

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR TAHUNAN
DI SAMSAT UPTB PALEMBANG 1**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik**



Oleh:

**INDRI YULITA
NIM. 07011182126040**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR TAHUNAN
DI SAMSAT UPTB PALEMBANG 1**

SKRIPSI

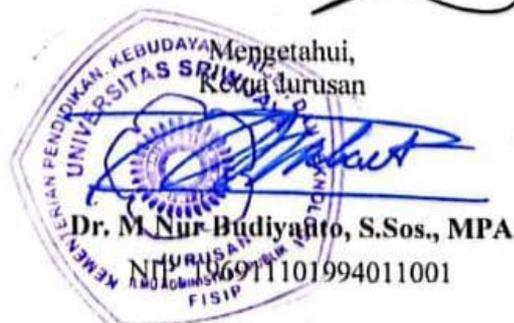
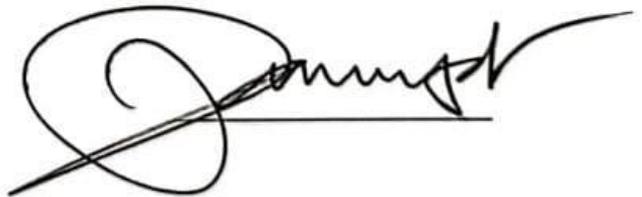
**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik**

**Oleh:
INDRI YULITA
NIM. 07011182126040**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 20 Desember 2024

Pembimbing

**Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 198801272019031005**



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

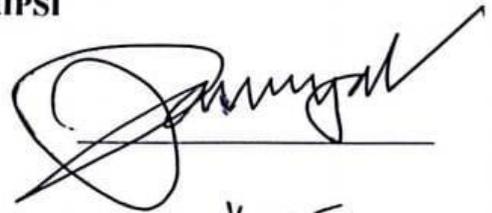
**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR TAHUNAN
DI SAMSAT UPTB PALEMBANG 1**

SKRIPSI

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
pada Tanggal 8 Januari 2025 dan
dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

TIM PENGUJI SKRIPSI

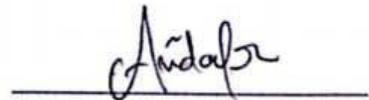
Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si.
Ketua



Aulia Utami Putri, S.IP., M.Si
Anggota



Annada Nasyaya, S.IP., M.Si
Anggota



Mengetahui,

 <p>Dekan FISIP UNSRI,  Prof. Dr. Alfitri, M. Si NIP. 196601221990031004</p>	<p>Ketua Jurusan</p>  Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA NIP. 196911101994011001
--	--

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indri Yulita

NIM : 07011182126040

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di SAMSAT UPTB Palembang 1" ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Indralaya, 20 Desember 2024



Indri Yulita

NIM. 07011182126040

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

*"Kecantikan yang abadi terletak pada keelokan adab dan ketinggian ilmu seseorang.
Bukan terletak pada wajah dan pakaiannya."*

(Buya Hamka)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan Kepada:

1. Orang tua tercinta, Bapak Azwan dan Ibu Faiza Andriani.
2. Kakak saya, Fiska Bella Sandela.
3. Orang yang selalu men-*support* saya, Fathan Nayoda.
4. Teman-teman dekat yang selalu mendukung dalam perjuangan.
5. Semua dosen di Jurusan Administrasi Publik.
6. Seluruh pegawai dan staf di FISIP Universitas Sriwijaya.

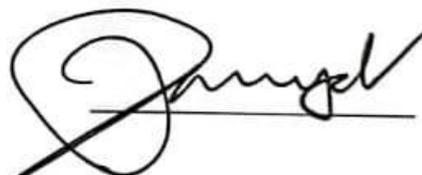
ABSTRACT

*This research aims to analyze the factors that influence the level of taxpayer compliance at SAMSAT UPTB Palembang 1. The independent variables used to test the level of taxpayer compliance are taxpayer awareness and service quality. Respondents in this study were individual taxpayers in the Palembang area. The sampling technique in this research is to use quantitative methods with a research design *ex post facto*, where the data source is primary data obtained from distributing questionnaires as a research instrument. Data analysis uses simple linear regression with the help of SPSS version 20 for windows. The research results show that: 1) taxpayer awareness shows a positive and significant influence on taxpayer compliance; 2) service quality shows a positive and significant influence on taxpayer compliance; 3) together taxpayer awareness and service quality have a positive and significant influence on the level of taxpayer compliance in paying motor vehicle tax at SAMSAT UPTB Palembang 1.*

