

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN MASYARAKAT DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT STABAT KABUPATEN LANGKAT

Reza Irfanka¹, ²Dra. Dara Aisyah, M.Si., Ph.D

^{1,2}Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sumatera Utara, Medan

Email: rezairfanka155@gmail.com¹, daisyah181169@gmail.com²

Abstract: *In this study it was shown to determine the quality of service and compliance from the community in paying motor vehicle taxes at the Langkat District Samsat Stabat Office. In addition, this study aims to analyze between the. This study aims to determine the quality of service and public compliance in paying Motor Vehicle Tax at the Samsat Stabat office in Langkat Regency. In addition, this study aims to analyze the effect of service quality on public compliance in paying motorized vehicle taxes using Rahayu's theory. In Rahayu's theory, it is hypothesized that there is an influence of service quality on taxpayer compliance. The research method that the authors used in this study was the associational method (relationship research), and the data analysis was quantitative. The sample that the author uses in this study is one hundred taxpayers whose information has been stored at the Langkat District Samsat Office. For data analysis that the authors use in this study is to use the Structural Equation Modeling (SEM) program which has been combined with the Patrial Structural Equation (PLS) program. From the findings that have been determined that the level of service quality is high or appropriate. The percentage that actually pays their Motor Vehicle Tax bill is included in the high compliance group and the quality of service has a good and significant effect on public compliance in paying Motor Vehicle Tax (PKB) at the Stabat Samsat Office, Langkat Regency. The coefficient of determination of the square root of 0.869 indicates that the magnitude of the influence of service quality on compliance with paying Motor Vehicle Tax (PKB) is 86.9%, while the remaining 13.1% is influenced by other factors not examined in this study.*

Keyword: *Service Quality, Compliance, Paying Motor Vehicle Tax (PKB)*

Abstrak: di dalam penelitian ini ditunjuka untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepatuhan dari masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat stabat kabupaten Langkat. Selain itu, pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis antara Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada kantor Samsat Stabat yang berada di Kabupaten Langkat. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan menggunakan teori Rahayu. Di dalam teori Rahayu menghipotesiskan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode penelitian yang penulis gunakan di dalam penelitian ini adalah metode asosiasional (relationship research), dan analisis datanya adalah kuantitatif. Sampel yag penulis gunakan di dalam penelitian ini berjumlah seratus wajib pajak yang sudah disimpan informasinya di kantor samsat Kabupaten Langkat. Untuk analisis data yang penulis gunakan di dalam penelitian ini ini adalah dengan menggunakan program Structural Equation Modeling (SEM) yang sudah digabungkan dengan program Patrial Structural Equation (PLS). Dari hasil temuan yang telah ditentukan bahwa tingkat kualitas layanan tinggi atau sesuai. Persentase yang benar-benar membayar tagihan Pajak Kendaraan Bermotornya termasuk dalam kelompok kepatuhan tinggi dan kualitas pelayanan berpengaruh baik dan signifikan terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Stabat Samsat Kabupaten Langkat . Koefisien determinasi akar pangkat dua sebesar 0,869 yang menunjukkan

bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah sebesar 86,9%, sedangkan sisanya sebesar 13,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepatuhan, Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

PENDAHULUAN

Ada rute yang telah ditentukan sebelumnya yang harus diambil agar penduduk suatu negara dapat mewujudkan ambisinya untuk menjadi kaya, dan orang-orang ini harus menempuh rute ini. Nilai-nilai bangsa Indonesia harus diwujudkan, sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dan Pemerintah Republik Indonesia menganut prinsip-prinsip tersebut sebagai pedoman pembangunan bangsa sebagai bagian dari upaya untuk mencapai nilai-nilai tersebut. Penetapan prinsip-prinsip pedoman tersebut oleh pemerintah merupakan bagian dari upaya berkelanjutan untuk mewujudkan nilai-nilai tersebut. Aspirasi yang telah dicanangkan oleh masyarakat Indonesia sendiri menjadi fokus utama dari upaya yang dilakukan oleh pemerintah Republik Indonesia yang sedang berusaha untuk mewujudkannya. Salah satu ranah di mana pemerintah berperan aktif dalam proses bekerja menuju tujuan tersebut adalah dunia usaha. Agar negara dapat memenuhi semua kebutuhan ekonominya dalam rangka menjalankan negara, maka negara membutuhkan uang yang jumlahnya tidak sedikit. Negara memperoleh pendanaan dari berbagai sumber, antara lain sebagai berikut: (1) Penerimaan negara yang bersumber dari dalam negeri, yang meliputi penerimaan migas, nonmigas, pajak, dan bukan pajak; (2) Penerimaan negara yang berasal dari luar negeri yang meliputi bantuan program dan bantuan proyek. Dimungkinkan untuk mendapatkan pemahaman tentang bagaimana mendekati masalah ini dan menyusun solusi dengan bantuan dari berbagai sumber keuangan yang berbeda.

