PENGARUH AKSES PAJAK , FASILITAS PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Survei Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat UPTB Palembang 1)

SKRIPSI

NAMA : FITRI ANGGRAINI
NIM : 222018210

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2022

PENGARUH AKSES PAJAK , FASILITAS PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Survei Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat UPTB Palembang 1)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

NAMA : FITRI ANGGRAINI
NIM : 222018210

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2022

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Fitri Anggraini
Nim	: 222018210
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Akuntansi
Mata Kuliah Pokok	: Akuntansi Perpajakan
Judul	: Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat UPTB Palembang 1

1. Karya tulis ini asli belum pernah di ajukan 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. Dala 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 yang telah di cantumkan 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 lainnya dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini

Palembang, Agustus 2022

Yang membuat pernyataan

METERAI TEMPEL

C15AJX961685020

Fitri Anggraini

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul	: Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat UPTB Palembang 1
Nama	: Fitri Anggraini
NIM	: 222018210
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Akuntansi
Konsentrasi	: Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada tanggal, Agustus 2022

Pembimbing I	Pembimbing II
Muhammad Fahmi, S.E.,M.Si.,ACPA	**Mella Handayani, S.E.,Ak.,M.Si**
NIDN/NBM : 0029097804/1197277	**NIDN/NBM : 0211128702**

Mengetahui,
Dekan
u.b Ketua Program Studi Akuntansi

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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- **Dunia ini penuh dengan orang-orang baik, jika kamu tidak dapat menemukannya, jadilah salah satunya.**

- **Dua musuh terbesar kesuksesan adalah penundaan dan alasan.**

- **Jika kamu ingin hidup bahagia, terikatlah pada tujuan, bukan orang atau benda.**

Terucap Syukur Kupersembahkan Kepada:

- **Papa (Musraemi), Mama (Pauziah), Kakak (Oktavia) dan Adik (Dodi)**
- **Keluarga Besarku**
- **Almamaterku**

بِسْـــــــــمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيْمِ

PRAKATA

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 Akses Pajak, Fasilitas Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Survei Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat UPTB Palembang 1"** dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhamadiyah Palembang. Ucapan Terima kasih, peneliti sampaikan kepada Allah SWT atas segala nikmat yang diberikan dan kedua orang tuaku, **Musraemi** dan **Pauziah** 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 terimakasih kepada saudara-saudaraku yang telah mendoakan serta memberikan dorongan semangat kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak **Muhammad Fahmi, S.E.,M.Si., ACPA** dan Ibu **Mella Handayani, S.E.,Ak.,M.Si** yang telah membimbing dan memberikan pengarahan serta saran-saran dengan tulus dan ikhlas dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, disampaikan juga ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan dan membantu penliti dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonoi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang Bapak **Dr. H. Abid Djazuli, S.E.,M.M** beserta staf dan karyawan/karyawati.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang Bapak **Yudha Mahrom, S.E.,M.Si** beserta jajarannya.
3. Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang Bapak **Betri Sirajuddin, S.E.,Ak.,M.Si.,C.A** dan Ibu **Nina Sabrina, S.E.,M.Si** selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu **Rosalina Ghazali** selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak nasehat dan arahan dari semester awal sampai dengan sekarang.

5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang yang telah memberikan ilmunya selama masa studi.
6. Seluruh staf dan karyawan di Jurusan Akuntansi bagian tata usaha, dan ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang yang telah banyak membantu dalam semua proses yang diperlukan.
7. Instansi Kantor Bersama Samsat UPTB Palembang 1 yang telah memberikan izin penelitian sehingga selesainya Penyusunan Skripsi ini.
8. Saudara-saudariku yang telah banyak membantu dan memberikan support dalam penulisan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku dan Teman-teman seperjuangan serta seluruh Angkatan 2018.
10. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

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

Wassalamualaikum Wr.Wb

Palembang, September 2022

Penulis

Fitri Anggraini

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL LUAR ..... **.i**

HALAMAN JUDUL ..... **ii**

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT . ..... **iii**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iv**

