

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Suatu Studi pada SAMSAT Kota Bandung Tengah)

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Bandung Tengah terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada SAMSAT Kota Bandung Tengah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan kuisioner. Penelitian ini berkaitan dengan dua variabel yaitu kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor sebagai variabel independen (X) dan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor sebagai variabel dependen (Y). Variabel tersebut bersifat kualitatif sehingga untuk mengkuantifikannya peneliti menggunakan kuesioner yang kemudian dianalisis dengan perhitungan korelasi *Rank Spearman*, dan uji t.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan korelasi sebesar 0,590. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dengan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Sedangkan besarnya pengaruh ditunjukkan koefisien determinasi sebesar 34,81%. Pengujian hipotesis dengan uji t diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,87 > 1,701$). Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan hipotesis yang diajukan dapat diterima. Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari *goodness of fit*-nya. Secara statistik setidaknya ini dapat diukur dari statistik t, dan koefisien determinasinya (R^2). Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai *p-value* pada kolom Sig. (0,000) < *level of significant* (0,05(α)), hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor ($H_a : r_s > 0$).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak, Samsat Kota Bandung Tengah.

ABSTRACT

THE EFFECT OF VEHICLE TAX SERVICE QUALITY ON THE OBEDIENCE OF THE TAX PAYERS PAY THE VEHICLE TAX (A Study on SAMSAT Bandung Tengah)

Quality is a dynamic condition related to the products, services, people, processes, and environments that meet or exceed expectations. The purpose of this study was to determine the quality of service in the SAMSAT Bandung Tengah on tax compliance in SAMSAT Bandung Tengah.

The method used in this research is descriptive method with the techniques of collecting data through interviews, observation and questionnaire. This research relates to two variables: the quality of the motor vehicle tax services as an independent variable (X) and taxpayer compliance in paying motor vehicle tax as the dependent variable (Y). These variables are qualitative so for its quantity of researchers used a questionnaire which was then analyzed by calculation of Spearman Rank correlation, and t test.

The Results offrom this study showed a correlation of 0.590. This suggests a fairly strong correlation between the quality of the motor vehicle tax service with tax compliance in paying taxes on motor vehicles. While the magnitude of the effect is shown determination coefficient of 34.81%. Testing the hypothesis with the t test obtained by value t count $>$ t table ($3.87 > 1.701$). From these results it can be concluded that the quality of vehicle tax service give positive effect on tax compliance in paying motor vehicle tax and the proposed hypothesis can be accepted. The accuracy in estimating the actual value can be measured from the goodness of fit. Statistically, at least this can be measured by statistics t, and the coefficient of determination (R^2). Hypothesis testing results showed that p-value in the column Sig. (0,000) $<$ level of significant (0.05 (α)), it can be interpreted that the motor vehicle tax service quality has a significant impact on tax compliance in paying motor vehicle tax ($H_a: r_s > 0$).

Keywords: Service Quality, Taxpayer Compliance, Samsat Bandung Tengah