Pemerintah secara bertahap mulai memfokuskan sumber penerimaan negara

dari sektor pajak secara lebih konsisten dari waktu ke waktu karena keyakinan yang meluas bahwa pajak merupakan sumber penerimaan negara yang sangat signifikan dalam proses pembiayaan penyelenggaraan negara. Akibat keyakinan tersebut, lambat laun pemerintah mulai memfokuskan sumber penerimaan negara dari sektor pajak. Salah satu penyebab lambat laun pemerintah mulai memfokuskan sumber penerimaan negara dari sektor pajak secara lebih konsisten dari waktu ke waktu adalah karena aspek situasi yang satu ini. Sebagai konsekuensi langsung dari persepsi masyarakat umum, pemerintah semakin memfokuskan upaya mereka pada bisnis pajak sebagai sarana untuk memperoleh pendapatan negara. Salah satu penyebab lambat laun pemerintah mulai memfokuskan sumber penerimaan negara dari sektor pajak secara lebih konsisten dari waktu ke waktu adalah karena komponen khusus ini. Sisi khusus ini adalah salah satu alasan mengapa konsentrasi khusus ini secara bertahap mulai menjadi lebih konstan. Selain itu, fokus khusus ini secara bertahap mulai menjadi lebih konsisten. Hal ini karena pemerintah berusaha untuk mandiri secara finansial selama proses ekspansi agar tidak lagi bergantung pada pinjaman dari negara lain. Selain itu, terjadi perubahan dinamika pemekaran masyarakat, khususnya jika dilihat dari perspektif pertumbuhan ekonomi. Hal ini dilakukan agar pertumbuhan dan perkembangan ekonomi kita tidak tergantung pada dana yang diperoleh dengan meminjam dari negara lain. tergantung pada keadaan, baik negara yang terpisah atau negara yang berbeda. Kedua pilihan ini tidak layak dan tidak dapat diterima.

Tabel berikut memberikan

informasi mengenai persentase total pendapatan yang dapat dikaitkan dengan pajak kendaraan bermotor. Pendapatan ini memiliki potensi untuk dibagi di banyak daerah.

Tabel 1. Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor di Sumatera Utara

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2016	Rp.1.589.047.921.801	Rp.1.600.726.046.444	100,5 %
2017	Rp.1.702.482.587.800	Rp.1.786.261.407.885	104,9 %
2018	Rp. 1.750.758.714.765	Rp. 2.048.416.695.396	117 %
2019	Rp. 1.986.414.422.977	Rp. 1.995.480.813.304	96,60 %
2020	Rp.2.060.552.596.410	Rp. 2.129.303.940.098	103,3 %

Sumatera Utara telah mengumpulkan lebih banyak Pajak Kendaraan Bermotor daripada yang diproyeksikan dalam beberapa tahun terakhir. Tabel di atas berisi informasi ini. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2016 sebesar Rp. 1.589.047.921.801, di atas target Rp. 11,687 Miliar. Pada tahun 2017, penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor menembus Rp132,733 miliar. Ini melebihi target Pajak Kendaraan Bermotor Sumut 2018 sebesar Rp. 297,657 miliar. Pemprov Sumut mematok target tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin sadar akan kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor atas kendaraannya sehingga menambah jumlah tanggungan yang dilimpahkan kepada pemilik mobil. Pembalasan Mobil. Pengeluaran pajak bervariasi dari tahun ke tahun. Penerimaan pajak kendaraan bermotor yang melebihi target menunjukkan bahwa masyarakat semakin sadar akan kewajiban perpajakannya dan berpartisipasi.

Karena negara kehilangan uang ketika orang tidak membayar pajak mereka, kepatuhan dari pembayar pajak sangat penting. Kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang sangat penting. Adalah melanggar hukum untuk melakukan penggelapan pajak, penyelundupan, atau penggelapan.

Temuan penelitian ini mendukung tiga kesimpulan yang berbeda. Tingkat kepatuhan masyarakat terhadap aturan dan undang-undang yang mengatur pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh kualitas layanan pelanggan yang mereka terima. Karena tingkat kepuasan yang diberikan kepada pelanggan oleh anggota komunitas sangat erat hubungannya dengan jumlah uang yang disumbangkan. Penelitian ini merupakan bagian dari kegiatan berskala lebih besar.

