

# Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor: Studi Empiris di Desa Sukanagara

Dewi Ratnasari Astuti, Rizky Ridwan\*,

Cepi Juniar Prayoga, Isnawati

*Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Cipayung Tasikmalaya, Indonesia*

<sup>3</sup>*Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Garut, Indonesia*

*EMail: rizkyridwan@uncip.ac.id*

641

Submitted:  
OCTOBER 2022

Accepted:  
DECEMBER 2022

## ABSTRACT

This study was conducted with the objective of empirically testing and verifying the impact of the quality of service provided by fiscal authorities on motor vehicle tax compliance in Sukanagara Village. Motor vehicle taxpayers in this village, active in the fiscal year 2023, were used as the population for the study. A quantitative method was employed, where data was collected through questionnaires distributed to respondents and through literature review including academic journals and online sources. Several techniques were used to analyze the collected data. This included data quality tests to ensure the reliability of the data used, classical assumption tests to check the prerequisites for statistical analysis, and hypothesis testing to determine the significance of the impact of service quality on tax compliance. The results of this study are highly significant; based on the partial regression coefficient test or t-test, a t-value of 8.588 was obtained with a very low significance level (0.000), indicating a strong positive influence of the quality of fiscal services on motor vehicle tax compliance in Sukanagara Village. This shows that improvements in fiscal service quality have a direct impact on enhancing tax compliance among taxpayers, affirming the importance of high-quality services in improving the effectiveness of tax revenue collection.

**Keywords:** Quality Of Service, Taxpayer Compliance

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu pilar utama dalam pembiayaan kegiatan negara dan pengembangan infrastruktur regional, sehingga efektivitas penerimaan pajak sangat krusial untuk mendukung berbagai program pemerintah. Di Indonesia, berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, terdapat beberapa jenis pajak provinsi yang penting, di antaranya adalah pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan, pajak air permukaan, dan pajak rokok. Dari sekian banyak jenis pajak tersebut, pajak kendaraan bermotor (PKB) memiliki peran signifikan dalam kontribusi terhadap pendapatan negara.

Peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor dapat dicapai melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak, yang diharapkan dapat mengarah pada peningkatan kepuasan dan kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban pajak. Pemerintah, khususnya di tingkat daerah, dihadapkan pada tantangan untuk terus meningkatkan efisiensi layanan pajak sebagai salah satu cara untuk mendorong wajib pajak agar lebih patuh dan sadar akan kewajibannya. Dalam konteks lokal, seperti di Kabupaten Tasikmalaya, terdapat fenomena menarik di mana sejumlah besar kendaraan, khususnya kendaraan roda dua, belum terdaftar ulang atau dikenal dengan istilah Kendaraan Tidak Mendaftar Ulang (KTMDU).

Penelitian ini menggali pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Desa Sukanagara, sebuah area yang memiliki tantangan unik dalam hal kepatuhan perpajakan. Kepatuhan pajak, yang merupakan komponen

**JIAKES**

Jurnal Ilmiah Akuntansi  
Kesatuan  
Vol. 10 No. 3, 2022  
pg. 641-650  
IBI Kesatuan  
ISSN 2337 - 7852  
E-ISSN 2721 - 3048  
DOI: 10.37641/jiakes.v1i3.2484

vital dalam pendapatan negara, dipengaruhi oleh berbagai faktor yang telah didokumentasikan melalui berbagai studi sebelumnya. Faktor-faktor tersebut termasuk sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas layanan yang diberikan oleh fiskus, penggunaan e-filing, modernisasi sistem administrasi pajak, penerapan sanksi pajak, dan variabel lain yang berkontribusi pada perilaku kepatuhan pajak [1] [2].

