**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) CABANG KABUPATEN CIAMIS**

**WIDYA ILMI**

**NPM : 178010023**

**ABSTRAK**

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 Kantor Bersama Samsat Kabupaten Ciamis terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Ciamis.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan kuesioner. Penelitian ini berkaitan dengan dua variabel yaitu Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen (X) dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebagai variabel dependen (Y). variabel tersebut bersifat kualitatif sehingga mengkualitatifkannya peneliti menggunakan kuesioner yang kemudian dianalisis dengan perhitungan korelasi Pearson Product Moment dan Analisis Jalur (*Path Analysis*).

Hasil dari penelitian ini menunjukan nilai korelasi yang diperoleh sebesar 0,813 masuk dalam kategori sangat kuat. Ini berarti ada keterkaitan yang kuat antara Kualitas pelayanan Pajak dengan Kepatuhan wajib pajak sehingga apabila Kualitas pelayanan Pajak berubah akan mengakibatkan ada efek meningkatnya Kepatuhan wajib pajak. Sedangkan besarnya pengaruh ditunjukkan koefisien determinasi sebesar 66,1%. Pengujian hipotesis dengan analisis jalur diperoleh hasil yang memperlihatkan Kehandalan (Reability)berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 13,6%. Responsif (Responsiveness) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 4,2%. Jaminan Kepastian (Assurance)berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 19,3%. Empati (Empathy)berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 19,1%. Bukti Langsung (Tangible)berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 11,2%. Secara bersama-sama Kehandalan (Reability), Responsif (Responsiveness), Jaminan Kepastian (Assurance), Empati (Empathy) dan Bukti Langsung (Tangible) memberikan pengaruh tehadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 67,4% dan pengaruh factor lain diluar variable dalam model sebesar 32,6%.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak, Kantor Bersama Samsat Kabupaten Ciamis**

***ABSTRACT***

*Quality is a dynamic condition related to products, services, people, processes, and the environment that meet or exceed expectations. The purpose of this study was to determine the quality of service at the Joint Office of Samsat in Ciamis Regency to Taxpayer Compliance at the Joint Office of Samsat in Ciamis Regency.*

*The method used in this research is descriptive with data collection techniques through interviews, observations and questionnaires. This study is related to two variables, namely Service Quality as the independent variable (X) and Motor Vehicle Taxpayer Compliance as the dependent variable (Y). These variables are qualitative in nature so that the researcher uses a questionnaire which is then analyzed by calculating the Pearson Product Moment correlation and Path Analysis.*

*The results of this study indicate that the correlation value obtained is 0.813 which is in the very strong category. This means that there is a strong relationship between the quality of tax services and taxpayer compliance so that if the quality of tax services changes, there will be an effect of increasing taxpayer compliance. While the magnitude of the influence is indicated by the coefficient of determination of 66.1%. Hypothesis testing with path analysis shows that the reliability (reliability) has an effect on taxpayer compliance by 13.6%. Responsiveness affects taxpayer compliance by 4.2%. Assurance has an effect on Taxpayer Compliance by 19.3%. Empathy (Empathy) affects Taxpayer Compliance by 19.1%. Tangible Evidence affects Taxpayer Compliance by 11.2%. Together, reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible have an effect on taxpayer compliance by 67.4% and the influence of other factors outside the variables in the model of 32.6%.*

***Keywords: Service Quality, Taxpayer Compliance, Joint Office of Ciamis Regency Samsat***

1. **Latar Belakang Penelitian**

Penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan Negara membutuhkan dana yang sangat besar. Dana yang diperlukan tersebut semakin meningkat seiring dengan peningkatan pembangunan, oleh karena itu pemerintah berupaya meningkatkan sumber penerimaan Negara dari sektor internal. Salah satu sumber penerimaan Negara dari sektor internal adalah pajak. Pajak merupakan sumber penerimaan utama Negara yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah, pelayanan umum dan pembangunan nasional.

