

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR KOTA PALEMBANG  
(Studi Kasus pada Dispenda Provinsi Sumatera Selatan)**

**SKRIPSI**



**Nama : Septa Alfiansyah  
NIM : 22 2016 111 M**

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

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR KOTA PALEMBANG  
(Studi Kasus pada Dispenda Provinsi Sumatera Selatan)**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah  
Palembang**



**Nama : Septa Alfiansyah  
NIM : 22 2016 111 M**

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

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Septa Alfiansyah

NIM : 222016111M

Konsentrasi : Perpajakan

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Palembang ( Studi Kasus Dispenda Provinsi Sumatera Selatan)

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik 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 dan di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan 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 lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Agustus 2020



  
Septa Alfiansyah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

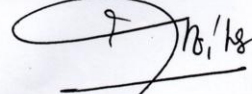
**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap  
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Palembang (Studi  
Kasus pada Dispenda Provinsi Sumatera Selatan)

Nama : Septa alfiansyah  
NIM : 222016111M  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal, Agustus 2020

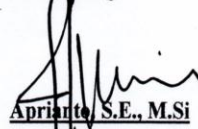
Pembimbing I,



M. Orba Kurniawan, S.E.S.H., M.Si

NIDN/NBM: 020476802/843951

Pembimbing II



Aprianto, S.E., M.Si

NIDN/NBM:0216087201/859190

Mengetahui,

Dekan

Ud. Sema Program Studi Akuntansi



Bekti Faruqin, S.E., M.Si., Ak., CA

NIDN/NBM: 0216106902/944806

## *MOTTO DAN PERSEMBAHAN*

### Motto:

“kecerdasan bukan penentu kesuksesan, tetapi kerja keras merupakan penentu kesuksesan yang sebenarnya”

“Jadilah seperti karang laut yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya Allah apapun dan di manapun kita berada kepada Dia-lah tempat meminta dan memohon”

“Manusia hanya bisa berencana apa yang ingin dia capai dan berusaha untuk mencapainya namun yang berhak menentukan hasil akhir hanyalah ALLAH SWT”.

### Persembahan:

Kupersembahkan skripsi ini khusus untuk:

- Orang tuaku tercinta sebagai wujud jawaban atas kepercayaannya yang telah diamanahkan kepadaku.
- Kedua Dosen Pembimbing Skripsi
- Teman-teman terdekat dan rekan kerja
- My support Irma Anggraini

## **PRAKATA**

Segala puji bagi Allah SWT, berkat rahmat-NYA, penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Palembang( Studi Kasus pada Dispenda Provinsi Sumatera Selatan)” untuk memenuhi salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis Program Strata Satu Universitas Muhammadiyah Palembang. Serta tidak lupa penulis panjatkan Shalawat teriring salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW.

Penulisan skripsi ini tentu tidak akan selesai tanpa bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Untuk itu dengan penuh rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada Bapak M. Orba Kurniawan, S.E.S.H.,M.SI dan Bapak Aprianto, S.E.,M.SI selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingannya guna penyelesaian penulisan skripsi ini. Selain itu juga dengan penuh rasa hormat penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak DR. Abid Djazuli, SE.,M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Bapak Betri, SE., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Ibu Nina Sabrina, SE.,M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Muhammad Fahmi, S.E.,M.Si Selaku Pembimbing Akademik.
5. Bapak M.Orba Kurniawan,S.E.S.H.,M.Si dan Bapak Aprianto,S.E.,M.Si Selaku dosen pembimbing saya.
6. Para dosen pengasuh yang telah mendidik kami selama di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu, yang telah membantu dalam menyelesaikan studi dan penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman Program Studi Akuntansi tahun 2016.

Semoga Allah SWT membalas budi baik untuk seluruh bantuan yang telah diberikan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Meskipun demikian mudah-mudahan dari penulisan skripsi ini tetap ada manfaat yang diperoleh. Amin

Palembang, Agustus 2020

Penulis,

Septa Alfiansyah

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>SAMPUL LUAR</b>	
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....</b>	v
<b>HALAMAN PRAKATA .....</b>	vi
<b>HALAMAN DAFTAR ISI .....</b>	viii
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL .....</b>	xi
<b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....</b>	xii
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	xiii
<b>ABSTRAK .....</b>	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II. KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
A. Landasan Teori .....	11
1. Perpajakan .....	11
2. Pajak Daerah.....	16
3. Pajak Provinsi .....	16



4. Pajak Kendaraan Bermotor.....	18
5. Kepatuhan Wajib Pajak .....	21
6. Kualitas Pelayanan Wajib Pajak .....	23
7. Sanksi Perpajakan .....	25
B. Penelitian Sebelumnya .....	29
C. Kerangka Pemikiran .....	36
D. Hipotesis .....	37

