

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Di Kantor Bersama SAMSAT Ilir Barat 1 Kota Palembang)**

SKRIPSI



Nama : Melta Ririn Afriani

NIM : 222016091

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

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Di Kantor Bersama SAMSAT Ilir Barat 1 Kota Palembang)**

SKRIPSI

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



Nama : Melta Ririn Afriani

NIM : 222016091

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

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Melta Ririn Afriani
NIM : 222016091
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran wajib pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Kantor Bersama Samsat Ilir Barat I 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 di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan di sebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
4. pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang di peroleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Februari 2020

Penulis,



Melta Ririn Afriani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kesadaran wajib pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Kantor Bersama Samsat Ilir Barat I Kota Palembang)
Nama : Melta Ririn Afriani
NIM : 222016091
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Februari 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,



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

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

Mengetahui,
Dekan

u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

☞ *“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”*

(QS. Alam Nasyrati: 5)

☞ *“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur”*

(QS. Yusuf: 87)

Skripsi ini Kupersembahkan Kepada:

☞ *Ayahandaku (Syapuan) dan Ibundaku (Islawati)
tercinta*

☞ *Kakakku Syahrial, serta Keponakanku tersayang*

☞ *Dosen Pembimbingku*

☞ *Almamaterku tercinta*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah rabbil'alaamiin, dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, rahmat serta karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Kantor Bersama SAMSAT Ilir Barat 1 Kota Palembang) dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, kasih sayang dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan terkhusus kepada kedua orang tua, Syapuan dan Islawati yang sangat berjasa dalam mendidik, mendoakan, memberi semangat dan motivasi, serta telah membesarkan penulis dengan penuh cinta, kasih sayang tanpa keluh kesah. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak M. Orba Kurniawan, S.E.S.H.,M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Mizan, S.E.,Ak.,M.Si., C.A, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta saran-sarandengan tulus dan ikhlas serta penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. 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 dan Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Rahmat Basuki, S.E., M.Ak., Ak.,CA selaku pembimbing akademik penulis yang telah membimbing dari semester satu sampai dengan sekarang.
5. Bapak M. Orba Kurniawan, S.E.S.H.,M.Si dan Bapak Mizan, S.E.,Ak.,M.Si., C.A, selaku pembimbing skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Instansi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan dan Kantor Bersama SAMSAT Ilir Barat 1 Kota Palembang yang telah memberikan izin penelitian sehingga selesainya penyusunan skripsi ini.
8. Saudara-Saudariku yang telah banyak membantu dan memberikan suport dalam penulisan skripsi ini.
9. Keluarga Paket 13 angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Palembang.

10. Sahabat-sahabatku dan Teman-temanseperjuangan serta seluruh Angkatan 2016.
11. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

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

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Palembang,Februari 2020

Penulis

Melta Ririn Afriani

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN/COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRAKATA.....	vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	11
A. Landasan Teori	11
1. Teori Umum (Grand Theory).....	11
2. Pengertian Pajak Daerah	12
3. Pajak Kendaraan Bermotor	14
4. Kesadaran Wajib Pajak	14
5. Kualitas Pelayanan.....	15
6. Sanksi Perpajakan	17
7. Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
8. Keterkaitan Antar Variabel	20

a.	Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	20
b.	Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	21
c.	Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	21
B.	Penelitian Sebelumnya.....	22
C.	Kerangka Pemikiran	27
D.	Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Jenis Penelitian.....	28
B.	Lokasi Penelitian.....	28
C.	Operasional Variabel.....	29
D.	Populasi dan Sampel	31
E.	Data yang Diperlukan	32
F.	Metode Pengumpulan Data	32
G.	Analisis Data dan Teknik Analisis.....	33
1.	Analisis Data	33
2.	Teknik Analisis	35
a.	Uji Validitas.....	35
b.	Uji Reliabilitas.....	36
c.	Uji Asumsi Klasik	36
d.	Uji Hipotesis.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Hasil Penelitian	42
1.	Sejarah Singkat Dinas Pendapatan Daerah	42
2.	Visi dan Misi Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.....	43
3.	Tujuan Organisasi Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.....	43
4.	Visi dan Misi Kantor Bersama Samsat Kota Palembang 1	44

