

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP EFEKTIVITAS PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA PADA KANTOR SAMSAT BULUNGAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Yulius Gessong Sampeallo, Noor Fachman Tjetje, Ryan Wiranata Putra

yuliusgessong@gmail.com¹, fachmannoor@gmail.com², ryanwirputra1100@gmail.com³

¹²³ Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Samarinda, Samarinda

¹²³ Jl. Ciptomangunkusumo Kampus Gunung Panjang, Samarinda Seberang

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada kantor SAMSAT Bulungan Provinsi Kalimantan Utara, yang terdiri dari (a) keandalan informasi, (b) kenyamanan, (c) kepercayaan, (d) keamanan dan (e) fasilitas dalam meningkatkan efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan penyebaran kuisioner kepada responden yang merupakan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua pada Kantor SAMSAT Bulungan Provinsi Kalimantan Utara yang berjumlah 100 orang. Metode analisis data statistik yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dengan bantuan IBM SPSS versi 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua. Hal ini dibuktikan dengan nilai *t* hitung sebesar 6,679 yang lebih besar dari *t* tabel sebesar 1,660 dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Efektivitas Pembayaran Pajak dan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Abstract

*This study aims to determine the quality of service at the office of SAMSAT Bulungan, North Kalimantan Province, which consists of knowing information, (b) convenience, (d) security and facilities in increasing the effectiveness of motor vehicle payments. The data collection technique in this study is by distributing questionnaires to respondents who are Two-Wheeled Motorized Vehicle Taxpayers at the SAMSAT Bulungan Office of North Kalimantan Province, totaling 100 people. The data analysis method used is simple linear regression analysis with the help of IBM SPSS version 24. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on the effectiveness of paying taxes on two-wheeled motor vehicles. This is evidenced by the *t* count value of 6.679 which is greater than *t* table of 1.660 with a significant value of 0.013 which is smaller than 0.05 so that the hypothesis in this study is accepted.*

Keywords: Service Quality, Effectiveness of Tax Payments and Motor Vehicle Tax Receipts.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang menganut sistem otonomi daerah dalam melaksanakan sistem pemerintahannya. Otonomi daerah merupakan bagian dari desentralisasi yang artinya pelimpahan wewenang pada Setda (Sekretariat Daerah), Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, dan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) untuk mengatur sistem otoritas birokrasi pemerintahannya (Wahyuni, 2017). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur, mengurus sendiri urusan pemerintahannya dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dengan adanya otonomi daerah membuat pemerintah daerah harus lebih mandiri dalam menggali sumber-sumber yang memiliki potensi untuk menjadi sumber pendapatan di daerah. Selain dari sumber keuangan saja adanya otonomi daerah juga mengharuskan pemerintah daerah mandiri dalam melaksanakan sistem pemerintahannya. Sehingga ketergantungan terhadap bantuan dari pemerintah pusat dapat diminimalisir.

Dengan demikian sumber pendapatan pemerintah yang berasal dari penerimaan perpajakan yang digunakan untuk membiayai pembangunan dan gaji pegawai harus dikategorikan berdasarkan wewenang

pemungutannya dikarenakan adanya otonomi daerah yang mana dalam menyelenggarakan otonomi, daerah mempunyai hak. Setiap daerah otonomi memiliki hak yaitu (1) mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya, (2) memilih pimpinan sendiri, (3) mengelola aparatur daerah, (4) mengelola kekayaan daerah, (5) memungut pajak daerah dan retribusi daerah, (6) mendapatkan bagi hasil dari pengelolaan sumber daya alam serta sumber daya lainnya yang berada di daerah (7) mendapatkan sumber-sumber pendapatan lain yang sah dan (8) mendapatkan hak lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan (Samudra, 2015). Sehingga penggolongan pajak berdasarkan wewenang pemungutannya dapat dibedakan menjadi dua yaitu pajak negara (pusat) dan pajak daerah. Pajak daerah merupakan pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah, yang mana pajak daerah memiliki peran yang sangat penting sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Sejak ditetapkannya Provinsi Kalimantan Utara sebagai Daerah Otonomi Baru (DOB) pada tanggal 25 Oktober 2012 melalui Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2012, maka secara otomatis Provinsi yang ke 34 tersebut harus mandiri dalam pengelolaan penerimaan dan pendapatan daerahnya, salah satu penerimaan tersebut berasal dari Pendapatan Asli Daerah (PAD). Adapun Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Kalimantan Utara terdiri dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah. Pajak daerah memberikan kontribusi yang besar dalam penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Provinsi Kalimantan Utara.

