

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI
PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus di Kantor SAMSAT UPTB Palembang III)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Diajukan Oleh :

INDAH REVILA

NPM. 2001120003

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TRIDINANTI

2024

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : INDAH REVILA
Nomor Pokok/NPM : 2001120003
Jurusan/ Prog. Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Pajak
Judul Skripsi : **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. (Studi Kasus Di Kantor SAMSAT UPTB Palembang III)**

Pembimbing Skripsi : 
Tanggal 03 - 04 - 2024... Pembimbing I : Yancik Syafitri, S.E., M.Si
NIDN : 0225026401

Tanggal 03 - 04 - 2024... Pembimbing II : 
: Ernawati, S.E., MM.Ak. CA
NIDN : 0227095902

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Tanggal 03 - 04 - 2024



Dr. Msy. Mikial, S.E., M.Si., Ak. CA. CSRS
NIDN : 0205026401

Ketua Program Studi
Tanggal 03 - 04 - 2024


Meti Zuliyana, S.E., M.Si. Ak. CA. CSRS
NIDN : 0205056701


146/PS/DFEB/24

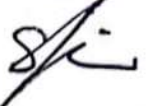
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : INDAH REVILA
Nomor Pokok/NPM : 2001120003
Jurusan/ Prog. Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Pajak
Judul Skripsi : **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. (Studi Kasus Di Kantor SAMSAT UPTB Palembang III)**

Pembimbing Skripsi :
Tanggal 03-04-2024 ... Ketua Penguji : 
: Yancik Syafitri, S.E., M.Si
NIDN : 0225026401

Tanggal 03-04-2024 ... Pembimbing I : 
: Ernawati, S.E., MM.Ak. CA
NIDN : 0227095902

Tanggal 03-04-2024 ... Pembimbing II : 
: Sasiska Rani, S.E., M.Si
NIDN : 0222039102

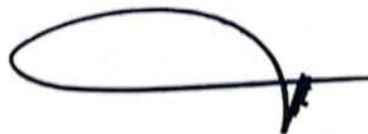
Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Tanggal 03-04-2024

Ketua Program Studi
Tanggal 03-04-2024



Dr. Msy. Mikial, S.E., M.Si, Ak.CA, CSRS
NIDN. 0205026401



Meti Zuliyana, S.E., M.Si, Ak.CA, CSRS
NIDN : 0205056701

140/PS/DFEB/24

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Kita Adalah Nahkoda Bagi Diri Sendiri; Mengatur Arah, Menentukan Tujuan, Dan Bertanggung Jawab Atas Laju.

*Dan Aku Belum Pernah Kecewa Dalam Berdo'a Kepada - Mu, Ya Tuhanku.
(Qs. Maryam: 4)*

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ❖ **Allah SWT**
- ❖ **Ayah dan Ibuku Tercinta**
- ❖ **Saudara – Saudaraku Tersayang**
- ❖ **Sahabat Seperjuanganku**
- ❖ **Dosen – Dosenku Yang Terhormat**
- ❖ **Almamaterku, Universitas Tridinanti Palembang**
- ❖ **Masa Depanaku**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indah Revila

Nomor Pokok/NPM : 2001120003

Jurusan/Prog.Studi : Akuntansi

Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Judul Skripsi : Pengaruh kesadaran Wajib pajak, Sosialisasi Perpajakan,
dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib
Pajak Kendaraan Bermotor ((Studi Kasus Di Kantor
SAMSAT UPTB Palembang III)

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palembang, 15 Maret 2024



INDAH REVILA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Kantor SAMSAT UPTB Palembang III).

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program studi strata-1 program studi akuntansi di Universitas Tridianti Palembang.

