

**PENGARUH TARIF PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI ILIR
BARAT KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI



**Nama: Rizki Annisa
NIM : 222016307**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020**

**PENGARUH TARIF PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI ILIR
BARAT KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Nama : Rizki Annisa

NIM : 222016307

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2020

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizki Annisa
NIM : 222016307
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Tarif Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak
Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Kendaraan Bermotor di Ilir Barat Kota Palembang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata Satu baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi 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, 10 Februari 2020


Rizki Annisa

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Tarif Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak
Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Kendaraan Bermotor di Ilir Barat Kota Palembang
Nama : Rizki Annisa
NIM : 222016307
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, 08 Februari 2020

Pembimbing I



Dr. Hj. Yuhanis Ladewi, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN/NBM : 0226016901/765380

Pembimbing II



Mizan, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN/NBM : 0206047101/859196

Mengetahui,
Dekan

u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



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

PERSEMBAHAN DAN MOTTO

Motto:

“ You never know, if you never try”

“Use your youth as good as possible”

(Rizki Annisa)

Terucap Syukur tiada henti atas

Segala rahmat dan berkah Allah

SWT, Kupersembahkan Untuk:

- ❖ Papa dan Mama tercinta**
- ❖ Kakak dan Adikku tersayang**
- ❖ Dosen-dosenku**
- ❖ Sahabat-sahabatku**
- ❖ Almamater yang ku banggakan**

PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpah segala rahmat dan Karunia-Nya sehingga penuls dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Tarif Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Ilir Barat Kota Palembang”** dengan tepat waktunya. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua tercinta terutama Papa Bambang dan Mama Sumarmi yang selalu memberikan dukungan serta doa yang tiada hentinya. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Hj. Yuhanis Ladewi, S.E., M.Si.,Ak.,CA dan Mizan, S.E.,M.Si.,Ak.,CA selaku pembimbing skripsi yang telah mengajarkan, membantu serta memberikan banyak arahan dan saran-saran dengan tulus dan ikhlas untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam penyajian yang tak lain disebabkan oleh keterbatasannya kemampuan yang penulis miliki. Selain itu, disampaikan juga terima kasih pada pihak-pihak yang mengizinkan, membantu penulis dalam penyelesaian studi ini dan tidak lupa juga penulis menyampaikan ucapan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. H.Fauzi Ridwan, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Betri,S.E.,M.Si.,Ak.,CA selaku Ketua Jurusan Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Nina Sabrina,S.E.,M.Si selaku Sekretaris Jurusan Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Ibu Dr. Hj. Yuhanis Ladewi.,S.E.,M.Si.,Ak.,CA selaku Dosen Pembimbing Satu saya.
6. Bapak Mizan,S.E.,M.Si.,Ak.,CA selaku Dosen Pembimbing Dua saya.
7. Ibu Welly, S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik saya.
8. Bapak dan ibu dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis beserta para staf dan karyawan.
9. Saudara-saudara yang telah banyak membantu dan memberikan support dalam penulisan ini.
10. Sahabat-sahabatku yang selalu menyemangatiku.
11. Teman-teman seperjuanganku Angkatan 2016.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas budi baik atas seluruh bantuan yang diberikan guna menyelesaikan tulisan ini.

Akhir kata penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja, kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Palembang, Februari 2020

Rizki Annisa

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN/COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	8

1. Pajak Kendaraan Bermotor	8
a. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor	8
2. Tarif Pajak	10
a. Pengertian Tarif Pajak	10
b. Pengukuran Tarif Pajak	11
3. Kualitas Pelayanan Pajak	12
a. Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak	12
b. Pengukuran Kualitas Pelayanan Pajak	14
4. Kepatuhan Wajib Pajak	17
a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	17
b. Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak	18
B. Kerangka Pemikiran	19
1. Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	19
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	20
C. Hipotesis	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	25
B. Lokasi Penelitian	26
C. Operasional Variabel	26
D. Populasi & Sampel	28
E. Data yang Diperlukan	29