Pesatnya kemajuan zaman, membuat kendaraan bermotor sangat dibutuhkan sebagai sarana transportasi, baik transportasi umum maupun transportasi pribadi. Dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk di Indonesia dari tahun ke tahun tentunya akan berdampak pula pada kebutuhan alat transportasi guna untuk memenuhi kebutuhan dan mobilisasi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Seiring dengan meningkatnya pendapatan masyarakat, maka kemampuan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan alat transportasi juga meningkat. Hal ini tentu saja akan berdampak pada meningkatnya pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya. Maka potensi penerimaan dari pajak kendaraan bermotor juga semakin meningkat. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan daerah (Awaluddin, Nurnaluri & Damayanti, 2017).

Pajak merupakan sumber pendanaan dalam melaksanakan tanggung jawab Negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta kontak sosial antar warga Negara dengan pemerintah. Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa ada lima jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi, antara lain Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan dan Pajak Rokok. Dari berbagai jenis pajak daerah khususnya provinsi, Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah



satu pajak yang memberikan kontribusi yang cukup besar untuk membiayai pembangunan daerah provinsi. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor (Nurlaela & Lina, 2018).

Kualitas pelayanan merupakan sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utama dalam kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli/konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan (Lubis, 2017). Model kualitas pelayanan yang populer dan sering digunakan sebagai pedoman dalam riset pemasaran jasa adalah model *servqua l(servce quality)*. *Servqual* yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu (1) keandalan (*reability*), (2) jaminan (*assurance*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) empati (*empathy*) dan (5) bukti langsung (*tangibles*) (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 2017).

Kualitas pelayanan juga dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan, sependapat dengan mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa efektif tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka kepuasan pelanggan atau konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya adalah (a) keandalan informasi, (b) kenyamanan, (c) kepercayaan, (d) keamanan dan (e) fasilitas yang dimiliki (Sampeallo & Rofiqah, 2018). Kualitas pelayanan merupakan persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan. Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna. Terpenuhinya harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap suatu kepuasan pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan, kepuasan pelayanan dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang tidak dapat dilihat tetapi dapat dirasakan secara langsung atau dapat diartikan sebagai sesuatu yang bersifat *intangibile* (Hidayat, 2013). Sependapat mengenai pernyataan tersebut, maka sifat *intangibile* dari suatu pelayanan yang dirasakan secara langsung oleh pelanggan merupakan indikator pengukuran dan penilaian kepuasan pelanggan, yang meliputi (a) nilai emosional



