

**PENGARUH PROGRAM E-SAMSAT,KEPUASAN KUALITAS  
PELAYANAN,DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
(STUDI KASUS WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR REGIONAL  
PALEMBANG III )**

**SKRIPSI**



Nama : M.Khomsin Hurri  
NIM :222017303

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2023**

**PENGARUH PROGRAM E-SAMSAT,KEPUASAN KUALITAS  
PELAYANAN,DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
(STUDI KASUS WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR REGIONAL  
PALEMBANG III )**

**Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



Nama : M.Khomsin Hurri  
NIM :222017303

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2023

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang tertandatangan dibawah ini :

Nama : M.Khomsin Hurri  
NIM : 222017303  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Perpajakan  
Judul : Pengaruh Program *E-Samsat*, Kepuasan Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Deangan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata I baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain,kecuali secara tulis 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 lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Agustus 2023  
  
M.Khomsin Hurri

Fakultas Ekonomi dan bisnis  
Universitas Muhammdiyah Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Program *E-samsat*, Kepuasan Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.  
Nama : M.Khomsin Hurri  
NIM : 222017303  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Perpajakan  
Mata Kuliah : Perpajakan

Diterima dan disahkan  
Pada Tanggal Agustus 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II



Aprianto, S.E., M.Si.  
NIDN/NBM: 0216087201/859190



Gumulva Sonny Marcel K.S.E., M.Si.  
NIDN/NBM : 0226068802/ 1241431

Mengetahui,  
Dekan  
Ketua Program Akuntansi



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

**MOTTO DAN PERSEMBAHAN**  
***MOTTO***

*“Kesuksesan merupakan hasil kerja keras dari seorang pemula ”*

*(M, Khomsin Hurri)*

*Ku persembahkan skripsi ini kepada :*

- 1. Diriku sendiri*
- 2. Ibu dan Ayah*
- 3. Keluarga Besar*
- 4. Dosen Pembimbing*
- 5. Teman-teman*
- 6. Almamater*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PRAKATA

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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 Program E-Samsat, Kepuasan Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib 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, kajian pustaka, kerangka pemikiran dan hipotesis, metode penelitian, hasil penelitian dan pembahasan serta 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 Ayahku Helmi Fauzi S,Pd dan Ibuku Ir.Erma Suryani SP serta keluarga yang telah memberikan doa dan bantuan memiliki makna besar dalam proses ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Aprianto, S.E., M.Si. dan Bapak

Gumulya Sonny Marcel K,S.E., M.Si. yang telah membimbing dan memberikan masukan guna penyelesaian skripsi ini.

Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang :

1. Bapak D.R. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang, beserta staf dan lainnya.
2. Bapak Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, beserta staf dan lainnya.
3. Bapak Dr.Betri, S.E., Ak., M.Si., CA, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang dan Pembimbing Akademik serta Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta para staf dan karyawan.
5. Para Penduduk yang berada di Kecamatan Gandus,Sukarame,Alang-Alang Lebar,dan Kemuning Kota Palembang yang telah membantu dalam pengisian kuesioner.
6. Ucapan terimakasih kepada yang kedua orang tua ku yang mendidik dan memberiku nasihat serta wejangan untuk bersikap optimis dalam menghadapi masalah.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu,yang telah membantu terselesainya 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. Aamiin

**Wassalamualaikum Wr. Wb.**

Palembang, Agustus 2023

M.Khomsin Hurri



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PRAKATA .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK .....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1. Latar Belakang .....	1
2. Rumusan Masalah .....	9
3. Tujuan Penelitian.....	9
4. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II. KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>12</b>
1. Kajian Kepustakaan.....	12
2. Kepatuhan Wajib Pajak.....	12
3. Program <i>E-Samsat</i> .....	14
4. Kualitas Kepuasan Pelayanan .....	15
5. Sosialisasi Perpajakan.....	17
6. Penelitian Sebelumnya.....	18
7. Kerangka Pemikiran .....	22
8. Hipotesis .....	27
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
1. Jenis Penelitian .....	28
2. Lokasi Penelitian .....	29
3. Operasionalisasi Variabel .....	30
4. Populasi Dan Sampling.....	31
5. Data Yang Diperlukan .....	32
6. Metode Pengumpulan Data .....	33
7. Analisis data Dan Teknik Analisis .....	34