Self Assessment System di Indonesia bertanggung jawab atas pemungutan pajak. Karena kebijakan ini, wajib pajak sekarang bertanggung jawab untuk memenuhi semua kewajiban perpajakannya, dan tanggung jawab Kantor Pajak adalah memantau wajib pajak untuk memverifikasi bahwa mereka mematuhi kebijakan tersebut. teknik. Jika sistem perpajakan membutuhkan partisipasi wajib pajak dalam administrasi perpajakan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak harus cukup tinggi. Wajib pajak, bukan pemungut pajak, bertanggung jawab atas sebagian besar pekerjaan yang berhubungan dengan pajak; akibatnya, pembayar pajak merupakan bagian yang signifikan dari angkatan kerja. karena pembayar pajak bertanggung jawab untuk melakukan sebagian besar pekerjaan yang diperlukan untuk memenuhi kewajiban pajak. Wajib Pajak yang patuh sadar bahwa mereka wajib membayar pajaknya. Wajib Pajak yang mematuhi undang-undang menyadari kewajiban yang datang dengan membayar pajak. Kepatuhan perpajakan tidak semata-mata ditentukan oleh hal-hal teknis yang berkaitan dengan cara pemungutan, tarif pajak, teknik pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan peraturan perundang-undangan perpajakan, dan pelayanan. diberikan kepada warga negara yang telah berkontribusi pada anggaran negara. Selain itu, penting bagi wajib pajak untuk bersedia mematuhi semua peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2010: 142). Oleh karena itu, ditentukan oleh kepatuhan wajib pajak. Hal ini tergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak

terhadap undang-undang perpajakan. Oleh karena itu, semuanya bergantung pada apakah individu tersebut mematuhi undang-undang perpajakan atau tidak. Sebuah lembaga pemerintah yang dikenal sebagai Samsat bertanggung jawab untuk menyelenggarakan banyak layanan publik. Samsat memberikan layanan publik. Samsat memungut pajak mobil. Samsat adalah orang yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan tugas ini. Instansi pemerintah ini hanyalah salah satu dari sejumlah lainnya. Sistem administrasi pemerintahan yang dikenal dengan Samsat (yang merupakan singkatan dari "Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap" atau "sistem satu atap" dalam bahasa Inggris) mempersingkat layanan bagi individu yang menggunakan satu fasilitas. Samsat adalah singkatan dari "Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap". Singkatan untuk "Sistem Administrasi Satu Atap" (yang juga dapat ditulis sebagai "sistem satu atap") adalah "OSS." Samsat adalah singkatan dari "Sistem Administrasi Satu Atap Manunggal," yang diterjemahkan menjadi "sistem satu atap" dalam bahasa Inggris. Samsat adalah singkatan dari "Sistem Administrasi Satu Atap Manunggal," yang diterjemahkan menjadi "sistem satu atap" dalam bahasa Inggris. Kalimat ini disingkat dengan Samsat. Apa artinya memiliki "Sistem Administrasi Satu Atap"? Ketika digunakan, istilah "Sistem Administrasi Atap Tunggal" adalah singkatan yang dimaksud. Dalam dunia korporat, "sistem satu atap" adalah nama yang diberikan untuk jenis sistem ini. Melalui Samsat, Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) bersinergi untuk memastikan kebenaran STNK dan nomor kendaraan bermotor. Samsat memulai debutnya pada tahun 2005. Samsat adalah "Samsat." Singkatan yang diterima untuk "Samsat" adalah "Samsat." Pengajuan STNK dan MVN diproses melalui Samsat yang bertindak sebagai lembaga kliring. STNK dan Nomor Kendaraan Bermotor adalah dua tanda pengenal yang terkait dengan kontribusi keuangan yang disetorkan ke kas negara, yang dapat

berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Biaya Balik Nama Kendaraan Bermotor), atau Sumbangan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Wajib (SWDKLLJ).

