

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM PERSPEKTIF ISLAM DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT

Zubaidah; Ahmad Luthfi; Sri Kasnelly
Email: zubaiidah8@gmail.com

Program Studi Ekonomi Syariah
Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) An-Nadwah Kuala Tungkal.

ABSTRAK

Pelayanan merupakan salah satu hal terpenting dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini wajib pajak. Pajak sangat menentukan bagi kelangsungan eksistensi pembangunan. Penerimaan pajak sangat ditentukan oleh wajib pajak. Untuk itu perlu adanya pemahaman wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kantor Samsat Kuala Tungkal sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor berusaha melayani wajib pajak kendaraan bermotor dengan baik. Penerimaan pajak kendaraan bermotor roda dua sudah mencapai target. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui analisis statistik deskriptif masing-masing variabel, pengaruh dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan mengetahui pajak dalam perspektif Islam di kantor Samsat kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara kuesioner, dan dokumentasi. Objek penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor roda dua, sebagai populasi berjumlah 25.531 dan rumus slovin ditetapkan sampel 100. Lalu penyebaran angket dengan insidensial sampling. Analisis yang digunakan regresi linear sederhana. Pengujian hipotesis dengan uji serta mengunkan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini: 1) Berdasarkan analisis statistik deskriptif kualitas pelayanan pegawai yang dilakukan oleh kantor Samsat sudah baik, dan untuk kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak juga sudah patuh. 2) Berdasarkan uji t, terdapat pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Kabupaten Tanjung Jabung Barat, dan berdasarkan uji koefisien determinasi pengaruhnya sebesar 0,230 atau 23%. 3) Pajak menurut perspekti Islam dibolehkan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi peran dan fungsi utama dari birokrasi pemerintah, selain fungsi pengaturan, pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan. Oleh karena itu, tentunya dalam praktik penyelenggaraan layanan publik harus dikelola secara baik dan benar agar dapat memberikan suatu pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Namun, terkadang bahkan sering, harapan terhadap peran atau fungsi tersebut mengalami ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang di berikan oleh organisasi penyelenggara layanan publik.²

Penyelenggaraan pelayanan harus mampu memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat penggunaannya. Sementara itu, etika pejabat dan aparatur birokrasi pemerintahan merupakan konsep teramat penting yang harus dipahami dalam kerangka mewujudkan kualitas pelayanan publik tersebut. Karena aktor utama dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas adalah sumber daya manusia aparatur, yaitu para pejabat dan aparatur birokrasi pemerintah.³

Oleh karena itu, pengembangan pelayanan publik harus berorientasi kepada rakyat. Kepentingan masyarakat secara keseluruhan harus ditempatkan sebagai pertimbangan utama dalam mengembangkan sistem pelayanan publik. Untuk mengakomodir kepentingan masyarakat, maka dalam pelayanan publik harus memberdayakan masyarakat. Pemberdayaan warga juga dapat dilakukan apabila birokrasi pelayanan di haruskan untuk mmengembangkan saluran pengaduan dan penyampaian informasi. Hal ini berarti masyarakat memiliki kesempatan mengadu jika merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima dan memiliki hak untuk memperoleh tanggapan dari penyelenggara.⁴

Bukan saja negara yang memiliki konsep dalam hal pelayanan, Islam juga mempunyai konsep dalam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan

² Deddy Mulyadi, dkk. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*, (Bandung : Alfabeta, cv, 2016), hlm. V.

³ *Ibid*, hlm. 30-31.

⁴ *Ibid*, hlm. 39-40.

memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas, melainkan harus berkualitas kepada orang lain. Sebagaimana dalam firman Allah SWT dalam surah Al-Imran ayat 159 menyatakan bahwa:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّمْ يَكُنِ لَّهُم بَأْسٌ مِّمَّنْ حَوْلِكَ لَمَّا كَانُوا فِي أَعْيُنِنَا لَوَدَّ كُنْتُمْ وَلَوْ كُنْتُمْ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut, terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekeliling mu.” (Qs. 3/ Al-Imran : 159)⁵

Dengan ditetapkan suatu konsep pelayanan diharapkan para aparatur yang telah bertugas melayani masyarakat melakukan tugas dan kewajibannya dengan sangat baik, sehingga masyarakat merasa dilayani dengan sangat baik. Ini semua dilakukan dan diterapkan untuk mengingatkan masyarakat terhadap tugas dan kewajibannya, terutama kewajiban mematuhi pajak.