Key Word: *Taxpayer Awareness, Service Quality, Taxpayer Compliance.*

Advisor,

Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 198801272019031005



Indralaya, 20 December 2024

Knowing,
Chairman of The Public Administration Departement



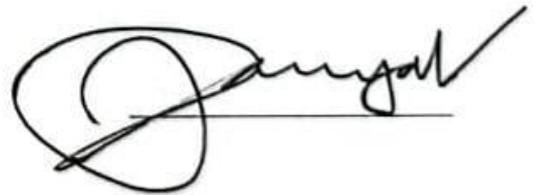
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak di SAMSAT UPTB Palembang 1. Variabel independen yang digunakan untuk menguji tingkat kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi wilayah Palembang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian *ex post facto*, dimana sumber data merupakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisioner sebagai instrumen penelitian. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS *versi 20 for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kesadaran wajib pajak menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; 2) kualitas layanan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; 3) secara bersama-sama kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT UPTB Palembang 1.

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

Pembimbing,

Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 198801272019031005



Indralaya, 20 Desember 2024

Mengetahui,
Ketua Jurusan



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat serta karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di SAMSAT UPTB Palembang 1” ini dengan baik.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan kelulusan di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya. Peneliti tentunya mendapatkan bantuan oleh berbagai pihak dalam penyusunan skripsi ini agar dapat diselesaikan secara efektif dan efisien, sehingga bisa menjadi penelitian yang memberikan manfaat bagi orang lain. Ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Azwan dan Ibu Faiza Andriani yang senantiasa meridhoi dan mendoakan setiap langkah kaki baik secara verbal maupun material sehingga sampai sekarang penulis bisa menyelesaikan Kuliah Kerja Administrasi dengan baik.
2. Prof. Dr. Alfitri, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
4. Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan waktunya untuk membantu penulis menyelesaikan proposal dan juga dengan memberi kritik dan saran, serta penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan baik.
5. Kepada Mama yang selalu memberi semangat dan juga memberi motivasi hidup bagi penulis.
6. Kepada kaka saya Fiska Bella Sandela yang telah memberikan semangat.
7. Semua pihak kepada teman-teman, dan seluruh pihak lainnya yang sudah terlibat dan tidak bisa dituliskan satu-satu atas kesempatan dan pertolongan yang sudah diberikan.

Tanpa dukungan pihak-pihak tersebut peneliti tidak mampu menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Semua usaha telah peneliti berikan dalam penulisan skripsi ini, namun tentunya tidak dapat terlepas dari kesalahan, maka dari itu peneliti

menerima kritik dan saran yang bersifat membangun guna perbaikan di masa mendatang.

Indralaya, 30 Desember 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of several stylized, overlapping loops and lines.

Indri yulita

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pajak.....	9
2.1.2 Pajak Daerah.....	9
2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan	10
2.1.4 Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap	12
2.1.5 Konsep dan Teori Kesadaran Wajib Pajak	13
2.1.6 Konsep dan Teori Kualitas Pelayanan	17
2.1.7 Konsep dan Teori Kepatuhan Perpajakan	21

2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Berpikir	26
2.4 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Definisi Konsep	29
3.3 Definisi Operasional	30
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.5 Populasi dan Sampel.....	32
3.5.1 Populasi	32
3.5.2 Sampel	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.7 Teknik Analisis Data.....	35
3.7.1 Uji Validitas	36
3.7.2 Uji Reliabilitas	37
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.7.5 Secara Parsial (Uji t)	40
3.7.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
4.2 Karakteristik Responden.....	47
4.3 Hasil Penelitian	51
4.3.1 Uji Validitas dan Reabilitas	51
4.3.2 Analisis Kesadaran Wajib Pajak	54
4.3.3 Analisis Kualitas Pelayanan	62
4.3.4 Analisis Kepatuhan Wajib Pajak	72
4.3.5 Uji Asumsi Klasik.....	81
4.3.6 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	85
4.3.7 Uji Parsial (Uji t).....	87
4.3.8 Koefisien Determinasi (R^2).....	90
4.4 Pembahasan.....	91

