
ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI PAJAK, KINERJA PEGAWAI PAJAK, DAN KUALITAS LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN MINAHASA TENGGARA

Vinda Vebianti Potalangi¹, Stanly W.Alexander², Sintje Rondonuwu³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis . Jurusan Akuntansi. Universitas Sam Ratulangi, Jl. Kampus Bahu, Manado, 95115, Indonesia

E-mail :vebiantipotalangi@gmail.com

ABSTRACT

Taxpayer satisfaction is the feeling of pleasure that the taxpayer obtains after performing his obligations in paying taxes, then comparing expectations with the performance provided by the tax officials. Taxpayer satisfaction may be affected by the competence of tax employees, the performance of tax employees, and the quality of tax payment services in this case, namely motor vehicle tax. The purpose of this study is to determine the effect of the competency of the tax employee, the performance of the tax employee, and the quality of the motor vehicle tax payment service to the taxpayer satisfaction registered in the SAMSAT office of the Southeast Minahasa Regency. This type of research is quantitative research. The population in this study are all taxpayers who pay their motor vehicle tax at the SAMSAT office of Southeast Minahasa Regency. The sample in this study amounted to 100 respondents. This study used multiple linear regression that the competence of employee tax (X1), employee performance tax (X2), and quality of motor vehicle tax payment service (X3) has an influence on taxpayer satisfaction.

Keywords: Competence of Employee of Tax, Performance of Tax Officer, Quality of Tax Service of Motor Vehicle Tax and Taxpayer Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Pengurusan pajak kendaraan bermotor merupakan kewajiban yang perlu dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor. Sebagai contoh pengesahan ulang Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), yang pengurusannya dilakukan setiap tahun dan penggantian Surat Tanda Nomor Kendaraan bermotor (STNK) yang dilakukan setiap 5 (lima) tahun, jika STNK yang dimiliki sudah habis masa berlakunya maka pengendara akan dikenakan sanksi. Hal ini senada dengan materi UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan pasal 68 yang menjelaskan bahwa setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan wajib dilengkapi dengan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) yang masih berlaku. Apabila pengendara mengemudikan dengan Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) mati atau sudah habis masa berlakunya maka termasuk pelanggaran dan dapat dikenai sanksi administratif.

Wajib pajak merupakan faktor utama yang menentukan sukses atau tidaknya kegiatan pemungutan dan pengumpulan pajak. Sehingga eksistensinya harus mendapatkan tempat yang paling terhormat seperti mendapatkan pelayanan yang terbaik, kebutuhannya akan kemudahan dan kepastian hukum harus dijamin. Karena pada hakekatnya pelayanan SAMSAT di Kabupaten Minahasa Tenggara bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada wajib pajak yang terdaftar di kantor SAMSAT Kabupaten Minahasa Tenggara selaku pemberi pelayanan. Namun pada kenyataannya, banyak wajib pajak yang merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan aparat pajak dalam melayani wajib pajak kendaraan bermotor seperti, petugas yang lamban, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, layanan kurang nyaman, fasilitas yang disediakan tidak memadai, ketidakpastian, dan lain sebagainya yang menimbulkan keluhan dan keengganan wajib pajak

dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya dan mengakibatkan ketidakpuasan dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor SAMSAT kabupaten Minahasa Tenggara.

Sehingga pada tahun 2015 yang lalu terdapat 2.764 kendaraan bermotor yang menunggak membayar pajak kendaraan bermotornya sehingga merugikan daerah sebesar Rp.1,9 Miliar, serta pada tahun 2016 tercatat 14.975 kendaraan bermotor yang membayar pajak kendaraan bermotornya. Sedangkan pada tahun ini mengalami peningkatan karena yang membayar pajak kendaraan bermotor dari bulan Januari – April 2017 mengalami peningkatan sebanyak 592 kendaraan bermotor sehingga menjadi 15.567 kendaraan bermotor yang sudah melakukan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : (1) Apakah Kompetensi Pegawai Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor SAMSAT Minahasa Tenggara ?; (2) Apakah Kinerja Pegawai Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor SAMSAT Minahasa Tenggara ?; (3) Apakah Kualitas Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor SAMSAT Minahasa Tenggara ?; (4) Apakah Kompetensi Pegawai Pajak, Kinerja Pegawai Pajak, dan Kualitas Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor SAMSAT Minahasa Tenggara?

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai pajak terhadap kepuasan wajib pajak yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Minahasa Tenggara; (2) Untuk mengetahui kinerja pegawai pajak terhadap kepuasan wajib pajak yang terdaftar di kantor SAMSAT Minahasa Tenggara; (3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor terhadap kepuasan wajib pajak yang terdaftar di kantor SAMSAT Minahasa Tenggara; (4) Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai pajak, kinerja pegawai pajak, dan kualitas layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor terhadap kepuasan wajib pajak yang terdaftar di Kantor SAMSAT Minahasa Tenggara.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Akuntansi

Pengertian akuntansi menurut Accounting Principles Board (1970) adalah suatu kegiatan jasa. Fungsinya menyediakan informasi kuantitatif, umumnya dalam ukuran uang, mengenai suatu badan ekonomi yang dimaksudkan untuk digunakan dalam pengambilan keputusan ekonomi sebagai dasar memilih di antara beberapa alternatif. (Syafri, 2011:5). Menurut American Accounting Association (1966) dalam Halim dan Kusufi (2012:36) akuntansi adalah suatu proses pengidentifikasian, pengukuran, pencatatan, dan pelaporan transaksi ekonomi (keuangan) dari suatu organisasi/entitas yang dijadikan sebagai informasi dalam rangka pengambilan keputusan ekonomi oleh pihak-pihak yang memerlukan.

