

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, DAN PEMUTIHAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) TERHADAP PENERIMAAN
PAJAK PADA KANTOR BAPENDA PROVINSI SUMATERA SELATAN
UPTB KOTA PRABUMULIH**



Skripsi Oleh :
Miranda Octaviana
01031382025190
Akuntansi

Diajukan Sebagai Syarat Lulus Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Bapenda Provinsi Sumatera Selatan UPTB Kota Prabumulih

Disusun oleh :

Nama : Miranda Octaviana

NIM : 01031382025190

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan

13 September 2024

Dosen Pembimbing



Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak., CA

NIP. 196608201994022001

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, DAN PEMUTIHAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) TERHADAP PENERIMAAN PAJAK
PADA KANTOR BAPENDA PROVINSI SUMATERA SELATAN UPTB KOTA
PRABUMULIH

Disusun oleh :

Nama : Miranda Octaviana
NIM : 01031382025190
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada Senin, 30 September 2024 dan telah memenuhi syarat diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 18 November 2024

Pembimbing

Penguji

Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak, CA
NIP. 196608201994-22001

Nilam Kesuma, S.F., M.Si, Ak
NIP. 198207282023212026



Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Hasni Yusrianti, S.E., M.A.A.C., Ak..CA
NIP. 197212152003122001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Miranda Octaviana
NIM : 01031382025190
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian : Perpajakan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, DAN PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA KANTOR BAPENDA PROVINSI SUMATERA SELATAN UPTB KOTA PRABUMULIH

Pembimbing : Ermadiani, S.E., M.M., Ak, CA
Tanggal Ujian : 30 September 2024

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak saya sebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar di kemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Palembang, 18 November 2024
Pembuat Pernyataan



Miranda Octaviana
NIM. 01031382025190

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Setetes keringat yang keluar dari tubuh orangtuaku,
ada seribu langkahku untuk maju”

*“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan
Kesanggupannya”*

(QS. Al-Baqarah 2:286)

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- 1. Allah SWT dan Rasiulullsh SAW**
- 2. Kedua orang tuaku tercinta**
- 3. Kakak, adikku, dan keluarga besar**
- 4. Sahabat-sahabatku**
- 5. Universitas Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayahnya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Bapenda Provinsi Sumatera Selatan UPTB Kota Prabumulih” sebagai syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) pada program strata satu di Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Sriwijaya.

Pada penelitian ini menggunakan data primer berupa data yang didapatkan dari kuisisioner penelitian dan data diolah melalui SPSS. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran konstruktif. Akhir kalimat, penulis mengucapkan maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini.

Palembang, 18 November 2024

Miranda Octaviana
NIM 01031382025190

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin memberikan penghargaan dan menyampaikan ucapan terima kasih kepada :\

1. **Allah SWT** dan **Rasulullah SAW** dan para sahabatnya.
2. Bapak **Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si** selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak **Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Ibu **Dr. Hasni Yusrianti, S.E., M.A.A.C., Ak., CA** selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Ibu **Meita Rahmawati, S.E., M.ACC, Ak** selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis.
6. Ibu **Ermadiani, S.E., M.M., Ak., CA** selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, masukan, arahan, nasihat, pengetahuan, dan motivasi penulis selama masa penulisan skripsi ini.
7. Ibu **Nilam Kesuma, S.E., M.Si., Ak** selaku penguji Ujian Komprehensif penulis yang telah banyak memberikan saran dan masukan atas penulisan skripsi ini.
8. Seluruh **Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya** yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang sangat bermanfaat dan berguna selama penulis menjalankan perkuliahan.
9. **Staf Tata Usaha dan Perpustakaan** atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh perkuliahan.

10. **Miranda Octaviana**, Penulis sendiri. Terimakasih atas semua kontribusi yang telah diberikan, terimakasih telah kuat dan bertahan sejauh ini. Juga terimakasih atas kesabaran, ikhlas, dan semangat dalam melakukan penulisan skripsi ini.
11. **Kedua Orang Tua Tercinta, Kepada** Bapak Hermanto dan Ibu Rita Supriyatin terimakasih telah banyak berkorban atas materi, kasih sayang, kepercayaan serta dukungan penuh terhadap penulis.
12. Teristimewa kepada pemilik **NRP 31200148440498**, terimakasih telah menjadi seseorang yang selalu ada untuk penulis, dan telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Terimakasih sudah mau mendengarkan keluh kesah penulis, mendukung, serta menghibur penulis. Terimakasih telah menjadi bagian dari hidup penulis, semoga semua keinginan selalu diberikan kemudahan.
13. **Sahabat penulis**, Febby Pracesha yang selalu menemani penulis dalam keadaan apapun dan telah banyak berkontribusi dalam penulisan skripsi ini.
14. **Teman-teman penulis**, sedari SD-SP-SMA, Ronaldowati tercinta, serta teman satu Angkatan di Prodi S1 Akuntansi 2020.

Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas bantuan, dukungan, dan motivasi yang telah diberikan.

Palembang, 18 November 2024
Penulis

Miranda Octaviana
NIM 01031382025190

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Saya dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa :

Nama : Miranda Octaviana
NIM : 01031382025190
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang / Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sannksi Pajak, dan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Bapenda Provinsi Sumatera Selatan UPTB Kota Prabumulih

Telah diperiksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses*-nya dan saya setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Palembang, 18 November 2024

Dosen Pembimbing

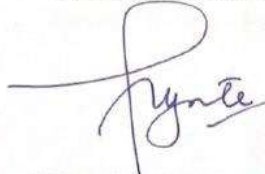


Ermadiani, S.E., M.M., Ak, CA

NIP. 196608201994022001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Hasni Yusrianti, S.E., M.A.A.C., Ak, CA

NIP. 197212152003122001

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Bapenda Provinsi Sumatera Selatan UPTB Kota Prabumulih

Oleh :
Miranda Octaviana

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Bapenda Provinsi Sumatera Selatan UPTB Kota Prabumulih. Jenis data pada penelitian ini adalah data primer. Data primer digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner yang dibuat untuk mengumpulkan informasi tersebut dan kemudian diisi oleh responden berdasarkan jawaban mereka atas serangkaian pertanyaan yang diberikan. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Isaac dan Michael dengan 269 jumlah responden. Analisis yang digunakan ialah analisis statistic deskriptif dengan software SPSS 29.0. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berpengaruh positif terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Bapenda Provinsi Sumatera Selatan UPTB Kota Prabumulih.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Penerimaan Pajak*

Pembimbing,

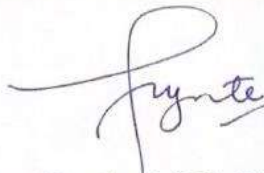


Ermadiani, S.E., M.M., Ak, CA

NIP. 19660820199422001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Hasni Yusrianti, S.E., M.A.A.C., Ak., CA

NIP. 19721215200312201

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TAX SANCTIONS, AND
VEHICLE TAX WHITENING
MOTORIZED (PKB) AGAINST TAX REVENUE
AT THE SOUTH SUMATRA PROVINCIAL BAPENDA OFFICE, UPTB,
PRABUMULIH CITY**

By:
Miranda is Octaviana

This study aims to determine the Effect of Service Quality, Tax Sanctions, and Motor Vehicle Tax (PKB) Whitening on Tax Revenue at the South Sumatra Provincial Bapenda Office, UPTB, Prabumulih City. The type of data in this study is primary data. The primary data used in this study is a questionnaire created to collect such information and then filled out by respondents based on their answers to a series of questions given. The sampling technique carried out in this study was using the Isaac and Michael formula with 269 respondents. The analysis used was a descriptive statistical analysis with SPSS 29.0 software. The results of this study stated that Service Quality, Tax Sanctions, and Motor Vehicle Tax (PKB) Whitening had a positive effect on Tax Revenue at the South Sumatra Provincial Bapenda Office, UPTB, Prabumulih City.

Keywords: *Service Quality, Tax Sanctions, Motor Vehicle Tax Whitening, Tax Revenue*

Advisor,

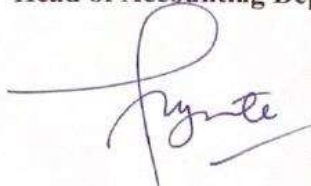


Ermadiani, S.E., M.M., Ak, CA

NIP. 19660820199422001

Acknowledge,

Head of Accounting Departement



Dr. Hasni Yusrianti, S.E., M.A.A.C., Ak., CA

NIP. 19721215200312201

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA DIRI

Nama : Miranda Octaviana
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Prabumulih, 04 Oktober 2002
Agama : Islam
Alamat : Jl. Bangka RT/RW 003/002 Kelurahan Gunung Ibul Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih
Email : octavianamiranda0@gmail.com



PENDIDIKAN FORMAL

Sekolah Dasar : SD Negeri 50 Prabumulih
Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 8 Prabumulih
Sekolah Menengah Kejuruan : SMK Negeri 1 Prabumulih
Sekolah Tinggi : Universitas Sriwijaya

PENGALAMAN

PT Waskita Precast Palembang (Magang) : September – Oktober
PT Pegadaian Cabang Prabumulih (Magang): Saat ini