Penelitian terdahulu telah menunjukkan hubungan yang signifikan antara sosialisasi perpajakan dan kepatuhan pajak, menegaskan pentingnya edukasi dan informasi dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban pajak mereka [3]. Demikian pula, penelitian lain menemukan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pajak berpotensi besar dalam meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor, memperkuat hubungan positif antara layanan fiskus yang efektif dan kepatuhan pajak (Nababan and Dwimulyani 2019 Siahaan and Halimatusyadiah 2019) . Dalam konteks Desa Sukanagara, studi ini penting karena memberikan wawasan tentang bagaimana berbagai inisiatif, seperti perbaikan layanan fiskus, e-filing, dan kebijakan sanksi, dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Dengan mengeksplorasi lebih dalam bagaimana setiap faktor ini berinteraksi dan berkontribusi terhadap kepatuhan pajak, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang berbasis bukti kepada pemerintah daerah dan instansi terkait untuk merancang dan mengimplementasikan strategi yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor, yang pada akhirnya akan mendukung optimalisasi pendapatan pajak daerah. Fenomena ini mencerminkan adanya masalah dalam tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor yang perlu segera ditangani. Data dari Bapenda Jabar Wilayah Kabupaten Tasikmalaya menunjukkan bahwa hanya 30% dari pendapatan pajak yang diperoleh dari sektor ini, sebuah angka yang relatif rendah yang mengindikasikan potensi penerimaan pajak yang belum optimal.

Merujuk pada permasalahan tersebut, penelitian ini dirancang untuk mengkaji lebih dalam tentang pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Desa Sukanagara, Tasikmalaya. Studi ini bertujuan untuk empiris memvalidasi apakah peningkatan kualitas layanan dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan penerimaan pajak daerah. Judul penelitian yang diusung adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Desa Sukanagara)”. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan strategi efektif untuk meningkatkan kepatuhan pajak, khususnya dalam konteks peningkatan pelayanan publik oleh institusi pemerintah daerah.

Penelitian ini menggali berbagai faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Desa Sukanagara, dengan fokus pada pengaruh kualitas pelayanan fiskus. Berdasarkan literatur yang ada, kepatuhan pajak tidak hanya dipengaruhi oleh kesadaran individu, tetapi juga oleh kualitas interaksi mereka dengan sistem administrasi perpajakan [1] [2]. Beberapa studi telah menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan yang memadai, sosialisasi perpajakan yang efektif, dan persepsi tentang adilnya sistem perpajakan berkontribusi signifikan terhadap kepatuhan pajak [6].

Lebih lanjut, implementasi teknologi seperti e-filing dan modernisasi sistem administrasi perpajakan telah terbukti meningkatkan kepatuhan pajak karena memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya [7] [8]. Sementara itu, faktor-faktor seperti religiusitas dan kepercayaan pada integritas sistem pajak juga memainkan peran dalam meningkatkan atau mengurangi kepatuhan pajak [2] [9]. Pelayanan yang berkualitas tinggi dari fiskus, yang mencakup keandalan, ketanggapan, dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak, secara signifikan meningkatkan kepatuhan wajib pajak [4] [5]. Dalam konteks ini, penelitian ini mengeksplorasi bagaimana kualitas pelayanan fiskus di Desa Sukanagara mempengaruhi kepatuhan pajak kendaraan bermotor, dengan harapan bahwa peningkatan dalam layanan dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka dengan lebih

efisien dan efektif.

Salah satu hal penting yang dipikirkan konsumen saat mereka membeli suatu produk adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan mengaju pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan penilaian atau sikap global yang berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan.

Peningkatan mutu serta jumlah layanan yang disuguhkan kepada wajib pajak memegang peranan krusial dalam mengangkat tingkat kepatuhan mereka dalam bidang perpajakan. Layanan yang berkualitas tinggi dari fiskus berperan signifikan dalam memperkuat penerimaan negara. Hal ini didasarkan pada prinsip bahwa aparat pajak harus beroperasi dengan integritas, profesionalisme, dan tanggung jawab yang tinggi untuk mempengaruhi secara positif perilaku pembayaran pajak wajib pajak.

Terdapat lima kriteria esensial yang menentukan kualitas jasa pelayanan yang efektif. Pertama, keandalan, yaitu kemampuan untuk konsisten menyediakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan memuaskan. Kedua, responsivitas, atau kemauan para staf untuk proaktif membantu dan merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat. Ketiga, jaminan, yang melibatkan pengetahuan, kecakapan, kesopanan, dan kepercayaan yang dimiliki oleh staf pelayanan. Keempat, empati, yang mencakup kemudahan berinteraksi, komunikasi yang efektif, perhatian pribadi yang tulus, serta pemahaman mendalam tentang kebutuhan pelanggan. Kelima, bukti fisik, yang terdiri dari semua aspek fisik layanan seperti fasilitas, peralatan, staf, dan sarana komunikasi yang mendukung pemberian layanan tersebut. Dengan menekankan pada kelima kriteria ini, pelayanan fiskus dapat diarahkan untuk tidak hanya meningkatkan kepatuhan pajak tetapi juga memperkuat hubungan antara wajib pajak dan pemerintah, yang pada gilirannya dapat memperkuat basis penerimaan pajak yang stabil dan berkelanjutan.

Kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai suatu keadaan saat wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan indikator penting dari kepatuhan terhadap peraturan perpajakan yang berlaku dan menggambarkan seberapa jauh wajib pajak mematuhi kewajiban mereka sesuai dengan hukum pajak yang ada. Seorang wajib pajak yang dikategorikan sebagai patuh adalah mereka yang secara konsisten memenuhi dan menjalankan semua kewajiban perpajakannya dalam kerangka hukum yang ditetapkan. Beberapa kriteria utama untuk menentukan kepatuhan wajib pajak meliputi:

1. Konsistensi dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan) secara tepat waktu untuk dua tahun fiskal terakhir, menunjukkan ketertiban administratif dan ketepatan waktu dalam pelaporan.
2. Ketepatan dalam pengiriman Surat Pemberitahuan masa untuk pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai dalam tahun pajak yang berlangsung, yang mengindikasikan pemenuhan kewajiban pajak periodik.
3. Tidak memiliki catatan tunggakan pajak dalam dua tahun terakhir, kecuali bila telah mendapatkan persetujuan resmi untuk pembayaran cicilan pajak, yang menunjukkan keberhasilan wajib pajak dalam mengelola kewajibannya tanpa harus menunggak.
4. Catatan bersih dari hukuman terkait pelanggaran pajak selama sepuluh tahun terakhir, menandakan tingkat kejujuran dan integritas tinggi terhadap sistem perpajakan.
5. Mendapatkan opini audit yang wajar tanpa pengecualian atau wajar dengan pengecualian dari auditor atas laporan keuangannya, ini menegaskan bahwa catatan keuangan mereka dianggap akurat dan transparan menurut standar akuntansi yang berlaku.

Pemenuhan kriteria-kriteria ini tidak hanya menegaskan status kepatuhan wajib pajak tapi juga meningkatkan kepercayaan otoritas pajak dan masyarakat pada umumnya terhadap integritas individu atau entitas bisnis dalam mengelola kewajiban perpajakan mereka. Melalui pemantauan dan evaluasi yang ketat atas pemenuhan kriteria ini,

pemerintah dapat lebih efektif dalam meningkatkan penerimaan pajak dan mengoptimalkan pengelolaan sumber daya negara.

Berdasarkan kerangka konseptual, hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya hubungan antar variable X (*variable Independent*) dan Y (*variable dependent*). Penulis mengemukakan hipotesis penelitian untuk dikaji kebenarannya yaitu:

H<sub>0</sub> : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H<sub>a</sub> : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah kuantitatif, dengan fokus pada pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Desa Sukanagara. Penelitian ini melibatkan wajib pajak kendaraan bermotor sebagai subjek penelitian, yang seleksi partisipasinya didasarkan pada kriteria telah terdaftar sebagai wajib pajak efektif di tahun 2022. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang dirancang untuk mengukur persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan fiskus serta tingkat kepatuhan pajak mereka. Selain itu, penelitian ini juga mengadopsi pendekatan studi literatur untuk menggali informasi dari jurnal dan website terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak, seperti sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak. Analisis data dilakukan melalui uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis untuk menentukan signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak, yang mana hasilnya menunjukkan pengaruh yang signifikan [3][1] [4] [5] [2] [10]. [11] [12] [13]. Penelitian dilakukan di Desa Sukanagara, Kecamatan Tanjungjaya, Kabupaten Tasikmalaya. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2022.

Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan variabel terikatnya yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang melakukan pengujian hipotesis dengan alat analisis statistik deskriptif. Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau membuat generalisasi. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan menggunakan pendekatan kuesioner.

Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di Desa Sukanagara, Kec. Tanjungjaya, Kab. Tasikmalaya. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *accidental sampling*, yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang ditemui peneliti dan bersedia menjadi responden yang dijadikan sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Desa Sukanagara, dengan kriteria sampel:

- Wajib pajak kendaraan bermotor dengan usia 17-30 tahun.
- Wajib pajak kendaraan bermotor yang mengisi kuesioner penelitian.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner kepada wajib pajak yang bersedia menjadi responden penelitian. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini menggunakan instrument dengan Skala Likert. Skala Likert berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada wajib pajak kendaraan bermotor di Desa Sukanagara. Data diperoleh dari hasil kuesioner. Penyebaran kuesioner sampel sebanyak 92 wajib pajak. Dari hasil penelitian dapat diketahui karakteristik dari Wajib Pajak:

### Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan serta kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB. Seluruh variabel dideskripsikan dalam nilai minimum, maksimum, rata-rata dan simpangan baku.

Karakteristik responden bertujuan untuk mengetahui keragaman dari responden yang digunakan dalam penelitian ini, berdasarkan jenis kelamin, usia responden, pendidikan dan pekerjaan responden. Berikut merupakan uraian mengenai karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini:

**Tabel 2. Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

	Gender	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lk	63	68,5	68,5	68,5
	Pr	29	31,5	31,5	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Sumber data: Data Output SPSS 25

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki dalam penelitian ini berjumlah 63 orang dengan presentase sebesar 68,5% dan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 29 orang dengan presentase 31,5%.

**Tabel 3. Responden Berdasarkan Usia**

	Age	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-20	11	12,0	12,0	12,0
	21-25	62	67,4	67,4	79,3
	26-30	19	20,7	20,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Sumber data: Data Output SPSS 25

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa responden dengan frekuensi terbanyak yaitu yang berumur rentang 21- 25 berjumlah 62 orang dengan presentase 67,4% dan responden yang paling sedikit berumur rentang 17-20 berjumlah 11 orang dengan presentase 12%.

**Tabel 4. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

	Last Graduate	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	SD/SEDERAJAT	3	3,3	3,3	3,3
	SMP/SEDERAJAT	14	15,2	15,2	18,5
	SMA/SEDERAJAT	57	62,0	62,0	80,4
	PERGURUAN TINGGI	18	19,6	19,6	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Sumber data: Data Output SPSS 25

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa responden terbanyak yaitu pada lulusan SMA berjumlah 57 orang dengan presentase 62% dan yang paling minimum yaitu yang pendidikan terakhirnya SD berjumlah 3 orang dengan presentase sebesar 3,3%.

**Tabel 5. Responden Berdasarkan Pekerjaan**

	Profession	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	PELAJAR/MAHASISWA	13	14,1	14,1	14,1
	PEGAWAI NEGERI	2	2,2	2,2	16,3
	PEGAWAI SWASTA	15	16,3	16,3	32,6
	LAINNYA	62	67,4	67,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Sumber data: Data Output SPSS 25

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa responden terbanyak yaitu yang bekerja selain dari tiga di atas berjumlah 62 orang dengan persentase 67,4% dan yang paling minimum yaitu yang bekerja sebagai Pegawai Negeri/Sipil berjumlah 2 orang dengan persentase 2,2%.

**Tabel 6.**  
**Deskriptif Statistik Data Penelitian**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	92	51	90	74,47	11,834
Kepatuhan Wajib Pajak	92	10	45	36,86	7,673
Valid N (listwise)	92				

Sumber data: Data Output SPSS 25

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif pada Tabel 6 dapat menjelaskan sebagai berikut: Variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai minimum sebesar 51, nilai maksimum sebesar 90, nilai rata-rata sebesar 74,47 dan standar deviasi sebesar 11,834.

Variabel kepatuhan wajib pajak (Y) memiliki nilai minimum sebesar 10, nilai maksimum sebesar 45, nilai rata-rata sebesar 36,86, dan standar deviasi sebesar 7,673.

**Uji Validitas Pearson Product Moment**

Uji validitas berguna untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari para responden. Sebuah angket disebut valid apabila angket tersebut dapat tepat mengukur apa yang hendak diukur dimana peneliti menggunakan korelasi product moment.

**Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan(X)**

Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	r tabel	Ket.
1	0,926	0,202	Valid
2	0,911	0,202	Valid
3	0,921	0,202	Valid
4	0,914	0,202	Valid
5	0,72	0,202	Valid
6	0,685	0,202	Valid
7	0,682	0,202	Valid
8	0,6	0,202	Valid
9	0,466	0,202	Valid
10	0,411	0,202	Valid
11	0,565	0,202	Valid
12	0,432	0,202	Valid
13	0,507	0,202	Valid
14	0,518	0,202	Valid
15	0,448	0,202	Valid
16	0,419	0,202	Valid
17	0,379	0,202	Valid
18	0,452	0,202	Valid

Sumber data: Data Output SPSS 25

Berdasarkan dari tabel di atas dapat dilihat r hitung pada kolom corrected item-total correlation variabel kualitas pelayanan (X) lebih besar daripada r tabel 0.202. Maka disimpulkan bahwa semua indikator pada variabel kualitas pelayanan (X) dinyatakan valid.

**Tabel 8. Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	r tabel	Ket.
1	0,529	0,202	Valid
2	0,466	0,202	Valid
3	0,452	0,202	Valid
4	0,577	0,202	Valid

5	0,584	0,202	Valid
6	0,591	0,202	Valid
7	0,481	0,202	Valid
8	0,586	0,202	Valid
9	0,482	0,202	Valid

Sumber data: Data Output SPSS 25

Berdasarkan dari tabel di atas dapat dilihat r hitung pada kolom corrected item-total correlation variabel kepatuhan wajib pajak (Y) lebih besar daripada r tabel 0.202. Maka disimpulkan bahwa semua indikator pada variabel kepatuhan wajib pajak (Y) dinyatakan valid.

#### Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran kuesioner tersebut dilakukan secara berulang. Dasar pengambilan uji reliabilitas cronbach alfa menurut Sujerweni (2014), kuesioner dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha > 0,6.

**Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Ket.
Kualitas Pelayanan (X)	0,949	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,935	Reliabel

Sumber data: Data Output SPSS 25

Setelah dilakukan pengujian dapat diketahui nilai reabilitas Cronbach Alpha untuk variabel X (Kualitas Pelayanan) adalah 0,949 dan variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak) adalah 0,935. Sehingga dapat disimpulkan hasil uji reabilitas variabel X dan variabel Y lebih besar (>) 0,6 maka variabel X dan Y dinyatakan reliable.

#### Uji Normalitas

**Tabel 10. Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,13226322
Most Extreme Differences	Absolute	,085
	Positive	,082
	Negative	-,085
Test Statistic		,085
Asymp. Sig. (2-tailed)		,099 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber data: Data Output SPSS 25

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi pada baris Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.099 atau dapat dituliskan sebagai nilai probabilitas  $0.099 > 0.05$ . Maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

#### Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi Linear sederhana adalah proses mengestimasi sebuah fungsi hubungan antara variabel tergantung (Y) dengan variabel bebas.

**Tabel 11. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4,454	3,820		1,166	,247
	Kualitas Pelayanan	,435	,051	,671	8,588	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber data: Data Output SPSS 25

Dari tabel diatas diketahui nilai constant (a) = 4,454. sedangkan nilai Kualitas

Pelayanan (b/koeffisien regresi) sebesar 0,435. Sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + bX = 4,454 + 0,435 X$$

Model regresi linear sederhana di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta (a) sebesar 4,454 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 4,454
- Koefisiensi variabel kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 0,435 ini berarti bahwa jika variabel kualitas pelayanan memuaskan, karena nilai koefisien bertanda positif maka nilai Y kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat 0,435.

#### Uji Koefisien Determinasi

Adapun interpretasi korelasinya:

0,00 – 0,25	Lemah
0,25 -0,50	Cukup
0,50 – 0,75	Kuat
0,75 – 0,99	Sangat Kuat
1	Sempurna

**Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,671 <sup>a</sup>	,450	,444	5,720

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber data: Data Output SPSS 25

Tabel diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi (R) yaitu sebesar 0,671. Dari output tersebut diperoleh Koefisien Determinasi (R Square) sebesar 0,450. yang mengandung arti pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak) sebesar 0,450 atau 45,0% dengan interpretasi korelasi KUAT.

#### Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Taraf signifikansinya adalah 5%.