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	38
B. Lokasi Penelitian .....	39
C. Operasional Variabel .....	39
D. Populasi dan Sampel .....	40
E. Data yang Diperlukan .....	41
F. Metode Pengumpulan Data .....	42
G, Analisis Data dan Teknik Analisis .....	43
1. Analisis Data .....	43
2. Teknik Analisis .....	45

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	54
B. Pembahasan .....	77

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan.....	81
------------------	----

B. Saran .....	81
----------------	----

**LAMPIRAN**

**DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

- Tabel I.1 Jumlah Target dan Realisasi Pajak Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2015 - 2019
- Tabel I.2 Jumlah Unit Kendaraan Bermotor Dikota Palembang tahun 2015 - 2018
- Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya
- Tabel III.1 Operasional Variabel Penelitian
- Tabel IV.1 Sampel Penelitian
- Tabel IV.2 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin
- Tabel IV.3 Karakteristik Responden berdasarkan tingkat pendidikan
- Tabel IV.4 Karakteristik Responden berdasarkan Usia
- Tabel IV.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan
- Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak
- Tabel IV.7 Hasil Uji Reliability Kualitas Pelayanan Pajak
- Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan
- Tabel IV.9 Hasil Uji Reliability Sanksi Perpajakan
- Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak
- Tabel IV.11 Hasil Uji Reliability Kepatuhan Wajib Pajak
- Tabel IV.12 Hasil Pengujian One Sample Kolmogorov Smirnov
- Tabel IV.13 Uji Heteroskedastisitas
- Tabel IV.14 Uji Multikolinearitas
- Tabel IV.15 Uji Autokorelasi
- Tabel IV.16 Uji Koefisien Determinasi
- Tabel IV.17 Uji F
- Tabel IV.18 Uji t

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat selesai riset dari Dispenda Sumatera Selatan

Lampiran 2 Kartu aktivitas Bimbingan Skripsi

Lampiran 3 Lembar *Plagiarism checker X Originality Report*

Lampiran 4 Lembar Kuesioner

Lampiran 5 Data SPSS

Lampiran 6 Sertifikat

Lampiran 7 Persetujuan Skripsi

Lampiran 8 Biodata Penulis

## ABSTRAK

**Septa Alfiansyah/ 222016111 M / 2020 / Pengaruh KUALITAS Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Palembang (Studi Kasus Pada Dispenda Provinsi Sumatera Selatan) / Akuntansi Perpajakan.**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Palembang. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Palembang. Jenis penelitian ini bersifat asosiatif. Terdapat dua variabel bebas (Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan) dan satu variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak). Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib pajak yang menunggak atau tidak membayar pajak kendaraan bermotor. Sampel yang digunakan dalam objek penelitian ini adalah sampel Random Sampling. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara, kuesioner atau angket. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Uji simultan (F) dan parsial (t), serta koefisien determinasi. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan adanya pengaruh positif, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Palembang. Hasil uji hipotesis secara bersama-sama menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Palembang. Hasil analisis parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak atau sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor kota Palembang. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor kota Palembang.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib***

***Pajak***

**Abstract**

**Septa Alfiansyah / 222016111 M / 2020 / The influence of Tax Service Quality and Tax Sanctions on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Palembang (Case Study at the South Sumatra Provincial Dispenda) / Tax Accounting.**

*The formulation of the problem in this study was how the influence of tax service quality and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance in Palembang. This research was conducted with the aim to determine the influence of tax service quality and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance in Palembang. This study was associative research. There were two independent variables (Tax Service Quality and Tax Sanctions) and one dependent variable (Taxpayer Compliance). The population in this study was taxpayers who were in arrears or did not pay motor vehicle taxes. The sample used in the object of this research was random sampling. The data used in this study were primary data and secondary data. The data collection technique used was through interviews, questionnaires or questionnaires. The data analysis technique used was multiple linear regression analysis. Simultaneous (F) and partial (t) test, as well as the coefficient of determination. The results of multiple linear regression analysis showed that there was a positive influence, the quality of tax services and tax sanctions on the motor vehicle taxpayer compliance in Palembang. The results of hypothesis testing collectively showed that the quality of tax services and tax sanctions gave a significant influence on the compliance of taxpayers for motor vehicles in Palembang. The results of the partial analysis showed that the quality of tax services or tax sanctions gave a significant influence on compliance with taxpayers of motor vehicles in Palembang. The coefficient of determination showed that the quality of tax services and tax sanctions gave an influence on motor vehicle taxpayer compliance in Palembang.*

**Keywords:** *Quality of Tax Service, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance.*

PENGESAHAN

NO. 491 / Abstract / LB / UMP / VII / 20 20

Telah di Koreksi oleh

Lembaga Bahasa

Universitas Muhammadiyah Palembang *Lu*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang masalah**

Pajak menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. (Mardiasmo,2019: 3)

Pemerintah pusat tidak mungkin dapat melaksanakan pemerataan pembangunan secara efektif. Desentralisasi dari pemerintah pusat untuk mengawasi serta mengatur secara langsung urusan urusan yang ada di daerah sangat dibutuhkan. Demi efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan urusan-urusan pemerintah pusat tersebut, maka sebagian urusan-urusan tersebut di serahkan kepada daerah, yaitu pemerintah daerah. Baik yang menyangkut kebijakan, perencanaan, pelaksanaan maupun pembiayaan namun tidak lepas dari pada tanggung jawab pemerintah daerah kepada pemerintah pusat.