2.2. Akuntansi Pajak

Akuntansi pajak (*tax accounting*) membahas peraturan perpajakan serta transaksi akuntansi penting yang berkaitan tujuan menentukan pajak minimum yang dapat dicapai dalam batas-batas yang diperkenankan oleh undang-undang atau peraturan perpajakan (Suwardjono, 2014:39).

2.3. Teori Dasar Pajak

2.3.1. Pengertian Pajak

Menurut Soemitro, pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2016:1).

2.3.2. Sistem Pemungutan Pajak

1. Official Assessment System
2. Self Assessment System

3. Withholding System

2.3.3. Fungsi Akuntansi Perpajakan

1. Untuk merancang strategi perpajakan yang harus diambil oleh perusahaan, strateginya yang positif tetapi tidak melakukan suatu kecurangan atau penggelapan pajak.
2. Untuk menganalisa serta untuk memprediksi nilai potensi pajak yang harus ditanggung atau dibayarkan oleh suatu perusahaan dalam masa depan.
3. Berfungsi untuk mengimplementasikan perlakuan akuntansi terhadap setiap kegiatan perusahaan lalu menyajikannya dalam suatu bentuk sebuah laporan keuangan komersial.
4. Berfungsi untuk mendokumentasikan perpajakan dengan baik, dan untuk dijadikan bahan evaluasi.

2.3.4. Sifat Akuntansi Perpajakan

1. Pajak yaitu iuran masyarakat terhadap pemerintah yang sifatnya dipaksakan dalam pembayarannya. Tapi karena dipaksakan inilah sering terjadi pada saat petugas berlaku semaunya atau tidak berlaku adil dalam menjalankan sebuah tugasnya. Hal ini bisa dipicu dengan banyaknya wajib pajak yang tidak mematuhi suatu kewajiban dalam membayar pajak yang sebagaimana mestinya serta adanya suatu kekeliruan ketika dalam mencatat transaksi, utamanya yang berhubungan pada perpajakan.
2. Pajak adalah sebuah alat yang digunakan untuk membiayai suatu beban atau pengeluaran pemerintah, yang dimana pemerintah dapat menggunakan pajak sebagai sumber suatu kegiatan operasional pemerintah.
3. Wajib pajak tidak mendapat suatu imbalan secara langsung, tapi wajib pajak mendapat suatu perlindungan dari negaranya yakni mendapatkan sebuah pelayanan yang sesuai dengan haknya.
4. Pajak berfungsi untuk mengatur segala aspek ekonomi, sosial dan budaya.

2.3.5. Prinsip Akuntansi Perpajakan

1. Kesatuan Akuntansi
2. Kesenambungan
3. Harga Pertukaran Obyektif
4. Konsistensi

2.4. Wajib Pajak

Wajib pajak merupakan bagian terpenting dalam perpajakan. Undang-Undang No. 16 tahun 2009 Pasal 1 menyebutkan bahwa WP adalah orang pribadi atau badan, yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Sumarsan,2013:19).

2.5. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

2.5.1. Dasar Hukum

Dasar Hukum pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi daerah adalah Undang-undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan retribusi Daerah.

2.5.2. Pajak Daerah

Daerah Otonom selanjutnya disebut daerah, Pajak Daerah yang selanjutnya disebut pajak, Badan, Subjek Pajak, Wajib pajak,

2.5.3. Jenis Pajak dan Objek Pajak

- a. Pajak Provinsi, terdiri dari :Pajak Kendaraan Bermotor,Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan bermotor ,Pajak air Permukaan,dan Pajak Rokok.
- b. Pajak Kabupaten/Kota, terdiri dari :Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.

2.5.4. Tata Cara Pemungutan Pajak

Pemungutan pajak dilarang diborongkan. Setiap wajib pajak membayar pajak yang terutang sesuai surat ketetapan pajak atau dibayar sendiri oleh wajib pajak berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakan berdasarkan penetapan kepala daerah dibayar dengan menggunakan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) atau dokumen lain yang dipersamakan berupa karcis dan nota perhitungan. Wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakan sendiri dibayar dengan menggunakan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD), Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB), dan/atau Surat Ketetapan pajak daerah Kurang Bayar Tambahan (SKPDKBT).

2.5.5. Kadaluwarsa Penagihan Pajak

Hak untuk melakukan penagihan pajak menjadi kadaluwarsa setelah melampaui waktu 5 (lima) tahun terhitung saat terutangnya pajak, kecuali apabila wajib pajak melakukan tindak pidana dibidang perpajakan daerah.

2.5.6. Retribusi Daerah

1. Retribusi daerah, yang selanjutnya disebut retribusi,
2. Jasa,
3. Jasa Umum,
4. Jasa Usaha,
5. Perizinan Tertentu.

2.5.7. Objek dan Subjek Retribusi Daerah

Yang menjadi objek retribusi daerah adalah :

1. Jasa Umum

Jenis Retribusi Jasa Umum adalah :Retribusi Layanan Kesehatan,Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan,Retribusi penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil,Retribusi Pelayanan Pemakaman dan Pengabuan Mayat,Retribusi Pelayanan Parkir di tepi Jalan Umum,Retribusi Pelayanan Pasar,Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor,Retribusi Pemeriksaan Alat Pemadam Kebakaran,Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta,Retribusi Penyediaan dan/atau Penyedotan Kakus,Retribusi Pengelolaan Limba Cair,Retribusi Pelayanan Tera/Tera Ulang.

2. Jasa Usaha

Jenis Retribusi Jasa Usaha adalah :Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah,Retribusi Pasar Grosir dan/atau Pertokoan,Retribusi Tempat Pelelangan,Retribusi Terminal,Retribusi Tempat Khusus Parkir,Retribusi Tempat Penginapan/Pesanggraha/Villa,Retribusi Rumah Potong Hewan,Retribusi Pelayanan Kepelabuhan,Retribusi tempat Rekreasi dan Olahraga,Retribusi Penyebrangan di Air dan,Retribusi Penjualan Produksi Usaha Daerah.

3. Retribusi Perizinan tertentu

Jenis Retribusi Perizinan tertentu adalah :Retribusi Izin Mendirikan bangunan,Retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol,Retribusi Izin Gangguan,Retribusi Izin Trayek,dan Retribusi Izin Usaha Perikanan.

Yang menjadi Subjek Retribusi Daerah adalah :

1. Retribusi jasa umum adalah orang pribadi atau badan yang menggunakan /menikmati pelayanan jasa umum yang bersangkutan.
2. Retribusi jasa usaha adalah orang pribadi atau bdan yang menggunakan/menikmati pelayanan jasa usaha yang bersangkutan.
3. Retribusi perizinan tertentu adalah orang pribadi atau badan yang memperoleh izin tertentu dari pemerintah daerah.

2.5.8. Tata Cara Pemungutan Retribusi

Retribusi dipungut menggunakan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) atau dokumen lain yang dipersamakan berupa karcis, kupon,dan kartu langganan. Dalam hal wajib

retribusi tertentu tidak membayar tepat pada waktunya atau kurang membayar, dikenakan sanksi administrative berupa bunga sebesar 2% (dua persen) setiap bulan dari retribusi yang terhutang yang tidak atau kurang dibayar dan ditagh dengan menggunakan Surat Tagihan retribusi (STRD). Penagihan retribusi terutang sebagaimana didahului dengan Surat Teguran. Tatacara pelaksanaan pemungutan retribusi ditetapkan dengan peraturan kepala daerah.

2.5.9. Kedaluwarsa Penagihan Retribusi

Hak untuk melakukan penagihan Retribusi menjadi kedaluwarsa setelah melampaui waktu 3 (tiga) tahun dihitung sejak saat terutangnya retribusi, kecuali jika wajib retribusi melakukan pidana di bidang retribusi.

2.6. Pajak Kendaraan Bermotor

2.6.1. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan pengertian undang-undang nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan pajak retribusi daerah disebutkan bahwa pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor, tidak termasuk kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang dan/atau barang di jalan umum.

2.6.2. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor

Dasar pengenaan pajak (DPP) yang digunakan dalam menghitung pajak kendaraan bermotor dihitung sebagai perkalian dari dua unsur pokok yaitu : (1) nilai jual kendaraan bermotor; (2) bobot yang mencerminkan secara relative kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan sebagai akibat dari penggunaan kendaraan bermotor.

2.6.3. Tata Cara Pembayaran dan Penagihan Pajak

Mengenai tatacara pembayaran pajak kendaraan bermotor yang terutang, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu sebagai berikut :

- a. Pajak kendaraan bermotor harus dilunasi sekaligus dimuka untuk masa 12 bulan. Sebagai tanda pelunasan, kepada wajib pajak diberikan Tanda Pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor (TPPKB) dan pening PKB yang mencantumkan maa pajak dan nomor polisi kendaraan bermotor. Pening tersebut harus ditempelkan pada tanda nomor kendaraan bermotor pada bagian depan dan belakang.
- b. Pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan di Kas Daerah atau bank atau tempat lain yang diterapkan oleh gubernur kepala daerah.
- c. Penundaan atau angsuran pembayaran dapat dilakukan oleh gubernur kepala daerah berdasarkan surat permohonan wajib pajak, dikenakan bunga sebesar 2% perbulan.
- d. SKPDKB,SKPDKBT,STPD, surat keputusan pembetulan,surat keputusan keberatan dan putusan banding yang menyebabkan pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar bertambah, harus dilunasi dalam jangka waktu satu bulan setelah tanggal penerbitan. Apabila sampai dengan jatuh tempo belum dibayar maka penagihannya dapat dilakukan dengan surat paksa.

2.7. Subjek dan Objek Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor

2.7.1. Subjek Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor

Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Dalam hal wajib pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

2.7.2. Objek Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor

Yang menjadi objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor tidak termasuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan alat-alat berat dan alat-alat besar seperti *bulldozer,excavator,loader*, dan lain-lain yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang.

2.8. Kompetensi Pegawai Pajak

Kompetensi pegawai pajak sendiri merupakan karakteristik dasar yang dimiliki oleh seorang aparatur pajak yang dapat menciptakan kinerja yang baik dalam melakukan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

2.8.1. Jenis-Jenis Kompetensi

1. **Kompetensi Individu.** Kompetensi individu adalah kemampuan kerja yang dimiliki oleh seseorang yang mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan, sikap serta nilai-nilai pribadi, berdasarkan pengalaman dan pembelajaran dalam upaya pelaksanaan tugas secara profesional, efektif dan efisien.

2. **Kompetensi Organisasi.** Tidak dapat dipungkiri dan diragukan lagi bahwa salah satu faktor yang paling penting dan mampu menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi adalah faktor sumber daya manusia. Keunggulan bersaing (*competitive advantage*) suatu organisasi sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Oleh karena itu, penanganan sumber daya manusia harus dilakukan secara menyeluruh dan seksama dalam kerangka system pengelolaan sumber daya manusia yang bersifat strategis, menyatu dan selalu terhubung, sesuai tujuan dan visi misi organisasi (Moehariono, 2015:42). Menurut L.Ningsih (2015 : 5) Tindakan yang harus dilakukan oleh organisasi agar mampu menjawab tantangan zaman yang selalu mengalami suatu perubahan ini, baik perubahan dari dalam (*internal*) maupun perubahan dari luar (*ekternal*). Misalnya penggunaan teknologi informasi.

2.8.2. Dimensi Kompetensi

Tabel 2.1
Gugus dan Dimensi Kompetensi

Gugus Kompetensi	Kelompok Dimensi Kompetensi
Berorientasi Prestasi dan Tindakan	a.Semangat untuk berprestasi dan untuk mencapai target kerja. b.Perhatian terhadap kualitas dan ketelitian kerja. c.Proaktif dan inisiatif d.Mencari informasi
Membantu dan melayani orang lain	a.Membantu b.Berorientasi Pelanggan
Kemampuan mempengaruhi dan menciptakan dampak	a.Meluasnya dampak dan pengaruh b.Kesadaran berorganisasi c.Membangun hubungan kerja.
Kemajuan Manajerial	a.Mengembangkan orang lain b.Kemampuan mengarahkan atau memberikan perintah c.Kerjasama kelompok d.Memimpin kelompok
Kemampuan kognisi	a.Berpikir analitis b.Berpikir konseptual c.Keahlian teknikal atau professional atau manajerial
Kemampuan efektifitas pribadi	a.Pengendalian diri b.Percaya diri c.Fleksibilitas d.Komitmen organisasi

2.8.3. Tujuan Kompetensi

Penggunaan kompetensi dalam organisasi atau perusahaan pada umumnya adalah untuk tujuan: Pembentukan pekerjaan, Evaluasi pekerjaan, Rekrutmen dan seleksi, Pembentukan dan pengembangan organisasi, Manajemen prestasi, Membentuk dan memperkuat nilai dan budaya perusahaan, Pembelajaran organisasi, Manajemen karir dan penilaian potensi karyawan, Sistem balas jasa.

2.9. Kinerja Pegawai Pajak

Berdasarkan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai pajak merupakan kemampuan direktorat jendral pajak mengumpulkan pajak dari masyarakat sebagai representasi kebijakan pemerintah serta hasil akhir dari pekerjaan yang mereka lakukan untuk tugas dan tanggungjawabnya sebagai pegawai pajak (fiskus). Menurut Mathis dan Jackson (2011 :113-114), kinerja para karyawan adalah awal dari suatu keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuannya. Ada 3 faktor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu : kemampuan individual, usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasional.

2.10. Kualitas Layanan Pembayaran Pajak

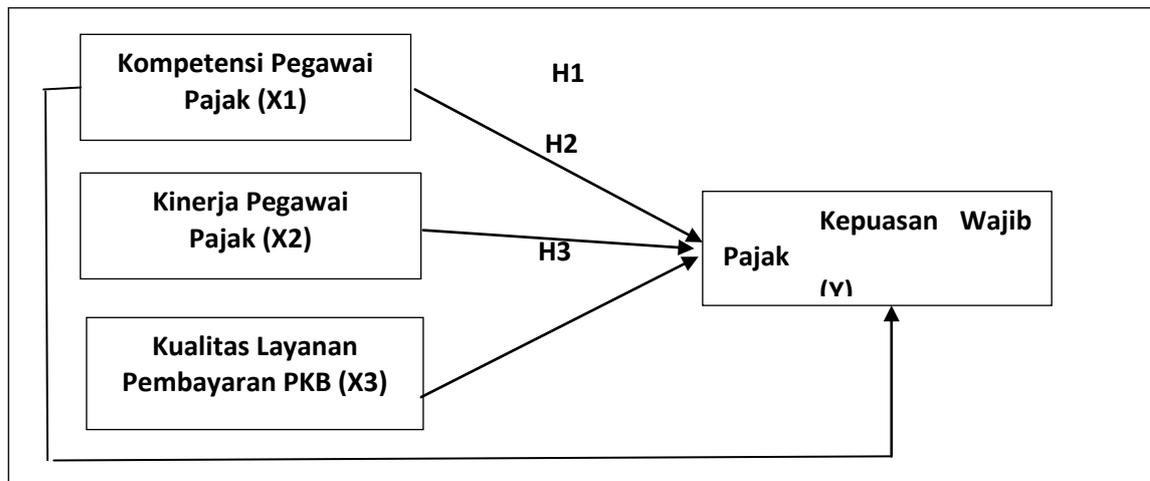
Kualitas layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pajak kepada wajib pajak yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak.

2.11. Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan wajib pajak adalah perasaan yang diperoleh pelanggan setelah melakukan pembelian lalu membandingkan harapan dengan kinerja yang diberikan perusahaan dan pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Menurut Kotler (1994) dalam Fandy Tjiptono (2006) terdapat empat (4) metode untuk mengukur kepuasan pelanggan : Sistem Saran dan Keluhan, Survei Kepuasan Pelanggan, Ghost Shopping, *Lost Costumer Analysis*.

2.12. Paradigma Penelitian

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian



Sumber: Data Diolah (2017)

2.13. Hipotesis

- H₁ : Kompetensi Pegawai Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor SAMSAT Kabupaten Minahasa Tenggara.
- H₂ : Kinerja Pegawai Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor SAMSAT
- H₃ : Kualitas Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor SAMSAT Kabupaten Minahasa Tenggara
- H₄ : Kompetensi Pegawai Pajak, Kinerja Pegawai Pajak dan, Kualitas Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

2.14. Penelitian Terdahulu

1. Ezra Egita (2016), dengan judul Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib (Study Pada Pajak Yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara), tujuan penelitian untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara. Metode Analisis Kuantitatif. Hasil penelitian Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Md. Shahidul Islam & A.Z.M Niaz (2014) dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap layanan kualitas dan untuk menilai apakah layanan bank yang disediakan oleh institusi tersebut memuaskan bagi orang Bangladesh pelanggan terutama dalam hal kategori layanan. Penelitian ini bertujuan avors untuk menemukan dampak dari kualitas layanan pada kepuasan pelanggan di sektor perbankan. Metode Analisis Kuantitatif Deskriptif. Hasil dari uji regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan dampak positif terhadap pelanggan secara keseluruhan kepuasan. Artinya, dimensi kualitas layanan sangat penting bagi kepuasan pelanggan di sektor perbankan di Bangladesh

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT Kabupaten Minahasa Tenggara. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juli sampai Agustus 2017. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014:115). Populasi penelitian ini adalah seluruh WP yang membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Minahasa Tenggara.

3.1. Jenis dan Sumber Data

3.1.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang berupa nilai atau skor atas jawaban yang diberikan oleh responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner.

3.1.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang secara langsung bersumber dari responden tanpa ada perantara, dalam hal ini adalah dari jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Data primer yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah merupakan hasil dari tanggapan responden terhadap variabel-variabel penelitian yang akan diuji.

3.2. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda (*Multiple Regression Analysis*) dengan bantuan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS).

3.2.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (I'anut Thoifah, 2015:75).

3.2.2. Uji Kualitas Data

3.2.2.1. Uji Validitas

Sebuah kuesioner yang digunakan dalam penelitian harus valid. Arti valid disini yaitu mampu menunjukkan sampai sejauh mana alat ukur mampu mengukur apa

yang ingin diukur. Pada uji validitas ini, digunakan korelasi *product moment* pearson (metode interkorelasi). Cara pengukurannya yaitu menghitung korelasi antara skor masing-masing item pertanyaan pada kuesioner skor total kuesioner. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan atau nilai $sig < 0,05$ maka item pertanyaan tersebut dianggap valid (I'anut Thoifah, 2015:111).

3.2.2.2. Uji Reliabilitas

Reliabel yaitu dimana suatu alat ukur mampu menunjukkan sampai sejauh mana alat ukur tersebut dapat dipercaya atau diandalkan. Cara pengukurannya adalah seluruh item pertanyaan yang telah valid dimasukkan dan diukur koefisien *Alpha Cronbachnya*. Jika nilai r_{hitung} yang diperoleh lebih besar dari r_{tabel} berdasarkan maka data reliabel. Teknik ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak.

3.2.3. Asumsi Klasik

3.2.3.1. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2013:105), uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Kemiripan antar variabel independen dalam satu model akan menyebabkan terjadinya korelasi yang sangat kuat antara satu variabel independen dengan variabel independen yang lain. Ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai toleransi tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas (Putri, 2016).

3.2.3.2. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013:139) uji heteroskedastisitas yaitu untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadinya heteroskedastisitas (Putri, 2016). Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah melihat hasil Grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen pada sumbu Y residualnya ($Y_{prediksi} - Y_{sesungguhnya}$) pada sumbu X di mana terjadi penyebaran dari titik nol atau tidak. Jika titik-titik menyebar pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

3.2.3.3. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013:160) mengemukakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan grafik normal plot. Dasar pengambilan keputusan, jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

3.3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis diuji menggunakan metode analisis regresi berganda. Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan untuk membuktikan sejauh mana hubungan pengaruh Motivasi, Tingkat Pendidikan dan Sosialisasi terhadap Kemauan Mengikuti Pengampunan Pajak.

3.3.1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2013:97), koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji Koefisien Determinasi (R^2) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan dari variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

3.3.2. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Sugiyono (2014: 194) uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat. Untuk mencari t_{tabel} dihitung $df = n-k-1$, dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel. Taraf nyata 5 % dapat dilihat menggunakan tabel statistik. Nilai t_{tabel} dapat dilihat menggunakan tabel t. Dasar pengambilan keputusan adalah :

- a. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak
- b. Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka H_a ditolak dan H_o diterima.

3.3.3. Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat. Menurut Sugiyono (2014: 257), F perhitungan ini dibandingkan yang diperoleh menggunakan tingkat resiko atau $\alpha = 0,05$ atau *degree freedom* = $k(n-k)$ kriteria sebagai berikut :

- a. H_o ditolak jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ atau nilai $\text{sig} < \alpha$
- b. H_o diterima jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ atau nilai $\text{sig} > \alpha$

3.4. Definisi dan Pengukuran Variabel

3.4.1. Variabel dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan wajib pajak atau kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kabupaten Minahasa Tenggara dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor, yang dapat diukur (dilihat) dari perasaan senang dan puas tidaknya seseorang terhadap suatu pelayanan yang diberikan.

3.4.2. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini yaitu : Kompetensi Pegawai Pajak, Kinerja Pegawai Pajak, dan Kualitas Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan. Kompetensi pegawai pajak dalam penelitian ini adalah kemampuan pegawai pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT MITRA dalam melayani pelanggan atau wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, yang dilihat dari kecakapan dalam menangani pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor, ketanggapan dalam menangani keluhan-keluhan wajib pajak, ketelitian dan kecepatan dalam melayani wajib pajak, dan sikap yang ditunjukkan oleh pegawai pajak dalam melayani wajib pajak dalam pengurusan pajak kendaraan bermotornya.

Kinerja pegawai pajak dalam penelitian ini maksudnya adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT MITRA dalam menangani wajib pajak dalam mengurus pajak kendaraan bermotornya, yang dilihat atau diukur dari beberapa aspek yaitu kemampuan dalam menyelesaikan masalah, ketepatan waktu, dan bahasa yang digunakan dalam melayani wajib pajak apakah dapat dimengerti atau tidak.

Kualitas pelayanan adalah seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan pegawai pajak terhadap wajib pajak yang dilihat dari sarana dan prasarana yang disediakan di kantor SAMSAT MITRA dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak, misalnya : Sarana seperti meja dan kursi. Dan prasarana seperti ruang tunggu dan lapangan parkir, serta dilihat dari penampilan para pegawai pajak saat melayani wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Uji Validitas

Berikut ini adalah beberapa tabel hasil dari pengujian validitas butir instrumen Kemauan Mengikuti Pengampunan Pajak, Motivasi, dan sosialisasi menggunakan program SPSS versi 20.0 :

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas dengan Bivariate Pearson Correlation

Uraian	Sig	5%	keterangan
Kompetensi Pegawai Pajak (X1)			
• Pertanyaan 1	0.000	0.05	Valid
• Pertanyaan 2	0.000	0.05	Valid
• Pertanyaan 3	0.000	0.05	Valid
• Pertanyaan 4	0.000	0.05	Valid
Kinerja Pegawai Pajak (X2)			
• Pertanyaan 1	0.000	0.05	Valid
• Pertanyaan 2	0.000	0.05	Valid
• Pertanyaan 3	0.000	0.05	Valid
Kualitas Layanan Pembayaran PKB (X3)			
• Pertanyaan 1	0.000	0.05	Valid
• Pertanyaan 2	0.000	0.05	Valid
• Pertanyaan 3	0.000	0.05	Valid
• Pertanyaan 4	0.000	0.05	Valid
• Pertanyaan 5	0.000	0.05	Valid
Kepuasan Wajib Pajak (Y)			
• Pertanyaan 1	0.000	0.05	Valid
• Pertanyaan 2	0.002	0.05	Valid
• Pertanyaan 3	0.000	0.05	Valid
• Pertanyaan 4	0.000	0.05	Valid
• Pertanyaan 5	0.000	0.05	Valid

Sumber: *Data Diolah (2017)*

Dari hasil analisis validitas data yang ada, menunjukkan bahwa bila koefisien korelasi sama r_{tabel} (0,195) atau lebih, maka butir instrument dikatakan valid. Oleh karena itu semua butir pertanyaan dari variabel Kompetensi pegawai pajak, kinerja pegawai pajak, kualitas layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan kepuasan wajib pajak adalah valid dan dapat digunakan.

4.1.2. Uji Reliabilitas

Berikut adalah hasil perhitungan reliabilitas angket uji coba penelitian untuk variabel Kompetensi Pegawai Pajak, Kinerja Pegawai Pajak, Kualitas Layanan Pembayaran Pajak, dan Kepuasan Wajib.

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kompetensi Pegawai Pajak	0.647	Reliabel
Kinerja Oegawai Pajak	0.766	Reliabel
Kualitas Layanan Pembayaran PKB	0.737	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak	0.725	Reliabel

Sumber: *Data primer yang di olah (2017)*

4.2. Hasil Uji Asumsi Klasik

4.2.1. Uji Multikolinearitas

Hasil dari pengolahan data uji multikolinearitas program SPSS versi 20.0 dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6
Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-6.743	2.651		-2.544	.013		
Kompetensi Pegawai Pajak	.480	.127	.265	3.781	.000	.920	1.088
Kinerja Pegawai Pajak	.692	.152	.363	4.552	.000	.712	1.404
Kualitas Layanan Pemabayaran PKB	.507	.102	.384	4.977	.000	.763	1.311

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

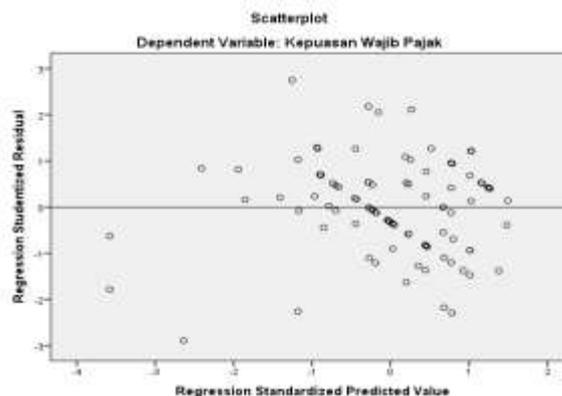
Sumber: Data yang diolah (2017)

Dari data yang ada pada Tabel 4.6, diketahui bahwa hasil perhitungan nilai *tolerance* menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *tolerance* lebih dari 10, yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen yang nilainya lebih dari 95%. Hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan nilai VIF kurang dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel dalam model regresi penelitian ini.

4.2.2. Uji Heteroskedastisitas

Hasil dari pengolahan uji heteroskedastisitas program SPSS versi 20.0 dapat dilihat pada Gambar 4.3.

