

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

SKRIPSI



**Nama : Dear Aprilita
NIM : 222016250M**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021**

SKRIPSI

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

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



Nama : Dear Aprilita

Nim : 222016250M

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2021

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dear Aprilita
Nim : 222016250M
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi
Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan
Bermotor Di 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 satu baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lainnya.
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 secara tertulis dengan 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 lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.



Palembang,

2021

Dear Aprilita

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Dan Sanksi
Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan
Bermotor Di Kota Palembang (Studi Kasus Dispenda
Provinsi Sumatera Selatan).
Nama : Dear Aprilita
Nim : 222016250
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan

Diterima dan disahkan
Pada tanggal, Maret 2021

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
u.b. Ketua Program Akuntansi



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

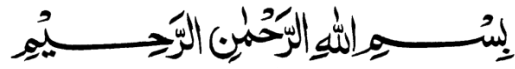
MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan,
Karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang
lain) dan kepada Tuhan, berharaplah.
(Q.S Al Insyirah : 6-8)

Kamu tidak bisa kembali dan mengubah masa lalu,
maka dari itu tataplah masa depan dan jangan buat
kesalahan yang sama dua kali.
(Penulis)

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- Ibu dan Ayahku tercinta, Hiduplah selamanya dihatiku yang membuatku kuat.
- Saudara-saudaraku.
- Pembimbing Skripsiku.
- Almamaterku.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nyalah penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada jurusan Akutansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan untuk Ayahanda Muhammad dan Ibunda Mega Wati yang sangat kusayangi, terima kasih atas segala yang telah kalian berikan. Tiada kata paling indah selain do'a yang bisa ku berikan untuk kalian “ *wahai Tuhanku, kasihilah dan Sayangilah mereka sebagaimana mereka mengasihi dan menyayangiku sewaktu aku kecil*”.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak M.Orba Kurniawan, S.E.,S.H.,M.Si Selaku Pembimbing I dan Bapak Aprianto, S.E.,M.Si Selaku Pembimbing II. Terimakasih atas segala bimbingan, ajaran, dan ilmu-ilmu baru yang penulis dapatkan dari selama penyusunan skripsi ini. Dengan segala kesibukan masing-masing, masih bersedia untuk membimbing dan menuntun penulis dalam penyusunan skripsi ini dan mohon maaf bila ada kesalahan yang penulis telah lakukan.

Dengan penuh rasa hormat penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak DR. Abid Djazuli, SE.,M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Alm.Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Segenap dosen pengajar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang atas ilmu, pendidikan, dan pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis selama duduk di bangku kuliah.
4. Bapak Betri Sirajuddin, 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.
5. Bapak Taufik dan Bapak Hansen, selaku Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis kelas malam.
6. Ayuk penulis. Restu Mareta Mona Putri, S.Pd dan Okta Lestari, Am.Kep. Terima kasih atas nasihat, motivasi, dan dukungan baik moril maupun material selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Kepada Seluruh Karyawan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Terima kasih telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan membantu penulis selama penelitian.

8. Kepada Seluruh rekan kerja PT.Sukses Mustika Abadi. Terima kasih atas dukungannya.
9. Spesial Thanks For Muhammad Chairul Saleh, yang telah membantu dan memberikan semangat setiap harinya dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Sahabat-Sahabatku tersayang Dhia Afra Nazihah, Sri Ningsih, Meike Wulandari dan Desi Anggraini yang telah menyemangati.
11. Sahabat perjuangan dikampus Resty Pupsita Sari dan Audi Amelisa. Terima kasih atas dorongan semangat dan kebersamaan yang tidak terlupakan.
12. Teman Seperjuangan Skripsi. Terima kasih atas dukungan moral dari kalian semua.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan naskah skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat. Penulis pun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan semoga Allah SWT memberi perlindungan bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Palembang, Maret 2021

Penulis,

Dear Aprilita

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Luar	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Persembahan dan Moto	v
Prakata	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak.....	xv
Abstract.....	xvi

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7

BAB II.KAJIAN KEPUSTAKAAN,KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori	9
1. Pengertian Pajak	9
2. Kualitas Pelayanan Perpajakan	10
3. Sanksi Perpajakan	11
4. Kepatuhan Wajib Pajak	14
5. Pajak Daerah	16
6. Tarif Pajak	18
7. Fungsi Pajak	20
B. Penelitian Sebelumnya	21

