



## PENGARUH INOVASI PELAYANAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDRAAN RODA DUA PADA UPTD PELAYANAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH PROVINSI BALI DI KABUPATEN BULELENG

I Komang Agoes Udayana Putra<sup>1\*</sup>, Nyoman Diah Utari Dewi<sup>1</sup>, Ida Ayu Putu Sri Widnyani<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Magister Administrasi Publik, Pasca Sarjana Universitas Ngurah Rai, Denpasar, Indonesia

### History Article

#### Article history:

Received July 31, 2023  
Approved December 3, 2023

#### Keywords:

Inovasi Pelayanan,  
Kualitas Pelayanan,  
Sosialisasi  
Perpajakan,  
Kepatuhan

#### ABSTRACT

Motorcycle taxes are one of the potential sources that can significantly contribute to local revenue. However, at the Regional Tax and Levy Services Unit (UPTD) in Buleleng Regency, Bali Province, there has been a decline in taxpayer compliance, posing a major obstacle to realizing the potential funding source for the local government. The purpose of this research is to analyze the influence of service innovation, service quality, and tax socialization on taxpayer compliance with motorcycle tax at the UPTD in Buleleng Regency, Bali Province. Data collection was carried out using a Likert scale questionnaire, and 100 respondents were involved in the study using the purposive sampling method. The research instrument had undergone validity and reliability testing, ensuring the suitability of the indicators used to measure the variables. The data analysis technique used was multiple linear regression using the Smart PLS application. The research results show that service innovation, service quality, and tax socialization have a significant partial and simultaneous influence on taxpayer compliance for motorcycle tax at the UPTD in Buleleng Regency, Bali Province. The magnitude of the influence of service innovation, service quality, and tax socialization on taxpayer compliance for motorcycle tax at the UPTD in Buleleng Regency, Bali Province, is 69.5%. It is recommended to implement digital and integrated technology to improve service efficiency, enhance service quality, and conduct more intensive socialization.

#### ABSTRAK

Pajak kendaraan roda dua merupakan salah satu sumber potensial yang dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pendapatan daerah, namun di UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng mengalami penurunan

---

kepatuhan wajib pajak, hal ini menjadi hambatan utama dalam merealisasikan potensi sumber pendanaan bagi pemerintah daerah. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh inovasi pelayanan, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua di UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berskala likert. Jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 100 orang menggunakan metode purposive sampling. Instrumen penelitian telah melalui tahapan pengujian validitas dan reliabilitas sehingga indikator yang digunakan layak untuk mengukur variabel. Teknik analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda menggunakan aplikasi Smart PLS. Hasil penelitian menunjukkan inovasi pelayanan, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua di UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng. Besarnya pengaruh inovasi pelayanan, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua di UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng sebesar 69,5%. Disarankan untuk mengimplementasikan teknologi digital dan terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan melakukan sosialisasi yang lebih intensif.

---

© 2023 Jurnal Ilmiah Global Education

---

\*Corresponding author email: [komangagoes666@gmail.com](mailto:komangagoes666@gmail.com)

---

## PENDAHULUAN

UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng mengharapkan perkembangan yang terus meningkat, namun belum terealisasinya pencapaian target tersebut dapat diduga terkait penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua berkaitan dengan pelayanan UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng.

Belum optimalnya penerimaan pajak kendaraan roda dua dipengaruhi oleh ketidakpatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan kesadaran secara individual yang mendorong wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu bentuk kesediaan pemenuhan kewajiban pajak sesuai dengan aturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak menurut Purwono (2018) adalah kondisi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Muhamad (2019) mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Menurut Fariska (2018) kepatuhan wajib pajak menggambarkan keadaan dimana wajib pajak dapat melaksanakan semua kewajibannya dan memenuhi hak kaitannya dengan perpajakan. Ketidakpatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh inovasi pelayanan. Erna (2019) menyatakan bahwa inovasi memiliki aspek yang luas karena dapat berupa barang atau jasa, proses, metode pemasaran atau metode organisasi yang baru atau telah mengalami pembaharuan yang pernah dihadapi oleh organisasi. Ridwandi (2021) memberikan definisi inovasi sebagai

perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya mencakup kreativitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide, atau proses baru. Begitu juga dalam organisasi perpajakan diperlukan suatu inovasi dalam hal perpajakan seperti inovasi dalam pembayaran pajak, *samsat*, *e-samsat*.