4.3.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di SAMSAT UPTB Palembang 1	91
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memabayar Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di SAMSAT UPTB Palembang 1	93
4.3.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di SAMSAT UPTB Palembang 1	95
BAB V PENUTUP	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran	97
5.2.1 Saran Teoritis	97
5.2.2 Saran Praktis	98
DAFTAR PUSTAKA	99

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Data BPS Tentang Jumlah Kendaraan Bermotor di Sumatera Selatan Tahun 2023.....	2
Tabel 1.2	Jumlah Target dan Realisasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT UPTB 1 Palembang.....	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	31
Tabel 3.2	Skala Likert.....	34
Tabel 3.3	Interval Rata-Rata Variabel.....	36
Tabel 4.1	Uji Validitas Variabel X1 (Kesadaran Wajib Pajak).....	51
Tabel 4.2	Uji Validitas Variabel X2 (Kualitas Pelayanan).....	52
Tabel 4.3	Uji Validitas Variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak).....	53
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas X1 (Kesadaran Wajib Pajak) dan X2 (Kualitas Pelayanan).....	53
Tabel 4.5	Uji Reliabilitas Y (Kepatuhan Wajib Pajak).....	54
Tabel 4.6	Saya Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Karena Saya Sadar Merupakan Kewajiban Saya Sebagai Warga Negara yang Baik.....	55
Tabel 4.7	Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan Dipergunakan sebagai Sumber Pendapatan Daerah.....	56
Tabel 4.8	Saya Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan dengan Senang Hati dan Sukarela Sesuai Kebijakan Perpajakan.....	57
Tabel 4.9	Saya Sudah Memiliki Kesadaran Terhadap Pentingnya Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan Sehingga Saya Membayar Tepat Waktu.....	58
Tabel 4.10	Saya Mempersiapkan Administrasi yang Dibutuhkan dan Membayar Pajak dengan Benar.....	59
Tabel 4.11	Saya Selalu Melaporkan Apabila Terjadi Perubahan Keadaan Kedaraan Bermotor Saya. Misalnya, Saya Jual atau Dikembalikan ke <i>Leasing</i> , maka Saya Melaporkan dan Memblokir Identitas Saya Pada Kendaraan Tersebut.....	60

Tabel 4.12	Saya Tidak Merasa Bahwa Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan Adalah Beban.....	61
Tabel 4.13	Penampilan Petugas yang Berkualitas dalam Melayani Pelanggan.....	62
Tabel 4.14	Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan.....	63
Tabel 4.15	Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas.....	64
Tabel 4.16	Keahlian Petugas dalam Menggunakan Alat Bantu dalam Proses Pelayanan.....	65
Tabel 4.17	Merespon Setiap Wajib Pajak yang Ingin Mendapatkan Pelayanan....	66
Tabel 4.18	Petugas Melakukan Pelayanan dengan Cepat dan Tepat.....	67
Tabel 4.19	Petugas Memberikan Jaminan Waktu dalam Pelayanan.....	68
Tabel 4.20	Petugas Memberikan Jaminan Kepastian Biaya dalam Pelayanan.....	69
Tabel 4.21	Petugas Melayani dengan Sikap Sopan Santun dan Ramah.....	70
Tabel 4.22	Petugas Melayani dan Menghargai Setiap Pelanggan.....	71
Tabel 4.23	Saya Mempersiapkan Administrasi yang Dibutuhkan dengan Benar.	72
Tabel 4.24	Saya Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan Sesuai Ketentuan Karena Hal Tersebut Merupakan Kewajiban sebagai Warga Negara Indonesia.....	73
Tabel 4.25	Saya Membayarkan Pajak dengan Harapan akan Berfungsi untuk Kemajuan Daerah.....	74
Tabel 4.26	Saya Membayar Pajak dengan Benar.....	75
Tabel 4.27	Secara Umum Dapat Dikatakan Bahwa Saya Paham dan Berusaha Memahami UU Perpajakan.....	76
Tabel 4.28	Saya Sebagai Wajib Pajak Patuh Membayar Sanksi Administrasi....	77
Tabel 4.29	Saya Membayar Pajak Tepat Waktu dan Berusaha Untuk Meminimalisir Keterlambatan Pembayaran.....	78
Tabel 4.30	Saya Membayar Pajak Teratur karena Menggunakan Manajemen Pajak yang Penghitungan Waktunya Saya Lakukan Sendiri.....	78
Tabel 4.31	Wajib Pajak Sebaiknya Membayar Pajak Tepat Waktu dan Melakukan Manajemen Penghitungan Waktu Sendiri agar Lebih Efektif.....	79
Tabel 4.32	Saya Melaporkan Informasi Terbaru Perihal Kepemilikan Kendaraan Saya Kepada Pihak SAMSAT. Misalnya, Saya Jual atau	