H0: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Keputusan menerima dan menolaknya hipotesis yang ada jika nilai  $sig < 0.05$  atau  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka H0 ditolak dan hipotesis (Ha) diterima. Tapi jika nilai  $sig > 0.05$  atau  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ , maka H0 diterima dan hipotesis (Ha) ditolak.

Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel Coefficients diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dalam arti H0 ditolak dan Ha diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara parsial terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Begitu pun berdasarkan nilai t, diketahui nilai t hitung sebesar  $8,588 > t \text{ tabel} 1,987$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara parsial terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Adapun cara menentukan t tabel adalah:  $T \text{ tabel} = \alpha/2 : n-k-1 = 0,05/2 : 92-2-1 = 0,025 : 89$ . Jadi, kita cari nilai t tabel pada t 0,025 dengan d.f 89 yaitu 1,987.

#### Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam penelitian yang dilaksanakan di Desa Sukanagara, ditemukan bukti empiris yang signifikan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini secara khusus menyoroti bagaimana pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak mempengaruhi tingkat kepatuhan pembayaran pajak di kalangan wajib pajak. Dengan pendekatan kuantitatif yang dilakukan, data yang dikumpulkan melalui survei terhadap wajib pajak telah diuji

validitasnya dan menunjukkan hasil yang layak untuk analisis regresi linear sederhana.

Pengujian validitas dan reliabilitas data memastikan bahwa instrumen survei mampu mengukur apa yang seharusnya diukur dengan akurasi yang tinggi. Hasil uji validitas dengan korelasi Pearson menunjukkan nilai lebih dari 0,202, sementara uji reliabilitas dengan Cronbach Alpha untuk kualitas pelayanan mencapai 0,949 dan untuk kepatuhan wajib pajak adalah 0,935. Hal ini mengindikasikan tingkat konsistensi jawaban yang tinggi dan memperkuat keandalan metode pengumpulan data. Analisis regresi menunjukkan hubungan yang signifikan dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05, yang menegaskan hipotesis awal bahwa peningkatan kualitas pelayanan fiskus berpotensi meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor.

Metode Kolmogorov-Smirnov digunakan dalam uji asumsi klasik dan menunjukkan bahwa data berdistribusi normal dengan nilai probabilitas 0,099, memenuhi prasyarat analisis regresi. Penelitian ini juga mendapatkan dukungan dari literatur yang mengeksplorasi berbagai faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, termasuk sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak, yang semua memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak [1] [2]. Selain itu, faktor seperti kualitas pelayanan perpajakan, e-filing, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan juga berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak [6] [7] [8].

Kesimpulannya, peningkatan kualitas layanan fiskus terbukti secara signifikan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Desa Sukanagara. Temuan ini menyarankan bahwa kebijakan pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan pajak bisa menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan pajak, yang pada gilirannya akan membantu meningkatkan pendapatan pajak daerah secara berkelanjutan.

Keterlibatan faktor-faktor seperti sosialisasi perpajakan yang efektif, peningkatan pengetahuan perpajakan, dan penerapan teknologi seperti e-filing diperlukan untuk mendukung upaya ini [3] [4] [5]

## PENUTUP

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Desa Sukanagara. Analisis menunjukkan bahwa peningkatan dalam kualitas layanan yang disediakan oleh otoritas pajak secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan mereka. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi yang sangat rendah (0,000) pada regresi linear sederhana, yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara kedua variabel tersebut dengan koefisien determinasi sebesar 45,0%. Ini menunjukkan bahwa 45,0% variasi dalam kepatuhan pajak dapat dijelaskan oleh perubahan dalam kualitas pelayanan pajak, sementara 55,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam studi ini. Temuan ini memperkuat pemahaman bahwa peningkatan kualitas pelayanan oleh otoritas pajak adalah strategi efektif untuk meningkatkan kepatuhan pajak, yang pada akhirnya akan mendukung peningkatan penerimaan pajak daerah.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel independen lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor seperti kesadaran membayar pajak, pemahaman perpajakan dan lain-lain yang dapat mempengaruhi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan Bermotor.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] G. T. Boediono, R. Sitawati, and S. Harjanto, "Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Mediasi," *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, vol. 3, no. 1, 2019, doi: 10.33633/jpeb.v3i1.2286.
- [2] N. . . Ermawati, "Pengaruh Religiusitas, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *Jurnal Stie Semarang (Edisi Elektronik)*, vol. 10, no. 1, pp. 106–122, 2018, doi: 10.33747/stiesmg.v10i1.89.
- [3] D. K. Wardani and E. Wati, "PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP

- KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Kebumen),” *Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, vol. 7, no. 1, 2018.
- [4] S. Siahaan and H. Halimatusyadiah, “Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi,” *Jurnal Akuntansi*, vol. 8, no. 1, pp. 1–14, 2019
- [5] P. Nababan and S. Dwimulyani, “Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening,” *Prosiding Seminar Nasional Pakar*, 2019.
- [6] H. Pujilestari, M. Humairo, A. Firmansyah, and E. Trisnawati, “Peran Kualitas Pelayanan Dalam Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Sosialisasi Pajak Dan Sanksi Pajak,” *Jurnal Wahana Akuntansi*, vol. 16, no. 1, pp. 36–51, 2021, doi: 10.21009/wahana.16.013.
- [7] W. Agustiningasih and I. Isroah, “Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta,” *Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, vol. 5, no. 2, 2016, doi: 10.21831/nominal.v5i2.11729.
- [8] D. A. S. Bhegawati, A. Yuesti, and N. W. Sumiantari, “Analisis Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar,” *Asian Journal of Management Analytics*, vol. 1, no. 1, pp. 35–50, 2022,
- [9] M. A. Syakura and Z. Baridwan, “Determinan Perencanaan Pajak Dan Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan,” *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, vol. 5, no. 2, 2014.
- [10] M. Lianty, D. W. Hapsari, and K. F. Kurnia, “Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,” *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer*, vol. 9, no. 2, pp. 55–65, 2017, doi: 10.23969/jrak.v9i2.579.
- [11] S. Supriatiningsih and F. S. Jamil, “Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi,” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, vol. 9, no. 1, pp. 199–208, 2021, doi: 10.37641/jiakes.v9i1.560.
- [12] I. S. Cahyani and Y. Z. Basri, “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Dengan Teknologi,” *Jurnal Ekonomi Trisakti*, vol. 2, no. 2, pp. 2065–2076, 2022, doi: 10.25105/jet.v2i2.14900.
- [13] P. H. Saputra, H. Bone, and Y. T. Kusumawati, “Kebijakan Fiskal Pemerintah, Layanan Pajak Daring Dan Kepatuhan Persepsian Wajib Pajak Pribadi Di Kota Samarinda,” *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, vol. 14, no. 2, pp. 291–300, 2021.
- [14] Hasibuan, D. H. M., Amyar, F., & Hidayah, N. N. (2022). Government Audit Quality: Audit Expectation – Performance Gap. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 22(23), 373–386. <https://doi.org/10.9734/ajebe/2022/v22i23881>
- [15] Hidayatulloh, T., & Amyar, F. (2022). Pengaruh Opini Audit, Pergantian Manajemen, Ukuran Perusahaan dan Ukuran KAP terhadap Auditor Switching Pada Perusahaan Pertambangan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 10(1), 171–180.
- [16] Iriyadi, I., & Purba, J. H. V. (2022). Pertumbuhan Ekonomi Indonesia: Faktor Pendorong Pada Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(3), 529–544. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i3.1557>
- [17] Tofan, M., & Munawar, A. (2022). Analisis Pengaruh Dana Pihak Ketiga Dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Profitabilitas Bank BUMN. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(1), 97–104. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i1.1280>
- [18] Djanegara, M. S., Sutarti, S., & Dewo, S. A. (2022). The Influence of Corporate Governance for the Indonesian Banking Industry in a Pandemic Period. *International Journal of Finance & Banking Studies* (2147-4486), 11(3), 62-71.
- [19] Apriany, A., & Gendalasari, G. G. (2022). Pengaruh Kesadaran Merek Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk AMDK SUMMIT. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(1), 105–114. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i1.1278>
- [20] Hermawan, Y., Maylani, D., & Mulyana, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Smartphone Samsung di Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(3), 641–652. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i3.1256>
- [21] Mulyana, M., Budiman Hakim, D., & Hartoyo, S. (2022). Analysis Of Entrepreneurship Activities In Rice Farming. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies (IJPSAT)*, 35(1), 12–24.