Dengan adanya penurunan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng, berarti masih banyak wajib pajak yang menunggak untuk membayar kewajibannya, maka dari itu Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali berupaya meningkatkan pengurangan tunggakan dengan selalu menumbuhkan inovasi untuk lebih meningkatkan pelayanan dari masing-masing unit pelayanan yang ada di lingkungan teknis Badan Pendapatan Provinsi Bali, dimana tahun 2019 layanan unggulan telah diluncurkan oleh Tim Pembina *Samsat* Provinsi Bali dengan memodifikasi layanan yang sudah ada sebelumnya seperti *Samsat Keliling*, *E-Samsat* dan inovasi lainnya dengan lebih menampilkan sentuhan manusiawi agar wajib pajak lebih tergugah untuk berpartisipasi ikut dalam membayar pajak, inovasi terbaru ini bernama *Samsat Kerti*. Inovasi *Samsat Kerti* yang mulai diterapkan Januari 2020 dengan memodifikasi layanannya dengan keunikannya yaitu wajib pajak yang ingin membayar pajak kendaraan bermotor bisa menghubungi melalui *WhatsApp* yang nantinya akan didatangi langsung ke rumah wajib pajak oleh petugas *Samsat* untuk proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dan ini berlaku khusus wajib pajak nomor polisi Buleleng serta khusus untuk transaksi pengesahan. Yasa (2022) mengungkapkan inovasi pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban untuk membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan terbaik yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak. Mujiyati (2019:47) menyebutkan bahwa pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Mardiasmo (2018:29) berpendapat bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Terdapat korelasi antara wajib pajak yang menunggak pajak kendaraan bermotor dengan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Seperti yang diungkapkan oleh Asdevi (2022) menyebutkan kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan dan mendorong para wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak.

Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan yang diberikan oleh aparat pajak, diduga sebagai faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspanita (2021) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Selain faktor inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sosialisasi perpajakan merupakan faktor yang perlu menjadi pertimbangan untuk diperhatikan. Sosialisasi dalam bidang perpajakan ialah hal yang penting dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Menurut Purwono (2018) sosialisasi perpajakan merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada wajib pajak

tentang segala yang berhubungan dengan pajak dan perundang-undangannya. Penelitian yang dilakukan oleh menyebutkan bahwa Apriyani (2022) mengungkapkan sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengimplementasikan metode kuantitatif, yang dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh inovasi pelayannya, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng. Untuk menjelaskan model tersebut penelitian ini melibatkan tiga variabel eksogen dan satu variabel endogen. Data yang terkumpul bersumber dari kuesioner yang dirancang menggunakan skala likert 5 point. Jumlah responden yang terlibat sebanyak 100 orang dengan dasar purposive sampling. Pengujian hipotesis ditindaklanjuti dengan memanfaatkan aplikasi Smart PLS untuk menganalisis regresi linear berganda (Sugiyono, 2019).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini instrument penelitian telah melalui tahapan uji validitas dan reliabilitas, variabel inovasi pelayanan yang diukur menggunakan 3 indikator, kualitas pelayanan diukur menggunakan 5 indikator, sosialisasi perpajakan diukur menggunakan 3 indikator, kepatuhan diukur menggunakan 4 indikator, hasil dinyatakan valid pada taraf signifikansi 0,01 (\*). Pengujian reliabilitas menggunakan alpha cronbach telah bernilai diatas 0,6 dan dinyatakan semua variabel adalah reliabel.

Tabel 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Koefisien Korelasi	Alpha Cronbach
Inovasi Pelayanan	0,673-0,849*	0,724
Kualitas Pelayanan	0,784-0,895*	0,909
Sosialisasi Perpajakan	0,588-0,825*	0,726
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua	0,523-0,803	0,691

