PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

(Studi Pada Kantor Samsat Kabupaten Bondowoso)

ABSTRAK

Faisal Ridwandi, Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember, Juli 2022, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Kantor Samsat Kabupaten Bondowoso). Dosen Penguji: Dr. Abadi Sanosra, SE,MM. Dosen Pembimbing Utama: Dr. Arik Susbiyani, SE ,M.Si. Dosen pembimbing pendamping: Dr. Ir Eko Budi Satoto,M.MT.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas dan inovasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening. Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Bondowoso dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang wajib pajak. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik accidental sampling. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor terhadap kepuasan wajib pajak Pada Kantor SAMSAT Bondowoso. Terdapat pengaruh positif dan signifikan inovasi pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor SAMSAT Bondowoso. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor SAMSAT Bondowoso. Terdapat pengaruh positif dan signifikan inovasi pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor SAMSAT Bondowoso. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Pada Kantor SAMSAT Bondowoso. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak Pada Kantor SAMSAT Bondowoso. Terdapat pengaruh positif dan signifikan inovasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak Pada Kantor SAMSAT Bondowoso.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, inovasi pelayanan, kepuasan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and innovation on taxpayer compliance through taxpayer satisfaction as an intervening variable. This research was conducted at the Bondowoso Samsat Office with a total sample of 100 taxpayers. Sampling technique using accidental sampling technique. Data collection techniques using

questionnaires and documentation. The results showed that there was a positive and significant influence on the quality of motor vehicle tax services on taxpayer satisfaction at the Bondowoso SAMSAT Office. There is a positive and significant effect of service innovation on taxpayer satisfaction at the Bondowoso SAMSAT Office. There is a positive and significant effect of service quality on taxpayer compliance at the Bondowoso SAMSAT Office. There is a positive and significant effect of service innovation on taxpayer compliance at the Bondowoso SAMSAT Office. There is a positive and significant effect of taxpayer satisfaction on taxpayer compliance at the Bondowoso SAMSAT Office. There is a positive and significant effect on the quality of motor vehicle tax services on taxpayer compliance through taxpayer satisfaction at the Bondowoso SAMSAT Office. There is a positive and significant effect of service innovation on taxpayer compliance through taxpayer satisfaction at the Bondowoso SAMSAT Office.
Keywords: service quality, service innovation, taxpayer satisfaction, taxpayer compliance.

PENDAHULUAN

Optimalisasi pemungutan penerimaan pajak sangat bergantung kepada kepatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Kepatuhan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kesejahtaraan masyarakat akan tercapai apabila tingkat kepatuhan pajak secara tidak langsung dapat mempengaruhi ketersediaan pendapatan untuk belanja. Semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya (Nugroho dan Rita, 2016).

Kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor akan timbul manakala wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang dirasakan saat melakukan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor. Kepuasan wajib pajak menurut Dwipayana, et al (2017) kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dengan harapannya. Kepuasan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan wajib pajak dipenuhi (Asriyanti et al., 2020). Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak.

Pembayaran pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT sebagai upaya untuk meningkatkan pendapatan daerah. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat atau publik adalah pelayanan yang berkualitas dan sesuai harapan masyarakat. Kualitas pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Salah satu kualitas pelayanan ataupun standar pelayanan adalah pelayanan prima, yaitu pelayanan yang baik sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan (Yayat, 2017).

Pelayanan prima pada organisasi publik melalui inovasi produk,

tentu akan mendapat penilaian yang baik dan memuaskan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Adanya inovasi publik akan menambah tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan publik. UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kepatuhan wajib pajak juga diakibatkan adanya kepuasan dalam hal pelayanan yang beretika. Pemenuhan etika pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Konsep ini lebih menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu delivery system yang sehat (Mirnasari, 2013).