Melalui Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pemerintah pusat mengalihkan beberapa pajak yang semula ditarik oleh pusat menjadi pajak daerah. Selain itu, terdapat perluasan basis pajak yang sudah ada, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) diperluas hinga mencangkup kendaraan. Ada tiga tujuan yang melatar belakangi diubahnya Undang-undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD), yang pertama yaitu untuk memberikan kewenangan yang lebih besar kepada daerah dalam perpajakan dan retribusi, sejalan dengan semakin besarnya tanggung jawab daerah dalam penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan kedua yaitu untuk meningkatkan akuntabilitas daerah dalam penyediaan layanan dan penyelanggaraan pemerintah dan sekaligus memperkuat otonomi daerah. Tujuan yang ketiga yaitu untuk memberikan kepastian bagi dunia usaaha mengenai jenis-jenis pemungutan pajak daerah dan teribusi daerah [www.dpjk.depkeu.go.id](http://www.dpjk.depkeu.go.id) .

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) termasuk ke dalam jenis Pajak Provinsi yang merupakan bagian dari Pajak Daerah. Lebih lanjut, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebagaimana yang didefinisikan dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau pengusaan kendaraan bermotor. Pemungutan pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pemungutam yang sudah lama dilakukan oleh pemerintah. Pajak ini sangat berpengaruh pada pendapatan asli daerah yang merupakan pendapatan terbesar dari sektor pajak daerah.

Pemerintah daerah hendaknya berupaya untuk meningkatkan pendapatan dari sektor pajak daerah ini. sebab dengan tingginya pendapatan dari pajak daerah maka pembiayaan pembangunan fasilitas umum akan terlaksana dengan baik. Salah satu cara untuk meningkatkan pendapatan dari sektor pajak kendaraan bermotor adalah pemerintah daerah hendaknya berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang secara otomatis akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspetasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian pelanggan tersebut membagi harapan pelanggan. (Lena Ellitan dan Lina Anatan, 2010:47)

Adanya kualitas pelayan yang baik, maka akan tercipta suatu persepsi yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Persepsi baik masyarakat yang timbul kemudian tumbuh menjadi perasaan yang puas karena telah memenuhi harapan yang diinginkan masyarakat. Akibat dari kualitas pelayanan pajak yang telah diperhatikan untuk diberikan kepada wajib pajak yang dapat terpenuhi sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat, akan memiliki sikap akan paham tentang peraturan perundang-undang perpajakan, tepat waktu pada setiap pembayaran pajaknya, dan takut akan pelanggaran perpajakan. (Siti Kurniaa Rahayu (2006).

Mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kabupaten Ciamis, Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang (KTMDU) salah satunya di lihat pada tahun 2018. Diperkirakan saat ini masih ada sekitar 10.66 persen dari 288.539 kendaraan di Ciamis belum membayar pajak. Saat ini jumlah kendaraan bermotor di wilayah Ciamis mencapai 288.539 unit, sebanyak 90 persen adalah sepeda motor. Berdasar data yang ada, sekitar 20.13 persen kendaraan belum melakukan daftar ulang (KBMDU) dan 10.66 persen KTMDU. Salah satu faktor pemilik kendaraan yang KBMDU maupun KTMDU, menyangkut persoalan kurangnya pemahaman tentang perpajakan, tidak tepatnya masyarakat dalam membayar kewajiban perpajakannya dan menyangkut persoalan ekonomi yang mengakibatkan kurangnya masyarakat patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor. (Sumber: Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Derah Wilayah Cabang Kab. Ciamis).

Adanya ketidakpatuhan ini dilihat dari adanya jumlah wajib pajak yang tidak membayar pajak KBMDU dan KTMDU tersebut dengan kata lain dapat mengagambarkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak masing kurang dalam memenuhi kewajibannya. Kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu fenomena wajib yang perlu diperhatikan karena optimalnya pendapatan yang diperoleh pemerintah daerah sangat besar andilnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam mewujudkan semuanya.

1. **Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe explanatory research. Singarimbun dan Effendi (2006:4) menjelaskan explanatory research yaitu penelitian yang digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa yang dirumuskan atau sering kali disebut sebagai penelitian penjelas.

Penelitian ini memiliki tingkat yang tinggi karena tidak hanya mempunyai nilai mandiri maupun membandingkan tetapi juga berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan juga mengontrol suatu gejala dengan pendekatan kuantitatif.