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN . ..... **v**

HALAMAN PRAKATA ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **viii**

DAFTAR TABEL ..... **xi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

DAFTAR LAMPIRAN . ..... **xiv**

ABSTRAK . ..... **xv**

ABSTRACT **.** ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 9

C. Tujuan Penelitian 9

D. Manfaat Penelitian 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS **11**

A. Kajian Pustaka 11

a. Pajak Kendaraan Bermotor 11

1) Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor 11

2) Objek Pajak Kendaraan Bermotor 12

3) Subjek Pajak Kendaraan Bermotor 13
b. Akses Pajak 13
1) Pengertian Akses Pajak 13
2) Pengukuran Akses Pajak 14
c. Fasilitas pajak 15
1) Pengertian Fasilitas pajak 15
2) Pengukuran Fasilitas pajak 16
d. Kualitas Pelayanan 16
1) Pengertian Kualitas Pelayanan 16
2) Pengukuran Kualitas Pelayanan 17
e. Kepatuhan Wajib Pajak 19
1) Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak 19
2) Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak 20
B. Kerangka Pemikiran 21
C. Hipotesis 26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 27
A. Jenis Penelitian 27
B. Lokasi Penelitian 27
C. Operasionalisasi Variabel 28
D. Populasi dan Sampel 30
E. Data yang Diperlukan 32
F. Metode Pengumpulan Data 33
G. Analisis Data dan Teknik Analisis 34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 44
A. Hasil Penelitian 44
1. Tingkat Pengambilan Kuesioner 44
2. Profil Responden 45
3. Pengujian Data 47
a. Uji Validitas 47
b. Uji Reabilitas 50
c. Analisis Statistik Deskriptif 51

d. Uji Asumsi Klasik 52
1) Uji Normalitas 52
2) Uji Multikolonieritas 53
3) Uji Heterokedastisitas 54
e. Uji Hipotesis 56
1) Uji Koefisien Determinasi (R^2) 56
2) Uji Regresi Linier Berganda 57
3) Uji Hipotesis Secara Parsial (uji t) 58
B. Pembahasan Hasil Penelitian 61
1. Pengaruh Akses Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 61
2. Pengaruh Fasilitas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ... 62
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 65
A. Simpulan 65
B. Saran 65
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor di Samsat UPTB Palembang 1 Tahun 2016-2020 6

Tabel I.2 Data Jumlah Pendapatan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat UPTB Palembang 1 Tahun 2016-2020 7

Tabel I.3 Data Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar di Samsat UPTB Palembang 1 Tahun 2021 8

Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya 23

Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel 28

Tabel III.2 Uraian Sampel Wajib Pajak yang Diambil Perkecamatan Disamsat UPTB Palembang 1 Tahun 2021 32