5. Bagan Susunan Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.....	46
6. Gambaran Umum Responden Penelitian	47
7. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	49
B. Hasil Pengelolaan Data	58
1. Hasil Uji Validitas dan Reliability Kesadaran Wajib Pajak (X_1)...58	
a) Validitas Kesadaran Wajib Pajak.....	58
b) Reliability Kesadaran Wajib Pajak	59
2. Hasil Uji Validitas dan Reliability Kualitas Pelayanan (X_2).....60	
a) Validitas Kualitas Pelayanan.....	60
b) Reliability Kualitas Pelayanan	61
3. Hasil Uji Validitas dan Reliability Sanksi Perpajakan (X_3).....61	
a) Validitas Sanksi Perpajakan.....	61
b) Reliability Sanksi Perpajakan	62
4. Hasil Uji Validitas dan Reliability Prilaku Kepatuhan Wajib pajak (Y).....	63
a) Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	63
b) Reliability Kepatuhan Wajib Pajak.....	64
5. Uji Asumsi Klasik	65
a) Uji Normalitas	65
b) Uji Heteroskedastisitas.....	66
c) Uji Multikolinearitas	67
6. Analisis Regresi Berganda	68
7. Pengujian Hipotesis.....	71
a) Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	71
b) Hasil Pengujian Hipotesis Simultan/Bersama (Uji F).....	72
c) Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial/individual (uji t)	73
1) Pengujian Variabel Kesadaran Wajib Pajak(X_1).....	74
2) Pengujian Variabel Kualitas Pelayanan(X_2).....	74
3) Pengujian Variabel Sanksi Perpajakan(X_3).....	74
8. Pembahasan Hasil Penelitian	75
a) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan	

Wajib Pajak	75
b) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	76
c) Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
1. Simpulan	80
2. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Provinsi Sumatera Selatan Dari Tahun 2014-2018	5
Tabel I.2 Wajib Pajak Yang Melakukan Kewajiban Dan Yang Tidak Melakukan Kewajibannya Membayar PKB Yang Terdaftar Dikantor BAPENDA Provinsi Sumatera Selatan Dari Tahun 2014-2018	7
Tabel II.1 Penelitian Sebelumnya	26
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel	29
Tabel IV.1 Sampel Penelitian	47
Tabel IV.2 Deskripsi Karakteristik Responden	48
Tabel IV.3 Rekapitulasi Jawaban Kesadaran Wajib Pajak	49
Tabel IV.4 Rekapitulasi Jawaban Kesadaran Wajib Pajak	50
Tabel IV.5 Rekapitulasi Jawaban Kesadaran Wajib Pajak	50
Tabel IV.6 Rekapitulasi Jawaban Kesadaran Wajib Pajak	51
Tabel IV.7 Rekapitulasi Jawaban Kualitas Pelayanan	51
Tabel IV.8 Rekapitulasi Jawaban Kualitas Pelayanan	52
Tabel IV.9 Rekapitulasi Jawaban Kualitas Pelayanan	52
Tabel IV.10 Rekapitulasi Jawaban Kualitas Pelayanan	53
Tabel IV.11 Rekapitulasi Jawaban Sanksi Perpajakan	53
Tabel IV.12 Rekapitulasi Jawaban Sanksi Perpajakan	54
Tabel IV.13 Rekapitulasi Jawaban Sanksi Perpajakan	54
Tabel IV.14 Rekapitulasi Jawaban Sanksi Perpajakan	55
Tabel IV.15 Rekapitulasi Jawaban Sanksi Perpajakan	55
Tabel IV.16 Rekapitulasi Jawaban Kepatuhan Wajib Pajak.....	56
Tabel IV.17 Rekapitulasi Jawaban Kepatuhan Wajib Pajak.....	57
Tabel IV.18 Rekapitulasi Jawaban Kepatuhan Wajib Pajak.....	57
Tabel IV.19 Hasil Uji Validitas Kesadaran.....	58
Tabel IV.20 Hasil Uji Reliability Kesadaran	59
Tabel IV.21 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel IV.22 Hasil Uji Reliability Kualitas Pelayanan	61

