

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat pencapaian target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada tahun 2010-2013. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat pencapaian target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, sedangkan kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebagai variabel intervening diukur berdasarkan persentase obyek pajak yang tepat waktu melakukan pendaftaran ulang. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur beserta SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) sebagai unit pelayanannya. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan melakukan pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis jalur. Hasil uji hipotesis langsung menunjukkan kualitas pelayanan publik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat pencapaian target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, dan kualitas pelayanan publik berpengaruh negatif signifikan terhadap tingkat pencapaian target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil uji hipotesis tidak langsung menunjukkan kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor tidak bisa memediasi pengaruh Kualitas pelayanan publik terhadap tingkat pencapaian target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

Kata kunci: Kualitas pelayanan publik, Indeks Kepuasan Masyarakat, kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, pencapaian target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of public services quality to the level of achievement of Vehicle Tax revenue targets either directly or indirectly through the tax compliance in 2010-2013. The independent variable in this study is public services quality as measured by Customer Satisfaction Index (HPI). The dependent variable in this study is the level of achievement of Vehicle Tax revenue targets, while the tax compliance as an intervening variable is measured by the percentage of the Vehicle Tax Object that do re-register timely. This research was conducted at the Revenue Service along with SAMSAT (One Roof System Administration) as the unit of service in East Java. The approach taken in this study is quantitative to test the hypothesis using path analysis techniques. The result of hypothesis testing demonstrate directly, the public services quality had a negative effect on Vehicle Tax compliance and it was not significant, Vehicle Tax compliance had a positive and significant effect on level of achievement of Vehicle Tax revenue targets, and the public services quality had a negative and significant effect on the level of achievement of Vehicle Tax revenue targets. Indirect Hypothesis test resulted that the Vehicle Tax compliance can not mediate the effect of quality of public services to the level of achievement of Vehicle Tax revenue targets.

Keywords: Public services quality, Customer Satisfaction Index, Vehicle Tax compliance, level of achievement of Vehicle Tax revenue targets