C. Kerangka Pemikiran	25
D. Hipotesis	26
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	27
B. Lokasi Penelitian	28
C. Operasional Variabel	28
D. Populasi dan Sampel	29
1. Populasi	29
2. Sampel	30
E. Data yang Diperlukan	31
F. Metode Pengumpulan Data	32
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Lokasi Penelitian	42
1. Sejarah Singkat Dispenda Sumatera Selatan	42
2. Visi dan Misi Dispenda Sumatera Selatan	43
3. Tujuan Dispenda Sumatera Selatan	43
4. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	45
B. Hasil Penelitian	46
1. Gambaran Umum Responden	46
2. Pengolahan Data	49
3. Pengujian Data	53
C. Pembahasan Hasil Penelitian	65
1. Hasil Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	65
2. Hasil Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor	66
3. Hasil Uji Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	67

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	69
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel I.1	Jumlah unit kendaraan bermotor dikota palembang	4
Tabel I.2	Survei Pendahuluan	5
Tabel II.1	Persamaan dan perbedaan antara penelitian	24
Tabel III.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	29
Tabel IV.1	Pembagian Kuesioner	46
Tabel IV.2	Profil Responden	47
Tabel IV.3	Hasil Tabulasi Data Responden	49
Tabel IV.4	Hasil Pengujian Validasi	52
Tabel IV.5	Hasil Pengujian Reliabilitas	53
Tabel IV.6	Analisis Statistik Deskriptif	54
Tabel IV.7	Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel IV.8	Hasil Uji Koefisien Determinasi	59
Tabel IV.9	Hasil Uji F	59
Tabel IV.10	Hasil Uji t	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Dispenda Prov.Sumatera Selatan	45
Gambar IV. 2 Hasil Uji Normalitas	52
Gambar IV.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data Responden
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Daftar Tabel Distribusi F dan t
- Lampiran 5 Surat Keterangan Riset/Penelitian
- Lampiran 6 Lembar Plagiarism Checker X Originality Report
- Lampiran 7 Fotocopy Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8 Fotocopy Sertifikat AIK
- Lampiran 9 Fotocopy Sertifikat SPSS versi 26.0
- Lampiran 10 Fotocopy Sertifikat Aplikasi Komputer
- Lampiran 11 Fotocopy Sertifikat Komputer Akutansi
- Lampiran 12 Fotocopy Sertifikat Pajak
- Lampiran 13 Biodata Penulis

ABSTRAK

Dear Aprilita/222016250M/2021/Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang/Perpajaka.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif. Penelitian ini dilakukan pada wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang, Sumatera Selatan. Variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Data yang digunakan yaitu data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial. Analisis statistik inferensial terdiri dari uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi dan uji hipotesis (uji F dan uji t). Teknik analisis data dalam penelitian ini dibantu oleh *Statistical Program For Special Science (SPSS)* versi 26.0. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang. Secara parsial kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.

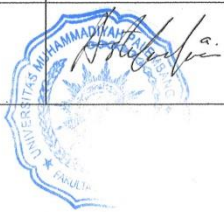
Kata kunci: Kualitas Pelayanan Perpajaka, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor.

ABSTRACT

Dear Aprilita / 222016250M / 2021 / The Effect of Tax Service Quality and Tax Sanctions on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in PalembangCity / Taxation

This study aimed to determine the effect of tax service quality and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance in Palembang City. This research used associative research. This research was conducted on motor vehicle taxpayers in Palembang City, South Sumatra. The variables used were the quality of tax services and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance. The data used was primary. The data collection technique used in this study was a questionnaire. The data analysis technique used was descriptive statistics and inferential statistics. Inferential statistical analysis consisted of classical assumption test, multiple linear regression analysis, coefficient of determination, and hypothesis testing (F test and t-test). The data analysis technique in this study was assisted by the Statistical Program For Special Science (SPSS) version 26.0. The results of the analysis showed that the quality of taxation services and tax sanctions simultaneously affected the compliance of motor vehicle taxpayers in Palembang City. Partially, the quality of taxation services affected motor vehicle taxpayer compliance in Palembang City, while tax sanctions did not affect motor vehicle taxpayer compliance in Palembang City.

Keywords: Tax Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance, Motor Vehicle Tax.

NO	NAMA	NIM	KETERANGAN
A94	Dear Aprilita	222016250M	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah Indonesia dalam mewujudkan pembangunan nasional yaitu dengan menggali sumber dana berupa pajak. Pajak merupakan sumber perdanaan dalam melaksanakan tanggung jawab negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta menjadi kontrak sosial antara warga negara dengan pemerintah (Ruyadi,2009 dalam Wayan Mustika,2016: 453).

Pajak adalah kontribusi wajib pajak 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. Dasar pemungutan pajak diatur dalam Undang-Undang 1945 Amandemen pasal 23A “Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan Negara diatur dengan Undang-undang”. Pembangunan nasional di Indoneisa pada dasarnya dilaksanakan oleh pemerintah dan masyarakat guna mewujudkan kesejahteraan seluruh masyarakat, untuk itu dibutuhkan dana yang cukup besar. (Direktor Jendral Pajak, 2016 dalam Dian Lestari,2017: 131).