Penelitian kuantitatif yaitu dengan cara mencari informasi tentang gejala yang ada, didefinisikan dengan jelas tujuan yang akan dicapai, merencanakan cara pendekatannta, mengumpulkan data sebagai bahan untuk membuat laporan. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui atau mengukur keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak. Variabel penelitian yang akan dikaji dalam penelitian ini dibagi menjadi dua variabel yaitu variabel bebas (X) yang terdiri satu variabel yaitu kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikat (Y) terdiri dari satu variabel yaitu kepatuhan wajib pajak.

Analisis Teknik data dilakukan untuk mengolah data menjadi informasi, data akan menjadi mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Data yang akan dianalisis merupakan data hasil pendekatan survei penelitian dari penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan, kemudian dilakukan analisa untuk menarik kesimpulan. Adapun urutan analisis yang dilakukan yaitu:

1. Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan angket pada populasi yang telah ditentukan.
2. Setelah dilakukan pengumpulan data, kemudian menentukan alat pengukuran yang digunakan untuk memperoleh data dari elemen-elemen yang akan diselidiki. Dalam penelitian ini alat pengukuran yang dimaksud adalah daftar penyusunan pernyataan atau angket.
3. Kemudian dilakukan penyebaran angket ke perusahaan/individu yang dipilih dengan bagian tertentu yang telah ditetapkan. Setiap item dari angket tersebut merupakan pernyataan positif yang diberikan skor 1 sampai 5 yang telah penulis sediakan. Daftar angket kemudian disebar ke bagian-bagian yang telah ditetapkan. Setiap *item* dari angket ini memiliki 5 jawaban dengan masing-masing nilai/skor yang berbeda untuk setiap pernyataan positif.
4. Ketika data tersebut terkumpul, kemudian dilakukan pengolahan data, disajikan dalam bentuk tabel dan dianalisis. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji statistik. Untuk menilai variabel independen dan variabel dependen, maka analisis yang digunakan berdasarkan rata-rata (*mean*) dari masing-masing variabel. Nilai rata-rata ini didapat dengan menjumlahkan dan keseluruhan dalam setiap variabel, kemudian dibagi dalam jumlah responden.
5. **Landasan Teori**
   1. **Lingkup Kebijakan Publik**

Dewasa ini istilah kebijakan sering dikaitkan dengan suatu kegiatan maupun tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah. Dalam kaitannya kebijakan mudah dipahami jika seringkali dihubungkan dengan pengertian poltik. Secara umum istilah implementasi.

Kebijakan public, dilihat dari perspektif instrumental, adalah alat untuk mencaoau suatu tujuan yang berkaitan dengan upaya pemerintah mewujudkan suatu nilai kepublikan (*Public Values*). Nilai-nilai kepublikan sebagai tujuan

* 1. **Lingkup Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melaikan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Meningkatkan pelayanan publik adalah suatu kebijakan jangka Panjang guna mewujudkan suatu konsep birokrasi yang benar-benar diinginkan masyarakat sebagai pemegang hal utama atas pelayanan publik itu sendiri. Untuk itu dibuatlah Undang-undang pelayanan public guna menguatkan, memantau dan memberi arah dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri yang tercantum pada UU No 25 Tahun 2009 pasal 3 bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus layak untuk melayani masyarakat dan sesuai dengan kelayakan yang diperuntukkan masyarakat tentunya dengan tata pemerintahan yang baik sebagai prosedurnya. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan pajak merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspetasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian pelanggan tersebut membagi harapan pelanggan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Kualitas wajib pajak dapat diketahui dengan membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan.

* 1. **Lingkup Kepatuhan Wajib Pajak**

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor tersebut. Wajib pajak membayar besarnya jumlah pajak kendaraan bermotor terutang sesuai dengan yang tercantum dalam Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), yang dihitung berdasarkan perkalian antara Dasar Pengenaan Pajak (DPP) dengan tarif pajak kendaraan bermotor.

Sedangkan, kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah atau rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang di dalam pemenuhanya diberikan secara sukarela. Kepatuhan Wajib Pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Asessment*  di mana prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya.