(*emotional value*) merupakan kemampuan yang berkaitan dengan kesan perasaan atau emosional yang diakibatkan oleh penggunaan produk, (b) nilai sosial (*social value*) merupakan kemampuan yang berkaitan dengan kesan perasaan, (c) nilai kualitas (*performance value*) kemampuan suatu produk yang dinilai memiliki kinerja dan fungsi yang baik dan (d) nilai harga (*price value*) merupakan kemampuan suatu produk yang diperoleh dari harga yang terkesan memiliki efisensi harga (Zulfikar, Mersa, Putri & Tjong, 2021).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai salah satu instansi pemerintah juga harus mengikuti perubahan orientasi tersebut untuk memperbaiki citra dan kualitas pelayanannya. Bisa digambarkan dalam fenomena yang terjadi hingga saat ini yaitu kepatuhan Wajib Pajak cenderung rendah karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu fenomena yang terjadi yaitu keluhan-keluhan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), diantaranya dalam melakukan pembayaran terdapat perbedaan Wajib Pajak, dikarenakan adanya calo atau jasa biro lainnya dalam melaksanakan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tersebut, keluhan para Wajib Pajak yang menunggu diruang tunggu Samsat karena mereka harus rela mengantri, keluhan mengenai kenaikan atau penurunan persentase Pajak Kendaraan Bermotor yang tidak disosialisasikan terlebih dahulu kepada Wajib Pajak dan keluhan mengenai kurangnya loket kasir yang ada mengakibatkan pelayanan pembayaran pajak menjadi semakin lama. Wajib Pajak diharuskan memenuhi kewajibannya tetapi tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan oleh kantor SAMSAT. Oleh karena itu sangat masuk akal apabila berbagai kalangan sependapat bahwa kualitas pelayanan yang baik terhadap Wajib Pajak merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan efektifitas pembayaran pajak kendaraan bermotor disamping terdapat faktor-faktor lainnya.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode merupakan cara yang harus dilakukan oleh seorang/beberapa kelompok untuk menemukan kebenaran dalam ilmu pengetahuan (Hasiara, Sudarlan & Diah, 2019). Namun metode tersebut, peneliti harus menyesuaikan dengan ilmu yang sedang diteliti. Pengujian suatu ilmu tertentu benar, jika ilmu tersebut diuji dengan menggunakan ilmu dan pendekatan yang sama dengan ilmu yang sedang diteliti.

Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan melalui survei pengambilan data pada kantor SAMSAT Bulungan provinsi Kalimantan Utara, pengambilan sumber data penelitian tepatnya pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua kantor SAMSAT Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.



Sumber Data

Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer melalui survei langsung serta pembagian kuisisioner langsung kepada responden pada Wajib Pajak kantor SAMSAT Bulungan Provinsi Kalimantan Utara dan data sekunder yang diperoleh dari kantor SAMSAT Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dari penelitian ini yaitu hanya mencakup beberapa responden yang diambil dari populasi tersebut. Sampel dari penelitian ini merupakan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua pada kantor SAMSAT Bulungan yang berjumlah 100 orang. Menurut (Hair et al, 2014) besarnya sampel bila terlalu besar akan menyulitkan untuk mendapat model yang sesuai dan disarankan ukuran sampel yang sesuai antara 100-200 responden agar dapat digunakan estimasi interpretasi dengan *Structural Equation Model* (SEM). Berdasarkan pedoman tersebut, maka jumlah sampel penelitian ini adalah sebanyak 100 responden dengan menggunakan rumus hair et. al. yaitu jumlah indikator dikali ukuran sampel minimum 5-10 kali ($10 \times 10 = 100$). Berdasarkan pedoman tersebut, maka jumlah sampel penelitian ini adalah 100 responden Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua yang nomor kendaraannya terdaftar pada kantor SAMSAT Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik penyebaran kuisisioner kepada sampel penelitian yang bersangkutan berisi pernyataan untuk memperoleh informasi dari variabel yang diteliti, selain itu penulis juga melakukan beberapa teknik yaitu dokumentasi dan wawancara *stakeholders* yang bersangkutan. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2015).

Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah kuisisioner, menggunakan skala likert, yang digunakan untuk semua variabel. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2015). Dengan menggunakan data interval 1-5 pada skala likert, maka semua responden memiliki angka seperti disajikan pada Tabel 1.



