

**ANALISIS KORELASI ANTARA
LIMA DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

MARIA TRISNA GANWARIN

12170174

Akuntansi

**FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maria Trisna Ganwarin
NIM : 12170174
Program studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Korelasi antara Lima Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 12 April 2020

Yang menyatakan



(Maria Trisna Ganwarin)

NIM.12170174

HALAMAN PENGAJUAN

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Akuntansi

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Akuntansi

Disusun Oleh:

MARIA TRISNA GANWARIN

12170174

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI AKUNTANSI

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**“ANALISIS KORELASI ANTARA LIMA DIMENSI KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR”**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

MARIA TRISNA GANWARIN

12170174

dalam Ujian Skripsi Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Akuntansi pada tanggal 29 Januari 2021

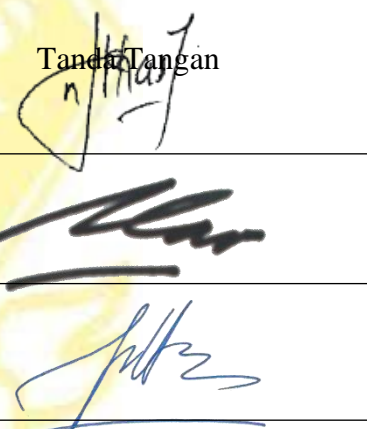
Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Retno Ika Sundari, SE., M.Si.
(Ketua Tim Penguji)

2. Drs. Marbudy Tyas Widodo, MM., Ak., CA.
(Dosen Penguji)

3. Dra. Putriana Kristanti, M.M., Ak., CA.
(Dosen Pembimbing)



Yogyakarta, 02 Februari 2021

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Perminas Pangeran, SE., M. Si.

Christine Novita Dewi, SE, MAcc, Ak, CA. CMA., CPA.

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**“ANALISIS KORELASI ANTARA LIMA DIMENSI KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR”**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah tercantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 2 Desember 2020


(Maria Trisna Ganwarin)

HALAMAN MOTTO

“Doa memberikan kekuatan pada orang lemah, membuat orang tidak percaya menjadi percaya dan memberikan keberanian pada orang yang ketakutan.”

“Percayalah Tuhan memberi pelangi di setiap air mata, alunan merdu di setiap helaian nafas, berkat di setiap ujian, dan jawaban indah di setiap doa.”

“Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan-pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu Ia tidak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu. Pada waktu kamu dicobai Ia akan memberikan kepadamu jalan ke luar, sehingga kamu dapat menanggungnya.”

(1 Korintus 10:13)

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang.”

(Amsal 23:18)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dalam proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir penulis menyadari bahwa bantuan dari berbagai pihak sangatlah membantu dalam terselesaikannya skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah memberikan bantuan lewat doa, semangat, dukungan, dan motivasi bagi penulis dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir. Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, rahmat dan penyertaan-Nya yang tidak pernah berkesudahan di dalam kehidupan penulis dari awal penyusunan hingga pada selesainya skripsi ini dengan baik dan lancar.
2. Kedua orang tua tercinta Papa Jesualdus King Ganwarin, Mama Maria Tho, saudara-saudari penulis Henrikus Karel Ganwarin, Joseph Laurenz Ganwarin, Hironimus Christianus Ganwarin, Margareta Sisca Ganwarin, Yosinta Swarty Ganwarin dan seluruh keluarga besar penulis. Terima kasih untuk segala doa, dukungan, semangat dan motivasi yang diberikan untuk penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Putriana Kristanti, M.M., Akt. selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan bimbingan dengan sabar dan tulus, dan telah memberikan motivasi bagi penulis dari awal penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Seluruh dosen penguji skripsi dari penulis.

5. Seluruh dosen dan staff Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis selama perkuliahan.
6. Sahabat-sahabat penulis yaitu She-she Apriyani, Marstela Monika, Columbanus Dian Don Hary, dan Yendrasony Maliwang yang selalu mendukung, membantu dan memberikan semangat kepada penulis.
7. Teman-teman seperjuangan program studi akuntansi angkatan 2017 terkhusus untuk Monica Egi Viana Raya, Ariyanthi Landa, Chrysantha Damaris Tobias, Micha Anggreni, dan Resky Tamara Tambunan yang memberikan dukungan kepada penulis.
8. Semua pihak yang sudah membantu penulis dengan memberikan semangat, doa dan motivasi bagi penulis.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat yang telah diberikan-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KORELASI ANTARA LIMA DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR”** dengan baik. Penyusunan skripsi ini guna untuk memenuhi salah satu syarat akademis untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir ini tidaklah mudah. Penulis menyadari bahwa bantuan dari berbagai pihak sangatlah membantu terselesaikannya skripsi ini. Oleh karena itu, penulis berterima kasih kepada Ibu Dra. Putriana Kristanti, M.M., Akt. selaku dosen pembimbing skripsi dan kepada semua pihak yang sudah membantu dan memberikan semangat serta motivasi bagi penulis dari penyusunan hingga terselesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun bagi penulis untuk lebih baik lagi kedepannya penulis terima. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkannya.