	Dikembalikan ke <i>Leasing</i> , maka Saya Melaporkan dan Memblokir Identitas Saya pada Kendaraan Tersebut.....	81
Tabel 4.33	Hasil Uji Normalitas.....	82
Tabel 4.34	Hasil Uji Multikolinearitas.....	83
Tabel 4.35	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	84
Tabel 4.36	Hasil Uji Autokorelasi.....	85
Tabel 4.37	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	86
Tabel 4.38	Hasil Uji-t.....	87
Tabel 4.39	Analisis Regresi.....	89
Tabel 4.40	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien.....	90
Tabel 4.41	Koefisien Determinasi.....	90

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Laporan Realisasi Pendapatan Asli Daerah di Sumatera Selatan Tahun 2022 dan 2023.....	4
Gambar 1.2 Piagam Penghargaan Pelayanan Prima dari MENPARB kepada UPTB SAMSAT Palembang 1 Tahun 2022	6
Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Lokasi UPTB SAMSAT Palembang 1.....	42
Gambar 4.2 Kantor UPTB SAMSAT Palembang 1.....	43
Gambar 4.3 Struktur Organisasi di UPTB SAMSAT Palembang 1.....	44
Gambar 4.4 Diagram Lingkaran Usia.....	47
Gambar 4.5 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin.....	48
Gambar 4.6 Diagram Lingkaran Tingkat Pendidikan.....	48
Gambar 4.7 Diagram Lingkaran Masa Kerja.....	49
Gambar 4.8 Diagram Lingkaran Gaji.....	50
Gambar 4.9 Diagram Lingkaran Frekuensi Menerima Layanan.....	50

DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG

BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
STNK	: Surat Tanda Nomor Kendaraan
SWDKLLJ	: Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas
PAD	: Pendapatan Asli Daerah
WP	: Wajib Pajak
SAMSAT	: Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap
UPTB	: Unit Pelaksana Teknis Badan
TPT	: Tempat Pelayanan Terpadu
PKB	: Pajak Kendaraan Bermotor
NJKB	: Nilai Jual Kendaraan Bermotor
SKPP	: Surat Keterangan Pengganti Pajak
TBPKP	: Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran
TBPKP	: Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
INBERS	: Inovasi bersama
SAMDES	: SAMSAT Desa
UMKM	: Usaha Mikro Kecil dan Menengah
SDM	: Sumber Daya Manusia
PPDW	: Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah
PAP	: Pajak Air Permukaan
BBNKB	: Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
SIM	: Sistem Informasi Manajemen
STPD	: Surat Tagihan Pajak Daerah
SPTPD	: Surat Pemberitahuan Terutang Pajak Daerah
SP	: Standar Pelayanan
SOP	: Standar Operasional Pelayanan