<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
1. Hasil Penelitian.....	43
2. Hasil Pengolaan Data.....	75
2.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data.....	75
2.2 Uji Asumsi Klasik.....	82
2.3 Pengujian Hipotesis .....	87
3. Pembahasan Hasil Penelitian .....	94
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>98</b>
1. KESIMPULAN .....	98
2. SARAN .....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	100

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor .....	6
Tabel I.2 Rekapitulasi Penerimaan Perkecamatan.....	7
Tabel I.3 Hasil Wawancara .....	8
Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya.....	19
Tabel III.1 Operasional Variabel.....	30
Tabel IV.1 Data Penyebaran Kuesioner.....	43
Tabel IV.2 Pengujian Karakteristik Jenis Kelamin .....	45
Tabel IV.3 Pengujian Karakteristik Umur .....	45
Tabel IV.4 Pengujian Karakteristik Pekerjaan .....	46
Tabel IV.5 Pengujian Karakteristik Jumlah Kendaraan.....	47
Tabel IV.6 Hasil Total Jawaban Responden .....	49
Tabel IV.7 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner .....	52
Tabel IV.8 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner .....	53
Tabel IV.9 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner .....	54
Tabel IV.10 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	55
Tabel IV.11 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	56
Tabel IV.12 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	57
Tabel IV.13 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	59
Tabel IV.14 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	60
Tabel IV.15 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	61
Tabel IV.16 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	62
Tabel IV.17 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	63
Tabel IV.18 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	64
Tabel IV.19 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	67
Tabel IV.20 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	69
Tabel IV.21 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	70
Tabel IV.22 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	72
Tabel IV.23 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	73
Tabel IV.24 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	72
Tabel IV.25 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	73
Tabel IV.26 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	74
Tabel IV.27 Hasil Pengujian Validitas Program <i>E-Samsat</i> .....	75
Tabel IV.28 Hasil Pengujian Validitas Program <i>E-Samsat</i> .....	76
Tabel IV.29 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Kualitas Pelayanan.....	77
Tabel IV.30 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Kualitas Pelayanan.....	78
Tabel IV.31 Hasil Pengujian Validitas Sosialisasi Perpajakan .....	78
Tabel IV.32 Hasil Pengujian Validitas Sosialisasi Perpajakan .....	79
Tabel IV.32 Hasil Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	80
Tabel IV.33 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	81
Tabel IV.34 Hasil Uji Normalitas.....	83
Tabel IV.35 Hasil Uji Multikolinearitas .....	85
Tabel IV.36 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Uji Glejser .....	87
Tabel IV.37 Hasil Koefisien Determinasi.....	88
Tabel IV.38 Hasil Uji Bersama-sama (Uji F).....	89

Tabel IV.39 Hasil Uji t Parsial .....	90
Tabel IV.40 Hasil Uji Regresi .....	93

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar II. 1 Model Kerangka Penelitian .....</b>	<b>26</b>
<b>Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas (<i>normal P-P plot</i>) .....</b>	<b>82</b>
<b>Gambar IV.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas pola titik pada Scatterplot.....</b>	<b>86</b>

## ABSTRAK

**M.Khomsin Hurri/ 222017303/ 2023/ Pengaruh Program *E-Samsat*, Kepuasan Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Palembang Regional III)**

Rumusan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh Pengaruh Program *E-Samsat*, Kepuasan Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Tujuannya untuk mengetahui Program *E-Samsat*, Kepuasan Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Data yang digunakan yaitu data primer. Populasi dalam penelitian ini wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Palembang Regional III sebanyak 54 responden. Teknik pengumpulan data yaitu dengan menggunakan wawancara dan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Uji hipotesis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Secara simultan Program *E-Samsat*, Kepuasan Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial Program *E-Samsat* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Kepuasan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sosialisasi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

**Kata Kunci** : Program *E-Samsat*, Kepuasan Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

## ABSTRACT

***M.Khomsin Hurri/ 222017303/2021/ The Effect of e-samsat program, satisfaction of service quality, and tax socialization on compliance of motor vehicle taxpayer. (case Study on a motor vehicle taxpayer Palembang Region III)***

