

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi kasus pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB)
SAMSAT Ogan Komering Ulu)**

Skripsi



Nama : Zarima Okta Linda

NIM : 222018336P

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2021

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi kasus pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB)
SAMSAT Ogan Komering Ulu)**

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



Nama : Zarima Okta Linda

NIM : 222018336P

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2021

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zarima Okta Linda
NIM : 2220118336P
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Judul skripsi/UP : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi kasus pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) SAMSAT Ogan Komering Ulu)

Dengan ini Saya Menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata satu 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 di tulis atau di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagian acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan 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, September 2021



Zarima Okta Linda

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi
Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Kendaraan Bermotor (Studi kasus pada Kantor
Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) SAMSAT
Ogan Komering Ulu)
Nama : Zarima Okta Linda
NIM : 222018336P
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, September 2021

Pembimbing I,

Pembimbing II,



M. Orba Kurniawan , S.E., S.H., M.Si
NIDN/NBM: 0204076802/843951



Nina Sabrina , S.E., M.Si
NIDN/NBM: 0216056801/851119

Mengetahui, Dekan
Ketua Program Studi Akuntansi



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Cukup allah menjadi penolong kami dan Allah adalah
sebaik-baik perlindungan (Q.S Al Imran: 73)*

*Allah tidak akan membebani seseorang melewati
kemampuannya, teruslah berdoa dan berusaha
(Zarima Okta Linda)*

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- ❖ Ayahku Nawawi dan Mamaku Harni Fitri Yang Selalu Mendoakanku
- ❖ Saudara-Saudari dan keluargaku
- ❖ Sahabat Terdekatku dan Teman-Teman Seperjuangan
- ❖ Almamater

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbil'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 Kalitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, kasih sayang dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan terkhusus kepada kedua orang tua, Nawawi dan Harni Fitri yang sangat berjasa dalam mendidik, mendoakan, memberi semangat dan motivasi, serta telah membesarkan penulis dengan penuh cinta, kasih sayang tanpa keluh kesah. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak M.Orba Kurniawan, S.E.,S.H.,M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta saran-saran dengan tulus dan ikhlas serta 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. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom, DS, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Bapak Betri, S.E.,M.Si.,Ak.,CA dan Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak M. Orba Kurniawan, S.E.,S.H.,M.Si dan Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.Si selaku pembimbing skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Keluarga ku ayah mama yang tak henti hentinya mendoakanku dan mendukungku dan saudaraku Muhammad Juansyah yang selalu membantu dan memberi dukungan
7. Seseorang yang spesial yang juga menjadi bagian *Support System* serta teman-temanku yang baik Teman-teman seperjuanganku.
8. Para staff yang ada di UPTB SAMSAT OKU yang telah memberikan izin penelitian sehingga selesainya penyusunan skripsi ini.

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. Wassalamualaikum Wr. Wb.

Palembang, September 2021

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	iii
Persembahan dan Motto	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABLE	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	11
1. Pajak	11
2. Pajak pusat.....	13
3. Pajak daerah	14
4. Pajak kendaraan bermotor	16
5. Kepatuhan wajib pajak	20
6. Kualitas pelayanan fiskus.....	22
7. Sanksi perpajakan	28

8. Hubungan antar variabel	34
B. Penelitian Sebelumnya	35
C. Kerangka Pemikiran	41
D. Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	42
B. Lokasi Penelitian	43
C. Operasional Variabel	43
D. Populasi dan Sampel	44
E. Data yang Diperlukan	46
F. Metode Pengumpulan Data	47
G. Analisis Data Dan Teknik Analisis	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Lokasi Penelitian	58
1. Gambaran umum	58
2. Stuktur Organisasi.....	61
3. Gambaran Umum Responden penelitian.....	62
4. Pengujian Data	63
a. Uji Kualitas Data.....	64
1) Uji Validitas	64
2) Uji Reliabilitas	66
b. Uji Asumsi Klasik.....	67
1) Uji Normalitas	67