DAFTAR ISI

BAB 1	7
PENDAHULUAN	7
1.1 Latar Belakang Masalah	7
1.2 Tujuan Penelitian	11
1.3 Manfaat Penelitian	12
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Teori Atribusi	13
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1. Pajak	14
2.2.2 Pajak Daerah	16
2.2.3 Pajak Kendaraan Bermotor	17
2.2.4 Objek Pajak Kendaraan Bermotor	19
2.2.4. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor	20
2.2.5 Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	21
2.2.6 Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor	21
2.2.7 Sanksi Pajak	23
2.2.8 Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	24
2.2.9 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pemikiran	36
2.4 Pengembangan Hipotesis	37
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	37
2.4.2 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor . 38	
2.4.3 Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	38
BAB III	40
METODE PENELITIAN	40

3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Populasi dan Sampel	40
3.2.1 Populasi.....	40
3.2.2 Sampel.....	41
3.3 Definisi Operasional Variabel	43
3.4 Jenis dan Sumber Data	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6 Teknik Analisis Data	47
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	48
3.7 Uji Kualitas Data	48
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	49
3.7.2 Pengujian Hipotesis.....	51
3.8 Definisi Variabel.....	53
3.8.1 Variabel Dependen	53
3.8.2 Variabel Independen.....	53
BAB IV.....	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	54
4.1.1 Kondisi Geografis	54
4.2 Gambaran Umum Responden	56
4.3 Hasil Penelitian.....	60
4.4 Pembahasan Akhir	69
BAB V	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
Daftar Pustaka.....	75

Daftar Tabel

Tabel 1 Daftar Pertumbuhan Wajib Pajak di Kota Prabumulih.....	8
Tabel 2 Data Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Prabumulih.....	10
Tabel 3 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 4 Definisi Operational Variabel.....	40
Tabel 5 Jenis Kelamin Responden	57
Tabel 6 Usia Responden	58
Tabel 7 Pekerjaan Responden.....	59
Tabel 8 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	61
Tabel 9 Hasil Uji Validitas	62
Tabel 10 Hasil Uji Realibilitas.....	64
Tabel 11 Hasil Uji Normalitas.....	65
Tabel 12 Hasil Uji Multikolinieritas	67
Tabel 13 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	68
Tabel 14 Hasil Uji Simultan (Uji F)	69

Daftar Gambar

Gambar 1. Kerangka Pemikiran	36
Gambar 2. P-P Plot Uji Normalitas dengan SPSS.....	78

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	89
Lampiran 2 Karakteristik & Tanggapan Responden	97
Lampiran 3 Uji Validitas	127
Lampiran 4 Reliabilitas	128
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	129
Lampiran 6 Uji Hipotesis	130

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia ialah salah satu negara berkembang yang membutuhkan banyak dana untuk pemerataan pembangunan dan pelaksanaan kesejahteraan rakyat diberbagai bidang, Arasi (2022). Saat ini kontribusi utama dan yang paling besar dari penerimaan negara berawal dari pajak. Pembangunan nasional biasanya selalu berdampak kepada pembangunan daerah. Secara teori ini merupakan suatu kegiatan yang berlangsung dengan terus menerus dan berkesinambungan mempunyai tujuan untuk kesejahteraan rakyat. Dalam mencapai pembangunan nasional yang optimal, diperlukan adanya pembiayaan pembangunan baik yang berasal dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Salah satu pendapatan yang dihasilkan oleh pemerintahan daerah yaitu pajak.

Pajak adalah kontribusi wajib orang pribadi atau badan kepada negara yang terutang dan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara yang sebesar besarnya untuk kemakmuran rakyat. Pajak ialah sumber awal dari penerimaan yang paling banyak dan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan pembangunan nasional, Arasi (2022). Pada daerah mempunyai potensi yang diharapkan mampu diusahakan dengan baik, supaya pemerintah daerah dapat menaikkan pendapatan asli daerahnya. Setiap daerah berkeinginan memiliki Pendapatan Asli Daerah yang sama dengan standar maksimal. Salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah yang kontribusinya paling banyak pada tiap daerah yaitu Pajak Daerah, yang dimana salah satu Pajak Daerah ialah Pajak Kendaraan Bermotor. Pajak Kendaraan bermotor adalah salah satu

kontribusi dalam pendapatan daerah yang pendapatannya tergolong besar dan digunakan dalam anggaran otonomi daerah.

