

**PENGARUH LAYANAN SAMSAT KELILING, SOSIALISASI PERPAJAKAN,
AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP PEMBAYARAN PAJAK TEPAT WAKTU
DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR
(Studi Kasus pada Kantor Bersama SAMSAT Prabumulih)**

SKRIPSI



Oleh :

**Nama : Ghea Octa Pangestu
NIM : 222016266**

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

**PENGARUH LAYANAN SAMSAT KELILING, SOSIALISASI PERPAJAKAN,
AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP PEMBAYARAN PAJAK TEPAT WAKTU
DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR
(Studi Kasus pada Kantor Bersama SAMSAT Prabumulih)**

SKRIPSI

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



Oleh :

**Nama : Ghea Octa Pangestu
NIM : 222016266**

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

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ghea Octa Pangestu
NIM : 222016266
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Kosentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Samsat keliling, Sosialisasi Perpajakan, Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Pembayaran Pajak Tepat Waktu Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. (Studi kasus pada kantor bersama samsat kota Prabumulih)

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



Ghea Octa Pangestu

Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Layanan Samsat Keliling, Sosialisasi
Perpajakan, Akuntabilitas Pelayanan Publik
Terhadap Pembayaran Pajak Tepat Waktu Dalam
Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi
Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Prabumulih)

Nama : Ghea Octa Pangestu
Nim : 222016266
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Akuntansi Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada tanggal, Juli 2020

Pembimbing I,

(Betri Sirajuddin, S.E., A.k., M.Si., CA)
NIDN/NBM: 0216106902/944806

Pembimbing II

(Saeluriji Yulinchtri, S.E., A.k., M.Si)
NIDN/NBM: 0211078301/1187173

Mengetahui,
Dekan

a.k. Ketua Program Studi Akuntansi



(Betri Sirajuddin, S.E., A.k., M.Si., CA)
NIDN/NBM: 0216106902/944806

MOTTO

***“Do not try to be same, but be better.”
(Jangan mencoba untuk jadi sama, namun
jadilah lebih baik)***

(Ghea Octa Pangestu)

Ku persembahkan skripsi ini kepada

- 1. Mama dan Papa*
- 2. Keluarga*
- 3. Dosen Pembimbing*
- 4. Teman-temanku*

PRAKATA

Alhamdulillah robbil'alamiin, tiada kata yang dapat penulis selain ucapan syukur kepada Allah SWT, karena hanya dengan ridho-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Layanan Samsat Keliling, Sosialisasi Perpajakan, Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Pembayaran Pajak Tepat Waktu Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor”, sebagai upaya melengkapi syarat untuk mencapai jenjang Sarjana Strata 1 pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, yaitu bab pendahuluan, bab kajian pustaka, kerangka pemikiran dan hipotesis, bab metode penelitian, bab hasil penelitian dan pembahasan serta bab simpulan dan saran. Meski dalam penulisan skripsi ini, penulis telah mencurahkan segenap kemampuan yang dimiliki, tetapi penulis yakin tanpa adanya saran, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, maka skripsi ini tidak mungkin dapat tersusun sebagaimana mestinya.

Ucapan terima kasih penulis juga sampaikan terutama kepada Papaku Taufik Amir dan Mamaku Irma Kurniati serta keluarga yang doa dan bantuan memiliki makna besar dalam proses ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Betri Sirajuddin, S.E., M.Si., Ak., CA dan Ibu Saekarini Yuliachtri, S.E.A.k.,M.Si yang telah membimbing dan memberikan masukan guna penyelesaian skripsi ini.

Selain itu ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E., 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 Sirajuddin, S.E., Ak., M.Si., CA, selaku Pembimbing Akademik dan Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta para staf dan karyawan.
6. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah membalas budi baik atas seluruh bantuan yang diberikan guna menyelesaikan tulisan ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan, Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca dan berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini, atas perhatian dan masukkan saya ucapkan terima kasih.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN TANDA PENGESAHAN.....	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	9
1. Pajak.....	9
2. Pajak Daerah	11
3. Pajak Kendaraan Bermotor	12
4. Pembayaran Pajak Tepat Waktu	14
5. Layanan Samsat Keliling	15
6. Sosialisasi Perpajakan.....	17
7. Akuntabilitas Pelayanan Publik	20
B. Penelitian Sebelumnya	22
C. Kerangka Pemikiran.....	30
D. Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian.....	32
C. Operasionalisasi Variabel.....	33
D. Populasi dan Sampel	34
1. Populasi.....	34
2. Sampel	34
E. Data Yang Diperlukan.....	35