Yogyakarta, 28 November 2020

Penulis

Maria Trisna Ganwarin

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Batasan Penelitian	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Teori Legitimasi	9
2.1.2 Definisi Perpajakan.....	10
2.1.3 Definisi Pajak Daerah	10
2.1.4 Definisi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	11
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Pengembangan Hipotesis	17
2.4 Kerangka Berpikir	22
BAB III.....	24
METODE PENELITIAN	24

3.1	Data.....	24
3.1.1	Jenis Data.....	24
3.1.2	Sumber	24
3.1.3	Teknik Pengumpulan Data	25
3.2	Populasi dan Sampel	25
3.2.1	Populasi	25
3.2.2	Sampel.....	25
3.3	Definisi Variabel dan Pengukuran	26
3.3.1	Definisi Variabel.....	26
3.3.2	Pengukuran Variabel.....	34
3.4	Teknik Analisis Data	35
3.4.1	Teknik Pengujian Instrumen	35
3.4.2	Analisis Statistik Deskriptif.....	36
3.4.3	Uji Hipotesis.....	37
BAB IV	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
4.1.1	Deskripsi Data Responden	39
4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
4.2.1	Hasil Uji Validitas	42
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	49
4.3	Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	51
4.4	Hasil Uji Hipotesis	52
4.4.1	Uji Korelasi <i>Rank-Spearman</i>	52
4.5	Pembahasan	58
BAB V	64
PENUTUP	64
5.1	Kesimpulan	64
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	64
5.3	Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. 1 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	38
Tabel 4. 1 Hasil Pengumpulan Data Responden	40
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	41
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Pembayaran PKB	42
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Tangibles 30 Responden	43
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability 30 Responden	44
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness 30 Responden.....	44
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Assurance 30 Responden	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Empathy 30 Responden	45
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak 30 Responden.....	46
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Tangibles 100 Responden	46
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability 100 Responden	47
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness 100 Responden.....	47
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Assurance 100 Responden	48
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Variabel Empathy 100 Responden	48
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak 100 Responden.....	49
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden.....	50
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas 100 Responden.....	50
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	51
Tabel 4. 20 Hasil Uji Korelasi Rank-Spearman Tangibles Terhadap.....	53
Tabel 4. 21 Hasil Uji Korelasi Rank-Spearman Reliability Terhadap.....	54
Tabel 4. 22 Hasil Uji Korelasi Rank-Spearman Responsiveness Terhadap ..	55
Tabel 4. 23 Hasil Uji Korelasi Rank-Spearman Assurance Terhadap.....	56
Tabel 4. 24 Hasil Uji Korelasi Rank-Spearman Empathy Terhadap.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	23
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner penelitian	65
Lampiran 2 Identitas Responden	71
Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden	75
Lampiran 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	88
Lampiran 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	89
Lampiran 6 Tempat Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Roda Dua)	89
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (30 Responden).....	90
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (100 Responden).....	101
Lampiran 9 Hasil Output SPSS 26 Statistik Deskriptif.....	111
Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis Rank-Spearman	111
Lampiran 11 Halaman Persetujuan	115
Lampiran 12 Kartu Konsul.....	116
Lampiran 13 Lembar Revisi	117

“ANALISIS KORELASI ANTARA LIMA DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR”

Maria Trisna Ganwarin

12170174

Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Email: mganwarin@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Populasi dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak aktif kendaraan bermotor yang tercatat di kantor SAMSAT. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, dengan kriteria wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor pribadi, dan wajib pajak aktif yang terdaftar di kantor SAMSAT. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 100 wajib pajak. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan membagikan kuesioner melalui *Google Form* kepada responden.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji kualitas data, uji statistik deskriptif, uji korelasi *Rank-Spearman*, dan uji koefisien determinasi. Hasil dari pengujian dengan uji korelasi Rank-Spearman menunjukkan bahwa: (1) terdapat hubungan antara kualitas pelayanan *tangibles* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor; (2) terdapat hubungan antara kualitas pelayanan *reliability* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor; (3) terdapat hubungan antara kualitas pelayanan *responsiveness* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor; (4) terdapat hubungan antara kualitas pelayanan *assurance* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor; dan (5) terdapat hubungan antara kualitas pelayanan *empathy* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, kepatuhan wajib pajak.

