

ABSTRAK

Amalia Purnama Sari (2024) : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta.”

Hingga 70% dari total pendapatan di Indonesia berasal dari sector perpajakan. Kesadaran mengenai kewajiban dan hak perpajakan sangat penting bagi wajib pajak hal itu untuk mengoptimalkan penerimaan pajak. Salah satu kewajiban perpajakan adalah pajak kendaraan bermotor yang dikelola daerah. Berdasarkan data, permasalahan yang terjadi saat ini ialah meskipun jumlah kendaraan bermotor bahwa Di kota Bandung tercatat adanya penambahan jumlah kendaraan bermotor dalam 3 tahun terakhir, namun jumlah KTMDU dan KBMDU masih tinggi, sehingga menyebabkan adanya fluktuasi dalam 5 tahun terakhir terkait wajib pajak yang membayar pajak kendaraannya. Pelayanan administrasi perpajakan, memiliki keterkaitan sejauh mana terpenuhinya kewajiban perpajakan Oleh karena itu, memberikan pelayanan terbaik dianggap sebagai salah satu elemen kunci dalam meningkatkan penerimaan pajak. Idealnya kualitas layanan jika harapan pengguna terpenuhi, dimana layanan yang diberikan baik dan memuaskan mereka menerima pelayanan sesuai dengan harapan mereka.

Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel 100 untuk mengumpulkan data, menganalisisnya menggunakan SPSS, dan menguji hasilnya menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk memastikan apakah kualitas pelayanan berdampak pada kepatuhan wajib pajak di PPPD III Kota Bandung. Teori Zheitaml mendefinisikan variabel kualitas pelayanan dan mencakup beberapa indikasi, termasuk *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Selain itu, kepatuhan pajak menerapkan teori Nurmatu dengan indikator kepatuhan formal dan material.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *tangibel* berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$. Dimensi *reliability* berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi sebesar $0.005 < 0.05$. Dimensi *responsiveness* berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi sebesar $0.003 < 0.05$. Dimensi *assurance* berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi sebesar $0.034 < 0.05$. Dimensi *emphaty* berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi sebesar $0.012 < 0.05$. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara simultan dterhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi ($0.002 < 0.005$) Hal ini mengindikasikan pengaruh yang signifikan terdapat pada variabel yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di PPPD III Kota Bandung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

Amalia Purnama Sari (2024): *"The Effect of Service Quality on Motor Vehicle Taxpayer Compliance at the Bandung City Region Iii Soekarno Hatta Regional Revenue Management Center."*

Up to 70% of total revenue in Indonesia comes from the taxation sector. Awareness of tax obligations and rights is very important for taxpayers to optimize tax revenue. One of the tax obligations is the regionally managed motor vehicle tax. Based on the data, the current problem is that although the number of motorized vehicles in the city of Bandung has recorded an increase in the number of motorized vehicles in the last 3 years, the number of KTMDU and KBMDU is still high, causing fluctuations in the last 5 years regarding taxpayers who pay their vehicle taxes. Tax administration services are related to the extent to which tax obligations are fulfilled. Therefore, providing the best service is considered as one of the key elements in increasing tax revenue. Ideally, the quality of service if user expectations are met, where the services provided are good and satisfying they receive services according to their expectations.

Data for this study were gathered using a questionnaire with a sample size of 100, analyze it using SPSS, and test the results using basic linear regression analysis in order to ascertain if service quality has an impact on taxpayer compliance in PPPD III Bandung City. The Zheitaml theory defines the service quality variable and includes multiple indications, including tangible, assurance, responsiveness, empathy, and reliability. Additionally, the Nurmatu theory is applied to the taxpayer compliance variable, which includes formal and material compliance indicators.

Based on the research results, the tangible dimension has a significant effect with a significance value of $0.000 < 0.05$. The reliability dimension has a significant effect with a significance value of $0.005 < 0.05$. The responsiveness dimension has a significant effect with a significance value of $0.003 < 0.05$. The assurance dimension has a significant effect with a significance value of $0.034 < 0.05$. The empathy dimension has a significant effect with a significance value of $0.012 < 0.05$. Service quality has a simultaneous influence on service quality with a significance value of $(0.002 < 0.005)$ This indicates that a significant influence exists on variables related to service quality on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes at PPPD III Bandung City.

Keywords: *Service Quality, Taxpayer Compliance, Motor Vehicle Taxes*