Pajak sangat menentukan bagi kelangsungan eksistensi pembangunan untuk sekarang dan masa yang akan datang. Untuk itu perlu adanya pemahaman dari anggota masyarakat khususnya bagi wajib pajak mengenai seluk-beluk perpajakan yang begitu kompleks dan rumit. Dengan memahami arti dan manfaat pajak untuk negara, akan timbul kesadaran dari masyarakat untuk secara sukarela memenuhi kewajibannya di bidang pajak. Kesadaran dari masyarakat akan melahirkan iklim perpajakan yang sehat dan mantap.⁶

Di dalam tiap-tiap masyarakat, di mana ada hubungan antara manusia dengan manusia, selalu ada peraturan yang mengikatnya yakni hukum. Hukum mengatur tentang hak dan kewajiban manusia. Demikian juga dengan pajak. Hak untuk mencari dan memperoleh penghasilan sebanyak-banyaknya membawa kewajiban menyerahkan sebagian kepada negara dalam bentuk pajak untuk membantu negara dalam meninggikan kesejahteraan umum. Begitu pula hak untuk memperoleh dan memiliki gedung, mobil dan barang lain membawa kewajiban untuk menyumbang kepada negara. Untuk itu penduduk negara berkewajiban membayar pajak kepada negara. Negara

⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah Special for Woman*, (Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema, 2009), hlm. 71.

⁶ Bohari, *Pengantar Hukum Pajak*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm. VII.

memungut pajak membawa konsekuensi bahwa negara mutlak harus berusaha meninggikan kesejahteraan masyarakat. Pajak bukan saja sebagai kewajiban belaka, melainkan juga adalah hak dari pembayar pajak (wajib pajak).⁷

Pada zamannya, Rasulullah SAW memang tidak meninggalkan harta apa pun yang dapat dibagi-bagikan kepada para ahli waris beliau. Ketika Rasulullah saw. wafat, beliau tidak pula meninggalkan uang dirham maupun dinar, tidak pula budak laki-laki maupun budak perempuan, serta tidak pula harta benda lainnya. Satu-satunya sumber pemasukan beliau adalah pajak hasil tanaman. Dari pajak hasil tanaman itulah Rasulullah saw. memberikan nafkah kepada istri-istri beliau setiap tahun.⁸

Firman Allah SWT dalam surah Al-Taubah ayat 29 mengatakan bahwa:

قَالُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ
وَرَسُولُهُ، وَلَا يَدِينُونَ دِينَ الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا
الْجِزْيَةَ عَنْ يَدٍ وَهُمْ صَاغِرُونَ ﴿٢٩﴾

mengingatkan apa yang mengingatkan oleh Allah dan Rasul-Nya dan tidak beragama dengan yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang diberikan Al-Kitab kepada mereka, sampai mereka membayar jizyah (pajak) dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk.” (Qs. 9/Al-Taubah : 29).⁹

Pembayaran pajak kendaraan bermotor yang merupakan ketetapan negara dan diatur dalam Undang-Undang nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Kendaraan bermotor ini telah berkembang dengan pesat. Perkembangan kendaraan bermotor meningkat lebih pesat dibandingkan dengan perkembangan panjang jalan. Ketidakseimbangan ini menyebabkan kepadatan pada arus lalu lintas di jalan raya. Dalam kondisi seperti itu, penambahan setiap kendaraan bermotor mengakibatkan kemacetan, memperlambat arus lalu lintas, dan memperbesar bahaya kecelakaan.

⁷ *Ibid*, hlm. 21-22.

⁸ Sulaiman An-Nadawi, *Aisyah The True Beauty*, (Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2007), hlm.165.

⁹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah Special for Woman*, (Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema 2009), hlm. 212.

Kepadatan arus lalu lintas menyebabkan dibangunnya jalan-jalan, yang beberapa saat kemudian akan padat pula karena perkembangan kendaraan bermotor.¹⁰

Begitu pentingnya pembayaran pajak kendaraan bermotor bagi negara untuk kepentingan masyarakat. Maka perlu kerja sama antara pemerintah dan masyarakat dalam membangun suatu wilayah, saling beriringan agar tercapai tujuan bersama. Kendaraan bermotor yang setiap tahunnya selalu bertambah, tentunya dapat dimanfaatkan oleh kantor Samsat untuk melakukan pemungutan pajak kepada pemilik kendaraan bermotor tersebut demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan sumber pendapatan asli daerah. Seharusnya pemerintah daerah bisa mendapatkan penerima lebih dari sektor pajak ini, tapi dilihat dari data yang ada masih terdapat beberapa wajib pajak yang menunggak pembayaran pajak kendaraan bermotor maka pemerintah tidak bisa memaksimalkan pendapatan dari sektor ini apabila terdapat beberapa kendala yaitu diantaranya tidak patuhnya wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.¹¹

Hasil observasi awal yang dilakukan peneliti kepada Bapak Fauzan Lubis selaku Ketua Sub Bagian Umum, beliau mengatakan yang menjadi penyebab masyarakat tidak mau bayar pajak adalah karena faktor ekonomi, faktor lingkungan, fasilitas jalan yang kurang memadai, dan juga pelayanan yang tidak bisa diberikan dengan sepenuhnya di daerah-daerah yang terpencil atau susah untuk dijangkau, serta kurangnya sosialisai tentang pentingnya membayar pajak bagi suatu wilayah. Bukan itu saja masyarakat juga mengeluhkan tentang pengurusan plat kendaraan bermotor 5 tahun sekali, yang mana pengurusan harus di kantor Samsat Jambi, karena motor akan dikir nomor rangka mesinnya, terutama motor yang sudah di atas 5 (lima) tahun sangat tidak memungkinkan untuk digunakan menempuh jarak cukup jauh.