Sumber : Olahan Peneliti, 2023

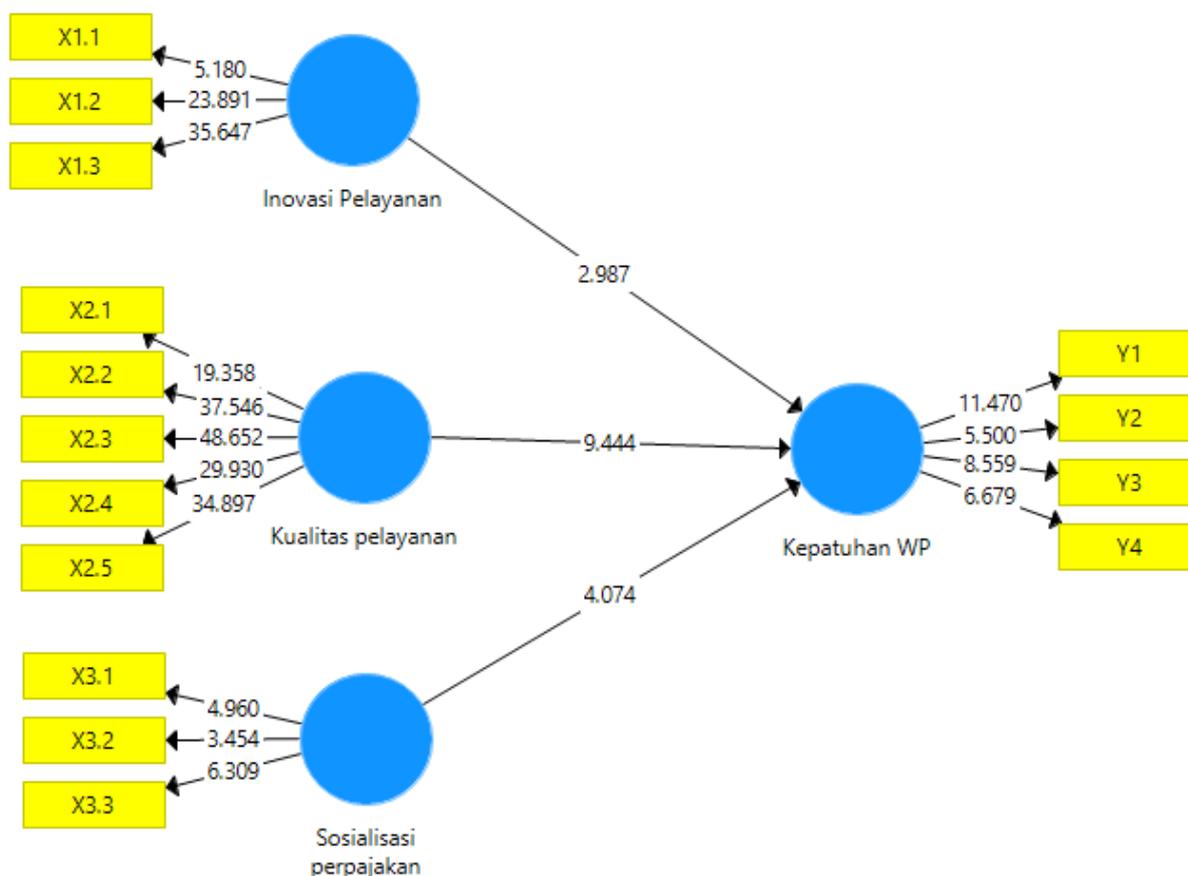
Tabel 2. Nilai Outer Loading Hasil Estimasi Model

Konstruk	Original Sample (O)	P Values
X1.1 <- Inovasi Pelayanan	0,560	0,000
X1.2 <- Inovasi Pelayanan	0,872	0,000
X1.3 <- Inovasi Pelayanan	0,912	0,000
X2.1 <- Kualitas pelayanan	0,783	0,000
X2.2 <- Kualitas pelayanan	0,874	0,000
X2.3 <- Kualitas pelayanan	0,892	0,000
X2.4 <- Kualitas pelayanan	0,867	0,000
X2.5 <- Kualitas pelayanan	0,868	0,000
X3.1 <- Sosialisasi perpajakan	0,694	0,000
X3.2 <- Sosialisasi perpajakan	0,651	0,001
X3.3 <- Sosialisasi perpajakan	0,783	0,000
Y1 <- Kepatuhan WP	0,769	0,000
Y2 <- Kepatuhan WP	0,618	0,000

Y3 <- Kepatuhan WP	0,662	0,000
Y4 <- Kepatuhan WP	0,572	0,000

Sumber : Olahan Peneliti, 2023

Pada Tabel 2. menunjukkan hasil perhitungan outer loading dari masing-masing indikator konstruk inovasi pelayanan, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua, yang memiliki nilai outer loading > 0,50 sehingga dapat dikatakan bahwa konstruk sudah valid.



Gambar 1. Model Struktur Penelitian

Evaluasi model struktural (Structural Model/Inner Model) adalah pengukuran untuk mengevaluasi tingkat ketepatan model dalam penelitian secara keseluruhan, yang dibentuk melalui beberapa variabel beserta dengan indikator-indikatornya. Dalam evaluasi model struktural ini akan dilakukan melalui nilai R square.