Tabel IV.23 Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan	62
Tabel IV.24 Hasil Uji Reliability Sanksi Perpajakan.....	63
Tabel IV.35 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	64
Tabel IV.26 Hasil Uji Reliability Kepatuhan Wajib Pajak.....	65
Tabel IV.27 Hasil Pengujian one sample kolmogorov smirnov	66
Tabel IV.28 Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel IV.29 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda	69
Tabel IV.30 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	71
Tabel IV.31 Hasil Pengujian Uji F.....	72
Tabel IV.32 Hasil Pengujian Uji t.....	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar IV.1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar IV.2 Uji Heteroskedastitas	67

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Data Interval
- Lampiran 2 Uji Validitas Variabel
- Lampiran 3 Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 Lembar Persetujuan Skripsi
- Lampiran 5 Sertifikat *Toefl*
- Lampiran 6 Sertifikat Hafalan Surat-surat Pendek Al-Qur'an
- Lampiran 7 Sertifikat Brevet Pajak
- Lampiran 8 Sertifikat Magang
- Lampiran 9 Sertifikat Bumdes
- Lampiran 10 Surat Keterangan Terjemahan Abstrak
- Lampiran 11 Surat Keterangan Bebas Plagiat
- Lampiran 12 Surat Selesai Riset
- Lampiran 13 Jadwal Penelitian
- Lampiran 14 Biodata

ABSTRAK

Melta Ririn Afriani / 222016091/2020 / Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (studi kasus di Kantor Samsat Bersama Kota Palembang 1) / Perpajakan

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Data yang digunakan yaitu data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah populasi yang terdaftar serta melakukan pembayaran PKB yaitu 536.934 wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengumpulan data yaitu dengan menggunakan kuisioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Hasil menunjukkan bahwa secara parsial variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, secara parsial variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, secara parsial variabel sanksi perpajakan terdapat pengaruh yang positif akan tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dikantor bersama samsat kota Palembang.

Kata kunci : kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib Pajak

ABSTRACT

Melta Ririn Afriani / 222016091/2020 / The influence of taxpayer awareness, service quality and tax sanctions on motor vehicle taxpayers compliance (case study at Samsat Bersama Ilir Barat I Office Palembang) / Taxation

The formulation of the problem in this study was how the influence of taxpayer awareness, service quality, and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance. The study was associative research. The data used was primary data. The population in this study was the total population registered and making PKB payments, which was 536,934 taxpayers who pay motor vehicle taxes. The sample used in this study was 100 respondents. The data collection techniques was using questionnaires. Data analysis method used in this research was quantitative analysis. The results showed that partially the taxpayer awareness variable gave a positive and significant influence on taxpayer compliance, partially the service quality variable gave no influence and was not significant to taxpayer compliance, partially the tax sanction variable gave a positive influence but was not significant to taxpayer compliance in the office simultaneously to Samsat in Palembang.

Keywords: Awareness of Taxpayers, Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia saat ini banyak ditandai berbagai perkembangan dan perubahan yang signifikan. Pemerintah saat ini melakukan proses pembangunan baik ditingkat nasional maupun daerah. Pembangunan dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat yang tertuang dalam Undang-Undang dasar 1945, sehingga pembangunan yang dilakukan di daerah merupakan bagian dari pembangunan nasional. Dalam rangka melaksanakan pembangunan daerah, setiap daerah membutuhkan dana yang tidak sedikit, dimana dana tersebut dari tahun ketahun mengalami peningkatan, seiring dengan peningkatan jumlah penduduk dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu pembangunan daerah bersumber dari penerimaan pajak daerah.