	F. Metode Pengumpulan Data	30
	G. Pengujian Data	31
	H. Teknik Analisis.....	32
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian.....	39
	1. Tingkat Pengembalian Kuesioner	39
	2. Profil Responden	41
	3. Pengujian Data	42
	4. Analisis Statistik Deskriptif	47
	5. Analisis Statistik Inferensial.....	55
	6. Uji Hipotesis (Uji t).....	61
	B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
	1. Analisis Pengaruh Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	64
	2. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	65
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
	A. Simpulan.....	68
	B. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Jumlah Unit Kendaraan Bermotor di Kota Palembang Tahun 2015-2018	3
Tabel II.2	Target dan Realisasi Kendaraan Bermotor di Kota Palembang Tahun 2015-2018.....	4
Tabel II.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sekarang dan Penelitian Sebelumnya Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor	22
Tabel II.2	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sekarang dan Penelitian Sebelumnya Kualitas Pelayanan Pajak kendaraan bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor	23
Tabel III.1	Operasional Variabel	26
Tabel III.2	Kriteria Statistik Deskriptif	33
Tabel IV.1	Pembagian Kuesioner	39
Tabel IV.2	Profil Responden	41
Tabel IV.3	Uji Validitas Tarif Pajak (X1)	43
Tabel IV.4	Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	44
Tabel IV.5	Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	45
Tabel IV.6	Hasil Pengujian Reliabilitas	46
Tabel IV.7	Frekuensi dari Variabel Penelitian	47
Tabel IV.8	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Pertama Tarif Pajak	49
Tabel IV.9	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Kedua Tarif Pajak	49
Tabel IV.10	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Ketiga Tarif Pajak	50

Tabel IV.11	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator <i>Riability</i> Kualitas Pelayanan Pajak.....	51
Tabel IV.12	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator <i>Assurance</i> Kualitas Pelayanan Pajak.....	51
Tabel IV.13	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator <i>Emphaty</i> Kualitas Pelayanan Pajak.....	52
Tabel IV.14	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator <i>Responsiveness</i> Kualitas Pelayanan Pajak	52
Tabel IV.15	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator <i>Tangibles</i> Kualitas Pelayanan Pajak.....	52
Tabel IV.16	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Pertama Kepatuhan Wajib Pajak	53
Tabel IV.17	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Kedua Kepatuhan Wajib Pajak	54
Tabel IV.18	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Ketiga Kepatuhan Wajib Pajak	54
Tabel IV.19	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Keempat Kepatuhan Wajib Pajak	55
Tabel IV.20	Hasil Pengujian Multikolinearitas	57
Tabel IV.21	Hasil Uji Regresi	59
Tabel IV.22	Hasil Uji Koefisien Determinasi	60
Tabel IV.23	Hasil Uji t	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pemikiran	24
Gambar IV.1	Hasil Uji Normalitas	56
Gambar IV.2	Hasil Uji Heterokedastisitas	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Surat Keterangan Riset
- Lampiran 3 Hasil Kuesioner (Skala Ordinal dan Skala Interval)
- Lampiran 4 Hasil Pengujian Data (SPSS)
- Lampiran 5 Sertifikat Membaca dan Menghafal Al-Qur'an
- Lampiran 6 Sertifikat Toefl
- Lampiran 7 Kartu Aktifitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8 Plagiarism
- Lampiran 9 Biodata Penulis

ABSTRAK

Rizki Annisa/222016307/2020/Pengaruh Tarif Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Ilir Barat Kota Palembang/Perpajakan

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab masalah yang ada yaitu bagaimanakah pengaruh tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Ilir Barat Kota Palembang. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Ilir Barat Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dan deskriptif. Tempat penelitian dilakukan di wilayah Ilir Barat Kota Palembang. Variabel yang digunakan adalah tarif pajak, kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Data yang digunakan yaitu data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial. Analisis statistik inferensial terdiri dari uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi dan dilanjutkan dengan uji hipotesis (uji t). Teknik analisis data dalam penelitian ini dibantu oleh *Statistical Program For Special Science* (SPSS). Hasil analisis menunjukkan bahwa tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Ilir Barat Kota Palembang.