¹⁰ Azhari Aziz Samudra, *Perpajakan Di Indonesia Keuangan, Pajak dan Retribusi Daerah*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), hlm. 83-84.

¹¹Desi Kusuma Wardani dkk, “*Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermoto, dan Sistem Samsat Drive THRU Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*,” *Jurnal Akuntansi* Vol. 5 No. 1, 2017, hlm. 15.

Seharusnya masyarakat dapat mengurusnya di kantor Samsat Kuala Tungkal saja dan tidak harus ke Jambi. Alhasil masyarakat enggan mengurus dan membayarnya.¹²

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana analisis statistik deskriptif masing-masing variabel?
2. Apakah terdapat pengaruh dan berapa besarnya pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat kabupaten Tanjung Jabung Barat?
3. Bagaimana pajak dalam perspektif Islam?

TUJUAN PENELITIAN

1. Mengetahui analisis statistik deskriptif masing-masing variabel.
2. Mengetahui pengaruh dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat kabupaten Tanjung Jabung Barat.
3. Mengetahui pajak dalam perspektif Islam.

TEORI OPERASIONAL

1. Kualitas Pelayanan Pegawai

Penulis menggunakan referensi dari Lembaga Negara (LAN) dan Kemenpan, terdapat 9 (Sembilan) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai yang harus di perhatikan yaitu:

- 1) Kesederhanaan
- 2) Kejelasan dan Kepastian
- 3) Keamanan
- 4) Keterbukaan

¹² Observasi awal pada tanggal 16 April 2019 di Kantor Samsat Kabupaten Tanjung Jabung Barat

- 5) Efisiensi
- 6) Ekonomis
- 7) Keadilan yang merata
- 8) Ketepatan Waktu
- 9) Kriteria Kuantitatif.

2. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Penulis menggunakan referensi dari Widya Ilmi, bahwa kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

- a) Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

KERANGKA BERPIKIR

Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan.¹³ Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis peraturan antara variabel yang diteliti.¹⁴ Kerangka pemikiran dalam penelitian ini bahwa pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Pelayanan ini sangat penting untuk dilakukan secara berkualitas agar memberikan kepuasan terhadap penerima layanan.

Menurut Hardiyansyah dengan bukunya *Kualitas Pelayanan Publik* mengatakan bahwa pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 9 (Sembilan) indikator-indikator yang telah ditetapkan oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian,

¹³ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Pers, 2015), hlm. 67.

¹⁴ *Ibid*, hlm. 66.

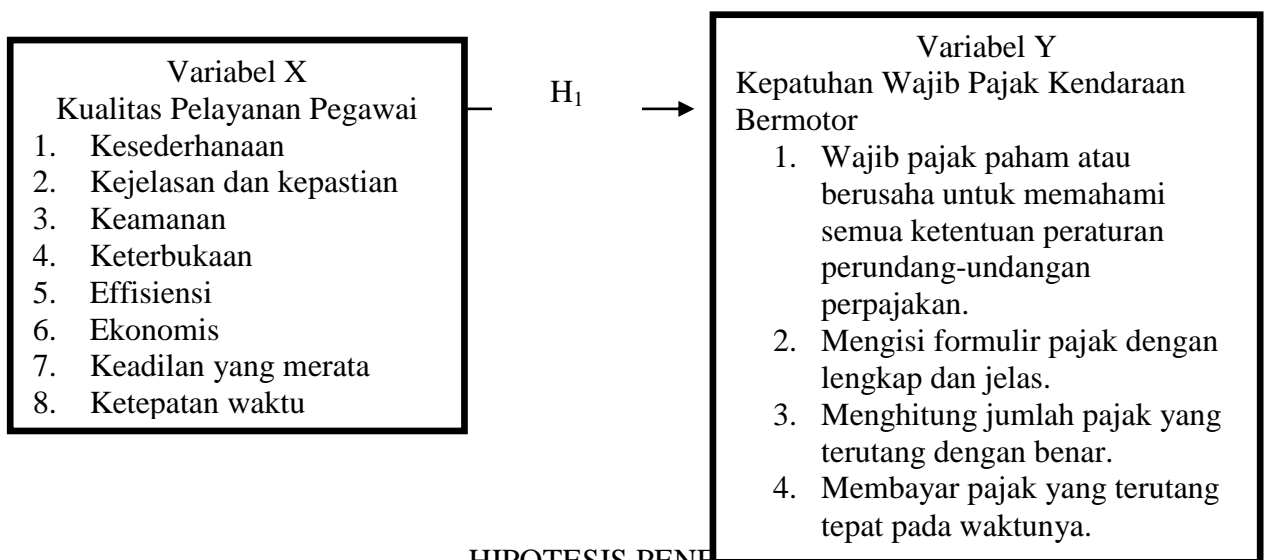
keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, ketepatan waktu, dan kriteria kuantitatif.

