

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI



Nama : M. Panji Anugerah

Nim : 222017194

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

SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PALEMBANG**

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Palembang**



Nama : M. Panji Anugerah

Nim : 222017194

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2023

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. Panji Anugerah
NIM : 222017194
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan 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. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Agustus 2023



M. Panji Anugerah

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Kendaraan Bermotor di Kota Palembang
Nama : M. Panji Anugerah
Nim : 222017194
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan disahkan
Pada tanggal, September 2023

Pembimbing I

Pembimbing II



Aprianto, S.E., M.Si.
NIDN : 0216087201



Mia Kusumawaty S.E., M.Si
NIDN : 0224038702

**Mengetahui
Dekan**

U.b Ketua Program Studi Akuntansi



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“ Yang Paling Penting Dalam Hidup Itu Adalah Bisa Menikmati Hidup ”

**“ Orang positif saling mendoakan, orang negatif saling menjatuhkan,
Orang sukses mengerti pentingnya proses, orang gagal kebanyakan protes ”**

Kupersembahkan Skripsi ini kepada :

- ❖ Kedua orang tuaku Tersayang
Bapak H. M. Yusuf Abdullah dan
Ibu Hj. Nurhayati**
- ❖ Kakak-Kakak ku**
- ❖ Keluarga besarku**
- ❖ Almamaterku**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin, tiada kata yang dapat penulis sampaikan selain ucapan syukur kehadiran Allah SWT, karena hanya dengan ridho-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Palembang”**. Skripsi ini disusun sebagai syarat menyelesaikan jenjang strata 1 (guna) meraih gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, yaitu bab I pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah dan manfaat penelitian. Bab II Kajian pustaka, kerangka pemikiran dan hipotesis. Bab III metode penelitian, bab IV hasil penelitian dan pembahasan dan bab V kesimpulan.

Ucapan terimakasih penulis juga sampaikan terutama orangtua **Ayahanda saya Bapak H. M. Yusuf Abdullah, B.E** dan **Ibunda saya Ibu Hj. Nurhayati, A.Md. Keb** serta keluarga yang telah mendo'akan dan memberi semangat dalam proses ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Bapak Aprianto., S.E., M.Si dan ibu Mia Kusumawaty.,S.E., M.Si yang telah membimbing dan memberi masukan guna menyelesaikan skripsi ini, tetapi penulis yakin tanpa adanya saran, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, maka skripsi ini tidak mungkin dapat tersusun sebagaimana mestinya.

Selain itu ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. H. 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 Dr. Betri, S.E., M.Si., AK., CA dan Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si. selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Muhammad Fahmi., S.E., M.Si ACPA selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberi ilmu sehingga pengetahuan penulis semakin meningkat serta Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
6. Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang telah memberikan izin penelitian sehingga selesainya penelitian skripsi ini.
7. Sahabat-sahabatku yang telah kebersamai dan memberikan motivasi dalam segala hal.
8. Teman-teman angkatan 2017 dan 2019 yang telah bekerjasama menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Semoga Allah SWT membalas setiap bantuan yang diberikan guna menyelesaikan tulisan ini. Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari

sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritikan dari pembaca.

Atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, Agustus 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned above the printed name.

M. Panji Anugerah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kajian Pustaka	10
B. Penelitian Sebelumnya.....	23
C. Kerangka Pemikiran	28
D. Hipotesis	30

BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	31
A. Jenis Penelitian	31
B. Lokasi Penelitian	32
C. Operasionalisasi Variabel	32
D. Populasi dan Sampel.....	33
E. Data yang digunakan	34
F. Metode Pengumpulan Data.....	35
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	36
H. Jadwal Penelitian	44
I. Sistematika Penulisan	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	45
B. Pembahasan Hasil Penelitian	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	67
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Data Perkembangan Kendaraan Bermotor Kota Palembang.....	4
Tabel I.2 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak.....	5
Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya	27
Tabel III.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
Tabel III.2 Uraian Sampel yang Diambil Per UPTB	35
Tabel IV.1 Pembagian Kuesioner	45
Tabel IV.2 Profil Responden.....	47
Tabel IV.3 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak	49
Tabel IV.4 Hasil Pengujian Validitas Variabel Sanksi Perpajakan	49
Tabel IV.5 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	50
Tabel IV.6 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	51
Tabel IV.7 Hasil Pengujian Realibilitas.....	52
Tabel IV.8 Hasil Statistik Deskriptif berdasarkan Variabel Penelitian.....	53
Tabel IV.9 Hasil Pengujian Multikolonieritas	55
Tabel IV.10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel IV.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel	58
Tabel IV.12 Hasil Uji t.....	59

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar II.2 Kerangka Pemikiran	31
Gambar IV.1 Uji Normalitas P-plot	54
Gambar IV.2 Hasil Uji Heteroskedasitas	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 : Kuesioener
- Lampiran 3 : Tabulasi
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 : Hasil Asumsi dan Regresi
- Lampiran 6 : Tabel R
- Lampiran 7 : Tabel t
- Lampiran 8 : Surat keterangan riset
- Lampiran 9 : Bukti pelunasan BPP
- Lampiran 10 : Kartu Aktivitas Bimbingan
- Lampiran 11 : Sertifikat Komputer
- Lampiran 12 : Plagiat Cheker
- Lampiran 13 : Sertifikat SPSS
- Lampiran 14 : Sertifikat AIK
- Lampiran 15 : Sertifikat Lain-lain
- Lampiran 16 : Biodata Penulis

ABSTRAK

M. Panji Anugerah/222017194/2023/Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Palembang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiasif. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang pada tahun 2022 yaitu sebanyak 1.460.353 wajib pajak kendaraan bermotor, sampel yang digunakan 100 wajib pajak kendaraan bermotor dengan teknik *simple random sampling*. Data yang di olah adalah data primer dari kuesioner dan responden diminta untuk menjawab sesuai dengan pendapat responden. Menggunakan uji asumsi klasik, teknik analisis menggunakan regresi linear berganda dan uji hipotesis t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang, Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang.

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

M. Panji Anugerah/222017194/2023/The Influence of Taxpayer Awareness, Tax Sanctions and Service Quality on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Palembang City.

This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, tax sanctions and service quality on motor vehicle taxpayer compliance in Palembang City. The type of research used in this research is associative. The population in this study is the number of motor vehicle taxpayers in Palembang City in 2022, namely 1,460,353 motor vehicle taxpayers, the sample used is 100 motor vehicle taxpayers using the simple random sampling technique. The processed data is primary data from the questionnaire and respondents are asked to answer according to the opinion of the respondent. Using the classic assumption test, the analysis technique uses multiple linear regression and hypothesis testing t. The results of this study indicate that Taxpayer Awareness influences Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Palembang City, Tax Sanctions affect Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Palembang City and Service Quality influences Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Palembang City.

Keywords: Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Service Quality and Compliance Taxpayer

BAB I

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.

Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak ini dibayar dimuka dan dikenakan kembali untuk masa 12 bulan atau 1 tahun (Kautsar dan Heru, 2019). Kendaraan bermotor yang dimaksud semua kendaraan beroda, beserta

gandengannya yang digunakan disemua jenis jalann darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan motor yang bersangkutan, termasuk alat-lat berat dan alat-alat besar yang dalam rangka operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayarkan pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan (Amalia, *et.all*,2016). Kepatuhan pajak (*tax compliance*) 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. Persoalan mengenai kepatuhan pajak telah menjadi hal yang penting di Indonesia karena jika wajib pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan Tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak.