Dalam rangka memberikan pelayanan yang sebesar-besarnya kepada masyarakat, Samsat Stabat Kabupaten Langkat dalam kedudukannya sebagai instansi pemerintah daerah dituntut untuk melaksanakan pelayanan wajib pajak yang menarik perhatian fiskus. Karena kabupaten merupakan komponen dari pemerintah daerah, maka kabupaten bertanggung jawab untuk memenuhi komitmen tersebut. Karena merupakan salah satu instansi yang berada dalam wilayah hukum pemerintah daerah, maka Samsat Stabat Kabupaten Langkat bertanggung jawab untuk memenuhi komitmen tersebut. Agar kabupaten dapat memenuhi kewajiban ini, mereka harus mampu memberikan berbagai layanan yang komprehensif kepada konstituen mereka. Karena tanggung jawab inilah Samsat Stabat Kabupaten Langkat dianggap sebagai syarat wajib undang-undang. Sangatlah penting untuk memastikan bahwa proses pengumpulan pajak disinkronkan dengan penyampaian layanan yang diselenggarakan dengan kriteria yang seketat mungkin. Hal ini disebabkan karena wajib pajak tidak memperoleh keuntungan secara langsung dari pembayaran pajaknya. Kemewahan ini, pada gilirannya, memaksa pembayar pajak untuk mematuhi segalanya; gratifikasi ini, pada gilirannya, mendorong wajib pajak untuk membayar pajaknya; dll. Jika pelanggan diberikan layanan berkualitas tinggi dengan cara yang memenuhi kebutuhan mereka, hal ini akan menyebabkan pelanggan puas di kalangan pembayar pajak, yang kemudian akan memiliki kemungkinan lebih besar untuk melakukan pembayaran pajak.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas maka tujuan penelitian ini antara lain untuk: mengevaluasi tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor

Samsat Stabat Daerah Langkat; mengkaji dampak kualitas pelayanan terhadap kepatuhan masyarakat; dan mengevaluasi jumlah kepatuhan.

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif kuantitatif. Penelitian asosiatif meneliti efek dari dua atau lebih komponen, bukan hanya interkoneksinya. Metode penelitian kuantitatif, sering dikenal dengan metode penelitian positivis, meneliti populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data menggunakan alat penelitian, dan menganalisis data statistik untuk menguji hipotesis. Penelitian kuantitatif mengevaluasi populasi atau sampel. Peneliti mengumpulkan sebagian besar data mereka dengan mengajukan pertanyaan kepada peserta. Kantor Stabat SAMSAT Kabupaten Langkat menjadi lokasi di penelitian ini: Jalan T. Umar No.1, Kwala Bingai Kec. Stabat, Kabupaten Langkat, Sumatera Utara 20811. Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan terhadap sampel populasi untuk keperluan pengujian ini, Kantor Samsat Stabat Kabupaten Langkat telah menerima pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dari 53.210 orang yang berbeda.

Menggunakan metode yang dikenal sebagai purposive sampling, penulis akan menentukan berapa banyak sampel yang diperlukan untuk penelitian mereka dan kemudian mengumpulkan sampel tersebut. Metode pengambilan sampel dari sejumlah sumber data yang berbeda dengan tetap mengingat seperangkat kriteria yang telah ditentukan sebelumnya disebut sebagai sampling objektif. Menurut Arikunto (2012:120), suatu penelitian dianggap sebagai penelitian populasi jika populasi yang diteliti kurang dari seratus orang. Dalam konteks contoh khusus ini, penting untuk mempertimbangkan situasi secara keseluruhan. Jika ada lebih dari 100 orang dalam populasi, Anda dapat mengambil 10–15, 20–25, atau bahkan lebih dari persentase sampel tersebut. Karena itu, perkiraan populasi bisa naik. Populasi sampel tumbuh seiring dengan populasi

keseluruhan. Untuk menghitung proporsi populasi yang harus dijadikan sampel, rumus Slovin yang diberikan di bawah ini harus digunakan, menurut Sugiyono (2007:87). Di bawah ini adalah rumus ini:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen selonggaran ketidaktelitian 10%

Untuk keperluan percakapan ini, nilai total sampel dihitung menjadi 99,81, dan kemudian dibulatkan menjadi 100. Perhitungan yang dilakukan pada sampel di paragraf sebelumnya memungkinkan untuk mendapatkan kesimpulan ini dari mereka. . Dalam penelitian ini, wajib pajak PKB yang membayar pajak kendaraan bermotor dan berdomisili utama di Kantor Samsat Stabat Kabupaten Langkat menjadi fokus pemeriksaan.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih menggunakan metode Probability Sampling daripada metode Proportional Random Sampling. Penelitian ini memanfaatkan sistem pengukuran serbaguna yang diturunkan dari skala Likert adalah jenis skala yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian (fenomena sosial tertentu), seperti “sikap, pendapat, dan persepsi sosial seseorang atau sekelompok orang”. Pada skala Likert, setiap opsi respons yang mungkin diberi nilai poin antara 1 dan 5, dengan 1 mewakili respons yang paling tidak diinginkan dan 5 mewakili respons yang paling diinginkan. Skala Likert lima poin.