Pajak menurut Undang-undang nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi pajak adalah 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 sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak jika dilihat dari wewenang pemungutnya dibedakan menjadi 2 yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, sedangkan pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah untuk membiayai

pembangunan daerah. Pajak daerah memiliki peran penting dalam meningkatkan penerimaan disamping pajak pemerintah pusat. Pajak daerah memiliki berbagai jenis pajak mulai dari pajak provinsi hingga pajak kabupaten/kota. (Ade selvia, 2018)

Pemungutan pajak daerah oleh pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Jenis pajak daerah sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 dibagi menjadi 2 bagian yaitu: Jenis pajak Provinsi, Jenis pajak Kabupaten/Kota.

Dari sekian banyak pajak daerah, salah satu jenis pajak yang bersumber pendapatannya cukup besar adalah pajak kendaraan bermotor. Seperti yang telah diatur di pasal 1 ayat (12) Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 definisi pajak kendaraan bermotor Sebagai Berikut:

“Pajak kendaraan bermotor, yaitu pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melakat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.”

Hal ini dikarenakan pertumbuhan kendaraan bermotor di Indonesia mengalami peningkatan karena masyarakat lebih menggunakan kendaraan pribadi dari pada kendaraan umum saat menjalankan aktivitas dan juga disebabkan bahwa

masyarakat mudah memperoleh kendaraan bermotor dengan melakukan kredit yang diberikan oleh dealer kepada masyarakat.

Menurut Nurmantu yang dikutip oleh Alviansyah dalam jurnal Randi dkk (2016) kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan wajib pajak dimana dia memenuhi semua hal yang menjadi kewajiban-kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak-hak pajak yang dia dapat. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak.

Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang pajak. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat sebagai wajib pajak harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan.

Penegakan hukum dalam pajak kendaraan bermotor diwujudkan melalui pemberian sanksi yaitu berupa pengenaan sanksi administrasi. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Arum 2012).

Penelitian terdahulu juga dilakukan Randi Ilhamsyah, dkk (2016), tentang 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, dengan hasil menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak

tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor bersama samsat Kota Malang.

Penelitian terdahulu juga dilakukan Wa Ode Aswati, dkk (2018), tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (studi kasus kantor uptb samsat kabupaten Muna), dengan hasil menunjukkan variabel Kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan sedangkan untuk akuntabilitas pelayanan publik di samsat kabupaten muna kurang maksimal.

Penelitian terdahulu dilakukan Ade Selvia (2019), tentang Pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dikota palembang, dengan hasil menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di Kota Palembang.

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan (BAPENDA), merupakan unsur penunjang pemerintah yang menjadi kewenangan pemerintah provinsi Sumatera Selatan dibidang keuangan sub pendapatan daerah. Letak lokasi kantor badan pendapatan daerah provinsi Sumatera Selatan beralamat di jalan Pom 09, Lorok Pakjo, Ilir Barat 1 Kota Palembang, Sumatera Selatan 30137, Indonesia.

Badan pendapatan daerah dipimpin oleh seorang kepala badan yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur melalui sekretaris daerah. Saat

ini, salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting yaitu sarana transportasi karena merupakan penunjang aktivitas sehari-hari. Tidak dapat dipungkiri sarana transportasi merupakan salah satu faktor penting dalam menjalankan roda perekonomian. Untuk di Sumatera Selatan sendiri, salah satu pajak yang sangat berpotensi memberikan penerimaan bagi pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, yaitu pajak kendaraan bermotor. Tabel dibawah ini menunjukkan target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor (PAD) pada tahun 2014 sampai dengan tahun 2018.