Dalam proses pembuatan Skripsi ini penulis mengalami beberapa kesulitan dan hambatan, penulis juga menyadari dalam menyusun Skripsi masih terdapat banyak kekurangan. Tetapi penulis akan terus berusaha memperbaikinya dan berharap di kemudian hari akan mencapai hasil yang maksimal.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE., MS. Selaku Rektor Universitas Tridianti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE.,M.Si.,Ak.,CA,CSRS Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti Palembang.
3. Ibu Meti Zuliyana S.E., M.Si., Ak.CA, CSRS Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Tridianti Palembang.
4. Bapak Yancik Syafitri, S.E., M.Si Selaku Pembimbing Utama yang telah berusaha dengan maksimal memberikan bimbingan guna menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Ernawati, S.E., MM.Ak. CA Selaku Pembimbing Anggota yang telah berusaha dengan maksimal memberikan bimbingan guna menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE.,M.Si.,Ak.,CA,CSRS selaku dosen Pembimbing Akademik

7. Teruntuk Instansi Bapenda dan kantor SAMSAT UPTB Palembang III yang telah memberikan akses terbuka untuk melakukan penelitian.
8. Sebagai ungkapan terimakasih penulis persembahkan kepada Kedua orang tua tercinta, Ayah dan Ibu Mariana penulis sampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada beliau atas segala bentuk bantuan, dukungan, semangat dan do'a yang diberikan selama ini.
9. Teruntuk sahabatku Novi dan Maria terima kasih telah memberikan semangat, dukungan, yang secara sukarela telah meminjamkan laptop dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada Bapak Iwanto Simanjuntak S.H dan Rekan PT. Parade Abdi Sinergi terimakasih atas segala bentuk kepercayaan, dukungan, serta dedikasi yang telah diberikan kepada saya.
11. Kepada Indra Setiawan S.Sos, saya ucapkan terimakasih telah banyak berkontribusi dalam proses ini, dengan penuh rasa syukur kepada beliau yang telah membantu penulis dalam finansial dan menjadi wadah untuk berdiskusi dalam proses penyelesaian skripsi ini.
12. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis, dengan segala kerendahan hati, penulis banyak menyampaikan terima kasih.

Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan skripsi ini juga terbuka atas masukan berupa kritik dan saran dari semua pihak untuk menjadi sempurna.

Palembang, 15 Maret 2024

I.R

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DATAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
RIWAYAT HIDUP	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Bagi Akademisi	8
1.4.2 Bagi Instansi	8
1.4.3 Bagi Peneliti	9
1.4.4 Bagi Almamater	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Teoritis	10
2.1.1 Kepatuhan Pajak (<i>Tax Compliance</i>)	10
2.1.1.1 Pengertian Kepatuhan Pajak (<i>Tax Compliance</i>)	10
2.1.1.2 Jenis-Jenis Kepatuhan Pajak	10
2.1.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak	11

2.1.2 Pajak	14
2.1.2.1 Pengertian Pajak	14
2.1.2.2 Fungsi Pajak	15
2.1.2.3 Ciri-Ciri Pajak	16
2.1.2.4 Jenis-Jenis Pajak	16
2.1.3 Pajak Daerah	17
2.1.3.1 Pengertian Pajak Daerah	17
2.1.3.2 Jenis-Jenis Pajak Pajak Daerah	18
2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	18
2.1.4.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	18
2.1.4.2 Objek, Subjek, dan Wajib PKB.....	19
2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak	20
2.1.5.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak	20
2.1.5.2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak	21
2.1.6 Sosialisasi Perpajakan	21
2.1.6.1 Pengertian Sosialisasi Perpajakan	21
2.1.6.2 Indikator Sosialisasi Perpajakan	22
2.1.7 Kualitas Pelayanan Pajak	23
2.1.7.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak	23
2.1.7.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak	24
2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.1.8.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.1.8.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	25
2.2 Penelitian Lain yang Relevan	25
2.3 Kerangka Berpikir	32
2.4 Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Tempat dan waktu Penelitian	37
3.1.1 Tempat Penelitian	37
3.1.2 Waktu Penelitian	37