Pembangunan nasional yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan diperlukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Masalah pembiayaan menjadi sangat vital dalam melaksanakan pembangunan nasional tersebut. Pemerintah membutuhkan dana yang besar untuk melaksanakan pembangunan nasional. Dana yang



dibutuhkan tersebut semakin meningkat seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri. Pasal 2 Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah menyebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak propinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain: pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, serta pajak air permukaan (Fitriandi, 2010: 393).

Provinsi Sumatera Selatan memiliki potensi yang cukup besar dalam meningkatkan sektor pajak namun berdasarkan data yang penulis peroleh target dan realisasi pajak daerah melalui sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Permukaan Tanah (P-AP), dan Pajak Rokok (P-Rokok) selama beberapa tahun terakhir belum mencapai target yang ditetapkan dan terus mengalami fluktuasi. Berikut data mengenai target dan realisasi penerimaan Provinsi Sumatera Selatan dari sektor pajak daerah yang dijelaskan pada dibawah ini:

**Tabel I.1**  
**Jumlah Target dan Realisasi Pajak Kendaraan**  
**Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2015-2019**

*(dalam Miliar rupiah)*

Tahun	Jenis pajak	Target (Rp)	Realisasi(Rp)	Pencapaian%
2015	PKB	360.000.422	374.726.743	104,09%,
2016	PKB	480.043.066	394.832.220	82,25%
2017	PKB	395.074.375	408.967.939	103,52%
2018	PKB	409.979.000	451.886.392	110,22%
2019	PKB	412.777.727	441.654.682	107,00%

Berdasarkan data pada tabel 1.1 terlihat bahwa Penerimaan Asli Daerah (PAD) dari sektor pajak daerah selama 3 (tiga) tahun terakhir yaitu sejak tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). beberapa belum mencapai target yang ditetapkan pemerintah dan beberapa belum melebihi target 100%. Dan dilihat tahun 2016 belum baik karna belum melebihi 100% sesuai tuntutan pemerintah dan DISPENDA harusnya mengoptimalkan secara efektif agar penerimaan pajak daerah melebihi target. Dimana pada tahun 2015 total persentase realisasi capaian Pendapatan Asli Daerah dari sektor pajak baru mencapai 104,09%, tahun 2016 hanya mencapai 82,25% dan tahun 2017 mencapai 103,52%.

Meskipun terkadang pajak daerah mengalami peningkatan setiap tahunnya, namun kenaikan-kenaikan pajak tersebut masih dirasa belum dapat menjadi andalan untuk membiayai pembangunan di Provinsi Sumatera Selatan. Hal tersebut dapat terlihat dari beberapa sektor pajak yang belum dapat memenuhi target penerimaan yang ditetapkan. Seperti

dari sektor pajak Kendaraan Bermotor, dimana pada tahun 2016 ditargetkan penerimaan sebesar Rp 480.043.066 namun realisasi dari penerimaannya adalah sebesar Rp 394.832.220 realisasi yang bisa DISPENDA dicapai hanya 82,25% dari target 100%.

Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) adalah Instansi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerja sama tiga instansi terkait, yaitu Dispenda Propinsi Sumsel, Kepolisian RI dan Asuransi Jasa Raharja. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang membiayai pembangunan daerah propinsi

Pendapatan Asli Daerah (PAD) dipisahkan menjadi empat jenis pendapatan, yaitu : Pajak daerah, Retribusi daerah, Hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, Lain-lain pendapatan asli daerah yang sah. Salah satu jenis pendapatan pajak daerah diantaranya didapat melalui pajak kendaraan bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor. Berdasarkan survey pendahuluan perkembangan kendaraan bermotor di kota terbesar kedua di daerah sumatera terbesar ini sangat pesat, untuk sepeda motor saja tingkat perkembangan dapat mencapai 1000 unit perminggu. Dalam satu bulan ada sekitar 5.000 unit sepeda motor baru. Sepanjang 2018 lalu jumlah sepeda motor baru yang masuk Kota Palembang melalui penjual mencapai 60.357 unit. Perkembangan kendaraan seperti ini tentunya dapat

dimanfaatkan oleh pemerintah Kota Palembang untuk menarik pajak kepada pemilik dan/atau penguasa kendaraan bermotor tersebut demi meningkatkan sumber pendapatan asli daerah, tapi dilihat dari realisasinya pemerintah masih belum bisa memaksimalkan pendapatan dari sektor ini karena beberapa kendala yaitu diantaranya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Hal tersebut dapat dilihat melalui tabel berikut:

**Tabel I.2**  
**Jumlah wajib pajak kendaraan bermotor**  
**dikota Palembang tahun 2015 –2018**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah kendaraan yang membayar</b>	<b>Jumlah kendaraan yang menunggak</b>
2015	397.747	212.218
2016	458.805	228.526
2017	351.840	186.949
2018	393.889	205.257

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hampir setiap tahunnya jumlah kendaraan bermotor yang menunggak meningkat, namun pada tahun 2017 sempat mengalami penurunan kendaraan yang menunggak pajak dan meningkat kembali pada tahun 2018. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan.

Kualitas pelayanan pajak adalah Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen (wajib pajak) serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan wajib pajak.

Peningkatan Kualitas Pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang pajak. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat sebagai wajib pajak harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan.

Sanksi perpajakan juga hal yang diprediksi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam pelaksanaan pembayaran pajak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa wajib pajak akan membayar pajaknya tepat waktu. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh wajib pajak.

Penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan telah dilakukan oleh beberapa orang, diantaranya oleh Wuryanto dan afif (2019) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara simultan maupun parsial Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Penerapan *E-Samsat* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Hasil penelitian Ilhamsyah, dkk (2016) Menunjukkan hasil yang sama yaitu variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Kota Malang.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Rumiyatun (2017) hasil penelitiannya menyebutkan bahwa bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Untuk mengukur dan mengetahui apakah pajak daerah sudah optimal dan berhasil melebihi target maka dapat dilakukan pengukuran menggunakan rasio efektivitas. Karena efektivitas merupakan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Kinerja pemerintah khususnya DISPENDA dalam melakukan pemungutan PAD dikategorikan efisien apabila realisasi penerimaan pajak lebih besar dari pada biaya yang dikeluarkan untuk memungut pajak.

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan melakukan beberapa kebijakan sebagai bentuk upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak terkait dengan fenomena belum maksimalnya kualitas pelayanan pajak dan kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak bagi pembangunan daerah dan sanksi yang diberlakukan akibat penunggakan pajak.

Adapun upaya yang dikembangkan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan antara lain: meningkatkan kualitas pelayanan seperti: adanya pelayanan samsat corner, samsat mal, samsat keliling dan

yang terbaru adanya e-samsat. Upaya lain yang juga dilakukan adalah penerapan sanksi, dan pembentukan kawasan tertib pajak daerah.

Dari latar belakang yang telah diuarikan, penulis menarik judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Palembang (Studi Kasus pada Dispenda Provinsi Sumatera Selatan)”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka permasalahan yang dirumuskan oleh penulis adalah:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor kota palembang?
2. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor kota palembang?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor kota Palembang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan penulis diatas , maka tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor kota Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor kota Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor kota Palembang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

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

1. Bagi Penulis

Diharapkan dapat berguna bagi penulis dan sebagai bukti empiris yang ada tentang kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan dan pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor kota Palembang.

2. Bagi Wajib Pajak

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan serta informasi bagi wajib pajak yang ingin mengimplementasikan perencanaan pajak.



### 3. Bagi Almamater

Diharapkan dapat menjadi referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulis dimasa yang akan mendatang.

## Daftar Pustaka

- Ilhamsyah, dkk. (2016). *Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)*. Jurnal perpajakan, vol.8., no.1 2016:
- Amalia, dkk. (2016). *Pengaruh Pengenaan Sanksi Administrasi dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor Samsat Kabupaten Bengkalis Riau)*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol 31 ., No.1 2016:
- Kusuma. (2017). *Pengaruh Pemahaman Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Kendaraan Bermotor Di Samsat Polda Jakarta Timur)*. Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik Vol.12., No.2 2017:
- Danarsi, dkk. (2017). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Mobil Dengan Diberlakukannya Pajak Progresif di Kota Surakarta*. Jurnal Akuntansi dan Pajak, Vol. 18., NO. 01, JULI 2017 - 45
- Wardani dan rumiyatu. (2017). *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Driver Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi kasus WP PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul)*. Jurnal akuntansi vol.5., no.1 2017:
- Efriyenty. (2019). *Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam*. Jurnal akuntansi berelang vol.,3 No.2 2019:

Wuryanto dan afif. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor*. Jurnal akunida Vol.5., No.2 2019:

Widajantie, dkk. (2019). *Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan)*. Jurnal akuntansi Vol.2 ., No.1 2019:

Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*

Early Suandy, (2018). *Hukum Pajak*