Tabel 2. Pengukuran Dengan Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot Penilaian
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Untuk mengumpulkan informasi guna kepentingan penyelidikan ini, dibuat kuesioner dalam bentuk checklist yang menggunakan skala Likert. Individu yang mengikuti survei diminta untuk memberikan jawaban mereka atas pilihan pertanyaan yang diajukan. Kami akan dapat menghitung skor individu untuk setiap pertanyaan serta skor keseluruhan berdasarkan temuan penelitian. Skor ini akan disajikan dalam bentuk rata-rata. Perbandingan akan dilakukan antara skor ini dan skor lainnya yang diperoleh.

PLS adalah singkatan dari "Partial Least Square", yang merupakan nama perangkat lunak yang digunakan untuk melakukan tugas analisis data di komputer demi penyelidikan ini. Analisis persamaan struktural berbasis varians (SEM) adalah apa yang dimaksud ketika orang berbicara tentang "kuadrat terkecil parsial" (PLS). Teknik ini memungkinkan pengukuran simultan dan evaluasi model struktural. "PLS" adalah singkatan dari "partial least squares" jika disingkat. "PLS" berarti analisis "kuadrat terkecil parsial".

Sedangkan uji validitas menilai dapat tidaknya instrumen penelitian mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas menganalisis instrumen penelitian untuk melihat apakah secara akurat mengukur karakteristik yang diperlukan. Bandingkan hasil yang ditemukan oleh instrumen penelitian dengan hasil yang diharapkan. Anda dapat menemukan ini dengan membandingkan grafik yang berbeda. Validitas konvergen hadir dalam model pengukuran jika ada korespondensi antara peringkat variabel dan skor indikator. Ketika banyak pengukuran memberikan hasil yang sama, ini adalah contoh validitas konvergen. Konsep validitas konvergen mengacu pada seberapa dekat dua atau lebih pengukuran bertepatan satu sama lain. Berbeda dengan dua kategori validitas lainnya, validitas konvergen berdiri sendiri. Menurut Chin dan Kalnadi (2013), halaman 54, indikator dapat diandalkan jika nilai AVE lebih besar dari 0,5 atau jika semua dimensi variabel beban eksternal memiliki nilai beban lebih besar dari 0,5. Jika kedua syarat ini

terpenuhi, maka indikasi tersebut dapat dipercaya. Untuk mempercayai petunjuk ini, kedua prasyarat ini harus dipenuhi keduanya. Validitas dapat ditentukan jika terdapat tanda yang menunjukkan bahwa semua dimensi variabel beban eksternal memiliki nilai beban lebih dari 0,5. Apakah tidak ada petunjuk lain yang menunjukkan kebenaran? Indikator ini menetapkan sejauh mana informasi tergantung. Menilai ketergantungan suatu tes juga dapat dilakukan dengan bantuan skor reliabilitas gabungan dan skor alfa Crombach. Ini adalah metrik yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat keandalan inspeksi. Saat mengukur tingkat ketergantungan tes, beberapa gejala akan muncul dengan sendirinya. Klaim yang memiliki nilai alpha lebih besar dari 0,7 berpeluang kredibel.

Metode bootstrap dengan parameter R-Square dapat digunakan dalam penyelidikan kausalitas. Tes Stone-Geisser Q-Square mengevaluasi model struktur yang dalam. Pengujian ini menghitung kontribusi nilai R2 variabel terhadap varians total. Variabel yang diuji memiliki nilai ini. Kami juga mengukur koefisien jalur struktural.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai komponen pelayanan publik, masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik yang layak dan berkualitas; karenanya, pemerintah berkewajiban untuk memberikan tingkat pelayanan yang sebaik-baiknya kepada semua orang, tanpa membuat pengecualian dan tanpa menunjukkan preferensi apa pun. orang menjadi sasaran diskriminasi tidak lain karena fakta bahwa mereka adalah anggota budaya tertentu. Untuk keperluan parameter pemeriksaan ini, peserta diperlakukan seolah-olah sebagai wajib pajak, dan mereka memenuhi syarat-syarat perjanjiannya dengan memberikan kontribusi terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor. Orang-orang perlu menerima layanan yang cukup tinggi agar mereka dapat memenuhi tanggung jawab mereka kepada pembayar pajak dan menggunakan hak yang menjadi hak mereka. Pemerintah