Kata kunci: Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, kepatuhan wajib pajak, Pajak Kendaraan Bermotor.

ABSTRACT

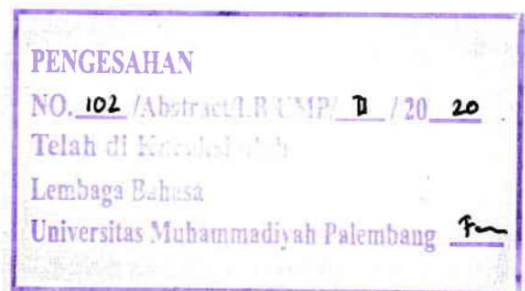
Rizki Annisa / 222016307/2020 / *The Influence of Tax Rates and Quality of Motor Vehicle Tax Services on Compliance of Motor Vehicle Taxpayers in Ilir Barat Palembang / Taxation*

This research was conducted to answer the existing problems, namely how was the influence of tax rates and the quality of motor vehicle tax services on motor vehicle taxpayers compliance in Ilir Barat, Palembang. The aim was to determine the influence of tax rates and the quality of motor vehicle tax services on motor vehicle taxpayer compliance in Ilir Barat, Palembang.

The type of this research used was an associative and descriptive research. The research was conducted in the Ilir Barat, Palembang. The variables used were tax rates, quality of tax services and taxpayer compliance. The data used was primary data. Data collection techniques used in this study was questionnaires. The data analysis techniques used were descriptive statistics and inferential statistics. Inferential statistical analysis consisted of the classical assumption test, multiple linear regression analysis, the coefficient of determination test and then proceeded with the hypothesis test (t test). Data analysis was computed by Statistical Program For Special Science (SPSS).

The results of data analysis showed that tax rates and the quality of tax services had a significant influence on motor vehicle taxpayer compliance in Ilir barat, Palembang.

Keywords: *Tax Rates, Tax Service Quality, tax compliance, Motor Vehicle Tax.*



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan pajak yang bersifat objektif, bergantung pada objek yang dikenakan pajak yang berada dalam kepemilikan atau penguasaan wajib pajak. Banyaknya masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor saat ini menyebabkan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor juga meningkat setiap tahunnya. Meningkatnya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor tentu saja Pemerintah Daerah mengharapkan akan meningkat pula penerimaan pajak kendaraan bermotor. Seiring dengan meningkatnya penerimaan pajak kendaraan bermotor tentu saja didukung oleh kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Menurut Dwikora (2019 : 78) Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan perpajakan yang berlaku. Menurut Randi dkk (2016) Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Terdapat banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Menurut Siti (2017 : 196-198) dua dari tujuh faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak. Menurut Dwikora (2019 : 39) tarif pajak adalah tarif untuk menghitung besarnya pajak terutang (pajak yang harus dibayar), tarif pajak dapat dinyatakan dalam angka atau persentase tertentu. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya yaitu pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak.

Menurut Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2004 kualitas pelayanan pajak yang merupakan pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan pajak meliputi kecepatan pelayanan, kemudahan pelayanan dan pelayanan petugas pajak.

Jumlah pengguna kendaraan bermotor di Indonesia, menjadi salah satu yang paling banyak di dunia. Lalu lintas yang padat, ditambah mahalnya harga mobil, membuat banyak orang lebih memilih kendaraan roda dua. Efeknya, terjadi pembengkakan jumlah motor yang signifikan. Dari tahun ke tahun, pertumbuhannya selalu meningkat. Di tahun 2018 jumlah kendaraan bermotor di Indonesia meningkat diperkirakan sebanyak 140juta unit. Semakin meningkat jumlah kendaraan yang ada, maka terjadi peningkatan Wajib Pajak kendaraan bermotor pula setiap tahunnya. Dampaknya akan sangat dirasakan oleh Pemerintah Daerah, karena jumlah yang relative meningkat, maka akan berimbas pada meningkatnya penerimaan pajak.