Masyarakat wajib pajak perlu dilayani dengan baik agar patuh dalam pajak. Kepatuhan wajib pajak ini penting karena dapat membantu pemerintah dalam penghimpunan dana untuk kepentingan belanja negara. Kepatuhan wajib pajak menurut Erard dan Feinsten yang dikutip oleh Chaizi Nasucha dikemukakan kembali oleh Siti Kurnia adalah rasa bersalah atau rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajiban dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

Wajib Pajak dikatakan patuh apabila wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya, seperti tercermin dalam situasi dimana Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 1
Kerangka Berpikir



HIPOTESIS PENELITIAN

Hipotesis merupakan dugaan sementara dari jawaban rumusan masalah penelitian.¹⁵ Hipotesis penelitian ini adalah:

H₀ : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam perspektif Islam di kantor Samsat kabupaten Tanjung Jabung Barat.

H₁ : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat kabupaten Tanjung Jabung Barat.

METODOLOGI PENELITIAN

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif.¹⁶ Pengumpulan data yang digunakan yaitu: observasi¹⁷, wawancara¹⁸ mewawancarai kepala bagian umum Bapak Fauzan Firdaus, SE, kuesioner (angket),¹⁹ dokumentasi²⁰. Jawaban setiap butir pertanyaan menggunakan skala likert berupa lima alternatif jawaban.²¹

Sedangkan jenis data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga sil wawancara peneliti dengan narasumber.²² Data primer pada penelitian ini adalah data tentang responden (nama, alamat, no. hp, agama, jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, jenis pendidikan, jenis penghasilan, kepemilikan kendaraan, merk kendaraan, jumlah kendaraan, dan jumlah pajak yang dibayar) serta pernyataan variabel X dan Y. Dan data sekunder yaitu, data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya.²³ Data

¹⁵ *Ibid*, hlm. 43.

¹⁶ *Ibid*, hlm. 8.

¹⁷ *Ibid*, hlm. 145.

¹⁸ Sugiyono, *Op.Cit.* hlm. 137.

¹⁹ V. Wiratna Sujarweni, *Op.Cit.* hlm. 98.

²⁰ Sugiyono, *Op.Cit.* hlm. 240.

²¹ *Ibid*, hlm. 104.

²² Wiratna Sujarweni, *Op.Cit.* hlm. 89.

²³ Wiratna Sujarweni, *Loc.Cit.* hlm. 89.

sekunder pada penelitian ini adalah catatan profil kantor Samsat, file data wajib pajak buku literature terkait dengan judul penelitian.

Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti kemudian ditarik kesimpulannya.²⁴ Adapun populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor roda dua yang berjumlah 25.531 wajib pajak di kantor Samsat kabupaten Tanjung Jabung Barat.²⁵

Sampel adalah bagian dari sejumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.²⁶ Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *non probability sampling*, yaitu *sampling insidental*. *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.²⁷ Teknik ini digunakan dengan alasan populasi wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor Samsat Kabupaten Tanjung Jabung Barat ini sangat banyak berjumlah 25.531, tidak memungkinkan peneliti untuk mendatangi wajib pajak tersebut. Oleh sebab itu peneliti mengambil sampel wajib pajak yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, datang ke kantor Samsat untuk membayar pajak kendaraannya.

Dan penentuan ukuran sampel juga dapat menggunakan cara Slovin dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N\alpha e^2)}$$

Dimana:

²⁴ Wiratna Sujarweni, *Op.Cit.* hlm. 80.

²⁵ Data Penerimaan dan Penyetoran Wajib Pajak pada Tahun 2018.

²⁶ Wiratna Sujarweni, *Op.Cit.* hlm. 81.

²⁷ *Ibid*, hlm. 87-88.

n = Ukuran sampel

N = Populasi

α = Presentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan. Menggunakan α (alpha) tingkat kesalahan 10%.

Dari rumus tersebut, dimasukkan dalam penghitungan diperoleh hasil:

$$n = \frac{25531}{1 + (25531 \cdot \alpha 0,01)} = \frac{25531}{255,32} = 99,99 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ sampel}$$

INSTRUMENT PENELITIAN

Instrument penelitian merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.²⁸ Instrument penelitian ini berupa angket. Instrument yang baik harus memenuhi dua persyaratan yaitu harus *valid* dan *reliable* dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas. Pengukuran reliabel apat dilakukan dengan metode *cronbach alpha*.

TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian.²⁹

Data dianalisis dimulai dari observasi awal, wawancara, dan angket serta dokumentasi dari penelitian lapangan, kemudian dilakukan analisa untuk menarik kesimpulan. Adapun urutan analisa yang dilakukan yaitu:

- 1) Tahap pengumpulan data, dilakukan melalui instrumen pengumpulan data.
- 2) Tahap editing, yaitu memeriksa kejelasan dan kelengkapan pengisian instrumen pengumpulan data.

²⁸ *Ibid*, hlm.97.

²⁹ Wiratna Sujarweni, *Op.Cit.* hlm. 121.

- 3) Tahap koding, yaitu proses identifikasi dan klasifikasi dari setiap pertanyaan yang terdapat dalam instrumen pengumpulan data menurut variabel-variabel yang diteliti.
- 4) Tahap tabulasi data, yaitu mencatat atau entri data ke dalam tabel induk penelitian.
- 5) Tahap pengujian kualitas data, yaitu menguji validitas dan reliabilitas instrumen pengumpulan data.
- 6) Tahap mendeskripsikan data, yaitu tabel frekuensi atau diagram, serta berbagai ukuran tendensi sentral, maupun ukuran dispersi. Tujuannya memahami karakteristik data sampel penelitian.
- 7) Tahap pengujian hipotesis, yaitu tahap pengujian terhadap proposisi-proposisi yang dibuat apakah proposisi tersebut ditolak atau diterima, serta bermakna atau tidak. Atas dasar pengujian inilah selanjutnya keputusan dibuat.³⁰

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis statistik deskriptif³¹, uji asumsi klasik mencakup data harus: interval³² menggunakan metode MSI (Metode Succesive Interval), linearitas³³, normalitas³⁴, heteroskedastisitas³⁵ dan outlier³⁶, analisis regresi sederhana, uji t ³⁷ dan uji koefisien determinasi (R^2)³⁸ untuk menguji variabel independen (bebas) dan dependen (terikat).

Rumus regresi linear sederhana:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

³⁰ *Ibid*, hlm. 122.

³¹ Juliansyah Noor, *Op. Cit*, hlm .34.

³² Wiratna Sujarweni, *Op. Cit*, hlm. 113.

³³ Esti Yuandari, *Op. Cit*. hlm. 44.

³⁴ Wiratna Sujarweni, *Op. Cit*, hlm.68.

³⁵ Wiratna Sujarweni, *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi dengan SPSS*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Pers, 2016), hlm. 232.

³⁶ Imam Heryanto dkk, *Path Analisis Menggunakan SPSS dan Excel*, (Bandung: Informatika Bandung, 2018), hlm. 137.

³⁷ *Ibid*, hlm. 21.

³⁸ Noegroho Boedijoewono, *Pengantar Statistik Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2016), hlm. 277.

Y= Variabel dependent

x= Variabel independent

a= Konstanta (nilai Y apabila x=0)

b= Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)³⁹

HASIL PENELITIAN

Untuk menguji instrumen penelitian (angket) menggunakan SPSS 25, dilakukan dua jenis uji yaitu:

a. Uji Validitas

Dari hasil tabel 4.4 menunjukkan variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) diperoleh bahwa 12 butir pernyataan seluruhnya dinyatakan valid. Jadi, 12 butir pernyataan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dapat digunakan. Berikut hasil uji validitas variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y):

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Variabel	Indikator	R Tabel	R Hitung	Ket
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Y1.1	0,195	0,580	Valid
	Y1.2	0,195	0,553	Valid
	Y1.3	0,195	0,675	Valid
	Y2.1	0,195	0,632	Valid
	Y2.2	0,195	0,618	Valid
	Y2.3	0,195	0,598	Valid
	Y3.1	0,195	0,619	Valid
	Y3.2	0,195	0,627	Valid
	Y3.3	0,195	0,706	Valid
	Y4.1	0,195	0,577	Valid
	Y4.2	0,195	0,581	Valid
	Y4.3	0,195	0,549	Valid

³⁹Esti Yuadri, *Op.Cit*, hlm. 192.

Sumber : Data yang diolah, 2019

Sedangkan berdasarkan hasil tabel 4.5 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pegawai (X) diperoleh 27 butir pernyataan seluruhnya dinyatakan valid. Jadi, 27 butir pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan Pegawai dapat digunakan. Untuk lenih jelasnya perhatikan tabe 4.5 berikut ini:

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pegawai

Variabel	Indikator	R T _{abel}	R H _{itung}	Ket
Valid Kualitas Pelayanan Pegawai	X1.1	0,195	0,650	Valid
	X1.2	0,195	0,665	Valid
	X1.3	0,195	0,702	Valid
	X2.1	0,195	0,663	Valid
	X2.2	0,195	0,677	Valid
	X2.3	0,195	0,641	Valid
	X3.1	0,195	0,681	Valid
	X3.2	0,195	0,698	Valid
	Indikator	R _{tabel}	R _{hitung}	Ket
	X3.3	0,195	0,458	Valid
	X4.1	0,195	0,575	Valid
	X4.2	0,195	0,584	Valid
	X4.3	0,195	0,606	Valid
	X5.1	0,195	0,381	Valid
	X5.2	0,195	0,608	Valid
	X5.3	0,195	0,666	Valid
	X6.1	0,195	0,608	Valid
	X6.2	0,195	0,499	Valid
	X6.3	0,195	0,498	Valid
	X7.1	0,195	0,576	Valid
	X7.2	0,195	0,679	Valid
	X7.3	0,195	0,505	Valid
	X8.1	0,195	0,524	Valid
	X8.2	0,195	0,603	Valid
	X8.3	0,195	0,719	Valid
	X9.1	0,195	0,593	Valid
	X9.2	0,195	0,525	Valid
X9.3	0,195	0,615	Valid	