Tabel III.3 Jawaban pada Skala Likert 36

Tabel IV.1 Pembagian Kuesioner 45

Tabel IV.2 Profil Responden 46

Tabel IV.3 Hasil Pengujian Validitas Akses Pajak 48

Tabel IV.4 Hasil Pengujian Validitas Fasilitas Pajak 49

Tabel IV.5 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan 49

Tabel IV.6 Hasil Pengujian Validitas Kepatuhan Wajib Pajak 50

Tabel IV.7 Hasil Pengujian Reabilitas 51

Tabel IV.8 Hasil Statistik Deskriptif 52

Tabel IV.9 Hasil Pengujian Multikolonieritas 54

Tabel IV.10 Hasil Uji Heterokedastisitas Metode Uji Glesjer 55

Tabel IV.11 Koefisien Determinasi 56

Tabel IV.12 Hasil Uji Linier Berganda 57

Tabel IV.13 Hasil Uji T 59

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran 25

Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas Grafik p-p plot 53

Gambar IV.2 Hasil Uji Heterokedastisitas Scatter Plot 55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Hasil Kuesioner
Lampiran 3	Kriteria Responden
Lampiran 4	Tabel Uji t
Lampiran 5	Tabel Uji r
Lampiran 6	Hasil Output SPSS
Lampiran 7	Fotocopy Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
Lampiran 8	Surat Keterangan Riset Dari Tempat Penelitian
Lampiran 9	Hasil Cek Plagiarisme
Lampiran 10	Fotocopy Sertifikat Membaca dan Menghafal Al-quran
Lampiran 11	Fotocopy Sertifikat SPSS
Lampiran 12	Fotocopy Sertifikat Pengantar Aplikasi Komputer
Lampiran 13	Fotovopy Sertifikat Komputer Akuntansi
Lampiran 14	Fotocopy Sertifikat Perpajakan Lanjutan
Lampiran 15	Biodata Penulis

ABSTRAK

Fitri Anggraini / 222018210 / 2022 Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat UPTB Palembang 1.

Penelitian Ini Dilakukan Untuk Mengetahui Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Survey Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat UPTB Palembang 1). Jenis Penelitian Adalah Penelitian Asosiatif. Data Yang Digunakan Adalah Data Primer. Metode Yang Digunakan Ialah Metode Kuesioner. Lokasi Penelitian Dilakukan Pada Samsat UPTB Palembang 1. Teknik Analisis Data Yang Digunakan Dalam Penelitian Ini Adalah Uji Asumsi Klasik, Koefisien Determinasi, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji T Dibantu Oleh Statistic Program For Special Science (SPSS). Hasil Dari Penelitian Ini Menunjukkan Bahwa Secara Parsial Fasilitas Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Kata Kunci : kepatuhan wajib pajak, akses pajak, fasilitas pajak, dan kualitas pelayanan pajak.

ABSTRACT

Fitri Anggraini / 222018210 / 2022 The Effect of Tax Access, Tax Facilities, and Quality of Tax Services on Motor Vehicle Taxpayer Compliance at Samsat UPTB Palembang 1.

This Study Aims To Determine The Effect Of Tax Access, Tax Facilities, And Quality Of Tax Services On Motor Vehicle Taxpayer Compliance At Samsat UPTB Palembang 1. The Type Of Research Is Associative Research. The Data Used Is Primary Data. The Method Used Is The Questionnaire Method. The Location Of The Study Was Carried Out At Samsat UPTB Palembang 1. The Data Analysis Techniques Used In This Research Are Classical Assumption Test, Coefficient Of Determination, Multiple Linier Regression Anaysis, T Test And Partial Test (T) By Statistic Program For Special Science (SPSS). The Results Of This Study Indicate That Partially Tax Facilities And Tax Service Quality Have An Effect On Motor Vehicle Taxpayer Compliance, While Tax Access Has No Effect On Motor Vehicle Taxpayer Compliance.

Keywords: taxpayer compliance, tax access, tax facilities, and quality of tax services.

BAB 1
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan 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 kemakmuran rakyat (UU RI No. 16 Tahun 2009). Pajak pusat dan pajak daerah merupakan bagian dari jenis-jenis pajak. Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan bea materai adalah cakupan dari pajak pusat. Selain itu, banyak juga pajak-pajak yang dipungut pemerintah daerah, salah satunya Pajak Kendaraan Bermotor.

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang sangat membantu dalam pembangunan negara. Dari data APBN 2021, pendapatan negara dilaporkan sebesar Rp. 1.743,6 triliun. Yang dimana Rp. 1.444,5 triliun didapatkan dari penerimaan perpajakan, Rp. 298,2 triliun didapatkan dari Penerimaan Negara Bukan Pajak dan Rp. 0,9 triliun didapatkan dari Hibah (https://www.kemenkeu.go.id/apbn2021). Dari data tersebut jelas bahwa pajak memiliki kontribusi yang besar dalam pembangunan negara.