*The purpose of this research is to know, influence of e-samsat program, satisfaction of service quality, and tax socialization on compliance of motor vehicle taxpayer. The type of research used is associative research. The data used are primary. The population in this study is a motor vehicle taxpayer in Palembang Region III. Data collection techniques are by using interviews and questionnaires. The data analysis method used in this research is quantitative analysis. The hypothesis test used is multiple linear regression. The results of this study indicate that partially the e-samsat program, satisfaction of service quality, and tax socialization has significant effect on compliance of motor vehicle taxpayer.*

***Keywords :***

***e-samsat program, satisfaction of service quality, tax socialization, compliance of motor vehicle taxpayer.***

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang Masalah**

Pajak Merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar negara.hal ini terlihat pada tahun 2022 Penerimaan pajak berhasil mencapai Rp1.717,8 triliun atau 115,6% berdasarkan target Perpres 98/2022, tumbuh 34,3% jauh melewati pertumbuhan pajak tahun 2021 sebesar 19,3%.(Kemenkeu.go.id)

Sumber dari penerimaan pajak salah satunya yaitu pajak daerah yang sesuai dengan Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 bahwa pajak dan retribusi daerah adalah salah satu dari sumber penerimaan di pemerintah daerah yang sangat penting untuk pembiayaan dalam pelaksanaan program pemerintah daerah.(djpk.kemenkeu.go.id).

Program *e-samsat* mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kepuasan kualitas pelayanan. Jika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang baik, nyaman, tepat, cepat, efektif, dan efisien, maka wajib pajak akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang didapatkan, dan pada akhirnya dapat membuat wajib pajak patuh. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Yolani, dkk (2015:10) bahwa penerapan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui ATM berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan Wardani, D. K.(2018) Program *e-samsat* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.



2

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menarik perhatian wajib pajak saat membayar pajak. Kualitas pelayanan menurut Rusmayani dan Supadmi, (2017) di dalam jurnal Masur, G. C., & Rahayu, Y. (2020) merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diperolehnya. Menurut Masur, G. C., & Rahayu, Y. (2020) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Menurut Sudrajat (2015:194) di dalam jurnal Wardani, D. K., & Wati, E. (2018) sosialisasi perpajakan berarti suatu upaya yang dilakukan untuk memberikan informasi mengenai perpajakan yang bertujuan agar seseorang ataupun kelompok paham tentang perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Jika wajib pajak diberikan pemahaman yang baik dan benar melalui sosialisasi, maka wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang pentingnya membayar pajak. Penelitian yang dilakukan Wardani, D. K.(2018) menyimpulkan Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Program *e-samsat* merupakan pengembangan dari sistem pelayanan SAMSAT yang telah ada sebelumnya, dimana data kendaraan yang sebelumnya hanya dapat diakses di kantor SAMSAT Kabupaten atau Kota setempat, namun sekarang dapat diakses pada semua layanan SAMSAT di Kota Palembang. Program *e-samsat* mempunyai hubungan dengan kepuasan kualitas pelayanan karena apabila wajib pajak diberikan kemudahan dengan

baik maka wajib pajak merasa puas. Penelitian ini didukung penelitian sebelumnya oleh Wardani, D. K.(2018) yang menyatakan bahwa kepuasan kualitas pelayanan Program *e-samsat* berpengaruh positif terhadap kepuasan kualitas pelayanan.pernyataan ini juga diperkuat oleh Herawati,L.N., & Hidayat, V. S.(2022) yang menyatakan penerapan *e-samsat* secara parsial berdampak atas kepatuhan wajib pajak.