Kota Palembang yang merupakan kota terbesar kedua di daerah Sumatera yang berkembang begitu pesat memiliki tingkat perkembangan kendaraan bermotor yang begitu pesat pula. Dengan adanya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang tentu seiring dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Namun pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajibannya. Ketidakepatuhan ini dapat dilihat dari menurunnya jumlah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang. Hal tersebut dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel I.1
Jumlah Unit Kendaraan Bermotor di Kota Palembang
Tahun 2015-2018

Tahun	Jumlah Kendaraan		Jumlah Kendaraan yang membayar		Jumlah Kendaraan yang menunggak	
	Motor	Mobil	Motor	Mobil	Motor	Mobil
2015	609.965	170.587	397.747	150.693	212.218	19.894
2016	687.331	219.706	458.805	183.014	228.526	36.692
2017	538.789	189.240	351.840	142.054	186.949	47.186
2018	599.146	190.091	393.889	140.752	205.257	49.339

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hampir setiap tahunnya jumlah kendaraan bermotor yang menunggak meningkat, namun pada tahun 2017 sempat mengalami penurunan kendaraan yang menunggak pajak dan meningkat kembali pada tahun 2018. Sebelumnya Kepala Bappeda Sumatera Selatan Ekowati Retnaningsih dalam rapat pembahasan penyusunan kebijakan APBD dan Prioritas plafon anggaran sementara tahun anggaran 2018 menyebutkan tunggakan kendaraan bermotor yang tidak membayar pajaknya

sekitar 50% unit kendaraan bermotor dari jumlah kendaraan bermotor yang membayar pajaknya.

Tabel I.2
Target dan Realisasi Kendaraan Bermotor di Kota Palembang
Tahun 2015-2018

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2015	427.088.207.875	442.868.867.034	103,69%
2016	569.624.759.821	469.159.258.530	82,36%
2017	468.863.397.968	486.084.250.214	103,67%
2018	493.065.000.000	542.179.539.294	109,96%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2015 realisasi pajak kendaraan bermotor sebesar Rp. 442.868.867.034 dengan persentase sebesar 103,69%. Pada tahun 2016 Pemerintah Kota Palembang meningkatkan target sebesar Rp. 569.624.759.821 sehingga menyebabkan penerimaan pajak kendaraan bermotor tidak terealisasi. Pada tahun 2017 dan 2018 Pemerintah Kota Palembang menurunkan kembali target pajak kendaraan bermotor sehingga meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Pemerintah Provinsi (Pemprov) menaikkan tarif pajak kendaraan bermotor. Tujuannya selain menambah pendapatan daerah dari setoran pajak, diharapkan lonjakan tarif ini bisa meredam pertumbuhan kendaraan bermotor sehingga tidak membuat jalanan semakin padat. Namun, ternyata ada saja trik masyarakat untuk menghindari tarif pajak tersebut. Kepala bidang peraturan dan penyuluhan Dinas Pelayanan Pajak, Arif Susilo mengatakan tarif pajak ini bukan barang baru yang diterapkan Pemprov. Meski optimis bakal mendulang pendapatan besar dari kebijakan ini. Tetapi Arif mengakui keberhasilan kebijakan ini tergantung pada kepatuhan masyarakat.

Selain itu, pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor juga mempengaruhi pendapatan pajak kendaraan bermotor, Nurman salah satu warga mengatakan bahwa sebenarnya nilai pajaknya tidak terlalu besar tetapi saat proses pembayarannya yang membuatnya malas dikarenakan prosesnya yang rumit. Sehingga, dirinya sudah tiga tahun tidak membayarkan pajak kendaraannya.

Penelitian ini didasarkan pada penelitian sebelumnya, diantaranya penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Randi dkk (2016), Aprilliyana (2017) dan Puspitasari (2019) hasil penelitian menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan dan tarif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil penelitian diatas membuat penulis termotivasi untuk meneliti kembali tentang kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penulis memilih tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor sebagai variabel bebas (X), dengan respondennya adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kota Palembang dan bertempat tinggal di Ilir Barat Kota Palembang.