Menurut Brotodiharjo (2003: 19) dalam (Bayu Caroko, 2015: 02) Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang

terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Pajak memiliki peran penting dalam sumber penerimaan negara, karena pendapatan terbesar negara datang dari sektor pajak. Pajak sendiri banyak memberikan kontribusi besar pada pembangunan ekonomi di Indonesia dan sumber dan yang penting bagi pembiayaan nasional. Banyak usaha-usaha yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak untuk memaksimalkan penerimaan pajak seperti sensus pajak yang diharapkan semua wajib pajak pribadi maupun badan yang belum melaksanakan kewajiban perpajakannya dapat segera melaksanakan sesuai dengan ketentuan perpajakan (Indonesia Tax Review Vol.VII Edisi 2 tahun 2007).

Berdasarkan lembaga pemungutnya, pajak dapat dibagi menjadi pajak pusat dan pajak daerah (Alabede et al, 2008). Pajak daerah memiliki peranan penting sebagai sumber dana dan penopang pembangunan daerah. Pengembangan otonomi pada daerah kabupaten dan kota diselenggarakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan, dan keadilan serta potensi untuk mengurangi ketergantungan fiskal terhadap pemerintah pusat dan meningkatkan kemandirian daerah. Peningkatan kemandirian daerah sangat erat kaitannya dengan pengelolaan

Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang dimiliki (Pratiwi, 2014 dalam Ni Made, 2017).

Menurut Boediono (2003: 60) Pelayanan Pajak adalah suatu proses bantuan kepada Wajib Pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan

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 dalam Ghea Pangestu, 2020).

Dinas Pendapatan Daerah atau Dispenda merupakan organisasi atau instansi yang berada di bawah pemerintah daerah yang memiliki tanggung jawab dalam penerimaan pendapatan daerah melalui pengoordinasian dan pemungutan pajak, retribusi, bagi hasil pajak, dan perimbangan.

Kota Palembang memiliki potensi yang cukup besar dalam meningkatkan sektor pajak namun berdasarkan data yang penulis peroleh masih banyak wajib pajak kendaraan bermotor yang menunggak pembayaran pajak kendaraan mereka, hal ini disajikan dalam tabel data berikut ini:

Tabel 1.1
Jumlah unit kendaraan bermotor
dikota Palembang tahun 2016-2019

Tahun	Jumlah WP Kendaraan Bermotor	Jumlah Kendaraan yang membayar	Jumlah Kendaraan yang menunggak
2016	394.462	217.968	176.486
2017	351.133	238.976	112.157
2018	383.390	297.447	85.943
2019	385.822	224.879	160.943

Sumber : Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) 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 menjadi 160.943 jumlah wp. Melihat besarnya andil pendapatan dari wajib pajak yang membayar pajak bermotor, dapat disimpulkan pentingnya pajak bagi pembiayaan Negara.

Untuk mendukung penelitian ini penulis melakukan survei pendahuluan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang penulis temui di Kota Palembang, hasil survei pedahuluan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Survei Pendahuluan

Wajib Pajak	Jawaban (Fenomena)
Wp 1	Rutin membayar pajak agar aman dalam berkendara dan taat akan peraturan.
Wp 2	Tidak membayar pajak karena tidak mempunyai data untuk membayarnya (membeli motor bekas)
Wp 3	Tidak membayar pajak karena terlalu lamanya antrian di kantor samsat
Wp 4	Tidak membayar pajak karena kendaraan yang dipakai jarang di pakai ke tempat yang jauh, dan tidak ada polisi yang menilang.
Wp 5	Rutin membayar pajak karena merasa sudah kewajiban sebagai wajib pajak.
Wp 6	Menunggak pajak dikarenakan prosedur pembayaran pajak yang ribet.
Wp 7	Tidak membayar pajak karena kurangnya petunjuk tatacara pembayaran pajak dari petugas.
Wp 8	Menunggak pajak karena denda yang sudah terlalu besar dan akan membayar jika nanti ada pemutihan pajak.
Wp 9	Tidak membayar pajak karena masalah ekonomi, kekurangan dana untuk membayar pajak.
Wp 10	Rutin membayar pajak karena tidak ingin mendapatkan masalah ketika ada razia zebra.