3.2	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	37
3.2.1	Sumber Data	37
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	38
3.3	Populasi, Sampel, dan Sampling	39
3.3.1	Populasi	39
3.3.2	Sampel	40
3.3.3	Sampling	41
3.4	Rancangan Penelitian	42
3.5	Variabel dan Definisi Operasional	43
3.5.1	Variabel Penelitian	43
3.5.2	Definisi Operasionalisasi Variabel	43
3.6	Instrumen Penelitian	45
3.6.1	Uji Validitas	46
3.6.2	Uji Reliabilitas	47
3.7	Teknik Analisis Data	48
3.7.1	Uji Normalitas	49
3.7.2	Model Regresi Linear Berganda	50
3.8	Uji Hipotesis	51
3.8.1	Uji Secara Simultan (Uji F)	51
3.8.2	Uji Secara Parsial (Uji t)	52
3.8.3	Koefisien Determinasi (R^2)	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		54
4.1.	Hasil Penelitian	54
4.1.1.	Sejarah Singkat SAMSAT UPTB Palembang III	54
4.1.2.	Visi dan Misi SAMSAT UPTB Papelembang III	56
4.1.2.1.	Visi	56
4.1.2.2.	Misi	57
4.1.3.	Struktur Organisasi, Tugas dan fungsi.....	58
4.1.4.	Profil Responden	62
4.1.5.	Karakteristik Responden	62

4.1.6. Uji Instrumen	63
4.1.6.1. Uji Validitas	63
4.1.6.2. Uji Reliabilitas	65
4.1.6.3. Uji Normalitas	66
4.1.7. Uji Regresi Linear Berganda	67
4.1.8. Uji Hipotesis	69
4.1.8.1. Uji Secara Simultan (Uji F)	69
4.1.8.2. Uji Secara Parsial (Uji T)	70
4.1.8.3. Koefisien Determinasi (R^2)	72
4.2. Pembahasan	73
4.2.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Palayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Kantor SAMSAT UPTB Palembang III)	73
4.2.2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	75
4.2.3. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	76
4.2.4. Pengaruh Kualitas Palayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Palembang Tahun 2020- 2023	2
Tabel 1.2 Wajib Pajak Yang Melakukan Kewajiban Dan Yang Tidak Melakukan Kewajibannya Membayar PKB Yang Terdaftar Dikantor SAMSAT UPTB Palembang III Dari Tahun 2020-2023	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional	43
Tabel 3.2 Skala Likert	46
Tabel 4.1 Pengumpulan Data	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	62
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	64
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.7 Hasil Uji F secara simultan	70
Tabel 4.8 Hasil Uji t Secara Parsial	71
Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi SAMSAT UPTB Palembang III	58

ABSTRAK

INDAH REVILA, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Kantor SAMSAT UPTB Palembang III). (Di bawah bimbingan Pembimbing Skripsi I Bapak Yancik Syafitri, S.E., M. Si dan Pembimbing Skripsi II Ibu Ernawati, S.E., MM., Ak.CA).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor roda dua yang terdaftar di kantor samsat UPTB Palembang III yang diperoleh sampai tahun 2023. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden dari seluruh total wajib pajak kendaraan roda dua yang terdaftar di kantor samsat UPTB Palembang III. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan atau F, terdapat hasil yaitu ($7.953 > 2,70$) artinya variabel kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan secara parsial atau t, diketahui bahwa adanya pengaruh secara signifikan pada variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai $t_{hit} \quad 2,285 > t_{tabel} \quad 1,985$. Sedangkan Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan nilai $t_{hitun} \quad 1,784 < t_{tabel} \quad 1,985$. Untuk variabel kualitas pelayanan pajak diketahui adanya pengaruh secara parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan nilai $t_{hitung} \quad 2,937 > t_{tabel} \quad 1,985$.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan wajib Pajak

RIWAYAT HIDUP

Indah Revila, dilahirkan di Desa Aringin tepatnya di wilayah Kabupaten Musi Rawas Utara pada hari sabtu tanggal 11 agustus 2001 anak ke empat dari lima saudara dari pasangan Bapak Salbani dan Ibu Mariana.

Peneliti menyelesaikan sekolah dasar pada tahun 2013 di SDN Aringin, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2016 di MTS Nurul Akhlaq, Sekolah Menengah Atas diselesaikan pada tahun 2019 di SMA Karya Ibu dan selanjutnya memasuki Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti.