2) Uji Multikolinearitas.....	69
3) Uji Heteroskedastisitas	70
5. Uji Hipotesis	71
a. Uji Regresi Linier Berganda	71
b. Koefisien Determinasi.....	73
c. Uji F(secara bersama).....	74
d. Uji t(secara parsial)	75
C. Pembahasan	76
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor.....	76
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor	78
3. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Data Variabel	6
Tabel I. 2 Data Variabel	7
Tabel II. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian sebelumnya	39
Tabel III. 1 Operasional Variabel.....	42
Tabel IV.1 Profil Responden.....	62
Tabel IV.2 Hasil Pengujian Validitas pada Variabel Kualitas Pelayanan	64
Tabel IV.3 Hasil Pengujian Validitas pada Variabel Sanksi Perpajakan	65
Tabel IV.4 Hasil Pengujian Validitas pada Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	66
Tabel IV.5 Hasil pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	67
Tabel IV.6 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	69
Tabel IV.7 Hasil Multikolinearitas	70
Tabel IV.8 Uji Regresi Linier Berganda	72
Tabel IV.9 Uji Koefisien Determinasi	73
Tabel IV.10 Uji F	74
Tabel IV.11 Uji t	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar IV.1 Struktur Otganisasi	61
Gambar IV.2 Hasil Uji Normalitas.....	68
Gambar IV.3 hasil Uji Heteroskedastisita.....	70

ABSTRAK

Zarima Okta Linda /222018336P/2021/Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif. Penelitian ini dilakukan pada wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten Ogan Komering Ulu 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. Secara parsial kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan sedangkan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

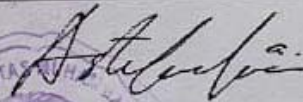
Kata kunci: Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor.

ABSTRACT

Zarima Okta Linda/222018336P/2021/The Effect of Tax Service Quality and Tax Sanctions on Motor Vehicle Taxpayer Compliance

This study aims to determine the effect of tax service quality and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance. This research uses the associative research type. This research was conducted on motorized vehicle taxpayers in Ogan Komering Ulu District, South Sumatra. The variables used are the quality of tax services and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance. The data used are primary. The data collection technique used in this study was a questionnaire. The data analysis technique used is descriptive statistics and inferential statistics. Inferential statistical analysis consists 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 analysis results show that simultaneously the quality of tax services and tax sanctions affect the compliance of motorized vehicle taxpayers. Partially the rate of tax services not affects the compliance of vehicle taxpayers, while tax sanctions partially affects the compliance of motorized vehicle taxpayers.

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

NO	NAMA	NIM	KETERANGAN
A133	Zarima Okta Linda	222018336	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan bagi pembangunan nasional untuk memajukan masyarakat. Pajak mempunyai kedudukan yang sangat penting terhadap pemasukan negeri pada masa saat ini. Ini terjadi karena pajak merupakan sumber kontribusi yang dapat diandalkan untuk negara dalam membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Indonesia memiliki pendapatan melalui 2 sumber, yang pertama PNB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dan kedua adalah pajak. Terkait dengan berbagai hal Pentingnya pengelolaan pajak menjadi prioritas utama pemerintah.

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.

Siti (2017 : 49) Pajak dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat terdiri atas PPh, PPN dan PPnBM, PBB (Perikanan, Perkebunan dan Perhutanan) dan Bea Materai, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dan Penerimaan negara yang berasal dari migas. Pajak pusat dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai keperluan negara sedangkan pajak daerah terdiri atas PBB (Perkotaan dan Pedesaan) Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Reklame, Pajak Kendaraan Bermotor dan lain-lain. Pajak

daerah dipungut oleh pemerintah daerah sebagai penopang pembangunan daerah karena pajak daerah merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah serta digunakan untuk membiayai keperluan daerah dalam rangka meningkatkan dan pemeratakan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian daerah mampu melaksanakan otonomi, yaitu mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Salah satu upaya untuk mengoptimalkan pendapatan pajak daerah, yaitu dengan diadakannya penarikan Pajak Kendaraan Bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat penting karena kontribusinya sangat besar. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak provinsi yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Semakin banyak jumlah kendaraan bermotor diharapkan pemerintah dapat meningkatkan penerimaan daerah yang bersumber dari pajak kendaraan bermotor tersebut. Namun, banyaknya masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor, belum bisa dipastikan dapat meningkatkan pendapatan daerah apabila tidak didukung oleh faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Siti (2017:194) Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari Wajib Pajak meningkat maka secara tidak

langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak. Menurut (Cahyadi dan Jati, 2016) Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kendala utama yang dapat menghambat pemasukan negara melalui tidak pembayaran pajak kepada pemerintah.

Kualitas pelayanan fiskus yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Siti (2017:165) pelayanan yang berkualitas yang diberikan kepada Wajib Pajak akan memberikan kepuasan bagi wajib pajak itu sendiri. Kepuasan wajib pajak merupakan keadaan dimana suatu harapan wajib pajak di penuhi dengan sangat baik oleh pelayanan yang diberikan. Kepuasan yang di terima ini bisa di tandai dengan adanya rekomendasi positif oleh wajib pajak kepada orang lain dan tidak ada keluhan wajib pajak pasca pelayanan diterima. Tingkat kepuasan wajib pajak ini lah yang akan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan baik dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Adanya kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik dari pihak fiskus diharapkan akan memberikan kepuasan tersendiri bagi Wajib Pajak dan wajib pajak akan selalu merasa nyaman melakukan pembayaran pajak.