1. **Pembahasan**

Pembahasan hasil penelitian, dapat dijelaskan di bawah ini.

* 1. **Dimensi *Reliability***

Secara konseptual dimensi *Reliability* merupakan parameter kualitas pelayanan yang dapat dilihat dari kemampuan dan kehandalan aparat (petugas pelayanan) untuk menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat (wajib pajak), sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut.

Hasil penelitian menujukan bahwa dari sisi kemampuan petugas di Kantor Samsat Cabang Kabupaten Ciamis pada umumnya relatif sudah baik sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh wajib pajak, meskipun ada beberapa wajib pajak yang masih cukup dan tidak sesuai dengan kehandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan, karena mereka menganggap kehandalan sebagian petugas belum maksimal dalam memberikan informasi untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya, hal itu mempengaruhi wajib pajak atas keterlambatan mereka membayar pajak, tetapi di sisi lain ada wajib pajak yang masih “acuh” untuk mencari informasi ter-update atas informasi yang diberikan oleh petugas, misalkan jika ada wajib pajak tidak membayar pajaknya tepat waktu maka mendapatkan denda, mereka tidak mencari informasi tentang keterlambatan atas pembayaran pajak karena sewaktu-waktu petugas pajak mengadakan tindakan pemutihan pajak kendaraan yang merupakan bebas denda pajak kendaraan bagi wajib pajak yang terlambat melakukan proses pembayarannya.

* 1. **Dimensi *Responsiveness***

*Responsiveness* merupakan parameter kualitas pelayanan yang dapat di lihat dari sisi petugas pelayanan untuk membantu para wajibpajak dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon petugas terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan wajib pajak. Respon yang dimaksud sebaik-baiknya cara petugas dalam menerima permintaan, keluhan, saran, kritik, complain, dan sebagainya atas pelayanan yang diterima oleh wajib pajak.

Hasil penelitian menemukan bahwa dari sisi respon petugas ditemukan hasil bahwa para petugas pelayanan di Kantor Samsat Cabang Kabupaten Ciamis pada umumnya relative sudah baik. Meskipun terdapat beberapa wajib pajak yang merasakan cukup atas pelayanan petugas dikarena respon sebagian petugas pelayanan kurang terhadap kritikan wajib pajak dalam menerima permintaan, keluhan, complain atas pelayanan yang diterima oleh wajib pajak. Hal tersebut membuat wajib pajak merasakan ketidaknyamannya atas keluhan mereka yang tidak direspon dengan cepat oleh oktum petugas pelayanan, hasilnya wajib pajak hanya bisa menunggu untuk mendapatkan informasi atas keluhan mereka atau wajib pajak pada akhirnya membayar jasa “calo” untuk mempercepat pelaporan perpajakannya.

* 1. **Dimensi *Assurance***

Dimensi *Assurance* pada hakikatnya merupakan parameter kualitas pelayanan yang dapat dilihat dari kemampuan petugas untuk memberikan jaminan yang dapat dipercaya pada saat mendapatkan pelayanan, sehingga tidak ada keragu-raguan yang dapat timbulnya kesalahan dalam memberikan layanan, dapat dipercaya dan memiliki identitas sebagai petugas pelayanan dan sebagai petugas memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.

Hasil penelitian penemukan bahwa dari sisi kemampuan petugas untuk memberikan jaminan telah sesuai dengan prosedur dan teknis termasuk administrative dalam pelayanan pajak kendaraan yang telah ditentukan. Namun, masih ada wajib pajak yang tidak sesuai atas pelayanan petugas berarti hal tersebut sebagian petugas kurang memiliki kemapuan segi teknis maupun administratif yang dapat memudahkan responden dalam melakukan pelaporan pajak

* 1. **Dimensi *Empaty***

Dimensi *empaty* merupakan parameter kualitas pelayanan yang dapat dicermati dari adanya sikap atau perhatian petugas pelayanan kepada wajib pajak seperti kemudahan dalam menghubungi kantor pelayanan, kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan wajib pajak atas kebutuhan wajib pajak. Ada kepedulian dengan penuh secara individual terhadap wajib pajak.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa tingkat perhatian petugas pelayanan di Kantor Samsat Cabang Kabupaten Ciamis pada umumnya relatif sudah baik, meskipun terdapat beberapa wajib pajak yang cukup atas permasalahan petugas, hal ini berarti sebagian petugas kurang empati pada permasalahan wajib pajak untuk memudahkan wajib pajak dalam pelaporan pajak yang membuat wajib pajak sulit untuk mendapatkan informasi ter-update yang berlaku di Kantor Samsat Kabupaten Ciamis.