Salah satu indikator dari meningkatnya penerimaan pajak sendiri muncul dari kualitas pelayanan, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar dorongan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak. Begitu juga sebaliknya, jika wajib pajak menerima kualitas pelayanan yang kurang baik maka wajib pajak segan untuk melakukan kewajibannya untuk membayar pajak. Wajib pajak yang melakukan keterlambatan pembayaran akan dikenakan sanksi administrasi berupa denda pada tarif pembayaran pajak setiap tahunnya. Semakin lama wajib pajak menunda pembayaran maka semakin besar denda yang akan dikenakan. Sanksi pajak sendiri dapat berpengaruh pada penerimaan pajak dikarenakan wajib pajak yang telah lama menunggak kebanyakan tidak akan lagi membayar kewajiban pajaknya. Selain itu hal yang menunjang penerimaan pajak yaitu adanya program pemutihan pajak yang dimana program ini diadakan oleh pemerintah provinsi sumatera selatan yang gunanya untuk meringankan wajib pajak yang menunggak pembayaran pajak pada tahun-tahun sebelumnya. Tujuan lain dari diadakan pemutihan pajak kendaraan yaitu penghapusan denda administrasi dan biaya balik nama kendaraan, atas program ini akan mempermudah wajib pajak dan mempengaruhi juga tingkat penerimaan pajak. Berikut instansi yang membawahi berjalannya penerimaan pembayaran kendaraan bermotor ialah Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) melalui Kantor Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT). Tanggung jawab dari kewajiban pembayaran pajak, sebagai pencerminan kewajiban kenegaran dalam bidang perpajakan berada pada tangan anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi berjalannya kewajiban tersebut. Hal ini sesuai dengan sistem self assessment yang dianut oleh Sistem Perpajakan Indonesia. Pemerintah untuk hal ini Direktorat Jenderal Pajak, sesuai dengan fungsinya berkewajiban menyelenggarakan penyuluhan, pelayanan, serta pengawasan.

Pada saat menyelenggarakan fungsi tersebut, Direktorat Jenderal Pajak mengusahakan sebaik baiknya dalam memberi pelayanan kepada masyarakat berdasarkan visi lalu misi Direktorat Jenderal Pajak, Awalina (2022)

Berdasarkan Pergub Sumatera Selatan nomor 20 tahun 2022 mengenai Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dapat dipungut oleh Kantor Samsat yang diantaranya terdapat kerjasama beberapa instansi pemerintah yaitu antara lain adalah Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) untuk mengurus Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah (Ditlantas Polda) untuk mengurus Regident Ranmor, dan PT Jasa Raharja (Persero) untuk mengurus pembayaran SWDKLLJ (Jasa Raharja). Kantor Adapun tabel pertumbuhan wajib pajak yang terdata pada UPTB Kota Prabumulih sebagai berikut :

Tabel 1 Daftar Pertumbuhan Wajib Pajak di Kota Prabumulih

Tahun	Jumlah Wajib Pajak
2020	2053
2021	1995
2022	39.194
2023	45.334

Sumber : bps.sumsel.go.id

Berdasarkan tabel diatas dapat terlihat pertumbuhan kendaraan bermotor dari tahun ke tahun pada Kota Prabumulih sifatnya berfluktuasi atau naik turun. Pada tahun 2021 mengalami penurunan dari 2053 menjadi 1995 kemudian pada tahun 2022 mengalami kenaikan yang cukup signifikan dengan jumlah awal 1995 menjadi 39.194. Setelah itu pada tahun 2023 mengalami kenaikan lagi menjadi 45.334. Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor berpotensi sangatlah besar jika dilihat dari pertumbuhan wajib pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya.

Meningkatnya jumlah operasi kendaraan dari tahun ke tahun menjadi salah satu upaya untuk membenahi atau meningkatkan penerimaan pajak daerah Kota Prabumulih tetapi dalam upaya tersebut terdapat beberapa kendala antara lain kurangnya Kualitas Pelayanan dalam memenuhi kewajiban yang mengakibatkan meningkatnya jumlah tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor. Akibat dari kurangnya Kualitas Pelayanan pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak mengakibatkan Sanksi Pajak dari tahun ke tahun berfluktuasi. Pemerintah Daerah diharapkan dapat meminimalkan jumlah tunggakan pajak dengan program pemutihan pajak kendaraan bermotor yang diadakan hampir setiap tahunnya. Selain itu, terdapat pengenaan sanksi berpadenda kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan keterambatan pembayaran pajak. Program tersebut ditetapkan oleh Pemerintah Provinsi dengan tujuan untuk meningkatkan Penerimaan Pajak kendaraan bermotor daerah Kota Prabumulih.

Pengertian penerimaan pajak menurut UU Nomor 4 Tahun 2014, adalah: “Penerimaan perpajakan adalah semua penerimaan negara yang terdiri atas pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional”. