

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI ILIR BARAT
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI



Nama : Yulianti

NIM : 222016288

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2020

SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI ILIR BARAT
KOTA PALEMBANG**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



Nama : Yulianti

NIM : 222016288

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yulianti

NIM : 222016288

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Kosentrasi : Perpajakan

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Ilir Barat Kota Palembang.

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Strata satu balik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Agustus 2020




Yulianti

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan
Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan
Bermotor Di Ilir Barat Kota Palembang
Nama : Yulianti
NIM : 222016288
Fakultas : Ekonomi
Program studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan

Diterima dan disahkan
Pada Tanggal, 2020

Pembimbing I,

Dr. Hj. Yuhanis Ladewi, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN/NBM: 0226016901/765380

Pembimbing II,

Saekarini Yuliachtri, SE., M.Si., Ak., CA
NIDN: 0211078301

**Mengetahui,
Dekan**

u.h. Ketua Program Studi Akuntansi



Betrij, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN/NBM : 0216106902/944806

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

- ❖ “Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” Q.S AL-Insyirah Ayat 5
- ❖ Bukan kesulitan yang membuat takut, tetapi ketakutan
- ❖ yang membuat sulit

(yulianti)

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- ❖ Bapak dan Mamak Tercinta
- ❖ Saudara dan keluarga Terkasih
- ❖ Almamaterku

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillahirabbil'alaamiin, dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, rahmat serta karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Ilir Barat Kota Palembang”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati, skripsi ini penulis persembahkan terkhusus kepada kedua orang tua, Bapak ku Hamsa dan Mamak ku Murni yang telah sangat berjasa dalam mendidik, mendoakan, memberi dana, dorongan semangat dan motivasi, serta telah membesarkan penulis dengan rasa cinta, kasih sayang tanpa keluh kesah. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Hj. Yuhanis Ladewi, SE., M.Si., Ak., CA selaku pembimbing I dan Ibu Saekarini Yuliachtri, SE., M.Si., Ak., CA selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta saran-saran dengan tulus dan ikhlas dan penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Betri, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang
4. Ibu Nina Sabrina,S.E., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Ibu Welly S.E., M.Si selaku pembimbing akademik penulis yang telah membimbing dari semester satu sampai dengan sekarang.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Instansi Kantor Badan Pendapatan Daerah yang telah memberikan izin pada saya untuk melakukan penelitian dan pengambilan data.
8. Saudara-saudaraku yang telah banyak membantu dan memberikan suport dalam penulisan skripsi ini Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu

Semoga Allah SWT membalas budi baik kalian. Akhirul kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang seikhlas-ikhlasnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapat balasan dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Palembang, Agustus 2020

Penulis

Yulianti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN/COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN PRAKATA.....	vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL.....	xii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....	13
A. Landasan Teori.....	13
1. Kesadaran Wajib Pajak.....	13
a. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak.....	13
b. Pengukuran Kesadaran Wajib Pajak.....	14
2. Kualitas Pelayanan.....	16
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
b. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	17
3. Kepatuhan Wajib Pajak	20
a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	20
b. Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
4. Pajak Kendaraan Bermotor.....	23
a. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor.....	23

b. Pengukuran Pajak Kendaraan Bermotor.....	24
B. Kerangka Pemikiran.....	26
C. Hipotesis.....	30
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi Penelitian.....	32
C. Operasionalisasi Variabel.....	33
D. Populasi dan Sampel.....	34
E. Data yang Diperlukan.....	36
F. Metode Pengumpulan Data.....	36
G. Metode Pengujian Data.....	38
H. Teknik Analisis.....	40
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Hasil Penelitian.....	47
1. Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	47
2. Profil Responden.....	48
3. Pengujian Data.....	50
a. Uji Validitas.....	50
b. Uji Reliabilitas.....	53
4. Analisis Statistik Deskriptif.....	54
a. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	55
b. Statistik Deskriptif Kesadaran Wajib Pajak Per Indikator.....	56
c. Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Per Indikator.....	58
d. Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Per Indikator.....	61
5. Analisis Statistik Inferensial.....	64
a. Uji Asumsi Klasik.....	64
b. Uji Regresi Linier Berganda.....	67
c. Koefisien Determinasi.....	69

6. Uji Hipotesis.....	70
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....	75
A. Simpulan.....	75
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Jumlah Unit Kendaraan Bermotor	6
Tabel I.2 Realisasi Penerimaan Pajak di Kota Palembang.....	7
Tabel I.3 Survei Pendahulua.....	8
Tabel II.1 Penelitian Sebelumnya.....	28
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel.....	32
Tabel III.2 Jumlah Responden Kelurahan Ilir Barat.....	34
Tabel.III.3 Instrumen Statistik Deskriptif.....	40
Tabel IV.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	47
Tabel IV.2 Profil Responden.....	48
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Variabel X1.....	50
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Variabel X2.....	51
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	52
Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel.IV.7 Statistik Deskriptif Variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	54
Tabel IV.8 Statistik Deskriptif Per Indikator X1.....	55
Tabel IV.8 Indikator Pengatahuan Wajib Pajak.....	55
Tabel IV.9 Indikator Pemahaman Wajib Pajak.....	56
Tabel IV.10 Indikator Kesukarelaan Wajib Pajak dalam Membayar Kewajiban..	57
Tabel IV.11 Statistik Deskriptif Per Indikator X2.....	58
Tabel IV.11 Indikator <i>Realiabilitas</i>	58
Tabel IV.12 Indikator <i>Responsivitas</i>	58
Tabel IV.13 Indikator Keyakinan.....	59
Tabel IV.14 Indikator Empati.....	60
Tabel IV.15 Indikator Bukti Fisik.....	60
Tabel IV.16 Statistik Deskriptif Per Indikator Y.....	61
Tabel IV.16 Indikator Tepat Waktu Dalam Menyampaikan SPT.....	62
Tabel IV.17 Indikator Tidak Mempunyai Semua jenis Tunggakan.....	62

Tabel IV.18	Indikator Menyelenggarakan Pembukuan.....	62
Tabel IV.19	Indikator Tidak Pernah Dijatuhi Hukuman.....	63
Tabel IV.20	Hasil Pengujian Multikolinieritas.....	65
Tabel IV.21	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	67
Tabel IV.22	Hasil Uji Koefisien Determinasi X1 dan X2 Terhadap Y.....	68
Tabel IV.23	Hasil Uji T.....	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar IV.1 Hasil Pengujian Normalitas.....	64
Gambar IV.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabel Statistik
- Lampiran 3 Hasil Kuesioner (Skala Ordinal)
- Lampiran 4 Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 Surat Keterangan Riset Dari Tempat Penelitian
- Lampiran 6 Fotokopi Sertifikat Membaca dan Menghafal Al-Qur'an
- Lampiran 7 Fotokopi Sertifikat TOEFL
- Lampiran 9 Sertifikat Kuliah Umum Perpajakan tentang implementasi PP 23 tahun 2018
- Lampiran 10 Bebas Plagiat
- Lampiran 11 Biodata Penulis

ABSTRAK

Yulianti/222016288/2020/Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Iilir Barat Kota Palembang

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab masalah yang ada yaitu bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor di ilir barat kota palembang Tujuannya untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di ilir barat kota palembang Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dan deskriptif. Penelitian dilakukan di wilayah ilir barat kota palembang. Variabel yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak. Data yang digunakan yaitu data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dengan analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi dan uji t. Teknik analisis data dalam penelitian ini dibantu oleh *Statistical Program For Special Science* (SPSS). Hasil analisis menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di ilir barat kota palembang dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di ilir barat kota palembang

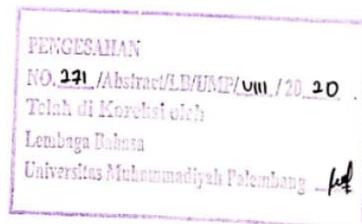
Kata kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

Yulianti / 222016288/2020 / The Influence of Awareness of Taxpayers and Quality of Tax Services toward Compliance of Motorized Vehicle Taxpayers in Ilir Barat, Palembang

This research was conducted to answer the existing problem in line with how the taxpayer awareness and quality of tax services influenced motor vehicle compliance in Ilir Barat, Palembang. The type of this research was associative-descriptive research. The research location was in Ilir Barat, Palembang. The variables used were taxpayer awareness and tax service quality. The data used was primary data. The data collection technique used in this research was a questionnaire. The analysis technique used through multiple linear regression analysis, coefficient of determination and t test. The data analysis technique in this research was assisted by the Statistical Program for Special Science (SPSS). The results of the analysis showed that taxpayer awareness had an influence toward motor vehicle taxpayer compliance in Ilir Barat, Palembang, and service quality had an influence toward motor vehicle taxpayer compliance in Ilir Barat, Palembang.

Keywords: Taxpayer Awareness, Service Quality, Taxpayer Compliance



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan pungutan dari negara kepada masyarakat berdasarkan undang-undang yang sifatnya dipaksakan dan terutang, lalu hasilnya digunakan untuk membiayai pembangunan negara. Negara juga membutuhkan dana yang besar untuk membiayai segala kebutuhan pelaksanaan pembangunan. Pemerintah bertekad untuk mengandalkan kemampuan bangsa sendiri melalui peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak dan melepaskan ketergantungan pada bantuan luar negeri. Penyelenggaraan otonomi daerah merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat melalui pajak daerah dan retribusi daerah. Dengan sistem pemerintahan daerah diharapkan dapat membantu meningkatkan pemerataan pembangunan di seluruh wilayah Indonesia, sehingga pembangunan nasional berjalan dengan baik dan dapat mewujudkan masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera.

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan pajak yang bersifat objektif, bergantung pada objek yang dikenakan pajak yang berada dalam kepemilikan atau penguasaan wajib pajak. Banyaknya masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor yang saat ini menyebabkan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor saat ini menyebabkan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor juga meningkat setiap tahunnya. Meningkatnya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor tentu saja Pemerintah Daerah mengharapkan akan

meningkat pula penerimaan pajak kendaraan bermotor. Seiring dengan meningkatnya penerimaan pajak kendaraan bermotor tentu saja didukung oleh kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin bertambah. Namun, bertambahnya jumlah wajib pajak tersebut tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Masalah kepatuhan tersebut menjadi kendala dalam pemaksimalan penerimaan pajak. Sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk biaya pengeluaran pemerintah dan pembangunan Negara (APBN). Hasil dari penerimaan pajak secara tidak langsung bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

Kesadaran wajib pajak dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangatlah diperlukan untuk meningkatkan kemauan membayar pajak. Jika jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan dan tidak diimbangi dengan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, maka dalam hal ini dapat menyebabkan tunggakan dan denda yang cukup besar pada kantor Samsat Kota Palembang.

Pada era sekarang ini pelayanan disuatu instansi atau perusahaan menjadi hal yang paling utama. Dimana saat ini banyak instansi atau perusahaan yang berlomba-lomba meningkatkan kualitas pelayanannya, karena pelayanan secara tidak langsung memberikan kontribusi terhadap penjualan suatu produk, sehingga dapat meningkatkan pendapatan suatu

instansi atau perusahaan tersebut. Hal yang sama juga berlaku untuk kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh aparat pajak kepada wajib pajak. Apabila aparat pajak memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak, secara otomatis.

Pelayanan perpajakan sebagai pelayanan publik. Keputusan Menteri Neagra pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No.81 tahun 1993 mengartikan pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di Daerah dan lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan Siti (2017: 162). Alasan pelayanan perpajakan adalah termasuk kedalam pelayanan publik adalah dilaksanakan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada laba.

Menurut Siti (2017: 196-198) dua dari tujuh faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak. Menurut Siti (2017: 191) Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kendaraan. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya yaitu pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak.

Jumlah penggunaan bermotor di Indonesia, menjadi salah satu yang terbanyak di dunia. Lalu lintas yang padat, ditambahnya mahalnya harga mobil, membuat banyak orang lebih memilih kendaraan roda dua tersebut. Efeknya, terjadi pembengkakan jumlah motor yang signifikan. Dari tahun ketahun, pertumbuhannya selalu meningkat. Ditahun 2018 jumlah kendaraan bermotor di Indonesia meningkat diperkirakan sebanyak 140 juta unit. Semakin meningkat jumlah kendaraan yang ada, maka terjadi peningkatan wajib pajak kendaraan bermotor pula setiap tahunnya. Dampaknya akan sangat dirasakan oleh pemerintah daerah, karena dengan jumlah relative meningkat terus maka akan berimbas pada meningkatnya penerimaan pajak.

Beberapa permasalahan yang ada yakni, Menurut Misbakhun, kemandirian Direktorat Jendral Pajak (DJP) sebagai institusi yang mandiri itu bagian dari Revolusi Mental sebagaimana cita-cita Presiden Joko Widodo yang tertuang dalam Nawacita, Trisakti, maupun Rencan Jangka Panjang Menengah (RJMP). Selama ini, Indonesia dikategorikan dalam kelompok "*lower income countries*" yang memiliki rasio pajak rendah data 2015, rasio pajak Indonesia adalah 10,47 persen, di bawah rata-rata rasio pajak negara-negara "*lower income countries*" yang mencapai 17,7 persen. Rendahnya rasio pajak menunjukkan masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, serta kemampuan Pemerintah dalam menggali sumber penerimaan pajak dari sektor-sektor ekonomi belum optimal.

Selain itu Menurut M. Ismiransyah M Zain, Rendahnya kesadaran wajib pajak dari penduduk Indonesia yang mencapai 257 juta jiwa wajib pajak,

yang terdaftar hanya 30 juta jiwa yang melaporkan hanya 12,7 juta dan yang membayar pajak hanya 1,55 juta jiwa. Kondisi Direktorat Jendral Pajak sulit memenuhi target bahkan dalam lima tahun terakhir. Tingkat kesadaran untuk masyarakat membayar pajak yang masih rendah, idealnya dari jumlah wajib pajak seharusnya 100 WP harus patuh membayar pajak. Oleh karena itu dengan kerja sama PWI bisa membantu sosialisasi perpajakan. Dalam lima tahun terakhir target pajak tidak tercapai. Salah satu penyebabnya, rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Misalnya 257 juta populasi obyek pajak, 30,08 juta WP obyek pajak terdaftar dan 1,55 Juta WP yang bayar. Sedangkan 2,68 WP terdaftar untuk badan, dan 699 ribu lapor SPT dan 421 ribu WP yang bayar. Ia juga menambahkan pada tahun 2017, penerimaan dari pajak mencapai Rp 1.495,89 Triliun. Sementara target penerimaan pajak mencapai Rp 1.427 triliun. Namun kebutuhan Negara mencapai Rp 1.736,25 triliun.

Selain itu, pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor juga mempengaruhi pendapatan pajak kendaraan bermotor, Nurman salah satu warga mengatakan bahwa sebenarnya nilai pajaknya tidak terlalu besar tetapi saat proses pembayarannya yang membuatnya malas dikarenakan prosesnya yang rumit. Sehingga, dirinya sudah tiga tahun tidak membayarkan pajak kendaraannya.

Joko Imam Sentosa (Sekda) Meperkirakan ada 1,5 juta unit kendaraan bermotor Menunggak PKB. Potensi pajak Kendaraan bermotor di Sumatera Selatan cukup tinggi. Jumlah tunggakannya mencapai setengah dari total

jumlah kendaraan. Jika diasumsikan jumlah kendaraan bermotor sebanyak tiga juta unit maka sekitar 1,5 juta unit kendaraan bermotor lalai pajak. Joko juga menyatakan bahwa Pajak kendaraan bermotor potensinya sangat tinggi, bisa menyentuh 60 persen dari seluruh perolehan pajak daerah yang diterima Pemerintah Provinsi Sumatera selatan yang sampai kini masih banyak wajib pajak pemilik kendaraan belum patuh melaksanakan kewajiban membayar pajak kendaraan.

Kota Palembang yang merupakan kota terbesar kedua di daerah Sumatera yang berkembang begitu pesat memiliki tingkat perkembangan kendaraan bermotor yang begitu pesat memiliki tingkat perkembangan kendaraan bermotor yang begitu pesat pula. Dengan adanya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang tentu seiring dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Namun pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi jumlah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang. Hal tersebut dapat dilihat melalui tabel berikut.

Tabel 1.1
Jumlah Unit Kendaraan Bermotor di Kota Palembang
Tahun 2016 – 2019

Tahun	Jumlah Kendaraan		Jumlah Kendaraan Yang Membayar		Persentase Kendaraan Yang Membayar		Jumlah Kendaraan Yang Menunggak		Persentase Kendaraan Yang Menunggak	
	Motor	Mobil	Motor	Mobil	Motor	Mobil	Motor	Mobil	Motor	Mobil
2016	394.462	172.329	217.968	150.593	55,25%	87,38%	176.486	21.739	44,74%	12,61%
2017	351.133	160.019	238.976	108.345	68,05%	67,70%	112.157	51.674	31,94%	32,29%
2018	383.390	175.534	297.447	155.244	77,58%	88,44%	85.943	20.290	22,41%	11,55%
2019	385.822	164.912	224.879	115.677	63,37%	70,14%	160.943	49.235	45,35%	29,85%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hampir setiap tahunnya jumlah kendaraan bermotor yang menunggak meningkat, namun pada tahun 2018 sempat mengalami penurunan kendaraan yang menunggak pajak dan meningkat kembali pada tahun 2019 dengan jumlah kendaraan roda dua sebanyak 385.822 unit akan tetapi yang membayar 224.879 dan untuk jumlah kendaraan roda empat sebanyak 164.912 akan tetapi yang membayar hanya 115.677.

Tabel 1.2
Target dan Realisasi Kendaraan Bermotor di Kota Palembang
Tahun 2015-2019

Tahun	Target	Realisasi	Target (%)	Persentase
2015	360.000.422.835	374.726.743.084	100	104,09%
2016	480.043.066.224	394.832.220.680	100	82,25%
2017	395.074.375.785	408.967.939.037	100	103,52%
2018	451.886.392.379	409.979.000.000	100	90,72%
2019	412.777.727.000	441.654.682.625	100	106,00%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat penerimaan pajak kendaraan bermotor dalam tahun pertahun berubah-ubah target yang diberikan pemerintah Provinsi Sumatera Selatan sebesar 100% sedangkan untuk tahun 2016 dan 2018 data yang terealisasi tidak mencapai target yang ditentukan, walaupun pada tahun 2015, 2017 dan 2019 realisasi yang dicapai melampaui target yang diberikan.

Tentunya, jika tidak tercapainya kepatuhan wajib pajak maka akan berdampak negatif terhadap Pendapatan Daerah di kota Palembang dari sektor penerimaan pajak kendaraan bermotor dan dilihat dari kesungguhan

dan keinginan untuk memenuhi kewajiban untuk membayar pajak Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, dan pelalaian pajak dan pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak Negara akan berkurang. Peran serta masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak berdasarkan ketentuan perpajakan sangat diharapkan, sehingga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan posisi strategis dalam peningkatan penerimaan pajak.

Tabel 1.3
Survei Pendahuluan

Wajib Pajak	Jawaban (Fenomena)
WP ke-1	Tidak membayar pajak karena keadaan ekonomi dan kurang pemahannya tentang prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor
WP ke-2	Rutin membayar pajak karena menyadari akan fungsi dan pentingnya pajak serta mengetahui bahwa pajak itu wajib.
WP ke-3	Tidak membayar pajak dikarenakan biaya/tarif yang mahal, prosesnya yang susah, pelayanan yang kurang memuaskan.
WP ke-4	Tidak membayar pajak karena menganggap pajak itu tidak penting.
WP ke-5	Tidak membayar pajak karena jarang berkendara ke pusat kota , sekalipun ada pemeriksaan (tilang) bisa dihindari.
WP ke-6	Rutin membayar pajak karena merasa bahwa pajak itu penting, wajib dan digunakan sebagai sarana pembangunan.
WP ke-7	Menunggak pajak dikarenakan prosedur pembayaran pajak yang susah dan ribet,tilangyang masih dapat dihindari sementara waktu.
WP ke-8	Tidak membayar pajak karena kekurangan dana untuk membayar pajak.
WP ke-9	Rutin membayar pajak karena mengetahui fungsi pajak dan pajak merupakan hal yang penting sebagai syarat patuh saat berkendara.
WP ke-10	Menunggak pajak karena kurangnya dana dan takut akan denda yang besar saat memperpanjang masa kendaraan

Sumber : Penulis (2020)

Berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilakukan melalui wawancara pada 10 wajib pajak yang ditemui secara acak di kota Palembang,

7 diantaranya tidak membayar pajak dengan alasan kualitas pelayanan yang dianggap masih kurang seperti susah atau lamanya prosedur pembayaran pajak, merasa bahwa pajak itu tidak penting, merasa jarang berkendara ke pusat kota, pemeriksaan pajak seperti tilang yang masih bisa dihindari, kondisi perekonomian dan kurangnya pengetahuan tentang pajak. Sedangkan 3 orang lainnya rutin membayar pajak karena merasa pajak itu penting sehingga memberikan kenyamanan pada saat berkendara jauh, tidak takut di tilang karena telat membayar pajak dan menyadari fungsi pajak sebagai penerimaan Negara untuk pembangunan daerahnya. Dari hasil survei pendahuluan tersebut terlihat bahwa kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) masih sangat kurang di Kota Palembang.

Penelitian Sebelumnya dilakukan oleh Dewi, dkk (2017) yang berjudul Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Hasil penelitian menjelaskan bahwa Pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor dan system samsat *drive thru* berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh Endang, dkk (2017) yang berjudul Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil penelitian Menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari pemahaman dan pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap

kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh Andri (2017) yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh Ni kadek (2018) yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan dan biaya kepatuhan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh negatif kepada kepatuhan wajib PKB.

Berdasarkan hasil penelitian diatas membuat penulis termotivasi untuk meneliti tentang kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penulis memilih kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor sebagai variabel bebas (X), dengan responden adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Ilir Barat Kota Palembang bertempat tinggal di Ilir Barat kota Palembang.

Dari latar belakang diatas, maka penulis menarik judul penelitian **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Ilir Barat Kota Palembang”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah

1. Berapa besar pengaruh Kesadaran Wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor di Ilir Barat Kota Palembang?
2. Berapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor di Ilir Barat Kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor di Ilir Barat Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib Kendaraan Bermotor di Ilir Barat Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman secara mendalam mengenai Kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. disamping itu juga sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana akuntansi pada Universitas Muhammadiyah Palembang.

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan mengenai kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor badan pendapatan daerah provinsi sumatera selatan dan kantor samsat kota palembang.

3. Bagi Almamater

Sebagai sumber informasi dan bahan referensi yang dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan sebagai titik tolak bagi penelitian lebih lanjut, lebih luas dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri. 2019. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Banyuasin. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang*.
- Ahmad Juanda, A (2019). *Membangun Ekonomi Nasional* Malang UMM Press.
- Boediono B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dewi Kusuma Wardan dan Rumiyaatun. 2017 . Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta*. Vol 5 No 1 (2017)
- Dwikora Harjao. 2019 .Perpajakan Indonesia Edisi 2. 2019. Bogor: Mitra Wacana Media.
- Fandi Tjiptono, dkk (2015). Strategi Pemasaran. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi.
- Irianto, A. 2010. *Statistika Konsep, Dasar, Aplikasi dan Penegembangannya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Irwansyah. L, (2013). Menggali Potensi Pajak Perusahaan dan Bisnis dengan Pelaksanaan Hukum. Jakarta: Anggota IKAPI
- Kautsar Riza Salman dan Heru Tjaraka. 2019 . Pengantar Perpajakan: cara meningkatkan kepatuhan pajak. Jakarta: Indeks.
- Kotler Philip dan Keller Kevin Lane.(2016). Manajemen Pemasaran.Edisi Ketiga Belas. Cetakan Pertama. Erlangga.
- Kotler Philip dan Keller Kevin Lane.(2016). Manajemen Pemasaran.Edisi Ketiga Belas. Cetakan Kedua. Erlangga.
- Manik Asri, Wuri. 2009. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan

Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar”. Skripsi Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Marihot p. Siahaan, 2018. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Edisi Terbaru, Jakarta: RAJAWALI PERS.

Menteri Perdagangan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63/KEP/M.PAN/2004 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan, 2011. *Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Pasar Timur*. Jurnal Akuntansi dan Bisnis, Volume 2.

Ni Kadek Metri Tresnalyani. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol 24 No 1 (2018)

Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. 2018. Yogyakarta: ANDI.

Randi Ilhamsyah, Maria Wi Endang dan Rizky Yudhi Dewantara. 2016. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Malang. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Brawijaya Malang*. Vol 8, No 1 (2016).

Romie Priyastama. 2017. Buku Sakti Kuasai SPSS: Pengolahan dan Analisis Data. Yogyakarta: Start Up.

Siti Kurnia Rahayu. 2017. Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal). Bandung: Rekayasa Sains.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan (R&D). Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2016. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2017. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Uma Saekaran & Roger Bougie. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 6. Buku Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Uma Saekaran & Roger Bougie. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 6. Buku Kedua. Jakarta: Salemba Empat
- Yazid (2008). *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia
- Yustinus Prastowo. (2019). *Pelaporan SPT Baru 61,7%, Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Rendah*. economy.okezone. <https://economy.okezone.com/read/2019/04/02/20/2038285/pelapelapotan-spt-baru-61-7-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-rendah>