Palembang 15 Maret 2024

Indah Revila

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Membayar pajak merupakan wujud kewajiban negara dan peran warga negara sebagai Wajib Pajak (WP) yang secara langsung dan bersama-sama memenuhi kewajiban perpajakan yang berkaitan dengan keuangan negara dan pembangunan bangsa. Menurut Direktorat Jenderal Pajak, berdasarkan pemungutannya, pajak di Indonesia dikelompokkan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 menyatakan bahwa pajak daerah 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 daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak daerah adalah pajak yang ditentukan atau dipungut berdasarkan peraturan daerah. Oleh sebab itu pajaknya bersifat memaksa kepada subjek pajaknya. Menurut (Raharjo, 2018) adanya sistem pemerintahan daerah diharapkan dapat membantu meningkatkan pemerataan pembangunan di seluruh wilayah Indonesia sehingga pembangunan nasional berjalan dengan baik dan dapat mewujudkan masyarakat yang adil dan sejahtera.

Menurut (Rusmayani, 2017) masalah yang paling serius dan sulit dihadapi bagi pembuat kebijakan ekonomi adalah memotivasi dan mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak menjadi faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang

pengaruh kepatuhan wajib pajak. Pada dasarnya kepatuhan wajib pajak berkaitan dengan perpajakan, karena jika kepatuhan wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung akan meningkatkan penerimaan negara disektor pajak. Namun menurut (Wardani & Rumiyaun, 2017) banyaknya wajib pajak kendaraan bermotor tidak menjamin bahwa jumlah wajib pajak yang membayar pajak juga akan signifikan.

Jenis sumber pendapatan asli daerah antara lain Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak Restoran, Pajak Reklame, Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Parkir dan Pajak Penerangan Jalan. Dari sekian total sektor penerimaan pajak tersebut, salah satu sektor pajak yang telah menembus target, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang telah mencapai 101,77 persen atau Rp1,16 triliun dari target Rp1,14 triliun. (Kepala Bapenda Sumsel Achmad Rizwan, 2023).

Tabel 1.1
Data Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Palembang Tahun 2020- 2023

Tahun	Kendaraan Roda Dua
2020	377.258
2021	377.908
2022	382.685
2023	393.644

Sumber : *Badan Pusat Statistik Prov. Sumsel*

Tabel I.1 menunjukkan bahwa setiap tahun nya jumlah penggunaan sepeda motor di kota palembang mengalami peningkatan karena masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi daripada kendaraan umum saat menjalankan aktivitas dan juga disebabkan bahwa masyarakat mudah memperoleh

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

Berikut ini adalah data tentang wajib pajak yang melakukan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor SAMSAT UPTB Palembang III:

Tabel I.2
Wajib Pajak Yang Melakukan Kewajiban Dan Yang Tidak Melakukan Kewajibannya Membayar PKB Yang Terdaftar Di kantor SAMSAT UPTB Palembang III Dari Tahun 2020-2023

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor Roda Dua	Wajib Pajak Yang Melakukan Kewajiban Membayar Pkb	Wajib Pajak Yang Tidak Melakukan Pembayaran Pkb	% Yang Tidak Membayar Pkb
2020	318.617	157.967	160.650	50.42%
2021	318.617	145.266	173.351	54.41%
2022	318.617	131.422	187.195	58.75%
2023	318.617	109.860	208.757	65.52%

Sumber: *Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan*

Instansi yang berkewenangan memungut PKB adalah Badan Pendapatan Daerah melalui Unit Pelayanan Teknis (UPT) Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT). Kantor SAMSAT UPTB Palembang III merupakan instansi di bawah Bapenda Provinsi Sumatera Selatan yang berwenang atas pemungutan pajak kendaraan bermotor. Pada kantor SAMSAT UPTB Palembang III penerimaan jumlah pajak meningkat namun kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor masih sangat rendah. Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah tunggakan setiap tahunnya mengalami peningkatan. Hal ini mengindikasikan wajib pajak kurang patuh dalam membayar pajaknya. Sehingga sebagai tempat pusat pelayanan public diharapkan dapat

memberikan pelayanan public yang berkualitas, dan memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai informasi tentang perpajakan melalui sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap perpajakannya.

