

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai *a measure of how well the service level delivered matches customer expectation*. Parasuraman et al dalam Tjiptono (2005) berpendapat parasuraman dapat diartikan bahwa kualitas layanan merupakan suatu ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan konsumen ataupun yang dalam hal ini disebut wajib pajak. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan. Sedangkan menurut Wyckof dalam Purnama (2006) memberikan pengertian bahwa kualitas pelayanan itu adalah sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Dalam kaitannya dengan pelayanan yang berkualitas, Maxwell dalam Tjiptono (2005) mengungkapkan perlunya beberapa kriteria yaitu :

- a) Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.

- b) Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau sekelompok yang mendapatkan prioritas.
- c) Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
- d) Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif dan manusiawi.
- e) Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
- f) Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Gronroos dalam Purnama (2006) menyatakan bahwa kualitas layanan meliputi :

- a) Kualitas fungsi, yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan terdiri dari dimensi kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses, dan *service mindedness*.
- b) Kualitas teknis dengan kualitas output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan pelayanan dan estetika output.
- c) Reputasi perusahaan yang dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi di mata konsumen.

Jadi dalam hal pelayanan kualitas layanan itu ada beberapa fungsi diantaranya ada reputasi perusahaan dalam hal ini adalah reputasi pelayanan

kantor pajak atau samsat, dimana pelayanan yang diberikan juga akan mempengaruhi citra kantor pajak tersebut dimata masyarakat khususnya disini adalah para wajib pajak.

Menurut Parasuraman, et al dalam Tjiptono (2005) mengemukakan bahwa ada lima dimensi kualitas layanan, yaitu :

1) Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik merupakan salah satu dimensi kualitas layanan yang harus diperhatikan oleh perusahaan ataupun perkantoran, karena aktifitas usaha dalam jasa banyak bergantung pada sifat konsumen atau wajib pajak dalam berinteraksi dengan jasa bergantung pada dimana (*Where*) interaksi tersebut berlangsung. Pada kantor pajak tersebut bukti fisik (*tangible*) dapat ditunjukkan dengan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Adapun bagian-bagian yang termasuk dalam bukti fisik (*tangible*) yaitu:

1. Fasilitas gedung dan ruangan pelayanan
2. Kelengkapan dan kesiapan peralatan
3. Kebersihan ruangan dan karyawan

Sedangkan menurut Alma (2004) ada beberapa elemen penting yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa, adapun elemen-elemen itu antara lain :

a. *Tangible*/bukti fisik

Yaitu berupa hal-hal berwujud yang tampak oleh konsumen termasuk :

- 1) Letak kantor yang strategis
- 2) Lokasi parkir yang tersedia
- 3) Kebersihan ruangan kantor

- 4) Keindahan kantor
- 5) Kerapian karyawan
- 6) Kerapian karyawan
- 7) Fasilitas ruang antri yang dimiliki
- 8) Ketersediaan formulir

2) Keandalan (*reliability*)

Keandalan merupakan dimensi yang paling penting dalam kualitas pelayanan untuk kebanyakan jasa. Keandalan menjadi inti dari kualitas jasa, karena jasa yang tidak dapat diandalkan adalah jasa yang buruk walaupun ada atribut lainnya. Jika jasa lainnya tidak dikerjakan dengan handal, pelanggan akan menganggap perusahaan tersebut dalam hal ini adalah kantor pajak tidak kompeten dan akan berpindah ke penyedia jasa yang lain atau para wajib pajak akan enggan untuk melakukan kewajibannya.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2005) keandalan didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Dalam arti yang luas, keandalan meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan sifat yang dapat dipercaya (*dependability*), hal ini berarti perusahaan atau kantor harus mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal dan memenuhi janjinya secara akurat dan andal.

Adapun bagian-bagian yang termasuk dalam keandalan (*reliability*) yaitu :

1. Prosedur penerimaan yang tepat dan cepat

2. Memberikan perhatian terhadap masalah yang dihadapi

3. Pelayanan yang tepat waktu

3) Daya Tanggap (*responsiveness*)

Ketanggapan merupakan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka segera menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan secara tepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan dorongan dalam melayani permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah yang dihadapi oleh konsumen. Tjiptono(2005). Dalam dimensi ketanggapan, suatu perusahaan harus memberikan pelayanan dan menangani permintaan dari sudut pandang konsumen bukan dari sudut pandang perusahaan. Begitu juga dengan kantor pajak melayani sesuai dengan permintaan dan kebutuhan para wajib pajak.