Gambar 4.3 Heterokedastisitas



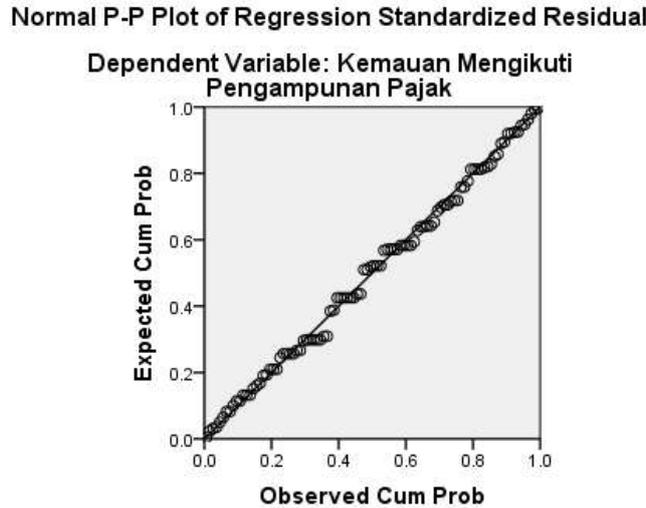
Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Dari Gambar 4.3 terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar di atas maupun di bawah angka nol (0) pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi penelitian ini.

4.2.3. Uji Normalitas

Hasil dari pengolahan data uji normalitas menggunakan program SPSS versi 20.0 dapat dilihat pada Gambar 4.3.

Gambar 4.2 Grafik Normal Plot



Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Melihat tampilan pada Gambar 4.3, terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

4.3. Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak dilakukan analisis regresi. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan analisis linear berganda. Dalam uji hipotesis ini dilakukan melalui :

4.3.1. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi yang dilakukan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.

Tabel 4.10 Hasil Uji Linier Berganda Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.752 ^a	.565	.551	1.873	1.967

Sumber: Data Diolah(2017)

Berdasarkan Tabel 4.10, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi ganda (*Adjusted R²*) sebesar 0,565. Nilai ini menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak di kantor SAMSAT kabupaten Minahasa Tenggara dipengaruhi oleh 56,5% variabel Kompetensi Pegawai Pajak, Kinerja Pegawai Pajak dan Kualitas Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

4.3.2. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t), yang dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.9 Hasil Uji Linier Berganda Uji t
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-6.743	2.651		-2.544	.013		
Kompetensi Pegawai Pajak	.480	.127	.265	3.781	.000	.920	1.088
Kinerja Pegawai Pajak	.692	.152	.363	4.552	.000	.712	1.404
Kualitas Layanan Pemabayaran PKB	.507	.102	.384	4.977	.000	.763	1.311

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak
Sumber : Data di olah 2017

1. Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor SAMSAT Kabupaten Minahasa Tenggara (H_1)
Berdasarkan Tabel 4.9, diketahui nilai signifikan dari variabel kompetensi pegawai pajak lebih kecil dari $\alpha = 5\%$ ($0,000 < 0,05$) dan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,781 < 1,986$), sehingga dapat disimpulkan bahwa Kompetensi Pegawai Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor SAMSAT Kabupaten Minahasa Tenggara.
2. Pengaruh Kinerja Pegawai Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor SAMSAT Kabupaten Minahasa Tenggara (H_2)
Berdasarkan Tabel 4.9, diketahui nilai signifikan dari variabel Kinerja Pegawai Pajak lebih kecil dari $\alpha = 5\%$ ($0,000 < 0,05$) dan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,552 > 1,986$), sehingga dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor SAMSAT kabupaten Minahasa Tenggara.
3. Pengaruh Kualitas Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepuasan Wajib Pajak (H_3)
Berdasarkan Tabel 4.9, diketahui nilai signifikan dari variabel Sosialisasi lebih kecil dari $\alpha = 5\%$ ($0,000 < 0,05$) dan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,977 > 1,986$), sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

4.3.3. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji F yang dilakukan adalah untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Kompetensi pegawai pajak, kinerja pegawai pajak, kualitas layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor terhadap kepuasan wajib pajak.

Tabel 4.8 Hasil Uji F ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	437.112	3	145.704	41.546	.000 ^b
Residual	336.678	96	3.507		
Total	773.790	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai Pajak, Kinerja Pegawai Pajak, Kualitas Layanan Pembayaran PKB

Sumber : Data diolah (2017)

Pada Tabel 4.8, diketahui nilai F_{hitung} sebesar 41,546, jika dibanding F_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% yaitu sebesar 2,70 maka nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} ($41,546 > 2,70$). Nilai signifikansi sebesar 0,000 pada tabel diatas menunjukkan bahwa kompetensi pegawai pajak, kinerja pegawai pajak, dan kualitas layanan pembyaran pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di kantor SAMSAT kabupaten Minahasa Tenggara. Hal ini disebabkan karena nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai $\alpha = 5\%$.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa pada variabel kompetensi pegawai pajak, $0.000 < 0.05$ sehingga kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotornya di kantor SAMSAT kabupaten Minahasa Tenggara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi atau keahlian yang dimiliki pegawai pajak, maka wajib pajak akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang baik.

Dengan memiliki kemampuan yang cukup dalam bidang akuntansi perpajakan. Adanya wajib pajak orang pribadi yang telah memiliki pengalaman datang ke Kantor SAMSAT MITRA akan membuat mereka dapat menilai kinerja yang dilakukan pegawai SAMSAT MITRA selama mereka berurusan dengan pegawai pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Hasilnya wajib pajak menilai bahwa pegawai pajak sangat kompeten dalam pekerjaannya, sehingga wajib pajak yang datang membayar pajak kendaraan bermotornya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai pajak pada kantor SAMSAT MITRA. Penelitian ini memiliki hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Indra Pahala, dkk, (2013) yaitu kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

4.2.2. Pengaruh Kinerja Pegawai Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa pada variabel kinerja pegawai pajak, $0.00 < 0.05$ sehingga kinerja pegawai pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak yang yang mebayar pajak kendaraan bermotornya di kantor SAMSAT kabupaten Minahasa Tenggara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peranan sumber daya manusia yang dimiliki pegawai kantor SAMSAT MITRA berupa kemampuan atau ketrampilan karyawan kantor SAMSAT MITRA yang mampu menyelesaikan masalah mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor dan mampu melayani wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan baik sehingga meberikan kepuasan terhadap wajib pajak yang telah melaksanakan kewajibannya dalam membayara pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Mitra.