“ANALYSIS OF CORRELATION BETWEEN THE FIVE DIMENSIONS OF SERVICE QUALITY TO TAX COMPLIANCE WITH MOTOR VEHICLES”

Maria Trisna Ganwarin

12170174

Accounting Study Program Faculty Of Business

Duta Wacana Christian University

Email: mganwarin@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is a relationship between the five dimensions of service quality consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on motor vehicle taxpayer compliance. The population in this study were all active motor vehicle taxpayers registered at the SAMSAT office. The sample collection technique used in this study was purposive sampling, with the criteria of taxpayers who have private motorized vehicles and active taxpayers who are registered at the SAMSAT office. The number of respondents in this study amounted to 100 taxpayers. The data used in this study are primary data by distributing questionnaires via Google Form to respondents.

Data analysis techniques in this study used data quality test, descriptive statistical test, Rank-Spearman correlation test, and determination coefficient test. The results of the test using the Rank-Spearman correlation test show that: (1) there is a relationship between the quality of tangibles services on motor vehicle taxpayer compliance; (2) there is a relationship between service quality reliability to motor vehicle taxpayer compliance; (3) there is a relationship between responsiveness service quality to motor vehicle taxpayer compliance; (4) there is a relationship between quality assurance services on motor vehicle taxpayer compliance; and (5) there is a relationship between empathy service quality to motor vehicle taxpayer compliance.

Keywords: Tangibles service quality, reliability, responsiveness, assurance, empathy, taxpayer compliance.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor perpajakan merupakan salah satu sektor yang memberikan penerimaan terbesar bagi suatu negara khususnya Indonesia. Sumber penerimaan dari sektor perpajakan dapat digunakan untuk membiayai pembangunan dan pengeluaran dari pemerintah. Penerimaan pajak suatu negara berasal dari masyarakat yang taat dan patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan melaporkan, menghitung dan membayar pajaknya kepada pemerintah. Menurut UU Nomor 16 Tahun 2009, Pengertian pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan yang sangat penting yang harus diperhatikan suatu negara khususnya Indonesia dalam meningkatkan penerimaan negara pada masa sekarang. Dalam meningkatkan penerimaan pajak di Indonesia dibutuhkan peran dari Pemerintah dan Wajib Pajak (WP). Wajib pajak merupakan orang yang memenuhi kewajiban perpajakannya dengan melaporkan dan membayar pajaknya dengan tepat waktu dan jujur berdasarkan Undang-Undang yang berlaku. Pemerintah dan wajib pajak dapat bekerja sama untuk meningkatkan penerimaan pajak di Indonesia dengan memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan pajak.

Upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak yaitu dengan memaksimalkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, dan upaya yang dapat dilakukan oleh wajib pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak yaitu dengan menjadi wajib pajak yang taat, patuh dan jujur dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengertian wajib pajak menurut UU Nomor 28 Tahun 2007 adalah orang pribadi atau badan yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Terdapat dua sumber penerimaan dari sektor perpajakan, yaitu penerimaan pajak dari pusat dan penerimaan pajak dari daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah kontribusi wajib 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. Ada berbagai jenis pajak daerah yang dipungut oleh pemerintah yang dikenakan kepada masyarakat, salah satunya adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sumber penerimaan dari sektor perpajakan yang memberikan potensi besar bagi sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan suatu Daerah.

Pelaksanaan pemungutan pajak di Indonesia tidak terlepas dari masalah. Permasalahan yang sering dihadapi dalam pemungutan pajak khususnya pajak

kendaraan bermotor (PKB) khususnya kendaraan roda dua adalah ketidakpatuhan wajib pajak (WP) dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu kendala utama yang dapat menghambat penerimaan suatu negara jika tidak melaksanakan kewajibannya. Pemungutan pajak untuk wajib pajak kendaraan bermotor roda dua merupakan pemungutan yang sudah lama dilakukan oleh pemerintah dan terdapat banyak permasalahan, salah satunya yaitu wajib pajak yang tidak patuh dan taat dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak aktif dengan melaporkan pajaknya secara tepat waktu. Jika wajib pajak tidak taat dan patuh dalam memenuhi kewajibannya, maka akan memberikan dampak yang dapat menurunkan penerimaan pajak bagi Indonesia.