Adapun bagian-bagian yang termasuk dalam daya tanggap (*responsiveness*) yaitu :

1. Kecepatan dalam memberikan pelayanan
2. Adanya respon dari karyawan dalam memenuhi permintaan pelanggan
3. Tanggap dalam menangani keluhan yang diajukan oleh pelanggan

4) Jaminan (*assurance*)

Jaminan menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2005) yaitu perilaku para karyawan mampu membutuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan yang dalam hal ini adalah kepercayaan para wajib pajak terhadap kantor pajak dan perusahaan biasanya bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai

pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Untuk bidang pelayanan pajak, jaminan yang dapat diberikan kepada para wajib pajak antara lain mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

Adapun bagian-bagian yang termasuk dalam jaminan (*assurance*) yaitu :

1. Kompetensi dan kredibilitas
2. Keamanan pelayanan

5) Empati (*empathy*)

Empati didefinisikan Zeithaml dalam Tjiptono (2005) sebagai perhatian, perhatian individu perusahaan dalam melayani konsumennya. Maksud dari empati disini perusahaan/instansi memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Para konsumen/wajib pajak selalu ingin merasa diperhatikan dan dibutuhkan oleh instansi yang memberikan pelayanan kepada mereka. Pada perusahaan ataupun instansi, empati yang diberikan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Adapun bagian-bagian yang termasuk dalam empati (*empathy*) yaitu :

1. Pemberian perhatian secara khusus kepada pelanggan
2. Memahami pelanggan
3. Pelayanan yang sopan dan ramah kepada pelanggan

c) Hubungan Antar Variabel

1. Hubungan kualitas layanan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan kepatuhan

Bukti fisik (*tangible*) mencerminkan fasilitas fisik yang relevan dalam jasa yang bersangkutan. Dimana bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta penampilan karyawan. Dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, maka para wajib pajak akan banyak dipengaruhi oleh atribut-atribut yang digunakan oleh direktorat pajak tersebut.

Menurut Johnson dan Silvestro dalam Tjiptono (2005) mengemukakan bukti fisik yaitu atribut-atribut jasa yang bila tingkat kinerjanya tinggi akan berdampak pada persepsi kualitas, namun apabila kinerjanya sudah mencapai tingkat rendah tertentu, tidak ada dampak negatif signifikan. Apabila atribut-atribut jasa yang bersifat bukti fisik berdampak positif terhadap kualitas jasa, ini akan berpengaruh kepada kepuasan pelanggan dalam hal ini kepuasan wajib pajak. Tingginya kepuasan wajib pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tersebut.

2. Hubungan kualitas layanan pada dimensi keandalan (*reliability*) dengan kepatuhan

Keandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan atau lembaga untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2005) bahwa dimensi kualitas jasa keandalan meliputi dua aspek utama yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan sifat yang dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti bagi direktorat pajak

mampu menyampaikan jasanya sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal, dan menyimpan data secara tepat.

Untuk menyampaikan secara benar tidak dapat dipungkiri lagi bahwa komunikasi merupakan faktor yang esensial dalam menjalin kontak dan hubungan dengan wajib pajak. Bila terjadi kesenjangan dalam komunikasi, maka bisa timbul penilaian dan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan, kesenjangan komunikasi bisa berupa : pihak penyedia jasa memberikan janji yang berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya, pesan komunikasi penyedia jasa tidak dipahami atau sulit dimengerti oleh pelanggan atau dalam hal ini wajib pajak.

Apabila hal ini terjadi, maka akan mengakibatkan menjadi negatif. Persepsi negatif akan mengakibatkan tidak merasa puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan. Kepuasan negatif mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan dari wajib pajak dimana kepuasan yang rendah juga mengakibatkan kepatuhan wajib pajak juga rendah.

3. Hubungan kualitas layanan pada dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) dengan kepatuhan

Ketanggapan berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para petugas pajak untuk membantu para wajib pajak dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan dengan cepat. Atribut-atribut kualitas pelayanan ini, apabila tidak ada atau tidak tepat penyampaiannya akan membuat wajib pajak mempersepsikan kualitas pelayanan secara negatif, namun bila pada penyampaiannya mencapai tingkat tertentu yang bisa diterima maka akan menyebabkan wajib pajak puas dan persepsinya terhadap pelayanan yang diberikan positif.

Ketanggapan yang negatif akan menimbulkan komplain dari para wajib pajak. Komplain bisa berupa tuntutan ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media masa dan sebagainya. Kadang kala wajib pajak lebih memilih menyebarkan keluhannya kepada masyarakat, karena secara psikologis lebih memuaskan. Lagi pula diyakini akan mendapat tanggapan yang lebih cepat dari lembaga atau perusahaan yang bersangkutan.