Faktor kunci dari peningkatan penerimaan dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri. Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan sesuai dengan peraturan dan undang-undang perpajakan yang berlaku. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor antara lain :

Kesadaran wajib pajak menjadi faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kesadaran pajak yaitu kesediaan wajib pajak untuk melunasi pajak secara sukarela dan tepat pada waktunya sebagaimana peraturan undang-undang yang berlaku. Kesadaran pajak terbentuk karena adanya nilai moral, etika, dan rasa akan kewajiban sebagai penduduk sebuah negara yang benar. Kurangnya kesadaran masyarakat disebabkan karena faktor eksternal maupun internal. Penelitian yang dilakukan oleh Karlina & Ethika (2020) dan Muhammad Iqbal (2018) menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rukhayah (2019) hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sosialisasi perpajakan. Menurut Aspasia (2017) Sosialisasi pajak adalah upaya yang dilakukan oleh Samsat untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak kendaraan bermotor agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat. Wajib pajak yang mendapatkan sosialisasi perpajakan yang baik akan cenderung untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Listy et al, 2017 dalam Apriliyani 2022). Dalam Penelitian Widajantie & Anwar (2020) sosialisasi pajak tidaklah berdampak kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan Okky Cahya Akbar (2019), hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan pajak. Dalam memberikan pelayanan dan fasilitas yang berkualitas untuk memenuhi tuntutan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan, maka kualitas pelayanan merupakan upaya untuk membuat seseorang (wajib pajak) merasa nyaman dan puas. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan perpajakan dapat berupa pelayanan prima dari petugas terkait bantuan yang diberikan dalam pengisian, penyetoran, dan pelaporan pajak dari wajib pajak

(Lestari, 2017). Dalam penelitian yang dilakukan Nurhayati (2023), Pelayanan Pajak berpengaruh Negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Okky Cahya Akbar (2019), hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dari uraian diatas penelitian-penelitian terdahulu terdapat perbedaan hasil penelitian sehingga yang berarti terdapat research gap.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Okky Cahya Akbar (2019). Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan Okky Cahya Akbar (2019) adalah kesamaan variabel bebas yang digunakan. Peneliti memilih tiga bebas variabel yaitu kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak. Perbedaan dalam penelitian ini adalah terletak pada lokasi, tahun, data, serta populasi dalam penelitian.

Berdasarkan latar belakang, penelitian terdahulu dan fenomena penelitian yang terjadi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan membandingkan hasilnya dengan penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan peneliti berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Kantor SAMSAT UPTB Palembang III)”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Berapa besar pengaruh kesadaran wajib pajak, Sosialisasi perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
2. Berapa besar pengaruh kesadaran wajib pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
3. Berapa besar pengaruh sosialisasi perpajakan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
4. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis, membuktikan, dan mengetahui hasil sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk mengetahui kesadaran wajib pajak berpengaruh secara Parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk mengetahui sosialisasi perpajakan, berpengaruh secara Parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara Parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.4 Manfaat Penelitian

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

1.4.1 Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan referensi serta dapat dikembangkan untuk penelitian selanjutnya, dan memberikan tambahan wawasan bagi mahasiswa terkait dengan kepatuhan wajib pajak.

1.4.2 Bagi Instansi

1. Bagi Dispenda Provinsi Sumatera Selatan dan Kantor Bersama SAMSAT UPTB Palembang III. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam menentukan kebijakan-kebijakan yang terkait dengan peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor oleh wajib pajak dengan output peningkatan Pendapatan Asli Daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor.
2. Memberikan Pengetahuan kepada mahasiswa untuk mengetahui kinerja di SAMSAT UPTB Palembang III Palembang.
3. Sebagai sarana media untuk meningkatkan kerja sama antara SAMSAT UPTB Palembang III dengan Universitas Tridinanti Palembang.

1.4.3 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam hal perpajakan serta sebagai pengimplementasian pengetahuan yang selama ini telah diperoleh di perguruan tinggi untuk mengetahui bagaimana sebenarnya kondisi dilapangan pada sektor perpajakan khususnya pajak daerah.