Kepuasan wajib pajak adalah terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan konsumen atas pelayanan sesuai harapannya, dengan indikator hasil kerja petugas sesuai harapan, fasilitas dan persyaratan sesuai dengan spesifikasi Wardani,D.K.(2018) Kepuasan kualitas pelayanan mempunyai hubungan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena apabila wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka wajib pajak patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini didukung penelitian sebelumnya oleh Wardani dan Juliansyah(2018:90) yang menyatakan bahwa kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Masur, G. C., & Rahayu, Y. (2020) menyatakan Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Afifah, L. A., & Susanti, S. (2021) menyatakan kepuasan Wajib Pajak dipengaruhi variabel tersebut Variabel kualitas pelayanan (X1) secara parsial dan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Sosialisasi perpajakan dilakukan untuk memberikan informasi yang baik dan benar sehingga wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang arti

4

pentingnya membayar pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jika sosialisasi perpajakan disampaikan dengan jelas, benar, dan nyaman oleh petugas pajak maka wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang arti pentingnya membayar pajak yang secara otomatis akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian Wardani, D. K., & Wati, E. (2018) menemukan sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap pengetahuan perpajakan wajib pajak. menurut Variabel Herawati, L.N., & Hidayat, V. S. (2022) sosialisasi perpajakan secara parsial dan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak.

UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Samsat Wilayah Palembang III menggelar operasi razia kepatuhan kendaraan roda dua dan empat tahun 2023, Selasa 23 Mei 2023. Kepala UPTB Samsat Palembang III, Ir Deliar Marzoeki, mengatakan, Operasi Kepatuhan Kendaraan Roda 2 dan Roda 4 Tahun 2023 untuk meningkatkan kepatuhan WP membayar pajak, kemudian me-nyampaikan informasi terkait pajak kendaraan. (Sumeks.co)

Masyarakat Sumatra Selatan kini dapat membayar pajak kendaraan bermotor secara lebih mudah tanpa harus ke luar rumah melalui layanan Tokopedia E-Samsat. Kemudahan ini merupakan hasil kolaborasi Tokopedia dengan Pemerintah Provinsi Sumatra Selatan dan Bank Sumsel Babel sebagai mitra strategis. (Radarpalembang.com)

Gubernur Sumsel H Herman Deru melaunching Pojok Baca Digital dan Aplikasi Elektronik Survei Kepuasan Wajib Pajak (E-SKIP) bertempat di Kantor Samsat Wilayah Palembang III KM 9.5 Komplek Ruko Bandara Mas Kecamatan Alang-alang Lebar Palembang. Menurut Herman Deru ini ide yang luar biasa dan patut diapresiasi dalam memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak.( Mubaonline.com)

Sinergi Jasa Raharja Bersama UPTB Samsat Palembang III lakukan sosialisasi sekaligus pembagian brosur kepada masyarakat / Wajib Pajak di samsat Palembang III . Kegiatan yang dilaksanakan Senin (28/11) ini dilaksanakan dalam upaya menghimbau dan memperluas informasi terkait program keringanan pajak kendaraan bermotor yang merupakan program pemerintah Provinsi Sumatera Selatan untuk mengajak masyarakat untuk memanfaatkan program tersebut, sekaligus optimalisasi kepatuhan para pemilik kendaraan bermotor untuk melunasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).( penasumatera)

**Tabel I.1**  
**Samsat Palembang III**  
**Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor**  
**Tahun 2020-2022(Dalam Rupiah)**

Tahun	Jenis Pajak	Target (RP)	Realisasi (RP)	Capaian (%)
2020	PKB	Rp. 100.000.000.000	Rp 116.433.077.925	105,85
2021	PKB	Rp. 140.985.000.000	Rp. 154.944.275.000	0,01
2022	PKB	Rp157.761.000.000	Rp176.741.012.115	113,45

Sumber: Unit Pelaksanaan Teknis Badan (UPTB) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa target, realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dari tahun 2020-2022 selalu meningkat setiap tahun, tetapi capaian yang didapat selalu menurun setiap tahunnya. Hal tersebut dikarenakan adanya target yang ditetapkan pemerintah setiap tahunnya. Pada tahun 2020 target yang di tetapkan pemerintah sebesar Rp.110.000.000.000 dan realisasinya pun cukup besar yaitu Rp.116.433.077.925 dan capaiannya yaitu 105,85 persen. Pada tahun 2021 target yang ditetapkan Rp. 140.985.000.000 dengan realisasi sebesar Rp. 154.944.275.000 dan capaiannya yaitu 0,01 persen. Pada tahun 2022 target yang diterapkan Rp. 155.761.000.000 dengan realisasi Rp. 176.741.012.115 dan capaiannya yaitu 113,45 persen.