Apabila komplain ini terjadi dalam perusahaan atau lembaga penyedia jasa, maka pihak lembaga tersebut harus memiliki daya tanggap untuk merespon pangakuan bahwa telah terjadi masalah atau kegagalan dalam jasa. Bila hal ini dilakukan berarti dimensi ketanggapan telah dijalankan dengan baik. Ini akan berujung kepada tingginya tingkat kepuasan pelanggan atau wajib pajak dan akan berdampak kepada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

4. Hubungan kualitas layanan pada dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepatuhan

Jaminan yakni perilaku para petugas pajak mampu menumbuhkan kepercayaan wajib pajak terhadap direktorat pajak dan direktorat pajak tersebut bisa menciptakan rasa aman bagi para wajib pajak. Jaminan juga berarti bahwa para wajib pajak selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah wajib pajak.

Johnston dan Silvestro dalam Tjiptono (2005) mengemukakan jaminan yaitu atribut-atribut jasa yang bila tidak ada atau tidak tepat penyampaianya akan membuat pelanggan mempersepsikan kualitas jasa secara negatif, namun bila

penyampaiannya mencapai tingkat tertentu yang bisa diterima, maka akan menyebabkan pelanggan puas dan persepsi terhadap jasa menjadi positif. Dengan persepsi yang positif terhadap kualitas jaminan, menyebabkan kepuasan pelanggan meningkat. Tingginya kepuasan pelanggan atau dalam hal ini wajib pajak terhadap dimensi ini, berarti bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak semakin tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dimensi jaminan mempunyai hubungan terhadap tinggi dan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

5. Hubungan kualitas pelayanan pada dimensi empati (*empathy*)

Empati berarti perusahaan atau lembaga penyedia jasa memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan yang dalam hal ini adalah wajib pajak serta memberikan perhatian personal kepada para wajib pajak dan memiliki jasa operasi yang aman. Agar dimensi empati mempunyai pengaruh yang kuat kepada tingkat kepatuhan wajib pajak, maka pihak kantor pajak dapat pula menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Berikanlah perhatian pada wajib pajak tanpa memandang status sosial dari wajib pajak.
2. Pelajarilah terlebih dahulu kebutuhan, keinginan, perasaan, sifat, dan ciri khas kepribadian wajib pajak.
3. Dengarkanlah pendapat wajib pajak, dan kemudian berilah informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak
4. Berikanlah pelayanan dengan baik terhadap wajib pajak

Dengan melalui pendekatan pribadi pada dimensi ini diharapkan wajib pajak merasa puas. Kepuasan wajib pajak merupakan hasil perbandingan antara harapan dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor pajak. Apabila pelayanan yang diberikan oleh kantor pajak sesuai dengan harapan para wajib pajak maka mereka akan merasa puas, yang akhirnya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu yang relevan sudah dilakukan oleh Sri Rustyaningsih (2011) dalam jurnal Widya Warta No.02 tahun XXXV/Juli 2011 dengan judul “faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak”, menurutnya ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan, yaitu: pemahaman terhadap sistem *self assesement*, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, dan persepsi wajib pajak terhadap sanksi pajak.

Franklin (2007) dengan judul “ Pengaruh Tingkat Pemahaman, Pengalaman, Penghasilan, Administrasi Pajak, Kompensasi Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di Kecamatan Padang Barat ”. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan, administrasi pajak, kompensasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB, sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB.

Tanjung (2008) melakukan penelitian tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di kota Padang. Faktor-faktor yang diteliti yaitu administrasi pajak, tarif pajak,

hukum pajak, pemeriksaan pajak, sanksi pajak, tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan. Penelitian ini dilakukan dikecamatan Koto Tengah yang realisasi pajak bumi dan bangunannya terendah. Hasilnya menunjukkan bahwa administrasi perpajakan dan pendapatan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Baginda (2009) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank KBPR OPHIR Pasaman Barat. Hasilnya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank KBPR OPHIR Pasaman Barat.

Kumbara (2012) melakukan penelitian tentang pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa pada perpustakaan fakultas ekonomi universitas negeri padang. Hasilnya menunjukkan bahwa loyalitas mahasiswa pada perpustakaan fakultas ekonomi universitas negeri padang pada kualitas bukti fisik/*tangible* dan kualitas empati/*empathy* berpengaruh signifikan dan positif sedangkan kualitas *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas mahasiswa pada perpustakaan fakultas ekonomi universitas negeri padang.