4.2.3. Pengaruh Kualitas Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa pada variabel kualitas layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, $0.00 > 0.05$ sehingga kompleksitas tugas berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kabupaten Minahasa Tenggara. Dimana dengan adanya pelayanan berupa sarana dan prasarana yang memadai dan lain sebagainya yang bisa meningkatkan kualitas pelayanan kantor SAMSAT Mitra maka wajib pajak kendaraan bermotor akan merasa puas dan akan mematuhi kewajiban dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT MITRA tanpa menemui kendala apapun untuk membuat wajib pajak enggan melaksanakan kewajibannya.

4.2.4. Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak, Kinerja Pegawai Pajak, dan Kualitas Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kompetensi pegawai pajak, kinerja pegawai pajak dan kualitas layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di kantor SAMSAT kabupaten Minahasa Tenggara. Hal ini dapat dilihat pada nilai F_{hitung} lebih besar 41,546 dibandingkan F_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% yaitu sebesar 2,70 ($41,546 > 2,70$). Nilai signifikansi sebesar 0.000 menunjukkan bahwa kompetensi pegawai pajak, kinerja pegawai pajak, dan kualitas layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini disebabkan karena nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai $\alpha = 5\%$ (0,05). Nilai koefisien determinasi ganda (*Adjusted R²*) sebesar 0,565. Nilai ini menunjukkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak Mengikuti Pengampunan Pajak di KPP Pratama Manado dipengaruhi oleh 56,5% variabel Kompetensi Pegawai Pajak, Kinerja Pegawai Pajak, dan Kualitas Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sisanya 43,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Kompetensi pegawai pajak (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y) yang membayar pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kabupaten Minahasa Tenggara, sehingga hipotesis pertama diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi atau kemampuan serta keahlian yang dimiliki oleh seorang pegawai pajak yang bekerja sebagai tenaga profesional, maka wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor akan semakin menyadari kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Kinerja Pegawai Pajak (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) yang membayar pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kabupaten Minahasa Tenggara, sehingga hipotesis kedua diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak dan semakin baik kinerja yang diberikan pegawai pajak, maka wajib pajak akan merasa puas dan akan lebih menyadari dan patuh terhadap kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Kualitas Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y) yang membayar pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kabupaten Minahasa Tenggara, sehingga hipotesis ketiga diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak dapat ditentukan oleh kualitas layanan yang disediakan kantor SAMSAT kabupaten Minahasa Tenggara dalam melayani wajib pajak.

4. Kompetensi pegawai pajak, kinerja pegawai pajak dan kualitas layanan pembayaran pajak secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, sehingga hipotesis keempat diterima. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keseluruhan variabel kompetensi pegawai pajak, kinerja pegawai pajak, dan kualitas layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor mampu mempengaruhi kepuasan wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kabupaten Minahasa Tenggara.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka saran-saran yang dapat diberikan berkaitan judul adalah sebagai berikut :

1. Mengingat Kompetensi Pegawai, Kinerja Pegawai dan Kualitas Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh secara positif dan signifikan, serta memberikan kontribusi yang cukup besar pada kepuasan wajib pajak di kantor SAMSAT MITRA, maka sebaiknya para pegawai dan semua pihak yang terkait dengan SAMSAT MITRA harus memperhatikan faktor Kompetensi Pegawai, Kinerja Pegawai dan Kualitas Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Bagi wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor SAMSAT MITRA sebaiknya lebih memiliki rasa ingin memahami dan kesadaran tentang kewajiban yang seharusnya mereka lakukan di Kantor SAMSAT MITRA.
3. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat menentukan kriteria dari responden sehingga lebih dapat mengontrol responden yang menjadi sampel penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ezra.2016.*Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Study Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)*.Vol.9.N0.1.Universitas Brawijaya.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Halim, Abdul dan Muhammad Syam Kusufi. 2012. *Akuntansi Sektor Publik: Akuntansi Keuangan Daerah*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiasmo,2016. *Perpajakan Edisi Terbaru*.Penerbit Andi.Yogyakarta.
- Syafri,2011. *Teori Akuntansi*. Jakarta.Pencetak Rajawali.
- Suwardjono, 2014. *Akuntansi pengantar bagian 1*.Yogyakarta
- Shahidul&Niaz,2013, “*Analysis of Service Quality and Customer Statifaction, and Its Influence on Customer Loyalty*”<http://www.eajournals.org/wp-content/uploads/Analysis-of-Service-Quality-and-Satisfaction-Level-of-Customers-in-Banking-Sector-of-bangladesh1.pdf>
- Sumarsan, 2013. *Perpajakan Indonesia Edisis*,Ketiga.Jakarta.
- Sugiyono,2014, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatankuantitatif,KualtatiffanR&D)*Penerbit Alfabeta,bandung
- Tjiptono,Fandy,2001,*Manajemen Jasa*,Yogyakarta: Penerbit Andi
- Thoifah, I’anatut. 2015. *Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Madani, Malang.
- Undang-undang No. 22 tahun 2009 tentang *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 68*.
- Undang-undang No.28 tahun 2009 tentang *Pajang dan retribusi daerah*.