Sumber : Data yang diolah, 2019

b. Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabel apat dilakukan dengan metode *cronbach alpha*. Berikut hasil hitung menggunakan SPSS:

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pegawai dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Variabel	Alpha Cronbach	Ket
Kualitas Pelayanan Pegawai (X)	0,927	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0,844	Reliabel

Sumber : Data yang diolah, 2019

Dari hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa masing-masing variabel yaitu Kualitas Pelayanan Pegawai (X) dan variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) dinyatakan reliable karena memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

a. Hasil Uji Asumsi Klasik
1. Data interval

Dalam penelitian ini, data dari angket tentang pilihan responden berbentuk skala data ordinal (5,4,3,2,1) diinput ke dalam Exel. Lalu data ordinal diubah (ditransformasi) menjadi data interval dengan menggunakan metode MSI (Metode Succesive Interval). Hasil dapat dilihat pada lampiran 3.

2. Uji Linearitas

Untuk mengetahui variabel X dengan variabel Y mempunyai hubungan linear atau tidak secara signifikan, maka perhatikan tabel berikut ini:

Tabel 4
Uji Linearitas
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig .
Total Y * Total X	Between Groups	(Combined)	1397.262	38	36.770	1.660	.038
		Linearity	633.369	1	633.369	28.587	.000

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Perspektif Islam Di Kantor Samsat Kabupaten Tanjung Jabung Barat

	Deviation from Linearity	763.893	37	20.646	.932	.584
	Within Groups	1351.488	61	22.156		
	Total	2748.750	99			

Sumber: data diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji linearitas pada tabel di atas menyatakan bahwa angka pada *deviation from linearity* dari dua variabel tersebut menunjukkan angka 0,584 yang artinya > dari 0,05 hal ini berarti bahwa hubungan antara variabel X dan variabel Y memiliki hubungan yang linear.

3. Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah data yang digunakan memiliki distribusi normal atau tidak, dapat dilihat pada uji tabel dibawah ini:

Tabel 5
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Total X	Total Y
N		100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	98.76	47.35
	Std. Deviation	10.876	5.269
Most Extreme Differences	Absolute	.097	.064
	Positive	.085	.064
	Negative	-.097	-.062
Test Statistic		.097	.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.210 _c	.200 _{c,d}
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. This is a lower bound of the true significance.			

Sumber: data diolah, 2019

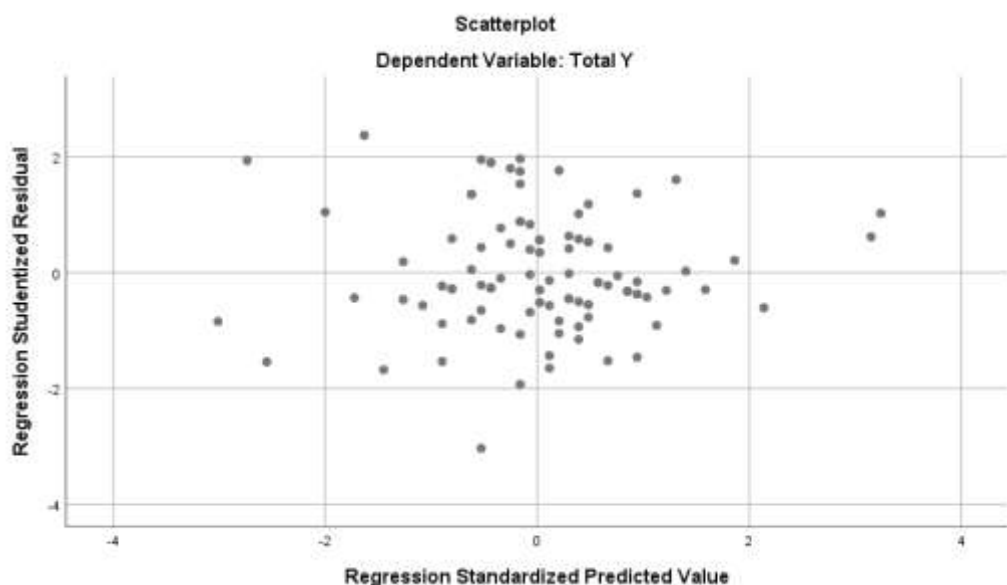
Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 4.8, sig data pada variabel kualitas pelayanan pegawai (X) adalah 0,210 lebih besar dari 0,05 sehingga berdistribusi normal, dan data untuk variabel

kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) adalah 0,200 lebih besar dari 0,05, sehingga variabel X dan Y berdistribusi normal.