Kesadaran Pajak adalah keadaan di mana seseorang mengetahui, memahami, membayar dan melapor semua penghasilan tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku serta memenuhi hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak (Wijaya, 2022). Masyarakat harus mempunyai kesadaran untuk membayar pajak. Kesadaran wajib pajak

merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada Negara. Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh kepada meningkatkan kepatuhan pajak yang lebih baik lagi (Rahayu 2017:191).

Sanksi pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo 2016:62). Menurut Armel dan Putra (2022) pelaksanaan sanksi pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban dalam membayar pajak, sehingga wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak karena mereka akan memikirkan adanya sanksi berat berupa denda akibat tindakannya jika tidak memenuhi kewajiban dalam membayar pajak.

Selain kesadaran wajib pajak dan sanksi 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 kebutuhankebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Menurut UndangUndang 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).

Tabel I.1
Data Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Kota Palembang
Tahun 2018-2022

Tahun	Mobil Penumpang	Bus	Truk	Sepeda Motor	Total
2018	133,890	787	21,034	383,390	405,211
2019	135,127	878	21,275	384,449	406,602
2020	134,715	827	21,783	377,259	399,869
2021	141,189	740	21,149	377,908	399,797
2022	145,035	737	21,971	382,685	405,393

Sumber: Bappenda (Badan Pendapatan Daerah) Sumatera Selatan, 2023

Dari table I.1 di atas, dapat dilihat bahwa jumlah kendaraan bermotor di Kota Palembang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Peningkatan kendaraan bermotor meliputi mobil penumpang yang mengalami peningkatan terus menerus hingga pada tahun 2022 sebesar 145,035 mobil, untuk kendaraan bus telah terjadi penurunan pada tiap hingga 2022 sebesar 737 Bus, terhadap truk telah terjadi penurunan pada 2021 akan tetapi mengalami peningkatan Kembali 2022 sebesar 21,971 dan untuk sepeda motor bergerak fluktuasi hingga pada 2022 sebesar 382,685. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor terjadi peningkatan secara fluktuasi yang tentunya mengakibatkan penerimaan pajak juga ikut berubah.

Tabel I.2
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kota
Palembang
Tahun 2018-2022

Tahun	Target	Realisasi	%
2018	493.065.000.000	541.889.539.294	109,90 %
2019	498.461.226.000	533.865.620.175	107,10 %
2020	547.259.000.000	580.064.102.810	105.99 %
2021	569.624.759.821	549.159.258.530	96.40 %
2022	598.863.397.968	620.084.250.214	103,54 %

Sumber: Bappenda (Badan Pendapatan Daerah) Sumatera Selatan,2023

Berdasarkan tabel I.2 dilihat bahwa realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor selama 5 tahun mengalami fluktuasi. Pada tahun 2021, Pajak Kendaraan Bermotor tidak mencapai target, hal ini membuktikan masih ada sedikit pelanggaran yang dilakukan wajib pajak kendaraan bermotor, walaupun di beberapa tahun realisasi penerimaan terpenuhi tetapi terjadi penurunan atas terpenuhinya realisasi tersebut. Berdasarkan informasi yang diperoleh bahwa masih banyak masyarakat Kota Palembang yang masih belum patuh dalam melakukan pemabayaran pajak kendaraan bermotor, hal ini terlihat dari penurunan realisasi penerimaan pajak yang dimana seharusnya apabila jumlah kendaraan meningkat maka pendapatan pajak juga meningkat.

Fenomena kesadaran wajib pajak kendaraan tercermin juga dari himbauan Bapenda (2022) yang menyatakan bahwa masyarakat banyak yang mengalami penunggakan pajak. Ketertiban dan kepatuhan masyarakat dalam membayarpajak perlu ditingkatkan lagi sehingga penerimaan pajak kendaraan bermotor bisa semakin besar. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat membyara pajak, pihaknya terus berupaya meyiapkan program pelayanan guna

meningkatkan kesadaran masyarakat, mengingat pajak kendaraan merupakan sumber pendapatan asli daerah (PAD).