**Tabel I.2****Rekapitulasi Penerimaan Perkecamatan****UPTB Palembang III**

No	Kecamatan	2020		2021		2022	
		Unit	PKB (Rp)	Unit	PKB (Rp)	Unit	PKB (Rp)
1	Sukarame	6.198	6.082.591.225	7.164	7.765.761.475	7.746	9.220.352.700
2	Gandus	1.589	1.231.145.875	1.914	1.683.581.675	2.080	2.061.249.675
3	Alang-alang Lebar	3.767	4.647.021.275	4.455	5.605.023.800	4.928	7.026.069.350
4	Kemuning	2.922	3.678.693.950	3.374	4.484.705.550	3.567	4.961.105.025
<b>Total</b>		<b>14.476</b>	<b>15.639.452.235</b>	<b>16.907</b>	<b>19.539.072.500</b>	<b>18.321</b>	<b>23.268.776.750</b>

Sumber:Data primer yang diolah.

Dari tabel diatas,menunjukkan wajib pajak kendaraan bermotor dan pajak kendaraan bermotor Wilayah regional Palembang III mengalami peningkatan tiap tahunnya.

Dari survei wawancara kepada 5 wajib Pajak Kendaraan Bermotor di wilayah regional Palembang III yang berada di kecamatan Sukarame,Gandus,Alang- Alang lebar,dan Kemuning mengenai Program *E-Samsat*,Kepuasan Kualitas Pelayanan,dan Sosialisasi Perpajakan.

**Tabel I.3**  
**Hasil Wawancara**

Nama	Profesi	Hasil wawancara
Helmi	Pensiunan PNS	Tidak Puas atas pelayanan yang diberikan dikarenakan perlu mendatangi ATM Bank SUMSELBABEL untuk membayar PKB
Oris	PNS	Memakai <i>E-Samsat</i> tetapi Jaringan yang kurang kuat di wilayah Gandus menjadi hambatan dalam menggunakan program <i>E-Samsat</i>
Mahmud	Ojek Online	Memakai E-Samsat dikarenakan kebijakan perusahaan bukan dari sosialisasi yang dilakukan oleh Bapenda Provinsi
Marry	Wirausaha	Memakai E-Samsat melalui media sosial
Sandro	PNS	Memakai E-Samsat karena ASN diwajibkan menggunakan E-Samsat.

Sumber: berbagai Penelitian yang diolah

Berdasarkan hasil wawancara, penulis menyimpulkan bahwa jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Palembang Regional III mengalami peningkatan, namun hal tersebut tidak diiringi dengan peningkatan penggunaan *E-Samsat*. Hal ini dikarenakan masih banyak kendala seperti pembayaran e-samsat di ATM tertentu, sinyal internet yang kurang mendukung di wilayah tertentu, dan ketentuan kebijakan dari perusahaan serta pemerintah. Dampak yang ditimbulkan wajib pajak akan merasa malas atau menunda membayar pajak kendaraan bermotor dikarenakan prosedur pembayaran secara langsung di kantor Samsat memakan waktu yang lama akan berdampak kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan Uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH PROGRAM *E-SAMSAT*, KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN, DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR”**.

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian Latar belakang, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh program *E-Samsat*,kepuasan kualitas pelayanan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Bagaimanakah pengaruh program *E-Samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
4. Bagaimanakah pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## **3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh program *E-Samsat*,kepuasan kualitas pelayanan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib Pajak kendaraan bermotor.