Peningkatan kepatuhan warga masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kota Bondowoso disebabkan oleh adanya program sosialisasi, peningkatan kualitas pelayanan, penerapan inovasi pelayanan dan perbaikan etika pelayanan menyebabkan terjadinya peningkatan hasil penerimaan daerah dari pajak kendaraan bermotor. Seluruh unsur pelayanan bekerja keras bahu membahu untuk mencapai target penerimaan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor. Kantor bersama SAMSAT melakukan sejumlah gebrakan pelayanan publik dan peningkatan pelayanan publik baik dari segi peningkatan kualitas, penerapan inovasi dan peningkatan etika pelayanan.

Target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor sejak tahun 2015 sampai dengan tahun 2021, realisasi penerimaan pendapatan pajak kendaraan bermotor masih berada di bawah 95 % dari target yang ditentukan. Pada tahun 2015 sampai dengan 2017 prosentase penerimaan pajak kendaraan bermotor 92 %, pada tahun 2018 mengalami penurunan dengan prosentasi 91%, pada tahun 2019 sampai dengan 2021 mengalami kenaikan dengan prosentase sebesar 94 %. Sejak tahun 2018 telah terjadi penambahan objek pajak tetapi tidak disertai dengan peningkatan penerimaan pajak kendaraan. Golongan masyarakat yang tinggal di perkotaan dan memiliki pengetahuan tentang pentingnya kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor karena kemudahan mendapatkan akses informasi tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Bondowoso. Sedangkan masyarakat yang tinggal di pedesaan umumnya kurang patuh menjalankan kewajiban perpajakan, dikarenakan kurangnya pengetahuan tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Bondowoso.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*) di mana bertujuan untuk menjelaskan hubungan – hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya dan juga termasuk dalam penelitian konfirmatori (*confirmatory research*) karena tujuannya menjelaskan

hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis (Singarimbun dan Efendi, 2016). Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang berusaha menjelaskan dan menjabarkan kondisi masing-masing variabel secara detil serta melihat relasi atau hubungan antar variabel-variabel tersebut menggunakan data data yang diukur angka atau model matematis. Populasi penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa layanan pajak kendaraan bermotor di Kantor bersama Samsat Kota Bondowoso yang menggunakan pada bulan April 2022. Populasi wajib pajak yang terdata di Kantor bersama Samsat Kota Bondowoso pada tahun 2022 yang berdomisili di pusat kota Bondowoso. Populasi wajib pajak ini merupakan objek penelitian yang menjadi sasaran peneliti untuk menyebarkan kuesioner. Penelitian ini menggunakan accidental sampling. Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, sehingga peneliti bisa mengambil sampel pada siapa saja yang ditemui tanpa perencanaan sebelumnya. Jumlah sampel yang diambil dengan menggunakan teknik accidental sampling sebanyak 100 orang wajib pajak yang ditemui selama bulan Mei 2022.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Convergent validity dari model pengukuran dapat dilihat dari korelasi antara skor indikator dengan skor konstruknya (*loading factor*) dengan kriteria nilai *loading factor* dari setiap indikator lebih besar dari 0.7 dapat dikatakan valid.

1. *Convergent validity* untuk konstruk variabel kualitas pelayanan

Dalam penelitian ini konstruk kualitas pelayanan terdiri dari 5 indikator. Hasil output WarpPLS 5.0, menunjukan nilai *loading factor* dari indikator yaitu berada diatas 0.5. Berikut adalah penjelasan di tabel 2:

Tabel 2 *Convergent Validity* Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	*Normalized pattern loading*	Keterangan
X11	0,643	Memenuhi *Convergent validity*
X12	0.641	Memenuhi *Convergent validity*
X13	0.695	Memenuhi *Convergent validity*
X14	0.746	Memenuhi *Convergent validity*
X15	0.542	Memenuhi *Convergent validity*

Sumber: data diolah Warp PLS 5,0

Berdasarkan data pada tabel 2 diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan yang terdiri dari 5 indikator. Semua indikator memenuhi kriteria karena nilai *normalized pattern loading factor* diatas 0,5 sehingga semua indikator tersebut memenuhi kriteria *convergent validity*.