harus mempertimbangkan kebutuhan masyarakat untuk memberikan layanan yang berkualitas. Ini akan memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi harapan dan permintaan publik, memastikan kepuasan pelanggan. Masuk akal untuk mengantisipasi bahwa orang yang memanfaatkan layanan publik akan merasakan kepuasan sebagai akibat langsung dari penyediaan layanan tersebut. Masyarakat perlu bersedia memberikan kontribusi kepada pemerintah dalam bentuk pajak agar ada kepatuhan masyarakat. Selain itu, masyarakat juga perlu memiliki akses terhadap pelayanan publik yang berkualitas. Ini adalah sesuatu yang hanya dapat dicapai dengan menjadikan persyaratan dan kebutuhan masyarakat secara keseluruhan sebagai prioritas terbesar. Tidak ada cara lain untuk menyelesaikan ini. Tidak ada solusi lain untuk masalah ini yang dapat ditemukan.

“Setiap kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau instansi pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat setempat” itulah yang kami maksud ketika berbicara tentang “pelayanan publik”. Memberikan layanan kepada publik dapat dipahami dalam beberapa cara yang berbeda. Salah satu definisi alternatif dari "pelayanan publik" menggambarkannya sebagai "aktivitas apa pun yang dilakukan oleh seorang individu." “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau instansi pemerintah” adalah yang kami maksud ketika berbicara tentang “pelayanan publik”. Banyak definisi yang ada. Layanan ini mengikuti semua undang-undang dan norma perusahaan atau pemerintah. Pemerintah harus menyediakan layanan berkualitas tinggi untuk memastikan kepuasan pelanggan. Masyarakat masih menganggap aparat pemerintah memberikan pelayanan yang buruk dan tidak mengutamakan kepentingan masyarakat bahwa adalah tanggung jawab pemerintah, dalam kapasitasnya sebagai penyedia layanan, untuk menempatkan perhatian dan kebutuhan masyarakat di atas

pertimbangan lain untuk melindungi kepentingan masyarakat umum. Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan masyarakat terhadap pemerintah terkait dengan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Berikut ini adalah beberapa alasan mengapa peneliti memutuskan untuk melakukan studi khusus ini, serta fakta-fakta yang menyebabkan terbentuknya keputusan ini.

Sarana dan prasarana yang disediakan oleh Samsat Stabat cukup memadai untuk dilakukan evaluasi terhadap tingkat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Jawabannya adalah ya atau tidak untuk kedua pertanyaan tersebut. kualitas yang cocok untuk penyampaian layanan dan pengumpulan pajak mobil. Ini adalah pertimbangan yang cukup signifikan. Dalam skenario khusus ini, terdapat ruang tunggu yang sangat besar, sejumlah besar komputer, dan sejumlah besar personel dari lembaga penegak hukum. Dengan sarana dan prasarana yang memadai, membayar pajak kendaraan bermotor menjadi lebih mudah. Anda tidak akan kesulitan mencari tahu bagaimana melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor saat berkunjung ke Samsat Stabat. Hal ini dikarenakan akses terhadap sarana dan prasarana yang memadai diperlukan agar seseorang dapat dipandang kompeten. Dalam hal pengurusan dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, pegawai di Kantor Samsat Stabat harus dapat memberikan pelayanan yang sebaik dan sebaik mungkin secara manusiawi agar dapat memenuhi kebutuhan dan memenuhi harapan masyarakat setempat. . Ini diperlukan agar karyawan dapat memenuhi persyaratan dan kebutuhan masyarakat. Setelah itu, mereka akan dapat melakukan pelayanan pada tingkat kualitas yang diharapkan dari mereka. memiliki dampak positif pada kesehatan dan kesejahteraan individu dan masyarakat secara keseluruhan. Mereka tidak akan dapat menawarkan layanan yang memuaskan tuntutan dan keinginan tersebut sampai waktu yang memungkinkan. publik. Karena ini adalah

layanan publik, mereka berkewajiban untuk memberikan dukungan yang cepat dan sesuai kepada masyarakat setiap saat. Pegawai mampu menanggapi pengaduan masyarakat, memberikan pelayanan yang menyenangkan kepada Wajib Pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor, serta melaksanakan kewajiban yang telah dibebankan kepadanya. cara terbaik untuk menangani situasi tersebut.

Menurut temuan penelitian saya, salah satu aspek terpenting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan layanan dengan kualitas terbaik kepada sebanyak mungkin individu yang dapat dipraktikkan. Akhiri ini secepat mungkin. Saya menemukan hubungan antara kepatuhan wajib pajak dan kualitas layanan. Berdasarkan temuan uji analisis jalur, variabel kualitas pelayanan memiliki koefisien pengaruh sebesar 0,886 terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Informasi tersebut diperoleh dengan melakukan kajian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan karakteristik perilaku Wajib Pajak yang patuh, dan hasil analisis tersebut merupakan data. Korelasi yang ada antara indikator kualitas pelayanan dan variabel kepatuhan wajib pajak memberikan bukti untuk pernyataan ini. Hasil uji route analysis yang dilakukan terhadap komponen kualitas pelayanan dan variabel kepatuhan wajib pajak mengarah ke arah tersebut. Penyelidikan membawa peneliti pada kesadaran bahwa faktor-faktor yang terdiri dari kualitas pelayanan berpengaruh pada variabel yang mewakili kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang telah dilakukan mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak menunjukkan hal tersebut. Studi ini berusaha menjelaskan dinamika kolaborasi mereka.

Para peneliti mengajukan pertanyaan tentang setiap tanggapan dalam konteks totalitas. Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berada di wilayah hukum wilayah Stabat. Para detektif menginterogasi setiap orang yang telah mengambil bagian dalam survei mereka. Anggota staf yang dikenal

sebagai peneliti adalah individu yang ditugasi dengan kewajiban untuk benar-benar melakukan survei. Pertanyaan dalam jajak pendapat yang meminta responden untuk menunjukkan apakah anggota staf dapat berkomunikasi secara efektif mendapat skor 4,37, menjadikannya pertanyaan yang memperoleh rata-rata skor tertinggi secara keseluruhan. Skor 4,37 diberikan untuk pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk menentukan apakah personel staf dapat berkomunikasi secara efektif atau tidak. Hasil survei diringkas dan diberikan kepada Anda dalam satu halaman untuk kenyamanan dan referensi Anda. Hal ini memberikan kepercayaan pada gagasan bahwa sebagian besar orang yang berada dalam masyarakat secara keseluruhan berpendapat bahwa tingkat komunikasi yang terjadi antara anggota staf yang bekerja di Kantor Samsat Stabat termasuk tingkat tertinggi. Asumsi bahwa wajib pajak memiliki kesadaran yang memadai tentang aturan dan peraturan perpajakan memperoleh skor rata-rata 3,89, yang merupakan skor terendah dari semua argumen. Skor untuk pernyataan ini lebih rendah daripada skor potensial lainnya yang dapat diberikan kepadanya. Klaim ini telah diberikan skor setinggi mungkin, yang merupakan skor terendah yang dapat diberikan. Skor serendah mungkin adalah skor setinggi mungkin. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mengetahui pedoman yang telah disusun; namun perlu adanya sosialisasi tambahan terkait dengan peraturan perundang-undangan yang telah dibentuk namun memerlukan penguatan tambahan agar tingkat pengetahuan individu semakin meningkat.

Menurut hasil penelitian ini, Hanya ada satu cara untuk memahami hubungan antara memberikan pelayanan prima dan memenuhi persyaratan wajib pajak. Kesimpulan ini dapat ditarik dari pengamatan penelitian. Pelayanan wajib pajak dikatakan berdampak pada kepatuhan, seperti dikemukakan Devano dan Rahayu. Layanan masyarakat yang berlevel tinggi dan berfokus pada

kesopanan membantu memastikan kepatuhan. Ini menunjukkan bahwa lembaga pemerintah telah menyumbangkan sesuatu yang bernilai bagi masyarakat, yang diharapkan mengingat tanggung jawab pemerintah untuk menjadi kekuatan demi kebaikan di dunia. Kami hadir untuk melayani masyarakat.

Melihat berbagai kemungkinan tersebut, aspek kualitas pelayanan berpotensi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Temuan menunjukkan korelasi antara variabel yang didukung oleh analisis statistik. Inilah alasannya. Sepotong informasi itu menjelaskan alasannya. Itu adalah mesin di balik segalanya. Hasil temuan menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan oleh Kantor Samsat Stabat Kabupaten Langkat berhubungan dengan tingkat kepatuhan yang dicapai wajib pajak. Ada hubungan yang positif dan signifikan secara statistik antara elemen-elemen ini. Kedua belah pihak berdiri untuk mendapatkan keuntungan dari hubungan kerja sama yang langgeng. Fakta bahwa pengamatan ini sesuai dengan hipotesis yang dinyatakan sebelumnya dan dilambangkan dengan huruf Ha memungkinkan seseorang untuk sampai pada kesimpulan bahwa hipotesis itu akurat. Dengan kata lain, hipotesis H_0 tidak didukung oleh bukti apa pun, sedangkan hipotesis H_a memang memiliki bukti untuk mendukungnya. Hasil penyelidikan ini menunjukkan bahwa hipotesis yang dibahas dalam bab sebelumnya adalah valid, yang menambah legitimasi ide-ide yang telah diberikan.