F. Metode Pengumpulan Data	36
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	37
1. Analisis Data.....	37
2. Teknik Analisis	39
a. Uji Validitas	39
b. Uji Reliabilitas	40
c. Uji Asumsi Klasik.....	40
d. Uji Hipotesis	42
1) Uji Determinasi	42
2) Uji Hipotesis Secara Bersama.....	43
3) Uji Hipotesis Secara Parsial	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	48
1. Gambaran Umum Kantor Samsat Kota Prabumulih.....	48
2. Gambaran Profil Responden.....	51
3. Gambaran Jawaban Responden	52
a. Variabel Layanan Samsat Keliling	53
b. Sosialisasi Perpajakan.....	57
c. Akuntabilitas Pelayanan Publik	60
d. Pembayaran Pajak Tepat Waktu	64
4. Hasil Pengolahan Data.....	68
a. Uji Validitas	68
b. Uji Reliabilitas	71
c. Uji Asumsi Klasik.....	72
d. Uji Hipotesis	75
B. Pembahasan Hasil Penelitian	83
1. Hasil Uji Pengaruh Layanan Samsat Keliling, Sosialisasi Perpajakan, Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Pembayaran Pajak Tepat Waktu Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	83
2. Hasil Uji Pengaruh Layanan Samsat Keliling Terhadap Pembayaran Pajak Tepat Waktu Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	85
3. Hasil Uji Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Pembayaran Pajak Tepat Waktu Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	86
4. Hasil Uji Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Pembayaran	

Pajak Tepat Waktu Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table I.1 Tunggakan WP Kendaraan Bermotor.....	5
Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian	28
Tabel III.1 Operasional Variabel Penelitian.....	33
Tabel IV.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	52
Tabel IV.2 Rekapitulasi Jawaban Variabel Layanan Samsat Keliling Pertanyaan 1	53
Tabel IV.3 Rekapitulasi Jawaban Variabel Layanan Samsat Keliling Pertanyaan 2	54
Tabel IV.4 Rekapitulasi Jawaban Variabel Layanan Samsat Keliling Pertanyaan 3	55
Tabel IV.5 Rekapitulasi Jawaban Variabel Sosialisasi Perpajakan Pertanyaan 1	57
Tabel IV.6 Rekapitulasi Jawaban Variabel Sosialisasi Perpajakan Pertanyaan 2	58
Tabel IV.7 Rekapitulasi Jawaban Variabel Sosialisasi Perpajakan Pertanyaan 3	59
Tabel IV.8 Rekapitulasi Jawaban Variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik Pertanyaan 1	60
Tabel IV.9 Rekapitulasi Jawaban Variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik Pertanyaan 2	62
Tabel IV.10 Rekapitulasi Jawaban Variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik Pertanyaan 3	63
Tabel IV.11 Rekapitulasi Jawaban Variabel Pembayaran Pajak Tepat Waktu Pertanyaan 1	65
Tabel IV.12 Rekapitulasi Jawaban Variabel Pembayaran Pajak Tepat Waktu Pertanyaan 2	66
Tabel IV.13 Rekapitulasi Jawaban Variabel Pembayaran Pajak Tepat Waktu Pertanyaan 3	67
Tabel IV.14 Hasil Uji Validitas Layanan Samsat Keliling	69
Tabel IV.15 Hasil Uji Validitas Sosialisasi Perpajakan.....	69
Tabel IV.16 Hasil Uji Validitas Akuntabilitas Pelayanan Publik	70
Tabel IV.17 Hasil Uji Validitas Pembayaran Pajak Tepat Waktu	70
Tabel IV.18 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	71
Table IV.19 Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	74
Table IV.20 Hasil Uji Determinasi	76
Table IV.21 Hasil Uji Simultan	77
Tabel IV.22 Hasil Uji Parsial	78
Tabel IV.23 Hasil Uji Regresi.....	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar IV.2 Hasil Uji Normalitas dengan P-Plot.....	73
Gambar IV.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	75

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Kuesioner
- Lampiran 4 Tabel Statistik
- Lampiran 5 Hasil Uji Statistik Menggunakan SPSS
- Lampiran 6 Fotokopi Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 7 Fotokopi Pernyataan Bebas Plagiat
- Lampiran 8 Fotokopi Surat Keterangan Riset dari Tempat Penelitian
- Lampiran 9 Fotokopi Sertifikat Membaca dan Menghafal Al-Qur'an
- Lampiran 10 Fotokopi Sertifikat TOEFL
- Lampiran 11 Fotokopi Sertifikat Brevet Pajak
- Lampiran 12 Biodata Penulis

ABSTRAK

Ghea Octa Pangestu/222016266/Pengaruh Layanan Samsat Keliling, Sosialisasi Perpajakan, Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Pembayaran Pajak Tepat Waktu Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Rumusan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh pelayanan samsat keliling, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan public terhadap pembayaran pajak tepat waktu. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh layanan samsat keliling, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik terhadap pemabayaran pajak tepat waktu. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif dan kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pada jumlah wajib pajak yang menunggak. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen dan kuesioner. Uji hipotesis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial layanan samsat keliling, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik signifikan terhadap pemabayaran pajak tepat waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembayaran pajak tepat waktu. Secara simultan pengaruh layanan samsat keliling, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap pembayaran pajak tepat waktu.