2. *Convergent validity* untuk konstruk variabel Inovasi pelayanan

Dalam penelitian ini konstruk Inovasi pelayanan terdiri dari 4 indikator. Hasil output WarpPLS 5.0, menunjukan nilai *loading factor*

dari indikator yaitu berada diatas 0.5. Berikut adalah penjelasan di tabel 3:

Tabel 3 *Convergent Validity* Variabel Inovasi pelayanan

Indikator	*Normalized pattern loading*	Keterangan
X21	0,603	Memenuhi *convergent validity*
X22	0,840	Memenuhi *convergent validity*
X23	0,709	Memenuhi *convergent validity*
X24	0,623	Memenuhi *convergent validity*
X25	0,915	Memenuhi *convergent validity*

Sumber: data diolah Warp PLS 5,0

Berdasarkan data pada tabel 3 diatas menunjukkan bahwa variabel Inovasi pelayanan yang terdiri dari 5 indikator menunjukkan nilai *normalized pattern loading factor* diatas 0,5 sehingga ke lima indikator tersebut memenuhi kriteria *convergent validity*.

3. *Convergent validity* untuk konstruk variabel Kepuasan wajib pajak

Dalam penelitian ini konstruk motivasi kerja terdiri dari 4 indikator. Hasil output WarpPLS 5.0, menunjukan nilai *loading factor* dari indikator yaitu berada diatas 0.5. Berikut adalah penjelasan di tabel 4:

Tabel 4 *Convergent Validity* Variabel Kepuasan wajib pajak

Indikator	*Normalized pattern loading*	Keterangan
Z1	0,588	Memenuhi *convergent validity*
Z2	0,662	Memenuhi *convergent validity*
Z3	0,849	Memenuhi *convergent validity*
Z4	0,593	Memenuhi *convergent validity*

Sumber: data diolah Warp PLS 5,0

Berdasarkan data pada tabel 4 menunjukkan bahwa variabel kepuasan wajib pajak yang terdiri dari 4 indikator menunjukkan nilai *normalized pattern loading factor* diatas 0,5 sehingga ke lima indikator tersebut memenuhi kriteria *convergent validity*.

4. *Convergent validity* untuk konstruk variabel Kepatuhan wajib pajak

Dalam penelitian ini konstruk Kepatuhan wajib pajak terdiri dari 4 indikator. Hasil output WarpPLS 5.0, menunjukan nilai *loading factor* dari indikator yaitu berada diatas 0.5. Berikut adalah penjelasan di tabel 5:

Tabel 5 *Convergent Validity* Variabel Kepatuhan wajib pajak

Indikator	*Normalized pattern loading*	Keterangan
Y1	0,636	Memenuhi *convergent validity*

Y2	0,635	Memenuhi *convergent validity*
Y3	0,671	Memenuhi *convergent validity*
Y4	0,576	Memenuhi *convergent validity*
Y5	0,730	Memenuhi *convergent validity*

Sumber: data diolah Warp PLS 5,0

Berdasarkan data pada tabel 5 diatas menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak yang terdiri dari 5 indikator menunjukkan nilai *normalized pattern loading factor* diatas 0,5 sehingga ke empat indikator tersebut memenuhi kriteria *convergent validity*. Dibawah ini adalah tabel hasil *cross loading* antara indikator dengan konstruknya:

Tabel 6 Uji Validitas Dengan *Combined Loadings And Cross-Loadings*

Indikator	Hasil pengujian	P Value	Keterangan
X11	0,793	<0.001	Valid
X12	0,858	<0.001	Valid
X13	0,795	<0.001	Valid
X14	0,645	<0.001	Valid
X15	0,626	<0.001	Valid
X21	0,753	<0.001	Valid
X22	0,864	<0.001	Valid
X23	0,884	<0.001	Valid
X24	0,733	<0.001	Valid
X25	0,842	<0.001	Valid
Z1	0,569	<0.001	Valid
Z2	0,825	<0.001	Valid
Z3	0,531	<0.001	Valid
Z4	0,890	<0.001	Valid
Y1	0,825	<0.001	Valid
Y2	0,943	<0.001	Valid
Y3	0,865	<0.001	Valid
Y4	0,800	<0.001	Valid
Y5	0,923	<0.001	Valid