Pengurusan dan pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) yang beroda dua di Indonesia ditangani oleh Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT). Kantor SAMSAT memiliki tujuan, yaitu memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan tepat untuk pengurusan dan pembayaran pajak kendaraan, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Kantor SAMSAT merupakan suatu kerjasama terpadu antara 3 (tiga) instansi, yaitu Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda), Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), dan PT. Jasa Raharja (Persero).

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak bagi Indonesia. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan dari wajib pajak untuk dapat memenuhi

semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak yang dimaksudkan adalah kepatuhan dalam mendaftarkan diri, kepatuhan dalam melaporkan pajaknya, kepatuhan dalam membayar pajak sesuai dengan kewajibannya, dan tepat waktu dalam melaporkan kewajiban pajaknya. Beberapa faktor yang menyebabkan kurangnya kepatuhan dari dalam diri wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya antara lain adanya ketidakpuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Pemerintah dapat melakukan upaya untuk meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak, salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor SAMSAT. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan, karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat menyebabkan wajib pajak (WP) untuk taat dan patuh dalam membayar pajaknya. Dengan kata lain, jika pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor SAMSAT baik dan sesuai dengan harapan wajib pajak, maka wajib pajak akan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga akan membuat wajib pajak patuh dan taat dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Beberapa langkah yang dapat dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam melaporkan pajaknya yaitu dengan menciptakan pelayanan yang berkualitas oleh petugas kantor SAMSAT kepada wajib pajak.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan yang akan berujung pada kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga kualitas pelayanan

merupakan prioritas utama bagi kantor SAMSAT dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Jika wajib pajak puas dengan pelayanan yang diberikan, maka wajib pajak akan patuh dan taat dalam memenuhi kewajibannya dalam perpajakan. Dalam hal ini, peningkatan pelayanan yang berkualitas diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak.

Parasuraman *et al.*, (1998) dalam Silalahi *et al.*, (2015), mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan. Lima dimensi tersebut antara lain *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak petugas kantor SAMSAT diharapkan dapat memperhatikan setiap dimensi dari kualitas pelayanan, sehingga dapat tercapai sebuah pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga dapat meningkatkan penerimaan bagi suatu Negara khususnya Indonesia.

Berdasarkan uraian diatas dan permasalahan yang terjadi, penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul **“ANALISIS KORELASI ANTARA LIMA DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah terdapat hubungan antara *tangibility* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
- b. Apakah terdapat hubungan antara *reliability* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
- c. Apakah terdapat hubungan antara *responsiveness* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
- d. Apakah terdapat hubungan antara *assurance* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
- e. Apakah terdapat hubungan antara *emphaty* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara *tangibles* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- b. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara *reliability* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- c. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara *responsiveness* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- d. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara *assurance* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- e. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara *emphaty* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut :

a. Bagi Kantor SAMSAT

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan untuk Kantor SAMSAT dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak kendaraan bermotor roda dua, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan akan nantinya menimbulkan kepatuhan dalam diri wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak kendaraan bermotor roda dua.

b. Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang taat dan patuh dalam membayar pajak sesuai dengan ketentuan Undang-undang perpajakan yang berlaku.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil Penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan topik ini dengan melakukan penelitian lebih lanjut.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan yang telah ditetapkan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Responden dalam penelitian ini yaitu semua wajib pajak aktif kendaraan bermotor yang memiliki kendaraan roda dua.
- b. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang mencakup lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan oleh penulis melalui penyebaran kuesioner terhadap wajib pajak kendaraan bermotor untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan uji korelasi *Rank Spearman*, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Terdapat hubungan yang cukup kuat antara *tangibles* (bukti fisik) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Terdapat hubungan yang cukup kuat antara *reliability* (kehandalan) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Terdapat hubungan yang cukup kuat antara *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Terdapat hubungan yang cukup kuat antara *assurance* (jaminan) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
5. Terdapat hubungan yang cukup kuat antara *empathy* (empati) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Penelitian ini tidak menetapkan lokasi penelitian, tetapi menganalisis secara keseluruhan untuk kantor SAMSAT yang belum menggunakan e-SAMSAT dalam pelaporan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB).
- b. Penyebaran kuesioner dalam penelitian hanya berlangsung selama 4 (empat) hari karena memiliki keterbatasan pada waktu penyebaran, sehingga responden dalam penelitian ini hanya terkumpul sebanyak 100 responden.