Kata Kunci : samsat keliling, sosialisasi, akuntabilitas publik, tepat waktu.

ABSTRACT

Gilca Octa Pangestu / 222016246 / The Effect of Mobile Integrated administration system Services, Tax Socialization, and Public Service Accountability on Timely Tax Payments for Motorist Vehicle Taxes.

The problem of this research was how Mobile Integrated administration system Services, tax socialization, public service accountability affected on timely tax payment for motorist vehicle tax. The objective of this study was to find out the effect of mobile integrated administration system Services, tax socialization, public service accountability on timely tax payment for motorist vehicle tax. This research was qualitative and quantitative research. The population used in this study was the tax arrears. The samples in this study were 98 people. Data collection methods used in this study were documentation and questionnaires. The hypothesis test used was multiple regressions. The results of this study indicated that generally, mobile integrated administration system services, tax socialization, public service accountability on timely tax payments had a positive and significant effect on timely tax payments. Simultaneously, the effect of mobile integrated administration system services, tax socialization, public service accountability had a positive effect on timely tax payment.

Keywords: *Mobile integrated administration system Services, tax socialization, public accountability, tax payment*



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pemerintahan Negara Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi yang terdiri dari daerah kabupaten dan kota. Dalam meningkatkan penyelenggaraan dan pelayanan masyarakat, tiap daerah mempunyai hak dan kewajibannya dalam mengatur dan mengurus pemerintahannya. Menyelenggarakan pemerintahan memerlukan biaya, jadi setiap daerah berhak mengenakan pemungutan biaya kepada masyarakat yang berupa pajak (Nuryamin, 2016:9).

Pajak merupakan salah satu sumber Penerimaan Negara yang bersifat potensial dan juga penerimaannya dapat mencerminkan kebersamaan masyarakat dalam membiayai Pembangunan Negara. Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 ialah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pembiayaan Negara, pajak juga digunakan untuk pembiayaan Daerah. Pajak daerah merupakan salah satu pos penerimaan asli pendapatan daerah dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah. Adapun pemungutan pajak daerah oleh

pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah.

Jenis pajak daerah sebagaimana yang ada dalam Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 adalah pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak Air permukaan dan pajak rokok. PKB merupakan salah satu pajak Provinsi yang memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan Daerah. Karena di Indonesia, Tingkat mobilitasi masyarakat dalam menggunakan alat transportasi cukup tinggi. Dilihat dari kehidupan sehari-hari, hampir setiap hari kita lihat jumlah dan jenis kendaraan bermotor yang bermunculan semakin banyak. Dengan demikian beban pajak yang akan ditanggung oleh pemilik kendaraan bermotor tersebut semakin besar dan akan memberikan kontribusi yang besar pula bagi penerimaan kas daerah.

Pembayaran pajak tepat waktu dalam membayar pajak mempunyai beberapa faktor salah satunya adalah kemauan, kesadaran dan pengetahuan akan membayar pajak itu sendiri. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor penentu agar wajib pajak disiplin dalam membayar pajak kendaraan bermotor, ketika kedisiplinan telah tertanam didalam wajib pajak maka akan meminimalisir keterlambatan dalam pembayaran wajib pajak serta membantu pemerintah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, salah satunya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. (Chariri dan Ghozali, 2003:92).

Layanan samsat keliling adalah layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di dalam kendaraan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan samsat induk. Tujuan samsat keliling adalah meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran PKB, dengan sistem pelayanan pajak modern untuk meningkatkan kedisiplinan wajib pajak perlu ditingkatkan akses pajak. Hal ini di pandang dapat memberikan pengaruh pada beberapa aspek seperti lebih memudahkan wajib pajak. Adanya layanan samsat keliling bisa meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. (Rohemah dkk, 2013:207).