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Dokumentasi
- Lampiran II : Tabel Hasil Kuesioner
- Lampiran III : Kuesioner
- Lampiran IV : Surat Keputusan Skripsi
- Lampiran V : Matriks Bimbingan Seminar Proposal
- Lampiran VI : Lembar Perbaikan Seminar Proposal
- Lampiran VII : Surat Izin Penelitian dari Fakultas ke Instansi
- Lampiran VIII: Surat Balasan Izin Penelitian dari Instansi ke Fakultas
- Lampiran IX : Matriks Bimbingan Ujian Komprehensif
- Lampiran X : Lembar Perbaikan Ujian Komprehensif
- Lampiran XI : Surat Keterangan Pengecekan Similarity

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan pelayanan yang ada di Indonesia dinilai masih buruk (Ombudsman RI, 2023). Pelayanan yang buruk bisa terjadi akibat buruknya birokrasi didalam organisasi tersebut (Maryam, 2016). Adapun gambaran dari buruknya birokrasi tersebut yaitu gemuknya birokrasi dan kewenangan antara lembaga yang tumpang tindih; sistem, metode, prosedur kerja belum tertib, pegawai negeri sipil belum profesional, belum netral dan sejahtera; praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme masih mengakar; koordinasi, integrasi dan sinkronisasi program yang belum terarah, serta disiplin dan etos kerja aparatur negara yang masih rendah (Maryam, 2016). Buruknya semua pelayanan yang dilaksanakan merupakan pengaburan makna birokrasi yang berkembang di masyarakat dan terus berlangsung oleh sikap diamnya masyarakat.

Dalam menanggapi isu buruknya birokrasi di Indonesia, maka salah satunya dibentuklah SAMSAT (Hasan, 2023). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan organisasi pemerintah yang menangani segala tuntutan atau melayani masyarakat mengenai pencatatan berkendaraan dan kepemilikan kendaraan. SAMSAT merupakan kerja dari Pemerintah Provinsi, Asuransi Jasa Raharja, Kepolisian dan Bank Sumsel-babel untuk melaksanakan tugas tersebut. Kantor Bersama ini didirikan dalam rangka mempermudah layanan bagi masyarakat umum dalam proses pembayaran pajak, STNK, dan iuran wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) sehingga memudahkan pengadministrasian pembayaran pajak kendaraan bermotor bagi wajib pajak.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah pada Pasal 4 ayat (1), dijelaskan bahwasannya pajak yang dipungut oleh pemerintah provinsi terdiri atas, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB); Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB); Pajak Alat Berat (PAB); Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB); Pajak Air Permukaan (PAP); Pajak Rokok; dan, Opsen Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MLB). Dan salah satunya dibentuklah Kantor Bersama SAMSAT UPTB Kota Palembang 1, sebagai tempat pelayanan yang memudahkan pengadministrasian pembayaran PKB bagi wajib pajak di wilayah Palembang I. Wilayah Palembang I meliputi 4 Kecamatan di Kota Palembang, yaitu Kecamatan Ilir Barat I, Kecamatan Ilir Barat II, Kecamatan Bukit Kecil, dan Kecamatan Ilir Timur I.

Tabel 1.1
Data BPS Tentang Jumlah Kendaraan Bermotor di Sumatera Selatan
Tahun 2023

17 Kabupaten/Kota	Mobil Penumpang	Bus	Truk	Sepeda Motor	Lainnya	Jumlah
Sumatera Selatan	287760	2163	44270	912588	53997	1300778
Ogan Komering Ulu	10203	75	1297	41497	1810	54882
Ogan Komering Ilir	12136	35	2435	36320	2233	53159
Muara Enim	18697	368	1472	59974	4554	85065
Lahat	10901	116	1914	52861	2839	68631
Musi Rawas	6635	28	1161	27803	2476	38103
Musi Banyuasin	15599	98	2492	48805	3764	70758
Banyuasin	14178	81	3382	76173	4039	97853
Ogan Komering Ulu Selatan	3321	77	447	18040	1362	23247
Ogan Komering Ulu Timur	10289	89	1718	39374	2209	53679
Ogan Ilir	7781	158	1178	30316	1780	39433
Empat Lawang	1762	32	239	6448	951	9432
Pali	3365	8	519	11274	1015	16181
Musi Rawas Utara	2572	15	606	2223	933	11749
Palembang	146729	803	22890	387595	21041	579054
Prabumulih	10098	38	1115	28965	2106	42322
Pagar Alam	3524	116	373	13513	928	17624
Lubuk Linggau	9970	26	1032	31407	1957	44392

Sumber: Data BPS Jumlah Kendaraan Bermotor di Sumatera Selatan, 2023

Berdasarkan jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2023 sebanyak 1.300.778 unit, maka SAMSAT di wilayah Sumatera Selatan harus mampu memanfaatkan layanan dengan lebih baik sesuai dengan penerapan tata kelola pemerintah yang baik guna meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Sumatera Selatan ketika pendapatan diterima.