Sumber : Penulis, 2020

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

warga Kecamatan Jakabaring dan Kecamatan Seberang Ulu 1. 7 diantara tidak membayar pajak dengan alasan masih kurangnya kualitas pelayanan pajak seperti lamanya antrian di kantor samsat, tidak adanya data untuk membayar pajak, kendaraan yang jarang dipakai perjalanan jauh, proses pembayaran pajak yang terbilang ribet, kurangnya petunjuk tatacara pembayaran pajak dari petugas, dan masalah ekonomi kekurangan dana untuk membayar pajak. Sedangkan 3 lainnya rutin membayar pajak karena merasa pajak itu wajib dan penting, agar aman saat berkendara, agar denda nya tidak semakin besar, dan agar tidak terlibat saat ada razia zebra. Dari survei pendahuluan yang penulis lakukan terlihat bahwa kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) masih sangat kurang di Kota Palembang.

Berdasarkan fenomena yang ada serta uraian latar belakang, maka penulis terdorong untuk melakukan pengujian kembali mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kota Palembang, maka judul penelitian yang akan penulis lakukan adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Palembang (Studi Kasus Dispenda Provinsi Sumatera Selatan)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Apakah Kualitas pelayanan pajak dan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Palembang baik secara parsial maupun simultan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian yang akan dilakukan adalah Untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Palembang baik secara parsial maupun simultan.

D. Manfaat Penelitian

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

1. bagi penulis

hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pemahaman penulis dalam bidang akuntansi perpajakan. Sebagai motivasi untuk dapat menyelesaikan tugas seberat apapun bentuknya.

2. bagi perusahaan

dengan adanya penelitian ini diharapkan pihak Dispenda mengetahui hal-hal yang kritis dalam kualitas pelayanan pajak, dan berdasarkan

hasil penelitian nantinya pihak Dispenda dapat mengetahui pelayanan apa saja yang harus di perbaiki dan dapat dikembangkan.

3. bagi almamater

penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya bidang akuntansi perpajakan, selain itu dapat digunakan sebagai acuan penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Mas. (2014). *pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan perusahaan, dan persepsi tentang sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak reklame di dinas pendapatan kota Denpasar*. [E-Jurnal Akutanasi Universitas Udayana 6.1 Hlm: 139-153].
- Agustin, Nila Sari. Putra, Rizki Eka. (2019) *pengaruh kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada samsat kota Batam*. [Maesurement, Vol 13, No.1 Hlmn: 57-64].
- Arabela. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. Skripsi. Jawa Timur,
- Bayu Caroko, Heru Susilo dan Zahroh Z.A (2015, Januari). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak*. [Jurnal Perpajakan (JEJAK), Volume 1 No.1, 2015, Hlm. 01].
- Chairil Anwar Pohan. 2014. *Pengantar Perpajakan : Teori dan Konsep Hukum Pajak*, Edisi Asli. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Doni Sapriadi. *Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pbb (pada kecamatan selupu rejang)*. Skripsi. Padang, Universitas Negeri Padang.
- Dian Lestari siregar. (2017, Juni). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratma Batam*. [Jurnal Paidagogeo Volume 2 No.3, 2017, Hlm. 131-139].
- Early, Suandy. 2017. *Hukum Pajak Edisi 7*. Jakarta: Selemba Empat.
- Fahria. (2020, September). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak, Dan moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dikantor Pelayanan Pajak Pratama Sekayu*. [Jurnal Akutansi & Tax, Hal: 01-15].

- Gede Pani Esa. (2014). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak* . [E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 6.1 Hlm: 340-353].
- Ghea Octa Pangestu. *Pengaruh Layanan Samsat Keliling, Sosialisasi Perpajakan, Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Pembayaran Pajak Tepat Waktu Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor*. Skripsi. Palembang, Universitas Muhammadiyah.
- 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)*
- Ketut Evi dan Ketut Budiarta. (2013). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. [E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 4.2(2013): 345-357]
- Ni Made Lisa dan Ni Luh. (2017, Juli). *Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. [E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, Vol.20.1, 2017, Hlm. 173-201]
- Putut Tri. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Skripsi. Semarang, Universitas Diponegoro.
- Resmi, Siti. 2019. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 11*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rusmayani, Ni Made Lisa dan Supadmi, Ni Luh. 2017. *Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. [E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, Vol.20.1. Juli (2017): 173-201].
- Suari, Desak.P. dkk. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Gianyar*. [Inobalu, 2018. Hlm: 775-786].
- Waluyo. 2018. *Perpajakan Indonesia Edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat.

Wardani, Dewi. Kusuma. Rumiyaun. 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].

WayanMustika Utama. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi perpajakan dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi. Bali Universitas Udayana (Unud).

Widiastini, Ni Putu Atik dan Supadmi, Ni Luh. (2020). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. [e-Jurnal Akuntansi, Vol. 30, No. 7, Hal. 1645-1657].