Perbedaannya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Franklin dan Tanjung adalah objek yang diteliti oleh Franklin dan Tanjung adalah PBB sedangkan peneliti melakukan penelitian tentang kepatuhan wajib pajak PKB. Perbedaan penelitian yang peneliti lakukan

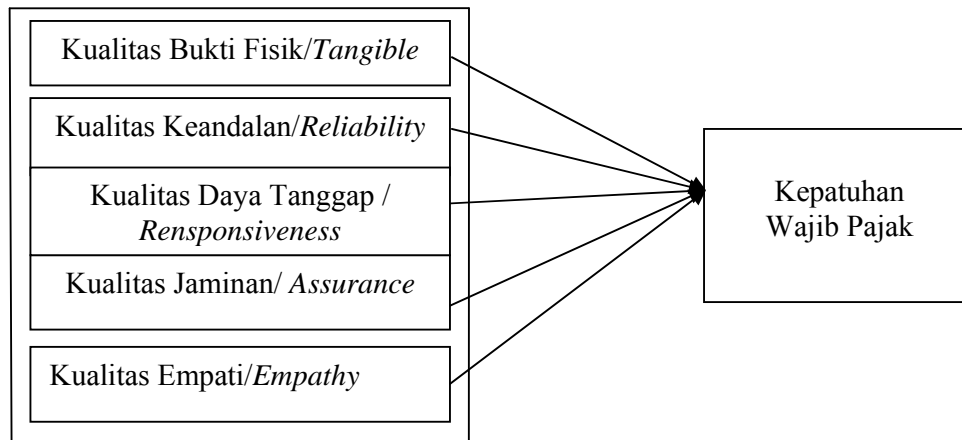
dengan Baginda adalah penelitian Baginda objeknya adalah nasabah bank KBPR OPHIR dan Kumbara objeknya adalah loyalitas mahasiswa FE UNP sedangkan objek peneliti adalah wajib pajak kendaraan motor (PKB).

C. Kerangka Konseptual

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu kunci besar atau kecilnya pendapatan daerah di sektor pajak daerah khususnya pajak kendaraan bermotor. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak berarti menunjukkan pendapatan daerah dari sektor pajak juga akan bertambah. Kepatuhan wajib pajak tersebut dapat ditingkatkan dengan memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada para wajib pajak yang datang untuk membayar pajak. Sistem layanan yang berkualitas itu ada lima dimensi antara lain : dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *Empathy*. Jika kelima dimensi tersebut dapat diterapkan maka sistem layanan yang berkualitas akan tercapai.

Bukti fisik (*tangible*) merupakan atribut-atribut produk yang dimiliki oleh perusahaan, yang mencakup karyawan kantor, gedung, perlengkapan kantor, sarana komunikasi dan sarana fisik lainnya. Bukti fisik dalam penelitian ini meliputi letak kantor, lokasi parkir dll. Bukti fisik yang baik maka akan meningkatkan kualitas pelayanan, peningkatan kualitas pelayanan akan dapat meningkatkan kepatuhan para wajib pajak tersebut. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan yang mencakup kecepatan pelayanan, kecepatan prosedur pembayaran, dan lain sebagainya. Keandalan yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepatuhan wajib pajak juga meningkat, ketanggapan

(*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para wajib pajak. Ketanggapan positif akan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Jaminan (*assurance*) meliputi pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan. Tingginya tingkat kepuasan wajib pajak terhadap dimensi jaminan akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, dengan demikian tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Empati (*empathy*) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan baik, dan memahami kebutuhan wajib pajak. Meningkatkan kualitas pelayanan atas dimensi empati, akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut. Dengan demikian, agar wajib pajak tetap patuh dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kabupaten pasaman barat, pihak samsat seharusnya memberikan layanan yang sesuai dengan harapan para wajib pajak. Meliputi layanan pada dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Apabila pihak petugas samsat telah menerapkan dimensi kualitas layanan tersebut. Maka diyakini akan berpengaruh juga terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat. Kelima dimensi pelayanan tersebut akan menjadi acuan utama dalam kerangka konseptual penelitian ini dan berbentuk seperti berikut ini



D. Hipotesis

Dari uraian teori dan latar belakang permasalahan sebelumnya, maka dapat dibuat beberapa hipotesis terhadap permasalahan tersebut sebagai berikut :