Tabel I.1
Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
Pada Provinsi Sumatera Selatan Dari Tahun 2014-2018

Tahun	Target (RP)	Realisasi	Pertumbuhan (%)	
			Target	Realisasi
2014	346.797.700.623	348.181.159.150	100	100,40
2015	360.000.422.835	374.726.743.084	100	104,09
2016	480.043.066.224	394.832.220.680	100	82,25
2017	395.074.375.785	408.967.939.037	100	103,52
2018	451.886.392.379	409.979.000.000	100	90,72

Sumber :Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan

Dapat dilihat penerimaan pajak kendaraan bermotor dalam tahun pertahun berubah-ubah target yang diberikan pemerintah Provinsi Sumatera Selatan sebesar 100% sedangkan untuk tahun 2016 dan 2018 data yang terealisasi tidak mencapai target yang ditentukan, walaupun pada tahun 2014, 2015 dan 2017 realisasi yang dicapai melampaui target yang diberikan.

Dari permasalahan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa realisasi dan target pajak kendaraan bermotor mengalami siklus yang naik turun setiap

tahunnya tetapi pada tahun 2016 penurunan yang terjadi sangat berbeda dari tahun sebelumnya target yang diberikan pemerintah sebesar 480.043.066.224 dan hanya terealisasi sebesar 394.832.220.680 atau dapat dipersentasekan senilai 82%. Dan untuk tahun 2018 penurunan yang terjadi sebesar 90%, target yang diberikan oleh pemerintah sebesar 451.886.392.379 dan terealisasi sebesar 409.979.000.000. Lalu apa yang menyebabkan target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) pada tahun 2016 dan 2018 mengalami penurunan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama dengan bapak Irfan, SE. Selaku kasi devisi pajak yang ada di kantor badan pendapatan asli daerah provinsi Sumatera Selatan, menjelaskan hasil tabel 1.1 yang bisa dilihat bahwa pada tahun 2016 pertumbuhan realisasi hanya mencapai 82,25% disebabkan karena tunggakan yang dilakukan oleh wajib pajak ditambahkan didalam realisasi pajak sehingga mempengaruhi pertambahan nilai. Padahal menurut pak irfan bahwa tunggakan tidak bisa dimasukkan dalam pajak karena masih harus dibayar oleh wajib pajak dalam arti masih ada piutang yang masih harus dibayar sehingga pada tahun 2016 realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor tidak mencapai target dan mengalami jauhnya pencapaian yang ditargetkan Sedangkan pada tahun 2018 menurut pak Irfan mengalami penurunan juga akan tetapi penurunannya tidak cukup signifikan dibandingkan tahun 2016.

Berikut ini adalah data tentang wajib pajak yang melakukan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor badan pendapatan daerah provinsi Sumatera Selatan.

Tabel I.2
Wajib Pajak Yang Melakukan Kewajiban Dan Yang Tidak Melakukan
Kewajibannya Membayar PKB Yang Terdaftar Dikantor BAPENDA Kota
Palembang 1 Dari Tahun 2014-2018

Tahun	Jumlah Kendaraan Roda 2	Wajib Pajak Yang Melakukan Kewajiban Membayar PKB	Wajib Pajak Yang Tidak Melakukan Pembayaran PKB	Persentase %
2014	352.300	294.719	57.581	83,65%
2015	285.930	247.300	38.630	86,48%
2016	292.547	236.100	56.447	80,70%
2017	671.076	487.813	183.263	72,69%
2018	720.174	536.934	183.240	74,55%

Sumber :Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan

Dapat dilihat dari tabel 1.2 di atas bahwa jumlah kendaraan pada tahun 2014-2016 mencapai persentasi 80% sedangkan pada tahun 2017-2018 persentase yang dicapai hanya sebesar 74% artinya tahun 2017-2018 mengalami penurunan yang cukup jauh. Dapat dipahami bahwa masih banyak wajib pajak yang tidak melakukan pembayaran PKB daripada yang telah membayar PKB. Apa saja yang menyebabkan wajib pajak banyak yang tidak melakukan pembayaran pajak PKB?

PAD berdasarkan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pusat dan Daerah Pasal 1 angka 18 bahwa Pendapatan asli daerah adalah pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama dengan Ibu Yulia susanti, S.Kom., M.M selaku Plh kasi pengelolaan data dan informasi yang ada di kantor badan pendapatan daerah provinsi sumatera selatan, menjelaskan hasil dari tabel 1.2 yang bisa dilihat antara jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar serta wajib pajak yang melakukan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dan jumlah wajib pajak yang tidak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor,

menunjukkan bahwa hasilnya yang kurang baik disebabkan oleh faktor eksternal dan internal.