* 1. **Dimensi *Tangible***

Dimensi *tangible* merupakan parameter kualitas pelayanan yang dapat dilihat dari bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh petugas sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh wajib pajak, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian menujukan bahwa petugas telah memberikan fasilitas yang sudah baik untuk pelayanannya, akan tetapi masih ada sebagian wajib pajak kurang memahami peralatan modern seperti sistem pada computer, maka dari itu agar wajib pajak dapat mengakses melalui sistem tersebut petugas lebih peduli atas memberikan informasi yang dapat memudahkan pemahaman responden. Imbas dari kurangnya pemahaman wajib pajak maka adanya “calo” untuk membantu wajib pajak mudahkan pembayarannya secara instan tanpa melalui tahapan terutama mengantri untuk membayar pajak, hal tersebut dapat merugikan wajib pajak yang taat membayar sendiri dengan melakukan beberapa tahapan sampai dengan pembayaran pajak, maka dari itu keluhan wajib pajak untuk petugas adalah agar lebih jelas dan tegas dalam tahapan membayar pajak, hal tersebut untuk meng-efesiensi waktu agas tidak mengantri cukup lama.

1. **Kesimpulan dan Saran**
   1. **Kesimpulan**

Penelitian ini meneliti tentang Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Cabang Kabupaten Ciamis. Penelitian ini fokus pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan oleh wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya pada Kantor Samsat Cabang Kabupaten Ciamis, hal ini berkaitan dengan fenomena yang di dapat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bagian pembahasan, penulis dapat membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan Pajak pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Cabang Kabupaten Ciamis secara keseluruhan sudah baik. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan sopan, berpikiran positif dan sikap menghargai para wajib pajak di Kantor Samsat Cabang Kabupaten Ciamis sudah dirasakan baik oleh wajib pajak.
2. Wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Cabang Kabupaten Ciamis secara umum sudah memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya secara baik. Walaupun masih ada beberapa wajib yang merasakan kurangnya pelayanan petugas pajak memberikan informasi yang dibutuhkan, kurangnya petugas pajak yang memberikan perhatian atas permasalahan wajib pajak. Tetapi, hal tersebut tidak menjadi masalah yang signifikan dikarenakan secara keseluruhan wajib pajak menilai bahwa pelayanan petugas dinilai baik.
3. Kualitas Pelayanan Pajak memberikan pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Bersama Samsat Kota Kabupaten Ciamis. Kualitas pelayanan pajak yang semakin baik akan menjadikan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Bersama Samsat Kota Kabupaten Ciamis semakin meningkat. Hasil secara parsial memperlihatkan Kehandalan (Reability)berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Responsif (Responsiveness) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Jaminan Kepastian (Assurance)berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Empati (Empathy)berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar dan Bukti Langsung (Tangible)berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar. Secara Kualitas Pelayanan Pajak akan diikuti dengan peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Cabang Kabupaten Ciamis.
   1. **Saran**

Berpedoman kepada kesimpulan yang telah disampaikan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang terdiri dari 2 bagian yaitu saran akademik dan saran praktis.