1. Secara simultan kualitas layanan pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat.

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$$

$$H_a : \text{Salah satu } \beta \neq 0$$

2. Kualitas layanan pada dimensi *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat.

$$H_0 : \beta_1 = 0$$

$$H_a : \beta_1 \neq 0$$

3. Kualitas layanan pada dimensi *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat.

$$H_0 : \beta_2 = 0$$

$$H_a : \beta_2 \neq 0$$

4. Kualitas layanan pada dimensi *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat.

$$H_0 : \beta_3 = 0$$

$$H_a : \beta_3 \neq 0$$

5. Kualitas layanan pada dimensi *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat.

$$H_0 : \beta_4 = 0$$

$$H_a : \beta_4 \neq 0$$

6. Kualitas layanan pada dimensi *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat.

$$H_0 : \beta_5 = 0$$

$$H_a : \beta_5 \neq 0$$

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jorong Lubuk Juangan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

7. Variabel kualitas layanan pada dimensi bukti fisik/*tangible*, keandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/*empathy* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jorong Lubuk Juangan Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan pada dimensi bukti fisik/*tangible*, keandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/*empathy* secara bersama-sama maka semakin baik pula kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jorong Lubuk Juangan.
8. Variabel kualitas layanan pada dimensi bukti fisik/*tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jorong Lubuk Juangan Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan pada dimensi bukti fisik/*tangible* maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jorong Lubuk Juangan.
9. Variabel kualitas layanan pada dimensi kandalan/*reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jorong Lubuk Juangan Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat. Artinya jika

terjadi peningkatan pada kualitas keandalan/ *reliability* maka juga akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jorong Lubuk Juangan.

10. Variabel kualitas layanan pada dimensi daya tanggap/ *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jorong Lubuk Juangan Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat. Hal ini menunjukkan bahwa jika terjadi peningkatan pada dimensi kualitas daya tanggap/*responsiveness* maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jorong Lubuk Juangan juga akan meningkat.
11. Variabel kualitas layanan pada dimensi jaminan/ *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jorong Lubuk Juangan Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat. Artinya jika terjadi peningkatan pada dimensi kualitas jaminan/*assurance* maka akan terjadi juga peningkatan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jorong Lubuk Juangan.
12. Variabel kualitas layanan pada dimensi empati/ *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jorong Lubuk Juangan Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat. Artinya semakin baik kualitas layanan pada dimensi kualitas empati/*empathy* maka semakin baik pula kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jorong Lubuk Juangan.

B. Saran

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, SAMSAT Pasaman Barat harus mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dimilikinya, terutama dalam hal kualitas bukti fisik/*tangible*, keandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/*empathy*. Berkenaan dengan hal tersebut dapat dikemukakan beberapa saran antara lain:

1. Hendaknya para petugas pajak di kantor SAMSAT Pasaman Barat harus mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi seluruh dimensi kualitas layanan yang dimilikinya. Baik dari segi kualitas bukti fisik/*tangible*, keandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, ataupun empati/*empathy*. Hal ini penting dilakukan oleh petugas pajak di kantor SAMSAT Pasaman Barat oleh karena pada dasarnya kegiatan tersebut merupakan kegiatan di bidang perpajakan yang diharapkan oleh wajib pajak. Karena faktor ini berpengaruh besar terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jorong Lubuk Juangan Kecamatan Sei Aur Kabupaten Pasaman Barat.
2. Hendaknya SAMSAT Pasaman Barat juga harus dapat memberikan pengarahan dan sosialisasi kepada para wajib pajak mengenai semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dan pentingnya membayar pajak serta lebih menjelaskan lagi manfaat dan penggunaan dana pajak yang dibayar oleh para wajib pajak tersebut. Karena dari hasil temuan penelitian usaha wajib pajak untuk mematuhi semua ketentuan perundang-undangan perpajakan masih sangat rendah. Hal ini sangat penting dilakukan oleh SAMSAT Pasaman Barat,

karena usaha tersebut juga dapat meningkatkan kesadaran para wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya yaitu dengan taat membayar pajak.

3. Perlunya kegiatan penyebaran informasi yang lebih banyak lagi tentang perpajakan meliputi bagaimana dan apa syarat-syarat yang diperlukan dalam membayar pajak, tata cara dan prosedur membayar pajak agar para wajib pajak mengetahui dan tidak kebingungan dalam proses pembayara pajak. Kemudian yang lebih penting lagi menginformasikan kepada wajib pajak tanggal jatuh tempo pajak kendaraan bermotor tersebut. Karena dari hasil temuan penelitian pada kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak terutang tepat waktu dan memenuhi semua persyaratan membayar pajak masih rendah. Untuk itu sangat diperlukan kebijakan dari SAMSAT Pasaman Barat dalam mengatasi masalah tersebut.