Tabel 1. Nilai Pengukuran Kuesioner

No	Skala	Kategori/Indikator
1	5	Sangat Setuju (SS)
2	4	Setuju (S)
3	3	Netra (N)
4	2	Tidak Setuju (TS)
5	1	Sangat Tidak Setuju (STS)

Sumber: Intan Hajriani Hariyanto, 2020

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Data

Uji validitas (uji kesahihan) adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner. Kriteria yang digunakan valid atau tidak valid adalah apabila koefisien korelasi r hitung kurang dari nilai r tabel dengan tingkat signifikansi 5 persen berarti butir pertanyaan tersebut tidak valid.

Tabel di bawah ini menunjukkan hasil uji validitas pada empat variabel yang terdiri dari: Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Butir Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Signifikasi	Keterangan	
Kualitas Pelayanan (X)	x.1	0,769	0,165	0,000	Valid
	x.2	0,699	0,165	0,000	Valid
	x.3	0,728	0,165	0,000	Valid
	x.4	0,663	0,165	0,000	Valid
	x.5	0,715	0,165	0,000	Valid
Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	y.1	0,709	0,165	0,000	Valid
	y.2	0,701	0,165	0,000	Valid
	y.3	0,733	0,165	0,000	Valid
	y.4	0,782	0,165	0,000	Valid
	y.5	0,665	0,165	0,000	Valid

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor memiliki nilai r -hitung $>$ r -tabel sebesar 0,165 dan nilai signifikasi sebesar 0,000 $<$ 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam penelitian tersebut valid.

Uji Reabilitas Data

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas ini dilakukan untuk menguji konsistensi jawaban dari responden melalui pertanyaan yang diberikan, menggunakan metode statistik *Cronbach's Alpha* dengan signifikansi yang digunakan lebih dari 0,60. Adapun hasil dari pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:



Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,758	Reliabel
Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0,766	Reliabel

Sumber: Data diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan mempunyai nilai *Conbach's Alpha* sebesar $0,758 > 0,6$ dan variable Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor mempunyai nilai *Conbach's Alpha* sebesar $0,766 > 0,6$. Hal ini menunjukkan bahwa item pertanyaan dalam penelitian ini bersifat reliabel. Sehingga setiap item pertanyaan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten dan apabila pertanyaan diajukan kembali maka akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

Uji Hipotesis

a. Analisis Linear Sederhana

Tahap berikut adalah melakukan evaluasi dan interpretasi model regresi berganda.

Tabel 4. Hasil Uji Analisis Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,070	1,832		3,859	0,000
	Kualitas Pelayanan	0,617	0,091	0,564	6,769	0,000

a. Dependent Variable: Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah:

$$Y = 7,070 + 0,617X$$

Hasil pengujian yang diperoleh di atas adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (α) yang diperoleh sebesar 7,070 artinya jika variabel Kualitas Pelayanan bernilai 0 maka besarnya tingkat Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang terjadi adalah sebesar 7,070.



2. Koefisien regresi $X = 0,617$ artinya jika Kualitas Pelayanan naik sebanyak 1 satuan, maka Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor naik sebesar 0,617. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib pajak karena pada hasil uji analisis regresi sederhana tidak menunjukkan angka negatif.

b. Uji Parsial (t)

Uji parsial digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan uji t yaitu dengan melihat nilai signifikansi t hitung, Jika nilai signifikansi t hitung < dari 0,05 maka dapat dikatakan variabel independen tersebut mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 5. Hasil Uji t (Parsial)
 Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,070	1,832		3,859	0,000
	Kualitas Pelayanan	0,617	0,091	0,564	6,769	0,000

a. Dependent Variable: Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil pengujian Uji Parsial (Uji-t) hipotesis diperoleh bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Pengujian pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dapat diketahui dengan melihat nilai t-hitung sebesar 6,769 > nilai t-tabel yaitu sebesar 1,660 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang berada di bawah 0,05 yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari variabel Kualitas Pelayanan terhadap Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor diterima.

c. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen (Kualitas Pelayanan).



Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.564 ^a	0,319	0,312	2,850

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah

Pada tabel di atas diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,564 atau sebesar 56,4% yang berarti tingkat hubungan antar variabel pkualitas terhadap efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua termasuk pada tingkat hubungan kuat (dalam interval 0,60-0,799). Berdasarkan tabel 5.5 menunjukkan bahwa besarnya nilai koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat dari nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,312 atau sebesar 31,2% Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan sedangkan sisanya 68,8% (100% - 31,2%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diuji atau digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan tabel 5.5 pedoman interpretasi koefisien determinasi menunjukkan bahwa interval koefisien variabel independen Kualitas Pelayanan (X) erhadap variabel dependen Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Y) memiliki hubungan yang lemah karena berada di antara 0,20-0,399 yaitu sebesar 0,312.

Pembahasan

Hasil analisis data penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini terbukti dari skor tanggapan responden dalam menilai variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan nilai t-hitung sebesar 6,769 > t-tabel sebesar 1,660. Adapun persamaan regresi linear sederhana $Y = 7,070 + 0,617X$ artinya terdapat hubungan yang signifikan dengan kualitas terhadap efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor. Untuk melihat besarnya variabel Kualitas Pelayanan variasi yang terjadi pada variabel Y (Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor) adalah sebesar 31,2% ditentukan oleh variabel Kualitas Pelayanan selebihnya sebesar 68,8% (100% - 31,9%) ditentukan oleh faktor lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam analisa regresi ini. Dari hasil perhitungan uji parsial atau uji t variabel kualitas pelayanan X dengan nilai t-hitung > t-tabel (6,679 > 1,660) sementara nilai signifikansi menunjukkan di bawah 0,05 yaitu 0,000 dengan demikian hal ini menunjukkan hipotesis yang dikemukakan diterima. Dengan demikian bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diterapkan oleh petugas pajak/pegawai kantor SAMSAT Bulungan terhadap efektivitas



pembayaran pajak kendaraan bermotor maka efektivitas penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor akan meningkat dengan menetapkan kualitas pelayanan melalui peraturan-peraturan pelayanan dan pengawasan peraturan tersebut agar dilaksanakan dengan baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasnia Basir (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT wilayah Gowa berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas dalam pembayaran pajak. Kemudian penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Ayu Mas Rosita Dewi dan Kadek Wulandari Laksmi P (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan E-SAMSAT berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas wajib pajak kendaraan bermotor pada UPT. Dinas Pendapatan Provinsi Bali Kota Denpasar tahun 2019. Selain itu penelitian tersebut diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Intan Hijriah (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sehingga meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di daerah Surabaya Selatan.

Tetapi penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widia Dwi Ratna Yanti (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Asep Kurniawan dan Leni Sarlina (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap efektivitas pajak kendaraan bermotor. Selain itu penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hajrinnisa Kodung (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor.

KESIMPULAN

1. Hasil uji validitas menyatakan bahwa setiap butir pertanyaan variabel Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor mempunyai nilai memiliki nilai r -hitung $>$ r -tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam penelitian tersebut valid.
2. Hasil uji reabilitas menyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai *Conbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 dan Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor mempunyai nilai *Conbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa item pertanyaan dalam penelitian ini bersifat reliabel.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini dibuktikan dengan uji parsial (t) atau uji parsial menyatakan bahwa variabel Kualitas



Pelayanan terhadap Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dapat diketahui dengan nilai t-hitung > t-tabel sebesar. Nilai signifikansi menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari variabel Kualitas Pelayanan terhadap Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor diterima.