1.4.4 Bagi Almamater

1. Menjadi tolak ukur ilmu akuntansi dan sarana pembelajaran tambahan dalam meningkatkan kualitas pengajaran di masa yang akan datang.
2. Sebagai sarana pengenalan dan pembelajaran yang efektif bagi mahasiswa sebelum lulus dan terjun pada dunia kerja nyata.
3. Sarana pengenalan kualitas mahasiswa Universitas Tridinanti Palembang kepada instansi terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, O. C., 2019, Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Sanksi Pajak Dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman). Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indonesia.
- Bapenda Jawa Barat, 2018, Jenis-jenis Pajak Daerah diakses dari <https://bapenda.jabarprov.go.id/2018/02/24/jenis-jenis-pajak-daerah/>
- Barus, S.A.H., Yuneita dan Kamaliah, 2017, “Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor,”Hal.295-309.
- Barus, S. A. H., 2019, Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Jom. Fekon, 3(1), hal. 295–309.
- Dr. Siti Kurnia Rahayu, 2017. Perpajakan Edisi Revisi, CV. rekayasa sains
- Falah, D. F., 2020, Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib.
- Ghazoli, Imam, 2019, Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 23 Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ilhamsyah, Randi, 2017, Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan WP tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran WP, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). Jurnal Perpajakan Vol.8 No.1
- Ilham, D., & Poerwati, RT, 2023, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban , 9 (1), hal. 26-26.

Kamus besar Bahasa Indonesia. Diakses dari <https://kbbi.web.id/kepatuhan>

Kamus besar Bahasa Indonesia. Diakses dari <https://kbbi.web.id/kesadaran>

Kamus besar Bahasa Indonesia. Diakses dari <https://kbbi.web.id/kualitas>

Kamus besar Bahasa Indonesia. Diakses dari <https://kbbi.web.id/pelayanan>

Lestari, Nur Wahida Cinitiya, 2019, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Kabupaten Kepulauan Selayar). Makasar. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Mardiasmo, 2018, Perpajakan Edisi Revisi, Yogyakarta : CV. Andi Offset.

Noldy, K. Daisy S.M, & Walewangko, 2021, Analisis Kontribusi Penerimaan Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (Studi Empiris Di Kota Manado). Jurnal Pembangunan Ekonomi dan Keuangan Daerah. 22(2), hal. 36-45.

Nirajenani, C., & Merkusiwati, N., 2018, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. E-Jurnal Akuntansi, 24 (1), 339-369. doi:10.24843/EJA.2018.v24.i01.p13

Putri, A. O. B., & Nawangsasi, E., 2020. Peran e-tilang, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *ADVANCE*, 7(1), 36-44.

Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

R. A. Meiska Lianty Dini Wahjoe Hapsari Kurnia, 2017, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer (JARAK) Volume 9, No 2

Resmi, Siti, 2017, Perpajakan Teori dan Kasus. Yogyakarta: Penerbit Salemba

Empat

Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. Diakses 2023 dari:
<httpsojs.unud.ac.id/index.php/jiab/article/download/2598/1809>

Sutari & Dekar, U., 2022, Model konseptual faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi. *Journal Proceeding of National Conference on Accounting & Finance Vol. 4*, 192-200

Sugiyono, 2020, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&G*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Situmeang, A. N., & Poniman, P., 2023, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(1), 217-225.

Tridinanti Universitas, Fakultas Ekonomi, *Buku Pedoman Penulis Skripsi Dan Laporan Akhir*, Edisi Ketiga Cetakan Pertama, 2023

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, diakses pada tahun 2023

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjadi Undang-Undang. Diakses dari <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2010/91TAHUN2010PP.HTM>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, diakses pada tahun 2023

Widajantie, Titik & Anwar, Saiful, 2020, Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi

Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *Behavioral Accounting Journal*. 3. 129-143. 10.33005/baj.v3i2.103.

Wuryanto, L., Sadiati, U., & Afif, MN., 2019, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akunida*, 5 (2), 15–31. <https://doi.org/10.30997/jakd.v5i2.2250>