Dari latar belakang diatas, maka penulis menarik judul penelitian **“Pengaruh Tarif Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Ilir Barat Kota Palembang”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Ilir Barat Kota Palembang?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Ilir Barat Kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Ilir Barat Kota Palembang.
2. Pengaruh kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Ilir Barat Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman secara mendalam mengenai tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor

yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. disamping itu juga sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana akuntansi pada Universitas Muhammadiyah Palembang.

2. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak dan dapat dijadikan sebagai cerminan wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap ketentuan perpajakan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti ini diharapkan agar dapat menjadi literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

4. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam bidang yang sama dengan pendekatan dan ruang lingkup yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliana, Putri.2017. *Pengaruh Tarif Pajak, Kesadaran dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Studi pada WPOP Samsat Kota Surakarta*. Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Surakarta.
- Danarsi, Siti Nurlaela dan Hendro Subroto.2017. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Mobil dengan diberlakukannya Pajak Progresif di Kota Surakarta*. Jurnal Akuntansi dan Pajak, Vol.18 No.1.
- Dwiyanto, Agus.2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ghozali, Imam.2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8) Cetakan Ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah.2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harjo, Dwikora.2019. *Perpajakan Indonesia (Sebagai Materi Perkuliahan di Perguruan Tinggi)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- I Wayan, Mustika Utama.2012. *Pengaruh Kualitas Pelayana, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Fakultas Ekonomi Unud Bali.
- Ilhamsyah, Randi dkk.2016. *Pengaruh Pemahaman dan pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)*. Jurnal Perpajakan Vo.8 No.1.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo.2018. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor.544/KMK.04/2000 Tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller.2016. *Marketing Management*. 15th Edition, Pearson Education,inc.

Mardiasmo.2016. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Menteri Prndayagunaan Aparatur Negara Nomor.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Nurman. (2015). Proses Pelayanan Rumit dan Lama. 16 November 2015. <https://wartakota.tribunnews.com/2015/11/16/proses-rumit-dan-lama-warga-ini-enggan-bayar-pajak-kendaraan>

Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-02/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Pengaduan Pelayanan Perpajakan.

Peraturan Gubernur Sumatera Selatan No.33 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2018.

Pohan, Chairil Anwar.2017. *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Puspitasari, Dwi.2019. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Bapenda Provinsi Sumatera Selatan)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Palembang.

Putra, Indra Mahardika.2019. *Akuntansi dan Perpajakan*. Yogyakarta: Quadrant.

Rahayu, Siti Kurnia.2017. *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.

Samudra, Azhari Aziz.2015. *Perpajakan di Indonesia (Keuangan, Pajak dan Retribusi Daerah)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Salman, Kautsar Riza dan Heru Tjaraka.2019. *Pengantar Perpajakan (Cara Meningkatkan Kepatuhan Pajak)*. Jakarta: Indeks

Santosa, Joko Imam dan Ekowati Retnaningsih (2017). 1,5 Juta Wajib Pajak Menunggak Pajak Kendaraan Bermotor. 16 April 2017. <https://www>.

republika.co.id/berita/nasional_/daerah/17/04/16/ooia3x319-15-juta-wp-di-sumsel-menunggak-pajakkendaraan-bermotor

Siahaan, Marihot Pahala.2010. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

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

Supramono dan Theresia Woro Damayanti. 2010. *Perpajakan Indonesia Mekanisme dan Perhitungan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Susilo, Arif. (2017). Penghindaran tarif pajak progresif. 8 Agustus 2017. <https://www.ortax.org/ortax/?mod=berita&page=show&id=13584>

Undang-Undang Republik Indonesia No.28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Wardani, Dewi Kusuma dan Rumiyaun.2017. *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem SAMSAT Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Jurnal Akuntansi Vol.5 No.1.

Zuchri, Mohammad. (2019). Jumlah Motor di Indonesia Separuh Populasi Penduduknya. 11 Maret 2019. <https://www.viva.co.id/otomotif/motor/1129068-jumlah-motor-di-indonesia-separuh-populasi-penduduknya>