4. Uji Heterokedastisitas

Untuk mengetahui ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *Scatterplot*.

Gambar 2
Hasil Uji Heterokedastisitas



5. Uji Outlier

Setelah dilakukan uji outlier pada aplikasi SPSS 25 terhadap penelitian ini. Hasilnya menunjukkan bahwa penelitian ini tidak memiliki outlier atau nilai yang jauh atau beda sama sekali dengan sebagian besar nilai lain dalam kelompoknya.

HASIL UJI REGRESI LINIER SEDERHANA

Hasil uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kedua variabel positif atau negative dapat dilihat pada berikut ini:

Tabel 6
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Perspektif Islam Di Kantor Samsat Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.382	4.266		5.716	.000
	Total X	.233	.043	.480	5.417	.000

a. Dependent Variable: Total Y

Sumber : Data yang diolah, 2019

Dari hasil tabel di atas dikemukakan nilai koefisien regresi dengan persamaan regresi $Y=a+Bx$ dimana $Y=$ Kualitas Pelayanan Pegawai dan $X=$ Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Sehingga didapat persamaan regresi pada penelitian ini adalah $Y= 24.382+0.233X$.

Koefisien-koefisien persamaan regresi linier sederhana di atas dapat diartikan koefisien regresi untuk konstan sebesar 24.382 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan pegawai bernilai nol atau tetap, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan pegawai sebesar 24.382. Sedangkan untuk variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 0.233 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan pegawai meningkat 1% maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0.233.

HASIL UJI t

Untuk melakukan pengujian hipotesis nol, penulis menggunakan uji t, dengan dasar pengambilan keputusan adalah:

- a) Jika nilai t hitung lebih besar $>$ dari t tabel maka ada H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berarti ada pengaruh kualitas pelayanan pegawai (X) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y).
- b) Sebaliknya, jika nilai t hitung lebih kecil $<$ dari t tabel maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Berarti tidak ada pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai (X) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y).

Berdasarkan Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana tersebut diketahui nilai t hitung 5.417. Karena nilai t hitung sudah ditemukan, maka langkah selanjutnya kita akan mencari nilai t tabel. Adapun rumus dalam mencari t tabel adalah : nilai $\alpha/2 = 0,05 / 2 = 0,025$, selanjutnya derajat kebebasan (df) = $n-2 = 100-2 = 98$, selanjutnya dicari nilai dari t tabel adalah 1.984. Lalu bandingkan nilai: t hitung > t tabel diperoleh $5.417 > 1.984$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti bahwa “Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai (X) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)”.

HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R^2)

Untuk melihat seberapa besar tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen digunakan uji koefisien determinasi (R^2). Dari Tabel 4.10 diperoleh hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.230 atau 23% yang menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 23%. Sedangkan sisanya 77% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Tabel 7
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.480 ^a	.230	.223	4.646

a. Predictors: (Constant), Total X

b. Dependent Variable: Total Y

Sumber : Data yang diolah, 2019

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pertiwi Kundalini, Silvy Febriani Pujiasti dan Widya Iلمي.

Islam sebagai Ad-din memiliki seperangkat aturan atau syariat, yang mengatur tata cara hubungan antara manusia dengan al-Khalid (ibadah) dan hubungan antar sesama manusia (mu'amalah), dalam seluruh aspek, baik aspek ekonomi, politik, sosial, budaya, pertahanan, keamanan negara dan teknologi.

Dalam bidang ekonomi (majal Iqtishadi), Al-Quran dan Hadist mengatur bagaimana tata cara individu dan negara memperoleh pendapatan (mawarid), sehingga terpenuhi berbagai kebutuhan seluruh umat manusia (kolektif), baik kebutuhan pribadi maupun kebutuhan negara (daulah). Secara sempurna kepada Allah SWT.

Pada dasarnya pajak (dharibah) sebagai sumber pendapatan negara, dalam Al-Qur'an maupun hadis tidak dibenarkan, karena Islam sudah mewajibkan zakat bagi orang-orang yang sudah terpenuhi ketentuan mengenai zakat. Namun, bisa saja terjadi suatu kondisi di mana zakat tidak lagi mencukupi pembiayaan negara, maka pada saat itu dibolehkan memungut pajak pada ketentuan-ketentuan yang sangat tegas dan diputuskan oleh ahli al-hall wal aqdi.