Kepatuhan wajib pajak menjadi faktor yang penting untuk meningkatkan pendapatan daerah. Menurut Imam dkk (2019) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu

diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, salah satunya adalah dengan cara meningkatkan dan memperbaiki akses pajak, fasilitas pajak, dan kualitas pelayanan pajak.

Pada tahun 2019, pemerintah Provinsi Sumatera Selatan menambah 8 (delapan) Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) baru di Sumatera Selatan, 2 diantaranya berada di Kota Palembang, yakni UPTB Palembang III yang berada di wilayah Alang-Alang Lebar dan UPTB Palembang IV yang berada di wilayah Kenten Sako. Atas penambahan Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) ini, pemerintah mengharapkan akses pajak, fasilitas pajak, dan kualitas pelayanan kepada wajib pajak akan semakin baik, sehingga tidak ada lagi alasan bagi wajib pajak untuk tidak membayar pajak.

Wajib pajak juga seringkali tidak memiliki banyak waktu untuk membayar pajak. Belum lagi dalam membayar pajak kendaraan bermotor ini memiliki antrian yang sangat panjang. Dengan waktu yang sedikit dan antrian yang panjang tersebut membuat masyarakat malas untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Adanya penambahan unit ini bisa sedikit membantu mengurangi antrian pajak tersebut. Kondisi dari tempat pembayaran pajak ini berarti juga menjadi pertimbangan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Tempat pembayaran pajak yang baik dapat diukur dengan tersedianya fasilitas yang memadai serta kualitas dari pelayanan yang

memenuhi standar. Dalam hal ini berarti kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh fasilitas, dan kualitas pelayanan pajak.

Akses pajak merupakan pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau oleh wajib pajak, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan disekitarnya dan kejelasan rute, sehingga memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Stephanie, 2016). Akses pajak adalah salah satu faktor wajib pajak yang sangat penting dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak. Setiap wajib pajak pasti menginginkan suatu akses yang mudah dalam memenuhi kewajibannya dan praktis pada saat yang diperlukan dengan sarana dan prasarana yang memadai (Maureen, 2021).

Fasilitas pajak merupakan keseluruhan operasi berbasis teknologi dengan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi perpajakan di seluruh Indonesia. Fasilitas berhubungan dengan ketersediaan fasilitas jasa, staf, dan barang-barang yang mendukung serta keberlangsungan proses pelayanan pajak sehingga memberikan rasa senang dan puas bagi wajib pajak (Stephanie, 2016).

Selain akses pajak dan fasilitas pajak, faktor lain yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Menurut *American Society of Quality Control* kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri, karakteristik dari suatu produk atau jasa yang menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah

kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Resa, 2020).

Beberapa penelitian sebelumnya telah dilakukan, tetapi memiliki hasil yang berbeda-beda. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Stephanie (2016) dan Leni dkk (2019) menyatakan bahwa akses pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yunianti dkk (2019) menyatakan bahwa akses pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Stephanie (2016) menyatakan bahwa fasilitas pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan hasil penelitian Leni dkk (2019) menyatakan bahwa fasilitas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh Maureen (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan terdapat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Novitasari (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Adapun fenomena yang diakses dari Tribun Sumsel (2022) bahwa Empat hari Razia pajak kendaraan di palembang, penunggak didominasi kendaraan ini. UPTB Samsat Palembang 1 mengadakan operasi kepatuhan atau Razia pajak kendaraan bermotor di beberapa titik yang ada di kota palembang. “ini sebagai bentuk upaya kita mengingatkan masyarakat atau wajib pajak untuk membayar pajak kendaraannya,” Yani Rohayani saat operasi kepatuhan di jalan jenderal sudirman. Yani melanjutkan perhari kisaran 80-100 kendaraan distop dan masih banyak yang belum taat pajak (https://sumsel.tribunnews.com/2022/).