Sosialisasi perpajakan dalam bidang perpajakan juga sangat diperlukan untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan masyarakat mengenai sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku, khususnya mengenai bagaimana caranya menjalankan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan undang undang yang berlaku jika pemerintah berhasil dalam menjalankan sosialisasi perpajakan, maka masyarakat akan lebih memahami perpajakan dan kepatuhan wajib pajak juga meningkat. (Putri, 2013)

Akuntabilitas pelayanan publik memiliki peranan penting dalam meningkatkan pelayanan agar masyarakat dapat membayar pajak kendaraan bermotor dengan waktu yang telah ditentukan. Akuntabilitas pelayanan publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah

daerah. Apabila petugas samsat bisa memberikan pelayanan publik secara transparan dan terbuka, hal tersebut dapat mempengaruhi sumber potensi penerimaannya. Salah satu pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintah harus memberikan pelayanan yang berkualitas, prosedur yang jelas, cepat dan biaya yang pantas, karena warga negara atau masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik. (Osborne dan Plastrik, 2013)

SAMSAT merupakan salah psatu birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan pajak kepada masyarakat yang memiliki berbagai permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik seperti tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang bersifat fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat, karena dengan mobilitas masyarakat yang semakin meningkat dalam berlalu lintas serta masih sering ditemui antrian panjang saat melakukan pembayaran pajak di kantor-kantor pelayanan pajak, dan pengurusan STNK di SAMSAT. (Edy Bramanto, 2020)

Kota Prabumulih merupakan salah satu kota yang terletak di provinsi Sumatera Selatan yang terus mengoptimalkan pendapatan daerah melalui sektor Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini dijelaskan oleh Kabid Retribusi dan Pendapatan Lain-lain Badan Pengelola & Pendapatan Daerah (BPPD) Kota Prabumulih pada 18 Februari 2020 yaitu bapak Edy Bramanto mengatakan PKB masih menjadi sumber utama pendapatan daerah. Menurutnya target pada tahun 2019 belum dapat terpenuhi secara maksimal. Hal ini dikarenakan masih ada wajib pajak (WP) yang menunggak pembayaran pajak kendaraan bermotornya.

Berikut adalah data tunggakan WP kendaraan bermotor di Kota Prabumulih kurun waktu 5 tahun terakhir.

Tabel I.1
Tunggakan WP Kendaraan Bermotor di Kota Prabumulih
Periode 2015-2019

No	Tahun	Jumlah Kendaraan	WP yang Menunggak	Jumlah Tunggakan (dalam Rp)
1	2015	243.266	10.689	539.984.736,00
2	2016	209.501	9.235	712.285.514,00
3	2017	238.552	6.865	608.937.391,00
4	2018	248.132	6.135	487.505.751,00
5	2019	138.864	6.791	681.459.967,00

Sumber: SAMSAT Kota Prabumulih, 2020

Berdasarkan Tabel I.1 menjelaskan bahwa selama tahun 2015-2019 terjadi penunggakan pajak kendaraan bermotor yang mengalami fluktuasi, didapat data pada tahun 2015-2016 jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor selalu meningkat sebesar 4,3% - 4,4%, namun mengalami penurunan cukup signifikan pada tahun 2017-2018 sebesar 2,8% - 2,4%, tetapi kembali meningkat pada tahun 2019 sebesar 4,8%, padahal pemerintah sudah menyediakan pelayanan samsat keliling, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik. Sehingga dengan adanya data diatas terdapat permasalahan yang ada di samsat keliling kota prabumulih, faktor permasalahan dalam membayar pajak tepat waktu adalah kurangnya pengetahuan akan wajib pajak itu sendiri, sehingga menyebabkan belum adanya kesadaran akan membayar pajak, hal itu menyebabkan wajib pajak sering terlambat membayar pajak. (Chariri dan Ghozali, 2003)

Penyebab lain adalah faktor layanan samsat keliling dimana permasalahannya terletak pada kualitas pelayanan yang dianggap tidak profesional, faktor lain adalah waktu operasional kerja pelayanan samsat keliling bersamaan dengan jam kerja wajib pajak, serta letak wilayah yang tidak strategis. (Rohemah dkk, 2013)

Selain dari faktor layanan samsat keliling, sosialisasi perpajakan menjadi salah satu dari keterlambatan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, permasalahan pada sosialisasi perpajakan adalah kurang seringnya publikasi dalam menyampaikan informasi kepada wajib pajak, selain publikasi yang jarang dilakukan pemberitaan dirasa belum efektif sehingga masyarakat lambat dalam menerima informasi tentang pajak serta kegiatan yang dilakukan oleh petugas saat pelayanan samsat keliling masih kurang. (Putri, 2013)