DAFTAR RUJUKAN

- Afifah¹ dan Irma Ifatul². (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Aidi, Nur¹. (2012). Pengolahan dan analisis data hasil penelitian. *Jurnal Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Indonesia*, 10–11.
- Awaluddin, Ishak¹, Sitti Nurnaluri², & Wa Ode Rahmi Damayanti³. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kendari. *Jurnal Wacana Ekonomi*.
- Cahyadi¹. (2019). Efektivitas Penerimaan Pajak Penerangan Jalan dan Kontribusinya Terhadap Pendapatan Pajak Daerah Kabupaten Tanah Datar. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Institut Negeri Antasari Banjarmasin*, 1, 21.
- Endang, Astuti¹. (2016). Pernyataan Independen Variabel Dalam Penelitian Kuantitatif. *Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau*.
- Ghozali¹. (2012). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 19. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hair¹, et al². (2014). Multivariate Data Analysis. *International Journal Edition*.
- Hasiara, La Ode¹, Sudarlan² dan Ahyar Muhammad Diah³. (2019). Metode Penelitian Terapan Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Pendidikan Vokasi Khusus Humaniora. In CVI RDH. Malang.
- Hidayat¹. (2013). Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perbankan. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik*, 2, 3.
- Irwansyah¹. (2014). Efektivitas Dan Kontribusi Pajak Hotel Terhadap Pendapatan Asli Daerah (Studi di Pemerintah Daerah Kota Semarang). Semarang: CAPS (Center Of Academic Publishing Service), 2, 8.
- Janah¹. (2013). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press. Surabaya.
- Lubis, Alfi Syahri¹ dan Nur Rahmah Andayani² (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*.
- Mardiasmo¹. (2013). Dasar-dasar Perpajakan. Andi. Yogyakarta.
- Mardiasmo¹. (2018). Perpajakan. Andi. Yogyakarta.
- Nurlaela¹ dan Lina². (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Garut. *Jurnal Ekonomi AKuntansi*.
- Parasuraman¹, Zeithami² dan Berry³. (2017). Model Kualitas Pelayanan Jasa. *Journal Of Marketing*, 2, 14.



- Soemitro, Rochmat¹. (2016). Pengantar Singkat Hukum Pajak. *Jurnal Ekonomi Bisnis Universitas Indonesia*, 2, 4.
- Patabang, Lewi¹, Rahmawati Fitriana² dan Yongky Weldy³ (2019). Analisis Kontribusi Sumber Pendapatan Asli Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Samarinda (Studi Kasus Pada Bapenda Kaltim). *Jurnal Eksis Akuntansi Polnes*, 15, 90.
- Santos, Pedrito Dos¹, Andy Fefta Wijaya², dan Hermawan³. (2015). Efektivitas Pelayanan Dan Pengawasan Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 4, 2.
- Sampeallo, Yulius Gessong¹ dan Noor Fachman Tjetje². (2016). Analisis Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) Dan Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian Produk Usaha Kecil Dan Menengah (UKM) Samarinda. *Jurnal Eksis Akuntansi Polnes*, 12(1), 3289–3294.
- Sampeallo, Yulius Gessong¹ dan Rofiqah². (2018). Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Bandara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan. *Jurnal Bidang Akuntansi, Bisnis, Administrasi Dan Humaniora*, 1, 161.
- Samudra, Azhari Aziz¹. (2015). Perpajakan di Indonesia. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang* 7, 38.
- Sugiyono¹. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Alfabeta. Bandung.
- Sunyoto¹. (2013). Metodologi Penelitian Akuntansi. Refika Aditama. Bandung.
- Wahyuni¹. (2017). Analisis Perkembangan Kemampuan Keuangan Daerah Dalam Mendukung Pelaksanaan Otonomi Daerah Di Kabupaten Gowa. *Jurnal Ekonomi Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar*.
- Surjono¹. (2016). Peranan Administrasi Perpajakan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pemeriksaan Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Bandung. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 4(1), 853.
- Yoga, Arnanto¹. (2017). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada SAMSAT Kota Semarang). (Vol. 2, p. 14).
- Zulfikar¹, Nyoria Anggraeni Mersa², Annisa Putri³ dan Febby Veronika Tjong⁴. (2021). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kedekatan Emosional Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bankaltimara Unit Usaha Syariah Samarinda. *Jurnal Eksis Akuntansi*, 17, 65.