Fenomena mengenai fasilitas yang diakses dari detik news (2006) Widjaja mengatakan bahwa Pajak Kendaraan Naik, Tapi Jalan dan Fasilitas Publik Hancur. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) naik tiap tahun. Tapi, anehnya kenaikan pembayaran pajak ini tidak dibarengi dengan perbaikan jalan dan fasilitas publik lainnya. Banyak jalan yang berlubang, sehingga membuat kendaraan cepat rusak. Wajib pajak mengaku siap membayar pajak bila memang harus naik. Tapi, syaratnya harus diiringi dengan peningkatan kualitas fasilitas pelayanan publik. Kenaikan pajak sebesar apa pun (asal jelas) bisa kita coba untuk menerima, apabila diiringi dengan pelayanan publik yang setara dengan yang dibayar. Tapi jika tidak diiringi, maka kenaikan pajak sama seperti layaknya pemeras. Wajib pajak lainnya juga mempermasalahkan mengenai kenaikan PKB dengan minimnya perbaikan fasilitas publik. Ada beberapa hal yang membuat bingung terkait kenaikan PKB ini. Pertama, apa dasarnya pajak kendaraan dinaikkan. Kalau mau fair, sarana jalan saja yang

ada, sama sekali tidak ada perbaikan. Tidak ada feed back dari kenaikan pajak tersebut. Kalau pun ada perbaikan, itu sifatnya hanya formalitas saja. Kedua, tidak adanya keseragaman persentase kenaikan pajak. Ini juga ketentuannya bagaimana? Ketentuan-ketentuannya apa saja? Jangan membingungkan masyarakat. (https://news.detik.com/berita/d-598571/ pajak kendaraan-naik-tapi-jalan-dan-fasilitas-publik-hancur-.)

Kendaraan merupakan kebutuhan yang harus dimiliki oleh setiap orang. Kendaraan dapat digunakan sebagai fasilitas transportasi sehari-sehari. Tak dipungkiri sekarang jalanan ramai dengan kendaraan. Kendaraan bermotor digunakan sebagai transportasi sehari-hari karena lebih efesiensi dan efektivitas. Adapun menurut data dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, jumlah penggunaan kendaraan di Kota Palembang setiap tahunnya terus bertambah. Berikut jumlah kendaraan bermotor di Samsat UPTB Palembang 1.

Tabel I.1 Data Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor pada Samsat UPTB Palembang 1 Tahun 2017-2021

Tahun	Roda 2	Roda 4	Jumlah
2017	9.512	2.531	12.043
2018	11.714	3.033	14.207
2019	12.017	4.011	16.028
2020	21.208	11.061	32.269
2021	38.617	20.721	59.338

Sumber : BAPENDA Provinsi Sumatera Selatan, 2022

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah kendaraan bermotor di Samsat UPTB Palembang 1 mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Berdasarkan berita yang diperoleh dari viva.co.id, bahwa jumlah kendaraan di Kota Palembang sendiri tercatat sudah melebihi kapasitas jalan kendaraan di

Kota Palembang. Menurut catatan Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang, setidaknya hingga 2021 sudah ada 59.338 kendaraan memadati di Wilayah Samsat UPTB Palembang 1. Kendaraan itu berupa roda empat sebanyak 20.721 unit dan roda dua sebanyak 38.617 unit. Tentunya, pertambahan jumlah kendaraan bermotor ini berpengaruh ke pendapatan daerah yaitu dari pemungutan pajak kendaraan bermotor. Berikut data jumlah pendapatan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat UPTB Palembang 1 tahun 2017-2021.