5.3 Saran

Dalam penelitian ini, penulis memberikan saran kepada:

- a. Kantor SAMSAT

Kantor SAMSAT diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin kepada wajib pajak dengan memperhatikan setiap dimensi dalam pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam diri wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan melapor dan membayar pajak.

- b. Peneliti Selanjutnya

Bagi para peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang sama dengan penelitian ini diharapkan dapat menempatkan lokasi

penelitian, menambahkan waktu penyebaran kuesioner sehingga dapat lebih banyak mendapatkan responden, dan menambah variabel independen yang dapat memberikan hubungan yang sangat kuat terhadap kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- (SAMSAT), S. A. (2019, April 24). *Profil Samsat Sleman*. Retrieved from SAMSAT/ KPPD DIY:
http://bpka.jogjaprov.go.id/samsat/index.php?option=com_content&view=category&id=34&layout=blog&Itemid=125
- Algifari. (2013). *STATISKA Deskriptif Plus Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Cahyadi, I. M., & Jati, I. K. (2016). PENGARUH KESADARAN, SOSIALISASI, AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16(3), 2342-2373.
- Ghozali, I. (2018). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE DENGAN PROGRAM IBM SPSS 25 EDISI 9*. Badan Penerbit- Undip.
- Gunawan, A. I. (2017). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN. (*Studi Kasus Pengguna Jasa Bengkel Honda Bintang Motor Cibinong*), p. 8.
- Hadi, N., & Mahmudah, U. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . 268-270.
- Harmawati, N. K., & Yadnyana, I. K. (2016). PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, KETEGASAN SANKSI PAJAK DAN PEMERIKSAAN PAJAK PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK PBB-P2 DENGAN TINGKAT PENDIDIKAN SEBAGAI PEMODERASI (Studi Empiris pada Dinas Pendapatan Kabupaten Jembrana). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 5.6.
- Hasnih, Gunawan, & Hasmin. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 426-445.
- INDONESIA, K. K. (2013). *Undang-Undang KUP dan Peraturan Pelaksanaannya*. Jakarta: KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA.

- KUSUMA, K. C. (2016, Maret 8). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK TAHUN 2014. *Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo*, pp. 1-115.
- MARCORI, F. (2018). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN USAHA KECIL MENENGAH. *Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kota Sungai Penuh*, pp. 1-19.
- MUTIA, S. P. (2014). PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KESADARAN PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, DAN TINGKAT PEMAHAMAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI. *Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang*, pp. 4-29.
- Novianto, A. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK. (*Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta*).
- Nugroho, Y. M. (2016). nalisis Hubungan Persepsi Pengetahuan Pajak, Persepsi Kualitas Pelayanan, Persepsi Konsultasi Account Representative (AR) dengan Persepsi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman, Yogyakarta). *Akuntansi*, 36.
- Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)*. (n.d.). Retrieved from Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta: <https://bprd.jakarta.go.id/pajak-kendaraan-bermotor/>
- Pertiwi, A. R., & Rusydi, M. K. (2013). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR) TERHADAP KEPUASAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN (STUDI PADA PERUSAHAAN MAKANAN DI KOTA MALANG). *Jurnal Akuntansi*.
- Pujiwidodo, D. (2016). Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *JURNAL ONLINE INSAN AKUNTAN*, 1(1), 92-116.
- Silalahi, S., Musadieg, M. A., & Nurtjahjono, G. E. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK, KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN PENERIMAAN PAJAK. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1(1), 1-5.

- Siregar, S. (2014). *STATISTKA DESKRIPTIF UNTUK PENELITIAN Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Cetakan ke 28, Alfabeta.
- Syahbana, D. (2016). PENGARUH LIMA DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SUSU WARGA MULYA PURWOBINANGUN PAKEM. *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*, 5(3), 198-204.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007*. (2007). Retrieved from djp: <https://pajak.go.id/id/undang-undang-nomor-28-tahun-2007>
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2009 TENTANG PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH*. (2015, November 21). Retrieved from Kementrian Keuangan: http://www.djpk.kemenkeu.go.id/attach/post-no-28-tahun-2009-tentang-pajak-daerah-dan-retribusi-daerah/UU-427-973-UU_28_Tahun_2009_Ttg_PDRD.pdf
- Yahya, F. F., Dencik, A. B., & Antoni, D. (Jakarta). *Statistik*. 2018: PT RajaGrafindo Persada.