Tabel 1.2
Jumlah Target dan Realisasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT UPTB 1 Palembang

No	Tahun	Target	Realisasi
1	2022	Rp. 143.035.900.000	Rp. 165.431.281.500
2	2023	Rp. 152.658.219.000	Rp. 158.176.218.937

Sumber: Arsip Pendapatan PKB di SAMSAT UPTB 1 Palembang

Dari data tersebut menunjukkan realisasi pendapatan tahun 2022 melampaui target yang ditetapkan dengan selisih Rp. 22.395.381.500,00. Dan realisasi pendapatan tahun 2023 juga melampaui target dengan selisih Rp. 5.517.999.937,00. Namun, realisasi pendapatan berdasarkan hitungan tahun, dari tahun 2022 ke tahun 2023 mengalami penurunan realisasi pendapatan dari pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penghitungan jumlah realisasi pendapatan di satu wilayah SAMSAT untuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan adalah jumlah penerimaan bersih dari seluruh wilayah SAMSAT di Indonesia. Jumlah penerimaan bersih merupakan hasil dari jumlah pembayaran di SAMSAT UPTB Palembang 1 dan di SAMSAT seluruh Indonesia, dimana identitas wajib pajak berada dilingkungan SAMSAT UPTB Palembang 1, misalnya, ada wajib pajak yang memiliki identitas kendaraan dengan alamat sekitar wilayah Palembang 1 dan membayarkan PKB tahunannya di SAMSAT Muara Dua, maka penerimaan jumlah pembayaran PKB tahunannya akan terhitung menjadi penerimaan bersih di SAMSAT UPTB Palembang 1.

Gambar 1.1 Data Laporan Realisasi Pendapatan Asli Daerah di Sumatera Selatan Tahun 2022 dan 2023


PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
LAPORAN REALISASI ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH
UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR SAMPAI DENGAN 31 DESEMBER 2023 DAN 2022

(dalam rupiah)

Kode Rekening	Uraian	Ref.	Anggaran 2023	Realisasi 2023	Realisasi 2022
4	Pendapatan	5.1.1			
4.1	Pendapatan Asli Daerah	5.1.1.1			
4.1.1	Pendapatan Pajak Daerah	5.1.1.1.1	4.365.163.819.899,00	4.649.349.674.256,16	4.461.152.465.008,25
4.1.2	Pendapatan Retribusi Daerah	5.1.1.1.2	11.273.357.173,00	13.182.254.856,40	12.185.155.716,25
4.1.3	Pendapatan Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah yang Dipisahkan	5.1.1.1.3	160.133.041.509,00	223.885.947.856,26	153.032.882.582,11
4.1.4	Lain-Lain PAD yang Sah	5.1.1.1.4	1.011.081.933.394,00	313.423.871.617,98	304.584.352.371,13
	Jumlah Pendapatan Asli Daerah		5.527.652.181.976,00	5.199.841.748.586,80	4.930.954.855.677,74

Sumber: Data Pemprov Sumatera Selatan tentang Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun 2022 dan 2023