Tabel I.2 Data Jumlah Pendapatan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat UPTB Palembang 1 Tahun 2017-2021

Tahun	Roda 2	Roda 4	Jumlah
2017	1.461.128.250	3.642.026.297,625	5.103.154.547,625
2018	1.834.064.000	5.247.761.010	7.081.825.010
2019	5.081.165.175	15.271.066.967,625	20.352.323.142,625
2020	7.872.710.575	34.026.349.500	41.899.060.075
2021	12.745.440.825	49.527.870.250	62.273.311.075

Sumber : BAPENDA Provinsi Sumatera Selatan, 2022

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesi Nomor 19 Tahun 1997 pasal 5 tentang pajak daerah menyatakan bahwa tarif pajak kendaraan bermotor ditetapkan sebesar 1,5% (satu setengah persen). Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa hanya sekitar 50% wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti masih banyak masyarakat Kota Palembang yang tidak patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor adalah jenis pajak provinsi yang dibayarkan oleh wajib pajak pemilik kendaraan bermotor kepada pemerintah daerah. Pajak kendaraan bermotor ini juga merupakan salah satu

sumber penerimaan yang menjadi penyumbang terbesar pendapatan asli daerah untuk membiayai pembangunan daerah provinsi (Masita, 2019).

Tabel I.3 Data Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar di Samsat UPTB Palembang 1 Tahun 2017-2021

KECAMATAN	WP	WP.PATUH	WP.TIDAK PATUH	
	JUMLAH	JUMLAH	JUMLAH	%
ILIR BARAT I	60.131	44.745	15.386	25,58
ILIR BARAT II	41.151	33.295	7.856	19,09
ILIR TIMUR I	23.647	19.595	4.052	17,13
BUKIT KECIL	38.424	31.045	7.379	19,20
Total	163.353	128.680	34.673	21,22

Sumber : BAPENDA Provinsi Sumatera Selatan, 2022

Dapat dilhat dari tabel diatas untuk wilayah UPTB Palembang 1 masih banyak wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor sehingga target yang di buat pemerintah kota palembang tidak tercapai, penyebab tidak tercapainya realisasi pajak kendaraan bermotor di UPTB Palembang 1.

Berdasarkan data yang diperoleh di atas serta perbedaan hasil penelitian yang di lakukan oleh peneliti terdahulu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah yang dapat ditemukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh Akses Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?

2. Bagaimanakah pengaruh Fasilitas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?
3. Bagaimanakah pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Akses Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

D. Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Penulis

   Hasil penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan pengalaman tersendiri apabila kedepannya setelah lulus kuliah dapat terjun pada suatu perusahaan atau instansi dan memiliki permasalahan maka dapat teratasi berdasarkan pengalaman dan pengetahuan teori yang telah dimiliki selama masa perkuliahan.

2. Bagi Samsat UPTB Palembang 1

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan dan mengevaluasi tingkat kerja pegawai di dalam perusahaan khususnya pada SAMSAT UPTB Palembang 1 agar tujuan utama perusahaan dapat tercapai.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar studi perbandingan dan referensi maupun sebagai bahan penelitian selanjutnya di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Bisnis.com.2020."*Penerimaan Pajak Sumsel belum mencapai 50 persen*." https://sumatra.bisnis.com/read/20200622/534/1255843/penerimaan-pajak-sumsel-belum-mencapai-50-persen. diakses pada 22 Juni 2020 Pukul 11.37 WIB

Dwi, Kusumastuti. 2018: *Pengaruh layanan samsat keliling, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kabupaten klaten*. Universitas Widya Dharma

Fitrio, Ramadhani. 2015: *Pengaruh kualitas pelayanan, akses dan kompetensi fiskus terhadap kepuasan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak badan. Pekanbaru*. Jom Fekon Vol.2 No.2 Oktober 2015

Fitriya Fauzi, Abdullah Basyith Denci, Diah Isnaini Asiati. 2019. *Metodologi Penelitian untuk manajemen dan Akuntansi (Aplikasi SPSS dan Eviews untuk Teknik Analisis Data).* Jakarta: Salemba Empat.