Fenomena yang terjadi terhadap sanksi perpajakan juga dapat dilihat dari kasus lainnya yang diakses dari detik Sumbagsel (2023) mengenai 4.658 Orang Manfaatkan Pemutihan Pajak Kendaraan di Palembang. Dalam 1 bulan awal, Samsat IV Palembang mencatat, sebanyak 4.658 kendaraan sudah memanfaatkan pemutihan pajak tersebut, hal ini membuktikan bahwa masih banyak masyarakat yang menunggak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini membuktikan bahwa masih banyak masyarakat yang melakukan pelanggaran pembayaran pajak sehingga mereka harus memanfaatkan pemutihan pajak agar tidak terkena sanksi administratif.

Sementara itu mengenai pelayanan yang diberikan dari masing-masing UPTB bahwa masih terdapat kekurangan dari segi pelayanan yang diberikan, kekurangan tersebut terjadi pada operasional petugas kantor yang kurang memberikan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pembayaran sehingga masyarakat yang hendak membayar pajak mengalami kendala. Kemudian pelayanan pada samsat keliling yang dilaksanakan pemerintah masih kurang efektif, masih ada keterlambatan petugas samsat keliling terhadap jam operasional dan waktunya yang relatif singkat.

Penelitian yang dilakukan Hidayat (2022) mengenai kesadaran wajib pajak menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor, Sementara

Agustin (2019) menyatakan Kesadaran Masyarakat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Penelitian terdahulu mengenai sanksi perpajakan telah dilakukan Pratama (2021) menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, penelitian Muhammad (2019) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Huwae (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

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah :

1. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang?
2. Bagaimana pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang?

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti dan mengembangkan ilmu yang telah diperoleh, khususnya bidang perpajakan khususnya pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.

2. Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang berguna Bagi Wajib, yaitu untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak ,sanksi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi mahasiswa dan dosen ataupun penelitian lebih lanjut di fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang khususnya bidang akutansi perpajakan, sehingga dapat menjadi masukan bagi penelitian selanjutnya terutama dalam kajian yang sama.

Daftar Pustaka

- As'ari, Nur Ghailina. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop). *Jurnal Ekobis Dewantara*, Vol. 1, 64-76.
- Agustin, Nila Sari, & Putra, Rizki Eka. (2019). Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam. *MEASUREMENT: Journal of the Accounting Study Program*, Vol. 13, 57-64.
- Amalia, Rizki, Topowijono, & Dwiatmanto. (2016). Pengaruh Pengenaan Sanksi Administrasi Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor Samsat Kabupaten Bengkalis Riau). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 31.
- Andana, N. (2022). Pengaruh Auditor Switching Dan Audit Tenure Terhadap Kualitas Audit Pada Perusahaan Sektor Telekomunikasi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2015-2021. *Universitas Muhammadiyah Palembang*.
- Anita Wijaya, A. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Pribadi di Wilayah KPP Pratama Cikupa Tangerang). *eCo-Fin*, Vol. 4. 42-50.
- Antoni, Putra, W. E., & Rahayu. (2018). Pengaruh Pergantian Manajemen, Opini Audit, Ukuran Kap Dan Opini Audit Going Concern Terhadap Auditor Switching (Studi Pada Perusahaan Perbankan Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2009-2014). *Jurnal Akuntansi Unihaz - JAZ*, 1-17.
- Ardianingsih, A. (2018). *Audit Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Arianto, Nurmin. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam . menggunakan jasa hotel rizen kedaton bogor, Skripsi, Universitas Pamulang.