Berdasarkan data diatas, menunjukkan jumlah Realisasi Pendapatan Asli Daerah Sumatera Selatan tahun 2023 sebesar Rp. 4.930.954.855.677,74. Dan jika dilihat dari tabel 1.1 diatas, menunjukkan jumlah Realisasi Pendapatan dari Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT UPTB Palembang 1 tahun 2023 sebesar Rp. 158.176.218.937,00. Dan jika dipersentasekan jumlah Realisasi Pendapatan dari Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT UPTB Palembang 1 terhadap Realisasi Pendapatan Asli Daerah Sumatera Selatan adalah sebesar 3,21%, terhitung baru dari satu wilayah SAMSAT di Sumatera Selatan yaitu SAMSAT Palembang 1. Hal ini menunjukkan banyaknya jumlah wajib pajak yang akan membayarkan pajak kendaraan bermotor tiap tahunnya, maka akan memiliki dampak yang positif dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Dan terhambatnya penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor akan menghambat kelancaran Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Agar penerimaan tetap lancar, peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor tahunan harus didorong dan diperkuat oleh seluruh petugas pemungut pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan di SAMSAT UPTB Palembang 1 dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan. Kesadaran wajib pajak, yang

mencakup pemahaman akan peran pajak dalam pembangunan daerah, berkontribusi signifikan terhadap kewajiban perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2021). Program edukasi yang dilakukan oleh instansi terkait diharapkan dapat meningkatkan kesadaran ini. Pengaruh kesadaran wajib pajak mengacu pada sejauh mana tingkat kesadaran, pemahaman, dan kepatuhan moral wajib pajak terhadap kewajiban mereka dalam membayar pajak. Ini mencakup tingkat pemahaman mereka tentang peraturan perpajakan, tanggung jawab mereka untuk membayar pajak sesuai dengan hukum, dan komitmen moral mereka untuk mematuhi kewajiban pajak mereka dengan sukarela. Menurut Zahrani & Mildawati (2019) Pemahaman perpajakan menjadi penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak. Kekurangan pemahaman masyarakat terhadap pajak menimbulkan kecenderungan untuk tidak membayar pajak, karena mereka tidak mempunyai pemahaman tentang pajak, mereka akhirnya mengabaikan kewajiban perpajakannya, pengetahuan perpajakan menentukan keadaan masyarakat mempelajari tentang pajak. Wajib pajak yang berpengetahuan jika membayar pajak dengan benar, maka tidak akan ada kebingungan dalam membayar pajak.

Kualitas pelayanan juga memengaruhi kepatuhan pembayaran PKB tahunan. Pelayanan yang cepat, transparan, dan responsif membuat wajib pajak merasa lebih puas dan cenderung patuh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan (2022). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan sangat penting dalam mencapai target yang ditetapkan. Diperlukannya kualitas pelayanan yang baik dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan ini, agar wajib pajak patuh membayar pajak kendaraan bermotornya setiap tahun.

Bahwa SAMSAT UPTB Palembang 1 pada tahun 2022 menjadi instansi

pelayanan yang mendapatkan predikat sangat baik atau pelayanan prima dalam penyedia pelayanan di Indonesia oleh MENPANRB, poin yang dinilai adalah petugas menyambut pengunjung dengan ramah dan menjelaskan jika ada yang kebingungan, petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, petugas memberikan pelayanan yang humanis dan bertanggung jawab, petugas memberikan pelayanan yang sesuai ketentuan dan mudah dipahami, petugas menyediakan papan informasi untuk menjelaskan mekanisme dan tahapan pelayanan.

Gambar 1.2 Piagam Penghargaan Pelayanan Prima dari MENPARB kepada UPTB SAMSAT Palembang 1 Tahun 2022



Sumber: Arsip Galeri SAMSAT UPTB Palembang 1

Hal ini menunjukkan adanya pelaksanaan kualitas pelayanan yang sangat baik dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di SAMSAT UPTB Palembang 1 pada tahun 2022. Tentu, hasil ini sangat baik dalam menilai aspek yang diperlukan untuk menjadi contoh pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di SAMSAT seluruh Indonesia. Namun, dalam pelaksanaannya peneliti menilai pada tahap awal, pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di SAMSAT UPTB Palembang 1 ini masih banyak yang harus diperbaiki diantaranya, ketepatan waktu yang diberikan kepada wajib pajak yang terlalu lama, adanya biro jasa yang menghambat masyarakat lain untuk datang ke SAMSAT UPTB Palembang 1 dikarenakan memiliki stigma negatif, dalam memberikan respon lamban dan berbelit-belit, tidak menjawab pertanyaan dengan sopan dan ramah,

menutup diri dan tidak menerima saran dari pelanggan, dan kurangnya komunikasi dan kerja sama antar tim.