Gede, Pani Esa Dharma, Ketut Alit Suardana. 2014: *Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak.* E-jurnal Akuntansi 6.1 (2014):340-353 ISSN:2302-8556. Universitas Udayana

Imam, Muhammad Zuhdi, Dedi Suryadi dan Yuniati. 2019: *Pengaruh modernisasi sitem administrasi dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kpp pratama bandung x.* Vol.3 No. 1 Januari-April-2019 e-ISSN:2621-5306.p-ISSN:2541-5255

Indonesia. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang *ketentuan umum dan tata cara perpajakan*

Indonesia. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang *pajak daerah dalam peraturan pemerintah*

Kotler, Philip. 2009 : *Manajemen Pemasaran*. Erlangga

Leni, Sarlina, Asep Kurniawan dan Indah Umiyati.2019 : *Pengaruh akses pajak, fasilitas, kualitas pelayanan dan persepsi adanya reward terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor*. Fairvalue: Jurnal ilmiah akuntansi dan keuangan Vol.1 No.2 Januari 2019. P-ISSN 2622, e-ISSN 2662-2205

Masita, Nur. 2019: *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, biaya kepatuhan, akuntabilitas pelayanan publik, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintah dan hukum, dan progra samsat corner terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor bersama samsat denpasar*. JSAM Vol.1 No.3 Maret 2019. Universitas Mahasaraswati Denpasar

Maureen, Christy Huwae.2021: *Pengaruh akses pajak, kualitas pelayanan dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat drive thru sidarjo*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel: Surabaya

MC Kota Palembang. 2021."*Bapenda Sumsel Gelar Razia Kepatuhan Pajak*." https://infopublik.id/kategori/nusantara/580994/bapenda-sumsel-gelar-razia-kepatuhan-wajib-pajak?show= diakses pada 12 November 2021 Pukul 19.57 WIB

Morissan. 2014. *Teori komunikasi individu hingga masa*

Novitasari, Rosalina. 2015: *Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak di samsat semarang III*. Universitas Dian Nuswantoro: Semarang

Nur dan Bambang (2018). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS.* CV Wade Group.

Pramana, Egie. 2010: *Implementasi Sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB), Akses Pajak Terhadap kepatuhan wajib pajak.* Jurnal: Universitas Muhammadiyah Malang.

Purwono, Herry. 2010: *Dasar-Dasar Perpajakan dan Akuntansi pajak*. Jakarta. Erlangga

Rahayu, Siti kurnia. 20 : *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu

Resa, Eka Dwiki Safitri. 2020: *Pengaruh pemahaman pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, akuntablitas pelayanan publik dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta

Resmi, Siti. 2019: *Perpajakan teori dan kasus*. Jakarta. Salemba empat

Romie Prayastama. 2020. SPSS Pengelolaan & Analisis Data. Yogyakarta: Star Up

Sugiyono. 2017. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*.

Stephanie, Amelia Handayani Barus. 2016: *Pengaruh akses pajak, fasilitas, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor*. JOM Fekon Vol.3 No.1 Februari 2016. Universitas Riau: Pekanbaru

Sugiyono. 2018. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Alfabeta*

Tim Kementrian Keuangan. 2021."*Informasi APBN 2021 percepatan pemulihan ekonomi dan penguatan reformasi*."

Uma Sekaran dan Roger Bougie, 2017. *Metode penelitian untuk bisnis*. Edisi 6 Buku Pertama. Jakarta: Salemba Empat.

V. Wiratna, 2021. *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Jakarta: Salemba Empat

Waluyo. 2017. *Perpajakan indonesia*. Jakarta. Salemba empat

Wardani, Dewi Kusuma dan Moh. Rifqi Asis. 2017: *Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan program samsat corner terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor*. Yogyakarta. Akuntansi Dewantara Vol.1 No.2 Oktober 2017

Widiastini, Ni Putu Atik dan Ni Luh Supadmi.2020: *Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi, kualitas pelayanan dan sosialisasi pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.* Denpasar. E-jurnal Akuntansi Vol. 30 No.7 Juli 2020

Yunianti, *et al.* 2019: *The Influence of awareness, moral obligations, tax access, service quality and tax sanctions on taxpayer compliance in paying motor vehicle tax*. JASF Vol.2 No.1 June 2019, pp. 1-13