- Armel, **R. Septian**, & Putra, **Rudi Syaf**. (2022). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Ujung Batu. *ECOUNTBIS: Economics, Accounting and Business Journal*, Vol. 450-467.
- As'ad, Muhammad, & Nofryanti. (2021). Pengaruh Opini Audit, Ukuran Kantor Akuntan Publik (Kap) Dan Audit Tenure Terhadap Auditor Switching(Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2015-2019). *AkunNas*, 18 (Vol. 19).
- Asiati, Diah. Isnaini. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Palembang: NoerFikri Offset.
- Damayanti, Widaryanti, & Wahyuningsih, P. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Auditor Switching. *In Prosiding Seminar Nasional Mahasiswa Unimus*, 572-577.
- Dwi Wijayani, Evi, and Indira Januarti. (2011). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perusahaan di Indonesia Melakukan Auditor Switching. *Simposium Nasional Akuntansi XIV Aceh 2011*.
- Efraim, Ferdinan. Giri. (2010). Pengaruh Tenure, Kantor Akuntan Publik Dan Reputasi KAP Terhadap Kualitas Audit: Kasus Rotasi Wajib Auditor Di Indonesia. *Simposium Nasional Akuntansi XIII*.
- Elisabeth, Duma. Megaria. (2021). Pengaruh Financial Distress, Ukuran Kap Dan Opini Audit, Terhadap Auditor Switching Pada Perusahaan PertambanganYang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Methodist*, 1-18.
- Erica, Cornelia. (2021). Pengaruh Elektronisasi, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Cornelia Erika/38170185/Pembimbing: Amelia Sandra*.
- Fakhri, Muhammad. (2018). Pengaruh Opini Audit, Ukuran Kantor Akuntan Publik (KAP), dan Ukuran Perusahaan Terhadap Auditor Switching. *Universitas Telkom*.
- Farhah Siti, dkk. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan dan Auditing*, Vol. 2, 537-557
- Fauziyah. (2019). *Auditing (Metodelogi dan Kertas Kerja Audit)*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.

- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBMSPSS* 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamid, Abdul. (2013). Pengaruh Tenure KAP dan Ukuran KAP terhadap Kualitas Audit. *Jurnal akuntansi*.
- Hidayat, Imam, & Maulana, Lusianan. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Tangerang. *Bongaya Journal for Research in Accounting (BJRA)*, Vol. 05, 11-35.
- Huwae. (2021). Pengaruh Akses Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Drivethru Sidoarjo . (*Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya*).
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Cetakan Pertama*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indriantoro, Nur, Supomo, & Bambang. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset, CV.
- Juliantari, Ni wayan. Ari, & Rasmini, Ni. (2013). Auditor Switching dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 231-246.
- Juliantari, Niwayan. Ari, Sudiartana, I Made, & Dicriyani, N. Mahayu. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar. *JURNAL KHARISMA*, Vol. 3, 128-139.
- Khuzaimah, N., & Hermawan, S. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak Dan Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *JIATAX (Journal of Islamic Accounting and Tax)*, Vol. 1, 36-48.
- Kusumastuti, Dwi. (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. (*Doctoral dissertation, Universitas Widya Dharma*).

- Luthfiyati, Binti. (2016). Pengaruh Ukuran Perusahaan, Opini Audit, Pergantian Manajemen, Ukuran KAP, dan Audit Tenure Terhadap Auditor Switching. *Journal Of Accounting*, Volume 2.
- Maemunah, Siti, & Nofryanti. (2019). Pergantian Manajemen Memoderasi Pengaruh Ukuran Kap dan Audit Tenure terhadap Auditor Switching (Studi Empiris pada Perusahaan Keuangan Sub Sektor Perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2013-2017). *Jurnal Renaissance*, 533-540.
- Mahmudi. (2019). *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YPKN.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan, Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mathius Tandiontong. (2020). *Kualitas Audit dan Pengukurannya*. Bandung: Alfabeta Cetakan ke-1.
- Muaqilah, Nurul., Mu, Abdul. Rahman., & Nurwanah, Andi. (2021). Pengaruh Financial Distress, Opini Audit, Pergantian Manajemen Dan Ukuran Kap Terhadap Auditor Switching (Studi Pada Perusahaan Bumn Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia). *Invoice: Jurnal Ilmu Akuntansi*, 145-158.
- Muhamad, Muhammad. Marisa. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Jayapura). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*, Vol. 14, 69-86.
- Mulyadi. (2016). *Auditing Buku 1 Edisi 6*. Jakarta: Selemba Empat.
- Prakoso, Aryo dkk. (2019). Pengaruh Kesadaran Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi & Ekonomi FE. UN PGRI Kediri*, Vol. 4, 18-31.
- Pratama, Mahesa. Adi. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dikantor Samsat Bersama Denpasar. *JUSTBEST: Journal of Sustainable Business and Management*, Vol. 1, 45-58.
- Rahayu, Siti. Kurnia. (2017). *Perpajakan. (kosnep dan Aspel Formal)*. Bandung: rekayasa sains.
- Resa, & Resa, Eka Dwiki Safitri, E. D. (2020). Pengaruh pemahaman pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan

kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta.

Resmi, Siti. (2019). *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 11*. Jakarta: Selemba Empat.

Rosalina Novitasari. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Di Samsat Semarang III. *Program Studi Akuntansi, Universitas Dian Nuswantoro Semarang.*

Sa'adah, Khalimatus, & Kartika, Andi. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perusahaan melakukan Auditor Switching (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Indonesia Tahun 2015-2016). *Dinamika Akuntansi Keuangan dan Perbankan*, Vol 7, 132 - 146.

Salman, Kautsar Riza, & Tjaraka, H. (2019). *Pengantar Perpajak : cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak*. Jakarta: Indeks.

Sinarwati, Ni Kadek. (2010). Mengapa Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI Melakukan Pergantian Kantor Akuntan Publik. *Simposium Nasional Akuntansi XIII Purwokerto*, 1-20.

Sipahelut, Riana Christy, Sri Murni, and Paulina Van Rate. (2017). Analisis kinerja keuangan perusahaan (Studi kasus pada perusahaan sub sektor otomotif dan komponen yang terdaftar di BEI Periode 2014-2016). *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, Vol 5.

Sista, Ni Putu Ayu. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen*, Vol. 1, 142-179.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Siti Kurnia Rahayu, Ely Suhayati. (2021). *Auditing Konsep Dasar dan Pedoman Pemeriksaan Akuntan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sujarweni, V. W. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sulistyowati, Marni, Tommy Ferdian, and Ronald N. Girsang. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada

Wajib Pajak Yang Terdaftar Di SAMSAT Kabupaten Tebo). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, Vol. 1, 29-45.

Syarif, Firman, and Kristina Hasibuan. (2018). Pergantian Dewan Komisaris, Opini audit, Reputasi Auditor, Audit Tenure, Biaya Audit terhadap Auditor Switching pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI Periode 2011-2014. *TALENTA Conference Series: Local Wisdom, Social and Arts*, 033-043.

Tjiptono, Fandy., & Gregorius, Chandra. (2019). *Pemasaran Strategik. Edisi ke-3*. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI).

Rohmah, Luthfi Mufidatur, Fitri Umardiyah, and S. E. Naili El Muna. (2022). *Sistem Pelayanan Pajak Modern*. Jombang-Jawa Timur: Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.

Siamena, Elfin, dkk. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, Vol 12, 917-927

Wardani, Dewi Kusuma, and Erma Wati. (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*, 33-54.

Widiastini, Ni Putu Atik, and Ni Luh Supadmi.. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-JURNAL AKUNTANSI*, Vol. 30, 1645-1657.

Widiyanti, Marlina, and Friska Dwi Elfina. (2015). Pengaruh Financial Leverage terhadap Profitabilitas pada Perusahaan Sub Sektor Otomotif dan Komponen yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, Vol. 13.

Wulandari, Tuti, Andreas Andreas, and Elfi Ilham. (2015). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan)* (Doctoral dissertation, Riau University).

Yusriwati. (2019). Pengaruh Opini Audit, Financial Distress Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Auditor Switching Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar di BEI. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 94-109.