Mardiasmo (2019:72) menjelaskan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*Preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Wajib pajak harus mengetahui bahwa adanya sanksi ini memiliki tujuan agar terciptanya kedisiplinan dalam hal pembayaran pajak

sehingga tidak akan terjadi keterlambatan pembayaran serta melakukan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan dan peraturan pajak yang berlaku.

Penelitian yang dilakukan Randi dkk (2016) tentang Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Kepatuhan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor menyatakan variabel Kualitas pelayanan dan Sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Kota Malang. Kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan yang diberikan oleh pegawai menjadi penarik bagi wajib pajak yang mau melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dewi dan Rumiya (2017) tentang Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, menyatakan sanksi perpajakan kendaraan bermotor tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Yusuf dkk (2017) tentang Pengaruh pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Dikutip dari Palembang (tribunnews.com), bahwa program samsat corner STNK Corner PIM telah diperkenalkan pada beberapa bulan yang lalu dan untuk

pelaksanaan samsat corner akan dilaksanakan beroperasi mulai dari siang hingga larut malam atau sesuai dengan jadwal tutupnya mall yang di pakai untuk penyelenggaraan SAMSAT Outlet/SAMSAT Corner. Namun fenomena yang terjadi terdapat sejumlah warga sendiri sedikit mengeluh dengan pelayanan samsat corner di BSB tersebut, karena lambatnya proses yang dilakukan petugas. Menurut berita yang dilansir dari (tribunnews.com) beberapa warga mengaku, selama ini enggan melakukan pembayaran PKB karena prosesnya yang rumit dan lama. Dan berdasarkan kutipan dari (lampost.co) Sejumlah masyarakat wajib pajak yang hendak membayar pajak kendaraan bermotor keluhkan pelayanan Kantor Samsat Kalianda Lampung Selatan. Pasalnya, masyarakat hendak membayar pajak harus menunggu 1,5 jam karena petugas lambat menangani dan terlalu berbelit dan panjang, selain harus menunggu lama, wajib pajak terpaksa berdiri lantaran keterbatasan tempat duduk untuk menunggu antrian.

Sanksi Penunggak Pajak Kendaraan Bermotor berupa penghapusan data registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor yang tidak melakukan registrasi ulang selama 2 tahun setelah masa berlaku STNK habis, yakni jika STNK mati 2 tahun kendaraan tak lagi teregistrasi dan tidak bisa diurus administrasinya (Kompas.com, 2019).

Kabupaten Ogan Komering Ulu memiliki masyarakat yang begitu banyak menggunakan kendaraan bermotor sebagai transportasi berpergian sehari hari. Setiap tahunnya jumlah kendaraan bermotor di ogan komering ulu semakin meningkat seharusnya pendapatan yang diterima oleh badan pendapatan daerah ogan komering ulu meningkat pula. Di kutip dari sumsel.inews.id Ogan

Komerling Ulu (OKU) 1, Sumatera Selatan, bersama Polres OKU akan menggelar razia kendaraan yang menunggak membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Hal ini untuk meningkatkan kesadaran warga membayar pajak. Berikut merupakan data tunggakan pajak kendaraan bermotor (PKB) yang tercatat di UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah OKU Tahun 2016-2020 .

Tabel I.1
Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Ogan Komerling Ulu

No .	Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar (Unit)	Jumlah Wajib Pajak Yang Membayar (Unit)	Jumlah Wajib Pajak Tidak Patuh (Unit)
1	2016	51.367	49.822	1.545
2	2017	107.207	51.949	55.258
3	2018	155.090	55.467	99.623
4	2019	161.211	56.367	104.844
5	2020	164.540	54.166	110.374

Sumber : UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah OKU 2020

Berdasarkan tabel I.1 dapat dijelaskan bahwa setiap tahunnya jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di UPTB/SAMSAT OKU semakin meningkat di tahun 2020 sebesar 164.540 unit namun bisa di lihat juga jumlah wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajibannya membayar pajak juga meningkat setiap tahunnya hal ini bisa di lihat di tahun 2020 sebanyak 110.374. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyaknya wajib pajak kendaraan bermotor yang tidak patuh dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor .

Tabel I.2
Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor di Ogan Komering Ulu

No	Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase
1	2016	38.467.277.116	30.815.744.676	80,11 %
2	2017	31.230.282.128	30.392.916.694	97,32 %
3	2018	30.550.000.000	33.050.625.340	108,19%
4	2019	31.565.172.000	33.668.939.920	106,66 %
5	2020	30.000.000.000	32.154.026.075	107,18 %

Sumber : UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah OKU 2020

Berdasarkan tabel I.2 pada tahun 2016 dan 2018 realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor tidak mencapai target dan pada tahun 2019 sampai dengan 2020 realisasi mencapai target bahkan melebihi target yang diinginkan pemerintah.

Namun dilihat dari target yang ditetapkan mengalami fluktuasi yang tidak sebanding dengan pertumbuhan kendaraan bermotor menurut petugas badan pendapatan daerah pak meki menyatakan yang menyebabkan kenaikan dan turunnya target setiap tahun dilihat dari jumlah wajib pajak yang membayar jika semakin banyak wajib pajak membayar pada tahun ini maka tahun depan target yang ditetapkan juga naik namun sebaliknya, jika jumlah wajib pajak tahun ini sedikit atau menurun dari tahun sebelumnya maka target untuk tahun depan juga menurun. Di sebabkan pula oleh adanya indikasi kendaraan yang tidak patuh membayar pajak kendaraan bermotor hal ini terkait Peraturan Kapolri No.5 tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor pasal 1 ayat 17 tentang penghapusan regident ranmor(registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor) adalah bentuk sanksi administratif bagi pemilik Ranmor yang tidak melakukan registrasi ulang atau memperpanjang masa berlaku STNK sekurang-

kurangnya 2 tahun akan dihapuskan data registrasi dan identifikasi kendaraan yang masih disosialisasikan namun belum dilaksanakan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama wajib pajak Afriyanti menyatakan rajin membayar pajak karena mengetahui fungsi pajak dan mengetahui sanksi yang diterima ketika tidak membayar pajak namun ia mengeluhkan akan pelayanan yang lambat dari pegawai dikarenakan mendapati antrian yang panjang dan sangat lama dan memakan waktu terkadang hari ini membayar pajak keesokan harinya STNKnya baru akan keluar.

Adapun hasil wawancara bapak sigit wajib pajak kendaraan bermotor yang memiliki kendaraan motor tetapi tidak menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor menyatakan tidak membayar pajak karena prosedur yang lama dan memakan waktu sedangkan ia sibuk bekerja dan susah mendapat izin keluar untuk waktu yang lama sekalipun ada pemeriksaan(tilang) itu bisa dihindari .

Berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor(Studi kasus pada kantor Unit Pelaksana Teknis Badan(UPTB) SAMSAT Ogan Komering Ulu)

B. Rumusan Masalah

Masalah yang terjadi di Kantor Samsat Baturaja saat ini adalah kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, seperti yang sudah dijelaskan dalam latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah adalah : bagaimana

pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Ogan Komering Ulu ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui : Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Ogan Komering Ulu.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka beberapa kegunaan atau manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi penulis

Penelitian ini jelas menjadi tambahan informasi dan pengetahuan bagi peneliti dalam mengaplikasikan teori yang telah diterima saat kuliah. Melalui penelitian ini juga peneliti dapat menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman secara mendalam mengenai kualitas pelayanan dan sanksi pajak kendaraan bermotor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat bagi lokasi penelitian

Penelitian ini dapat menjadi masukan atau tambahan informasi mengenai tindakan yang harus diambil oleh Kantor bersama UPTB SAMSAT OKU, guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang dilayani oleh Kantor Bersama UPTB SAMSAT OKU.

3. Manfaat bagi almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan, informasi, bacaan, serta referensi kajian bagi penulis dimasa yang akan mendatang dibidang perpajakan khususnya pajak kendaraan bermotor (PKB)