2. Mengetahui pengaruh program *E-Samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Mengetahui pengaruh kepuasan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

#### **4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan wawasan untuk pihak-pihak sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan dalam bidang Perpajakan, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai Program *E-Samsat*, Kepuasan Kualitas Pelayanan, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

2. Bagi Wajib Pajak

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat Kepada Samsat khususnya mengenai Program *E-Samsat*, Kepuasan Kualitas Pelayanan, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

### 3. Bagi Almamater

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan,serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulisan di masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, L. A., & Susanti, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, E-System Perpajakan, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(2), 87-101
- Fitriya Fauzi, Abdul Basyith Dencik, Diah Isnaini Asiati. 2019. *Metode Penelitian untuk Manajemen dan Akuntansi (Aplikasi SPSS dan EViews untuk Teknik Analisis Data)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Herawati, L. N., & Hidayat, V. S. (2022). Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Kota Cimahi). *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)*, 10(1), 50-59.
- <https://bapenda.sumselprov.go.id/layanan/esamsat> di akses pada tanggal 5 Juli 2023 Pukul 13.04 WIB.
- <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2000/34TAHUN2000UUPenj.htm> di akses pada tanggal 5 Juli 2023 Pukul 12.09 WIB.
- <https://mubaonline.com/berita/hd-apresiasi-samsat-palembang-iii-kreatif-manjakan-wajib-pajak-muba51nl>.diakses pada tanggal 9 Juli 2023 Pukul 12.44 WIB.
- <https://penasumatera.co.id/sinergi-jasa-raharja-sumsel-dan-uptb-samsat-palembang-iii-sebarkan-informasi-program-keringanan-pajak-daerah-melalui-media-whatsapp-grup>.diakses pada tanggal 9 Juli 2023 Pukul 11.39 WIB.
- <https://radarpalembang.disway.id/read/639098/lewat-e-samsat-online-warga-sumsel-kini-dapat-melakukan-pembayaran-pajak-kendaraan-kapanpun-dimanapun>.diakses pada tanggal 9 Juli 2023 Pukul 11.05 WIB
- <https://sumeks.disway.id/read/664982/dorong-pemilik-kendaraan-bayar-pajak-uptb-pengelolaan-pendapatan-daerah-samsat-palembang-iii-gelar-razia>.diakses pada tanggal 9 Juli 2023 pukul 10.25 WIB.
- <https://www.pajak.go.id/id/pajak> di akses pada tanggal 5 Juli 2023 Pukul 12.01 WIB.

- Masur, G. C., & Rahayu, Y. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(3).
- Nurlina, T. Muhyuddin, dkk. 2017. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Sosial*. Jakarta: Salemba Empat.
- Oktaviyanto, Imam dan Dewi Kusuma Wardani. 2015. “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan.” *Jurnal Akuntansi*, Vol. 3, No. 1, Juni 2015, 41-52.
- Rusmayani, N.M.L. dan N.L. Supadmi. 2017. Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 20(1): 173-201.
- Silalahi, Sixvana, Mochammad Al Musadieg, dan Gunawan Eko Nurtjahjono. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). “*Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol. 1, No. 1, 1-5
- Sudrajat, Ajat, dan Arles Parulian Ompusunggu. 2015. “Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak”. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan JRAP*, Vol. 2, No. 2, Desember 2015.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tambun, Sihar. 2016. “Anteseden Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Moderasi Sosialisasi Perpajakan”. *Jurnal Media Akuntansi Perpajakan*, Vol.1, No.1.
- Uma Sekaran dan Roger Bougie. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 6. Buku Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Wardani, D. K. (2018). Pengaruh program e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening (Studi kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(2).
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan perpajakan sebagai variabel intervening (Studi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1), 33-54.

Witono, Banu. 2008. "Peranan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak".  
*Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol.7, No. 2,  
September 2008.

Wurianti, E. L. E., & Subardjo, A. (2015).  
Analisis Faktor-Faktor Yang  
Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di  
Wilayah KPP Pratama. *Jurnal Ilmu Dan  
Riset Akuntansi (JIRA)*, 4(6)

Yolani, Isra Miranthy, Edin S. Djatikusuma, dan  
Kathryn Sugara. 2015. "Pengaruh  
Penerapan Sistem Pembayaran Kendaraan  
Bermotor Melalui ATM (Anjungan Tunai  
Mandiri) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak  
Kendaraan Bermotor Yang Menggunakan  
ATM (Studi Kasus Di Samsat Palembang)".  
*Jurnal Akuntansi STIE MDP  
Palembang Jurusan Akuntansi*, Vol. 1, No.  
1, 1-11.