SAMSAT UPTB Palembang 1 menargetkan 10.000 wajib pajak patuh setiap tahunnya. Pencapaian jumlah ini menjadi indikator keberhasilan dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran dan pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pengaruh dari kedua faktor tersebut terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor tahunan di SAMSAT UPTB Palembang 1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih baik tentang bagaimana pemerintah dapat meningkatkan penerimaan pajak melalui strategi yang lebih efektif, yang pada gilirannya akan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut, yaitu.

1. Apakah Ada Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di SAMSAT UPTB Palembang 1?
2. Apakah Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di SAMSAT UPTB Palembang 1?
3. Apakah Ada Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di SAMSAT UPTB Palembang 1?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor tahunan di SAMSAT UPTB Palembang 1.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor tahunan di SAMSAT UPTB Palembang 1.
3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor tahunan di SAMSAT UPTB Palembang 1.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kajian studi Ilmu Administrasi Publik serta sebagai referensi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan tema atau metode yang sama.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bantuan pemikiran dalam pemecahan masalah-masalah realitas sosial dan kegiatan kelembagaan yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- Asep, A. (2018). *Metodologi Penelitian: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*.
- Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. (2022). *Laporan Tahunan tentang Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor*.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Depdiknas. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.
- Devano, S., & Rahayu, S. K. (2006). *Perpajakan: Konsep, Teori Dan Isu*. Prenada Media Grup.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2021). Analisis Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Perpajakan*.
- Fandy Tjiptono. (2003). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi Offset.
- Fitria, D. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Applied Business and Economics*. 4(1): 30-34.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, A. A. (2004). *Paradigma Baru perpajakan Indonesia Perspektif*. Integrita Dinamika Press.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Revisi). Gava media.
- Hasan, P. (2023). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar*.
- Hidarayat, R. dan Suci, R.W. 2022. Pengaruh kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak bumi dan Bangunan di kota Bandung. *Riset & Jurnal Akuntansi*. 6(4): 2548-7507.
- Ismawan, I. (2001). *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*. PT. Alex Media Kompetindo.
- Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 49.

- Kodung, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat kota Manado)*. IAIAN Manado.
- Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. In *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi: Vol. 2(1)* (pp. 1267–1283). Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi.
- Malati, G. N., & Asalam, A. G. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pemungut/kolektor Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor P2 Tahun 2020 (studi Kasus Pada Kabupaten Sumedang). *E-Proceedings of Management*, 8(6).
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1).
- Moleong, L. j. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, J. A. (2016). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Semarang)*.
- Ombudsman RI. (2023). Pelayanan Publik Kita Masih Buruk. *Ombudsman RI*.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289.
- Parasuraman A., Zeithaml VA., & Berry LL. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press A Division of Macmillan Inc.
- Prasetyo, B., & Jannah, H. (2005). *Metodologi Penelitian*. Penerbit Andi.
- Rizkiyani, (2018). Pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak dengan mediasi pengetahuan dan kesadaran perpajakan pada kantor wilayah DJP Semarang. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial*.7(2): 7384.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318.
- Saputra, R. (2015). Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kabupaten Pasaman). *Jurnal Akuntansi*, 3(1).

- Saragih, A., & Eko, S. (2007). *Statistika untuk Penelitian*. Penerbit Salemba Empat.
- Sarifah, N., Sukidin, S., & Hartanto, W. (2020). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan (Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember). *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 14(2), 352–356.
- Siahaan, DLP. (2022). *Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan roda empat di samsat jakarta barat tahun 2018–2020*.
- Silaen, M., & Widiyono, A. (2013). *Statistik untuk Penelitian*. Graha Ilmu.
- Siwi, A. M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris di Kelurahan Giripurwo Kecamatan Wonogiri). *Naskah Publikasi. Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Sugiyono. (2001). *Memahami Penelitian Administratif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukmawati, I., & Massie, J. D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(3).
- Sulistyawati, A., Made, N., & Seminari, N. K. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Indus Ubud Gianyar*.
- Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh pemahaman pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(4).