Sumber: Data diolah Warp PLS 5.0

Berdasarkan hasil output pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa korelasi masing masing konstruk dan indikator variabel memenuhi kriteria *discriminant validity*, dimana seluruh konstruk laten memprediksi indikator mereka lebih besar dari 0,5 dan p value lebih kecil dari 0,05.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi instrumen dengan menggunakan *software Warp* PLS 5.0 ditunjukkan dengan nilai *Composite Realibility* dan *cronbach's alpha* sebagai berikut:

Tabel 7 Uji Reliabilitas

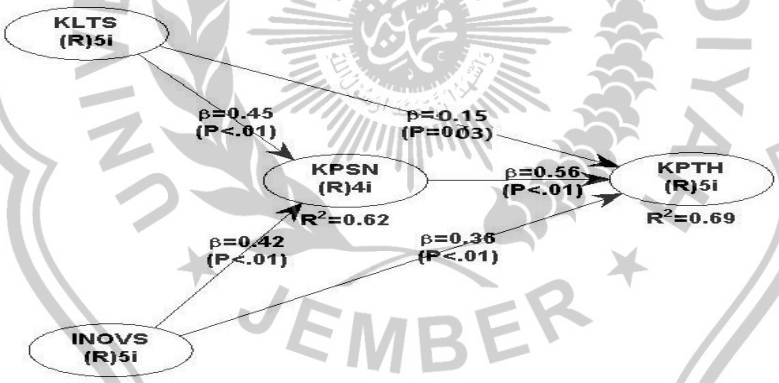
Jenis Pengujian	Variabel	Hasil	Standar	Keterangan
Composite reliability coefficients	Kualitas pelayanan	0,858	0,600	Reliabel
	Inovasi pelayanan	0,883	0,600	Reliabel
	Kepuasan wajib pajak	0,867	0,600	Reliabel
	Kepatuhan wajib pajak	0,919	0,600	Reliabel
Cronbach's alpha coefficients	Kualitas pelayanan	0,777	0,600	Reliabel
	Inovasi pelayanan	0,832	0,600	Reliabel
	Kepuasan wajib pajak	0,802	0,600	Reliabel
	Kepatuhan wajib pajak	0,881	0,600	Reliabel

Sumber: Data diolah Warp PLS 5.0

Pengujian Model Regresi Jalur

Pengujian hipotesis terhadap koefisien jalur antara variabel dengan membandingkan angka p *value* dengan alpha (0.05). Hipotesis penelitian dapat dinyatakan diterima apabila nilai P-*value* < 0,05. Besarnya p – *value* diperoleh dari output pada Warp PLS 5.0.

Gambar 4.1 Model Pengujian *Structural Equation Modelling Warp* PLS



Sumber: Data diolah Warp PLS 5.0

Koefisien pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak adalah β = 0,54 dengan nilai p < 0,01. Hasil ini signifikan karena p *value* lebih kecil dari 0,05. Koefisien pengaruh variabel inovasi pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak adalah β = 0,15 dengan nilai p = 0,03. Hasil ini tidak signifikan karena p *value* lebih besar dari 0,05. Koefisien pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah β = 0,05 dengan nilai p <0.01. Hasil ini signifikan karena p *value* lebih kecil dari 0,05. Koefisien pengaruh variabel inovasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah β = 0,51 dengan nilai p < 0,01. Hasil ini signifikan karena p *value* lebih kecil dari 0,05. Koefisien pengaruh variabel Kepuasan wajib pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak adalah β = 0,51 dengan nilai p<0,01. Hasil ini signifikan karena p *value* lebih besar dari 0,05.