Evaluasi model struktural (Structural Model/Inner Model) adalah pengukuran untuk mengevaluasi tingkat ketepatan model dalam penelitian secara keseluruhan, yang dibentuk melalui beberapa variabel beserta dengan indikator-indikatornya. Dalam evaluasi model struktural ini akan dilakukan melalui nilai R square.

Tabel 3. Evaluasi Model Struktural Inner

Variabel	R Square
Kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua	0,695

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

Tabel 3. menunjukkan nilai R<sup>2</sup> kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua sebesar 0,695 termasuk kriteria model kuat, maknanya adalah variasi inovasi pelayanan, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan mampu menjelaskan variasi kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua sebesar 69,5% persen.

Uji ini digunakan untuk menguji signifikansi masing-masing koefisien regresi, sehingga diketahui apakah secara parsial variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat adalah memang nyata terjadi (signifikan) atau hanya diperoleh secara kebetulan.

Tabel 4. Uji Hipotesis

Variabel	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values	Keterangan
Inovasi Pelayanan -> Kepatuhan WP	0,209	2,987	0,003	Signifikan
Kualitas pelayanan -> Kepatuhan WP	0,654	9,444	0,000	Signifikan
Sosialisasi perpajakan -> Kepatuhan WP	0,322	4,074	0,000	Signifikan

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

Berdasarkan hasil penelitian mengungkapkan pengaruh positif yang nyata antara inovasi pelayanan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua (Y). Hasil penelitian mengungkapkan bahwa inovatif pelayanan yang direpresentasikan menggunakan penggunaan teknologi, interaksi dengan pelanggan, serta pengembangan layanan baru terbukti dapat meningkatkan ketaatan wajib pajak kendaraan roda dua. Hasil penelitian ini sejalan dengan Ridwandi, dkk (2021), Fariska, & Andini, (2023), Yasa & Dewi, (2022)

Kualitas pelayanan yang direpresentasikan menggunakan tangibel, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance terbukti dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua. Hasil penelitian ini sejalan dengan Pebrina, & Hidayatulloh (2020), Puspanita, dkk (2021), Dewi (2019) .

Terakhir pada pengujian sosialisasi perpajakan yang diukur menggunakan indikator tatacara sosialisasi, frekuensi sosialisasi dan kejelasan sosialisasi terbukti dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Apriliyani, (2022), Maxuel & Primastiwi (2021), Agustini & Widhiyani, (2019)..

## KESIMPULAN

Inovasi pelayanan, kualitas pelayanan, dan sosialisasi perpajakan memiliki dampak positif yang sangat besar terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua. Dengan adanya sistem pelayanan yang inovatif dan mudah diakses, didukung oleh pelayanan yang berkualitas tinggi, serta didukung oleh upaya sosialisasi yang efektif, tingkat kepatuhan wajib pajak dapat meningkat secara signifikan

## DAFTAR PUSTAKA

Agustini, K. D., & Widhiyani, N. L. S. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filing, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 27(2), 1343-1364.

- Apriliyani, (2022). Pengaruh sosialisasi, pengetahuan, sanksi dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Journal of innovation in management accounting and business*, 1(2).
- Asdevi, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Pada Kpp Pratama Tebing Tinggi (Doctoral dissertation).
- Dewi, I. G. A. M. R. (2019). Efektivitas e-samsat, pajak progresif dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 50-61.
- Erna Setijanigrum. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT Revka Petra Media
- Fariska, A., & Andini, I. Y. (2023). Dampak Inovasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Sumenep). *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 2(1), 111-122.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan. Edisi revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Maxuel, A., & Primastiwi, A. (2021). Pengaruh sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM e-commerce. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 16(1), 21-29.
- Muhamad, M. S., Asnawi, M., & Pangayow, B. J. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*, 14(1).
- Mujiyati dan M.Abdul Aris. (2019). *Perpajakan Kontemporer*. Muhammadiyah University Press. Surakarta
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh penerapan e-spt, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1-8.
- Purwono, Henry. (2018). *Dasar-dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Surabaya: Erlangga
- Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*, 2.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Yasa, I. K. T. U., & Dewi, N. A. W. T. (2022). Mengungkap Efektivitas Inovasi Layanan Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak:(Studi Kasus di Kantor Bersama Samsat Badung). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 12(3), 596-605.