Permasalahan pada akuntabilitas pelayanan publik adalah pengaduan, saran dan masukan yang tidak diterima oleh pelayanan samsat keliling sehingga wajib pajak dibuat kesulitan untuk melakukan pengaduan, faktor lain adalah persyaratan yang banyak tidak diketahui oleh wajib pajak serta sistem, mekanisme, dan prosedur yang tidak memuaskan karena adanya biro jasa. (Osborne dan Plastrik, 2013)

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan variable Layanan Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh Rohemah (2013), menyimpulkan bahwa secara simultan variable akses pajak,

fasilitas, *complaint center*, dan *website* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan variable Sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh Ida dan Alit (2016), menyimpulkan bahwa sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. sedangkan menurut Stephanie (2016), yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan variable Akuntabilitas Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Susilawati dan Budiarta (2013), Widnyani dan Suardana (2016), Mahaputri dan Naniek (2016), yang menyatakan bahwa Akuntabilitas Pelayanan Publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Layanan Samsat Keliling, Sosialisasi Perpajakan, Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Pembayaran Pajak Tepat Waktu Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh pelayanan samsat keliling, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik terhadap pembayaran pajak tepat waktu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan samsat keliling, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik terhadap pembayaran pajak tepat waktu.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menambah pengetahuan dan pengalaman di dalam penelitian, serta dapat memberikan kesempatan untuk menerapkan praktik dan teori-teori yang selama ini diperoleh diperkuliahan, khususnya dalam konsentrasi Akuntansi Perpajakan.

2. Bagi Tempat Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi berharga tentang faktor-faktor keterlambatan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, diantaranya adalah layanan Samsat keliling, sosialisasi perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan publik.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya penelitian dalam topik yang relatif sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreas & Enni Savitri. 2015. the effect tax socialization, tax knowledge, expediency of tax id number and service quality on taxpayers compliance with taxpayers a wareness ad mediating variables.
- Cahyo & Fika. 2019. Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Berdasarkan Peraturan Gubernur No 44 Tahun 2017 : Studi Pada Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah.Vol. 2 No. 1 Hal 14-24 Maret 2019
- Caro, dkk. 2017. Faktor-faktor Pengaruh Kualitas Pelayanan.
- Chariri, & Ghozali. 2003 Teori Akuntansi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Dewi & Rumiyaun. 2017. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor : Studi kasus WP PKB Roda Empat Di Samsat Drive Thru Bantul. Vol. 5 No. 1 Juni 2017
- Dwiyanto et all. 2007. Yogyakarta : Penerbit Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.
- Hardiningsih, Pancawati. 2011 Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak, Vol. 3, No. 1.
- Hartati, Alviani & Ratiyah. 2020. pengaruh samsat drive-thru, E-samsat terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat Jakarta timur. Vol.5, No.1
- Ida & Alit. 2013. pengaruh sosialisasi, sanksi dan persepsi akuntabilitas terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Vol. 16, No. 3
- Mahaputri & Naniek. 2016. pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak. Vol. 17, No. 3
- Mansur. 2008. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Mardiasmo. 2018. Perpajakan Edisi Terbaru2018. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

- Pradipta et al. 2019. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor : Studi Pada Wajib Pajak Di Samsat Jakarta Selatan. Vol. 8 No. 2 Juli 2019
- Rohemah, dkk. 2013 Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Vol. 8, No. 2.
- Rohemah. 2013 Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kabupaten Pamekasan. Vol. 9, No. 2
- Rusmayani & Supadmi. 2017. pengaruh sosialisasi, pengetahuan, sanksi dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Vol. 21, No. 1
- Stephanie. 2016. pengaruh akses pajak, fasilitas, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Vol. 3, No. 1
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif dan R&D. Bandung: CV Alfabeta
- Sukesi & Isrom Yunaidah. 2019. the effect of tax socialization, superior service, and service quality on taxpayers satisfaction and compliance. Vol.22, No.3
- Susilawati & Budiarta. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. E-Jurnal Akuntansi Vol. 4, No. 2
- Syamsu. 2019. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Vol. 7 No. 1 Januari 2019
- Undang-undang RI Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor
- Wardani, Dewi, Kusuma, & Rumiayatun. 2017 Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Akuntansi Vol. 5 No. 1 Juni 2017: 15-24
- Widnyani dan Suardana. 2016. Pengaruh sosialisasi, sanksi dan persepsi akuntabilitas terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Vol. 16 No. 3 September 2016

Winerungen. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop di KPP Manado dan KPP Bitung, Vol. 1, No. 3 September 2013, Hal. 960-970

Winerungen. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Manado dan KPP Bitung