DAFTAR PUSTAKA

- Andree Masinambow (2013) Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Jurnal EMBA Vol.1 No 4, Hal 1857-1867
- Andri, Irjen Refdi. (2019). Sangsi Penunggak Pajak Kendaraan Bermotor. Retrieved Mei 27, 2021, from kompas.com: <https://www.kompas.com/topik-pilihan/list/5941/sangsi-penunggak-pajak-kendaraan-bermotor>
- Armansyah. (2018). Wajib Pajak Keluhkan Pelayan Kantor Samsat Kalianda. Retrieved Mei 27, 2021 from lampost.co : m.lampost.co/amp/wajib-pajak-keluhkan-pelayanan-kantor-samsat-kalianda.html
- Asrofi dan Krisdiyawati (2017) Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Kantor UPPD/Samsat Brebes). Jurnal AKSI Vol 2 edisi 1 p-ISSN 2528-6145
- Cahyadi Dan Jati (2016). Pengaruh kesadaran sosialisasi, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.16. No. 3.
- Chairil Anwar Pohan . (2014). *Pengantar Perpajakan : Teori dan Konsep Hukum Pajak, Edisi Asli*. Mitra Wacana Media, Jakarta
- Cindy dan Rizka (2018) Pengaruh Tingkat Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Publik, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di DKI Jakarta.
- Dewi dan Jati (2018) Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Biaya Kepatuhan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.25 No. 1
- Dewi Kusuma Wardani dan Rumiayatun (2017) Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Sistem Samsat *Drive Thr* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor(studi kasus WP PKB roda empat samsat Drive Thru Bantul). Jurnal Akuntansi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Vol. 5 No.1
- Erly Suandy. 2017. *Hukum Pajak*, Jakarta : Salemba Empat

- Febriyanti dan Ery Setiyawan (2017) Analisis Aspek-Aspek Wajib Pajak Sebagai Anteseden Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Gianyar. E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.21 No. 2
- Ghozali,I, (2018) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25 edisi 9*. Semarang; Universitas Diponegoro.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa*. Bogor: (Cetakan Pertama) Ghalia Indonesia.
- Krisnadeva dan Lely Aryani Merkusiwati (2020) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Denpasar. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol. 30 No.6
- Lupiyoadi, Rambat. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta. Salemba Empat.
- Manalu (2016) Pengaruh Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan Pajak Pajak Restoran Di Kota Pekanbaru. Jurnal Akuntansi fakultas Ekonomi Universitas Riau. Vol.3 No.1
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi
- Moenir. (2018). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Muchlis Aji Saputro , Dwiati Marsiwi, Khusnatul Zulfa Wafirotin (2016) Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Penghasilan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Ngawi. Universitas Muhammadiyah Ponogoro
- Muhaiba, Neng. (2020). Penerimaan Pajak Sumsel Belum Mencapai 50 Persen. Retrieved Mei 25, 2021, from sumatra bisnis.com: <https://sumatra.bisnis.com/read/20200622/534/1255843/penerimaan-pajak-sumsel-belum-mencapai-50-persen>
- Nila Sari Agustin dan Rizki Eka Putra (2019) Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam. E-jurnal akuntansi universitas riau kepulauan Vol.13. No. 1
- Pajak, D.J (n.d) Jenis Pajak Pusat Retrieved April 28,2021 From <https://www.pajak.co.id/id/jenis-pajak-pusat>

- Peraturan Gubernur Sumatera Selatan No 20 tahun 2019 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor tahun 2019
- Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 36/PMK010/2008
- Pranata dan Ery Setiawan (2015) Pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.10 No. 2.
- Randi Ilhamsyah, Maria G Wi Endang dan Rizky Yudhi Dewantara (2017) 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)
- Riski Hamdani (2016) Pengaruh Pemeriksaan Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Skripsi Universitas Pasundan
- Rohekan, Arief Basuki. (2017). Antrian Bayar Pajak Motor di Samsat Corner. Retrieved Juni 25, 2021, from tribunsumsel.com: <https://sumsel.tribunnews.com/2017/06/08/antrean-bayar-pajak-motor-di-samsat-corner>.
- Siti Kurnia Rahayu. (2017). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Undang-Undang RI No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Undang-Undang RI No 16 Tahun 2009 Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang
- V. Wiratna Sujarwen (2020) , *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta. Penerbit Pustaka Baru Press
- V. Wiratna Sujarwen (2020), *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta Penerbit Pustaka Baru Press

- Yoiz Shofwa Shafrani (2019) yang berjudul Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Cilacap. *Jurnal Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto* Vol.1 No.2
- Yuli Anita siregar, Saryadi dan Sari Listyorini (2012) Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro*
- Yusuf Chusaeri, Nur Daiana Dan Afifudin (2017) 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 Batu) . *E-Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi Universita Islam Malang* Vol.6. No 09
- Zulkanedi, Berli. 2021. Samsat Akan Gelar Razia Penunggakan Pajak Kendaraan di OKU. Retrieved April 23, 2021 from [sumsel.inew.id](http://sumsel.inews.id/amp/berita/samsat-akan-gelar-razia-penunggak-pajak-kendaraan-di-oku) : <http://sumsel.inews.id/amp/berita/samsat-akan-gelar-razia-penunggak-pajak-kendaraan-di-oku>