Faktor eksternal ialah wajib pajak kendaraan bermotor yang masih kurangnya kesadaran dan tingkat pemahaman masyarakat terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor yang dimiliki. Kebanyakan alasan masyarakat tidak patuh atau tidak membayar pajak kendaraan bermotor disebabkan oleh wajib pajak lebih mengutamakan keperluan pribadinya terlebih dahulu ketimbang membayar pajak kendaraan bermotor serta pendapatan mereka yang berkurang, maka dari itu ada saja setiap tahunnya wajib pajak yang tidak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dimilikinya, sedangkan pihak internal seperti kantor samsat serta pemerintahan yang kurang tegas dan rendahnya pengawasan atas masyarakat atau wajib pajak yang tidak melakukan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan uraian latar belakang, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” (Studi Kasus Di Kantor Bersama SAMSAT Ilir Barat 1 Kota Palembang).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat di kemukakan dalam peneliti ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor secara simultan dan parsial?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor secara simultan dan parsial.

D. Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan, dan sanksi perpajakan, khususnya mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Kota Palembang.

2. Bagi Pemerintahan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan mengenai kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor badan pendapatan daerah provinsi sumatera selatan dan kantor samsat kota palembang.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi acuan bagi penulisan di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim. 2017. *Perpajakan*. Penerbit Salemba Empat.
- Ade Selvia. 2018. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dikota Palembang*. Akuntansi: Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Adrian Sutedi. 2016. *Hukum Pajak*. Cetakan ketiga, Penerbit: Sinar Grafika. Jakarta
- Anwar Sanusi. 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan keenam, Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Chairil Anwar Pohan. 2014. *Pengantar Perpajakan Teori Dan Konsep Hukum Pajak*. Penerbit Mitra Wacana Media.
- Dewi kusuma wardani, Rumiyatun 2017. *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive THRU Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wp PKB Roda Empat Disamsat Drive THRU Bantul)* Ekonomi : Universitas Sarjawawiyata Taman Siswa Yogyakarta
- Kautsar Riza Salman, Heru Tjaraka. 2019. *Pengantar Perpajakan Cara Meningkatkan Kepatuhan Pajak*. Penerbit Indeks. Jakarta.
- Mardiasmo 2018. *Perpajakan. Edisi Terbaru 2018*. Penerbit CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Nur dan Bambang. 2018. *Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi Dan Manajemen*. Yogyakarta: Andi
- Nurul Faiza. 2017. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Ekonomi: STIE Perbanas Surabaya.
- Rahmat Hidayat Lubis. 2018. *Pajak Penghasilan*. Penerbit CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Randi Ilhamsyah, Maria G Wi Endang, Rizky Yudhi Dewantara. 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)*. Administrasi Bisnis: Universitas Brawijaya.
- Siti Kurnia Rahayu 2017. *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Penerbit Rekayasa Sains. Bandung.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Penerbit Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Penerbit. Alfabeta. Bandung.
- Stephanie Amelia Handayani Barus. 2016. *Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Ekonomi: Universitas Riau, Pekanbaru Indoensia.
- Septiani Ria Yunita, Putu Sukma Kurniawan, Putu Gede Diatmika 2017. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Bea Balik Nama, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dikantor Samsat Wilayah Kabupaten Banyuwangi*. Akuntansi : Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Indonesia.
- Undang-undang Pajak Lengkap. 2014. Penerbit. Mitra Wacana Media.
- Wa Ode Aswati, Arifuddin Mas'ud, Tuti Nurdianti Nudi. 2018. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor UPTB Samsat Kabupaten Muna)*. Ekonomi: Universitas Haluoleo Kendari Sulawesi Tenggara
- Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Penerbit: Pustaka Baru Press