KESIMPULAN

Terkait Pembicaraan, Temuan Penelitian pada Subyek Temuan Penelitian pada Subyek Penelitian Kantor Samsat Stabat Kabupaten Langkat tentang Kualitas Layanan dan Kepatuhan Wajib Pajak menghasilkan kesimpulan sebagai berikut: 1) Berdasarkan banyaknya tanggapan, variabel (x) berhubungan dengan skor kualitas layanan 4,25 dari 5,00. Perhatikan balasannya. Kualitas

layanan bisa tinggi. Variabel kepatuhan wajib pajak y juga mendapat skor 4,09 dari 5,00, menempatkannya pada kelompok skor tinggi. Ini membuatnya menjadi variabel. Dengan skor tersebut, maka Kantor Samsat Stabat Kabupaten Langkat termasuk dalam kategori paling sesuai dengan standar wajib pajak. Hal ini memberikan kesan bahwa pelayanan sudah sesuai dengan standar masyarakat. 2) Temuan berikut berasal dari analisis data yang diperoleh dari Kantor Samsat Stabat Kabupaten Langkat tentang kualitas pelayanan yang diberikan dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menyelidiki hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan pada Kantor Samsat Stabat Kabupaten Langkat dan sejauh mana kepatuhan wajib pajak terhadap hukum. tingkat kepatuhan wajib pajak yang lebih besar terkait dengan efek ini, karena kualitas layanan memiliki efek menguntungkan yang besar pada kepatuhan, dan tingkat kepatuhan yang lebih besar terkait dengan efek ini. Hipotesis yang dikemukakan di sini didukung oleh temuan proyek penelitian berjudul “Result For Inner Weight” yang menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur 0,932 lebih dari 0,7 dan nilai t untuk t tabel adalah 71,905 kali lebih besar dari 1,66. 3) Peningkatan tingkat kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 86,9%, menyisakan 13,1% untuk variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini. Dalam skala satu sampai lima, pelayanan yang diberikan oleh Kantor Samsat Stabat Kabupaten Langkat tergolong tinggi atau cukup. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kantor Samsat Stabat Kabupaten Langkat menjadi lokasi kajian setelah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) selesai. Dokumen ini merupakan bukti bahwa wajib pajak telah bertindak sesuai dengan hukum karena di tempat tersebut dilakukan penelitian. Sudah selayaknya petugas atau pegawai pelayanan memiliki tanggung jawab yang baik terhadap pekerjaan yang

dilakukannya, sesuai dengan temuan analisis data yang dilakukan karena adanya pengaruh kualitas pelayanan secara umum, termasuk kualitas dan kuantitas pekerjaannya. Juga bagus adalah situasi di mana semua tugas diselesaikan segera sesuai dengan jumlah waktu yang diberikan, dan ikatan kerja sama tetap terjaga. Hal ini dikarenakan sudah selayaknya petugas atau pegawai dinas memiliki tanggung jawab pekerjaan yang memadai, serta kualitas dan jumlah pekerjaannya sudah sesuai.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah. W. dan Jogiyanto. H. M. 2009. *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Abdillah. W. dan Jogiyanto. H. M. (2015). *“Partial Least Square (PLS)-Anternative Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis”*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Arikunto. (2002). *“Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal”*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Batinggi. Ahmad. (2011). *“Manajemen Pelayanan Umum”*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Gramedia Pustaka, 2008.
- Devano, Sony Dan Rahayu Kurnia Siti. (2006). *“Perpajakan Konsep, Teori Dan Konsep”*. Jakarta : Kencana.
- Hasan, M. Iqbal. (2002). *“Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya”*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Lupiyoadi. R. (2013). *“Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi Tiga”*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, (2013). *“Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal”*. Yogyakarta :Graha Ilmu.
- Resmi, Siti 2017 *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta Salemba Empat.
- Sarjono, Haryadi., Winda Julianita. 2014. *“Structural Equation Modeling (SEM)”*. Jakarta: Salemba Empat
- Siahaan Marihot P. 201. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Edisi Revisi. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Sinambela.L.P. (2011). *“Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi”*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiono.2015. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, (2009).*“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D”*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2010).*“Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D”*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2012).*“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D”*. Bandung: Alfabeta.