* + 1. **Saran Akademik**

Berikut adalah beberapa saran akademik yang berguna bagi penelitian selanjutnya:

1. Hasil penelitian ini diharapkan mampu mendorong peneliti-peneliti selanjutnya untuk mengamati variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor selain kualitas pelayanan pajak, agar hasil penelitian berikutnya dapat dilihat dan dinilai dari sudut pandang yang lebih luas sehingga nantinya dapat mengetahui faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah sampel penelitian serta memperluas wilayah sampel penelitian, dan dapat melakukan penelitian yang nanti hasilnya dapat digeneralisasikan untuk lingkup yang luas.
   * 1. **Saran Praktis**

Dari hasil penelitian di atas perlu meningkatkan kualitas sarana dan prasarana seperti memperluas tempat parkir, pengadaan peralatan modern sebagai akses informasi wajib pajak yang berguna untuk mengetahui jumlah kendaraan bermotor yang harus dibayar sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan Kantor Samsat Cabang Kanupaten Ciamis meningkatkan sanksi perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku:**

Achmad Sani Supriyanti dan Vivin Maharani. 2013. Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia. Malang: UIN-Maliki Press.

Adisasminta, Rahardjo. 2009. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Makasar: Penerbit PPKED.

Ellitan, Lena dan Lina Anatan. 2010. *Kualitas Pelayanan Pajak*. Bandung

Grand. Tjiptono, F dan Chandra. 2012. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offact.

Gunadi. 2005. *Akuntansi Perpajakan*. Jakarta: Gramedia.

Mardiasmo. 2012. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offact.

Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management).* Bogor: Ghalia Indonesia.

Rahayu, Siti. Kurnia, Dvano dan Sony. 2006. *Perpajakan, Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Prinaldi Media Group.

Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia-Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Satibi, Iwan. 2011. *Teknik Penelitian Skripsi, Tesis dan Disertasi. Bandung: CAPLES*

Supriyanto, Achmad Sani & Maharani, Vivin. (2013). *Metodologi Penelitian Manajemen Sumberdaya Manusia*. Malang: UIN-Maliki Press.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Statistika untuk Penelitian.* Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode dan Proses Penelitian*, Jakarta: Pustaka LP3ES, 2006.

Situmorang, Chazali H. 2016. *Kebijakan Publik (Teori Analisis, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan)*. Jakarta: Social Security Development Institute (SSDI).

Tjiptono, F. 2009. *Service Quality amd Satisfaction*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Zain, Mohammad. 2010. *Himpunan Undang – Undang Perpajakan.* PT. Indeks: Jakarta.

**Dokumen-dokumen:**

Ade Mulyana. 2018. *Optimalisasi Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang*

Direktorat jendaral pajak. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Isnaini, Anis. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Karanganyar.* Universitas Muhamadiyah Surakarta. Surakarta.

Kombongkila, Devita Febriliana. 2017. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pjak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wil. Kab. Bandung II Soreang*.

Nurgara, Aditia Iwan Rizki. 2015. *Pengatuh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotot Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Bandung Tengah* : Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama Bandung. Bandung.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomer 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomer 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor

Pujiastuti, Silvy Febriani. 2016. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kota Bogor*.

Republik Indonesia. 2004. *Undang – undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.* Jakarta: Sekertariat Negara.

Republik Indonesia. 2008. *Undang – undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Perubahan atas Undang – undang Nomor 34 Tahun 2000 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.* Jakarta: Sekertariat Negara.

Keputusan Menteri Keuangan Nomer 544/KMK.04/2000

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007

Yulianawati, Nia. 2011. *Journal: The Factor That Infuence The Willingness To Pay The Tax.*

**Situs Web:**

12 BAB II Tinjauan Pustaka A. Landasan Teori. Gambar 2.1 Grand pdf <https://repository.umy.ac.id> > bitstrem > handle.

BAB II Tinjauan Pustaka 2.1 Landasan Teori 2.1.1. Pengertian Pajak. Pdf <https://repasitory.widyatama.ac.id> >handle.

ejournal.unitomo.ac.id

<https://www.google.co.id/amp/www.metrotvnews.com/amp/zNAGeY2k-tingkat-kepatuhan-pelaporan-wajib-pajak-di-jabar-rendah>

[www.ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com/2009/11/15/definisi-kualitas/amp/](http://www.ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com/2009/11/15/definisi-kualitas/amp/)

[www.laporantahunan-negera-republik-indonesia.2005.go.id](http://www.laporantahunan-negera-republik-indonesia.2005.go.id)

[www.djpk.depkeu.go.id](http://www.djpk.depkeu.go.id)

[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)