Tabel 4.16 Analisis Jalur Warp PLS 5.0

Path coefficients				
	KP	IP	KPSN	KPTH
KP				
IP				
KPSN	0.544	0.148		
KPTH	0.047	0.505	0.506	
P values				
	KP	IP	KPSN	KPTH
KP				
IP				
KSDR	<0.001	0.03		
KPTH	0.318	<0.001	<0.001	

Sumber: Data diolah Warp PLS 5.0

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Masyarakat pengguna jasa layanan publik selalu memiliki harapan bahwa layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, aparat pemerintah juga memberikan layanan secara profesional, efektif dan efisien. Untuk mencapai kepuasan wajib pajak, maka layanan publik harus memenuhi kriteria kualitas layanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah β = 0,15 dengan nilai p =0,03. Hasil ini tidak signifikan karena p *value* lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti menolak hipotesis H1 yang berbunyi: terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Bondowoso. Artinya kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak masyarakat pada Kantor Samsat Kabupaten Bondowoso.

Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Inovasi yang dilakukan oleh organisasi publik akan menciptakan kepatuhan wajib pajak publik yang lebih baik. Untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak publik dapat berjalan lebih baik dengan adanya inovasi, maka diperlukan penilaian terhadap keberhasilan inovasi pelayanan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien pengaruh variabel inovasi pelayanan terhadap Kepatuhan wajib pajak adalah β = 0,51 dengan nilai p < 0,01. Hal ini berarti menerima hipotesis H2 yang berbunyi: terdapat pengaruh Inovasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Bondowoso. Artinya semakin baik inovasi pelayanan yang dilakukan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Bondowoso.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Tujuan utama lembaga pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat adalah untuk meningkatkan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor agar terwujudnya kepuasan wajib pajak. Kesadaran ini dapat terwujud apabila layanan yang diberikan sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar layanan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak adalah $\beta = 0,54$ dengan nilai $p < 0,01$. Hasil ini signifikan karena p *value* lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti menerima hipotesis 3 yang berbunyi: terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Bondowoso. Artinya semakin baik kualitas layanan maka akan meningkatkan kepuasan wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Bondowoso.

Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Inovasi dalam layanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, namun dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan pada inovasi yang ada. Kreasi dan inovasi adalah suatu kemampuan untuk memindahkan sumber daya yang kurang produktif menjadi sumberdaya yang produktif sehingga memberikan nilai ekonomis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien pengaruh variabel inovasi pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak adalah $\beta = 0,15$ dengan nilai $p = 0,06$. Hasil ini signifikan karena p *value* lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti menerima hipotesis H4 yaitu terdapat pengaruh inovasi terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Bondowoso. Artinya semakin baik Inovasi pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Bondowoso.

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepuasan wajib pajak merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu organisasi publik karena masyarakat adalah pihak yang menikmati produk atau layanan yang dihasilkannya. Tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan dengan adanya survai kepuasan wajib pajak untuk mengetahui kepuasan wajib pajak yang mendapatkan layanan publik serta untuk meningkatkan kualitas layanan publik tersebut. Hasil penelitian menunjukkan koefisien pengaruh variabel kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah $\beta = 0,51$ dengan nilai $p <0,01$. Hasil ini signifikan karena p *value* lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian menerima hipotesis H5 sehingga kepuasan wajib pajak mampu berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak publik dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Bondowoso.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak

Kualitas layanan yang baik merupakan harapan masyarakat yang menggunakan jasa layanan organisasi pemerintah. Penilaian terhadap kepatuhan wajib pajak publik adalah persepsi terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan wajib pajak, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelangan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat. Hasil perhitungan analisis jalur menunjukkan koefisien 0,505 dengan nilai p value <0,01. Hal ini berarti menerima hipotesis H6 yaitu terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak publik dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Bondowoso melalui kepuasan wajib pajak. Artinya semakin baik kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan wajib pajak dan juga meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak

Layanan yang diberikan kepada masyarakat harus dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, agar dapat memuaskan kebutuhan dan harapan masyarakarat, pemerintah harus selalu mengadakan perbaikan dan pengembangan inovasi layanan publik serta peningkatan kinerja aparatur pemerintahan secara optimal. Hasil analisis jalur menunjukkan koefisien jalur 0,506 dengan nilai p value <0,001. Hal ini berarti menerima hipotesis H7 yaitu terdapat pengaruh inovasi terhadap kepatuhan wajib pajak publik dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Bondowoso melalui kepuasan wajib pajak. Artinya semakin baik penerapan inovasi pelayanan pelayanan pajak kendaraan bermotor akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan kepuasan wajib pajak.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor terhadap kepuasan wajib pajak Pada Kantor SAMSAT Bondowoso. Artinya semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin meningkatkan kepuasan wajib pajak pada saat membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan inovasi pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor SAMSAT Bondowoso. Artinya semakin baik inovasi yang dilakukan oleh kantor SAMSAT Bondowoso, maka akan meningkatkan kepuasan wajib pajak saat membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor SAMSAT Bondowoso. Artinya semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan inovasi pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor SAMSAT Bondowoso. Artinya semakin baik inovasi pelayanan yang dilakukan oleh kantor

SAMSAT Bondowoso, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Pada Kantor SAMSAT Bondowoso. Artinya semakin meningkat kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
6. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak Pada Kantor SAMSAT Bondowoso. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan oleh kantor SAMSAT Bondowoso, maka akan semakin meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor.
7. Terdapat pengaruh positif dan signifikan inovasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak Pada Kantor SAMSAT Bondowoso. Artinya semakin baik inovasi pelayanan yang dilakukan oleh kantor SAMSAT Bondowoso maka akan semakin meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan, maka saran yang diajukan oleh peneliti adalah:

1. Bagi Kantor Samsat Kabupaten Bondowoso

   Peningkatan pelayanan bagi dari segi institusi dan kelembagaan maupun dari segi pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pegawai Kantor Samsat Kabupaten Bondowoso, harus lebih ditingkatkan baik dari segi waktu penyelesaian, transparansi biaya pengurusan maupun transparansi prosedur dan tata kelola administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain itu dibutuhkan adanya kecepatan, keakuratan dan daya tanggap atas keluhan dari masyarakat agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Bondowoso.
2. Bagi peneliti yang akan datang

   Penelitian yang akan datang dapat menggunakan variabel penelitian yang sama dengan cakupan objek penelitian yang lebih luas atau membandingkan antara satu organisasi dengan organisasi yang lain, atau menggunakan model penelitian lain seperti menggunakan variabel pemoderasi.

DAFTAR PUSTAKA

Asriyanti, Nurfatma, Arif Nugroho, Racmi Yulianti. (2020). Pelayanan Publik Melalui Sistem E-Filling Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilegon. JDKLTS (*Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*) Vol. 01 No. 01 / 2020.

Dwipayana, I Made Hongki, Putu Eka Dianita Marvilianti Dewi, I Nyoman Putra Yasa. (2017). Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling Dan

Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Denpasar). *Jurusan Akuntansi Program S1* (Vol: 8 No: 2 Tahun 2017).

Mirnasari. Rina Mei, (2013) Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan dan Manajemen Publik* ISSN 2303 - 341X. Volume 1, Nomor 1, Januari 2013.

Nugroho, Aditya Dan Rita Andini, (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (studi kasus pada KPP Semarang Candi). Journal Of Accounting, Volume 2 No.2 Maret 2016.

Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. Efendi, (2016), *Metode Penelitian Survei*, Edisi Revisi, Jakarta: LP3ES.

Yayat, Rukayat, (2017), Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2 Tahun XI Juni 2017.