Pajak (dharibah) diperbolehkan dipungut sebagai salah satu sumber pendapatan negara hanya sebagai solusi dalam keadaan darurat, yang boleh dipungut dalam keadaan khusus, yaitu tatkala sumber pendapatan dari sumber-sumber utama seperti Ghanimah, Sedekah (Zakat dan 'Ushr Pertanian), serta Fay'i (Kharaj, Jizyah, dan 'Ushr cukai) tidak mencukupi kebutuhan Baitul Mal (Kas Negara).⁴⁰ Sebagaimana dalam Al-Qur'an surah At-Taubah ayat 29 (terdapat pada latar belakang).

Pembayaran pajak oleh wajib pajak di kantor Samsat kabupaten Tanjung Jabung Barat sudah sangat terstruktur dengan sangat baik. Dimulai dari wajib pajak datang ke kantor kemudian mengambil berkas yang akan diisi berupa biodata (data pribadi) wajib pajak yang sesuai dengan STNK wajib pajak, lalu diserahkan kepada pegawai yang bertugas. Dengan membayar pajak artinya wajib pajak mengerti akan kewajibannya sebagai warga negara yang baik, dan taat terhadap peraturan pajak kendaraan bermotor. Pemungutan pajak oleh kantor Samsat sudah hampir mencapai target, berdasarkan dari laporan penerimaan

⁴⁰ Gusfahmi, *Pajak Menurut Syariah*, (Jakarta Utara: Rajawali Pers, 2011), hlm. Ix.

pajak kendaraan bermotor khususnya roda dua sebesar 75 persen masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor roda dua telah membayar pajak.⁴¹

Hasil pemungutan pajak akan dimasukkan ke kas daerah. Di mana dana penerimaan tersebut akan dialokasikan untuk membangun jalan-jalan yang sudah rusak, pembangunan lainnya yang dibutuhkan kabupaten dan provinsi Jambi. Tentunya pemungutan pajak ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan kemaslahatan ummat. Dan ini sangat sesuai dengan syariat Islam.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut :

1. Analisis statistik deskriptif pada penelitian memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan pegawai yang dilakukan oleh kantor Samsat sudah baik, dan untuk kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak juga sudah baik atau patuh.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan pegawai terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Diperoleh dari hasil uji hipotesis dengan nilai t hitung $5.417 >$ nilai t tabel 1.984 . Besarnya pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0.230 atau 23% . Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.
3. Menurut perspektif Islam bahwa pajak (dharibah) diperbolehkan dipungut sebagai salah satu sumber pendapatan negara hanya sebagai solusi dalam keadaan darurat, dikarenakan penerima zakat tidak dapat tercukupi dari pembiayaan negara, maka diperbolehkan memungut pajak dengan ketentuan-ketentuan yang tegas dan adil. Pajak yang dipungut adalah untuk kemaslahatan umat.

⁴¹ Laporan penerimaan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2018

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Agama RI. (2009). *Al-Qur'an dan Terjemah Special For Women*, Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema.
- Imam , Syaikh. (2008). *Tafsir Al-Qurthubi*, Jakarta : Pustaka Azza
- An-Nadawi, Sulaiman. (2007). *Aisyah The True Beauty*, Jakarta: Pena Pundi Aksara.
- Beik, Irfan Syauqi dkk. (2017). *Ekonomi Pembangunan Syariah*, Jakarta : Rajawali Pers.
- Bohari. (2016). *Pengantar Hukum Pajak*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Boedijoewono, Noegroho. (2016). *Pengantar Statistika Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan.
- Gusfahmi. (2011). *Pajak Menurut Syariah*, Jakarta Utara: Rajawali Pers.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Heryanto, Imam dkk. (2018). *Path Analysis Menggunakan SPSS dan Excel*, Bandung: Informatika.
- Ilmi, Widya. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Skripsi Jurusan Akuntansi, Bandung: Universitas Pasundan.
- Indrawan, Rully dkk. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*, Bandung: PT Refika Aditama.
- Kundalini, Pertiwi. (2016). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015*, Skripsi Jurusan Pendidikan Akuntansi, Yogyakarta: UIN Yogyakarta.
- Lukman , Mediya. (2013). *Badan Layanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi, Deddy dkk. (2016) *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta, cv.
- Noor, Juliansyah. (2015). *Amalisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen* , Jakarta: Grasindo.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Perspektif Islam Di Kantor Samsat Kabupaten Tanjung Jabung Barat

- Pujiasti, Silvy Febriani. (2016). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Pajak Kendaraan Bermotor*, Skripsi Jurusan AKuntansi, Bandung: Universitas Widyatama.
- Samudra , Azhari Aziz. (2016). *Perpajakan Di Indonesia Keuangan, Pajak dan Retribusi Daerah*, Jakarta : Rajawali Pers.
- Sinambela , Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2016). *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi dengan SPSS*, Yogyakarta: Pustaka Baru Pers.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka Baru Pers.
- Sugiyono.(2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, CV.
- Wardani, Dewi Kusuma dkk. (2017). *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”* Jurnal Akuntansi Vol. 5.
- Yuandari, Esti. (2014). *Metodologi Penelitian dan Statistik*, Bogor: In Media.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/ PMK.03/ 2007, Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.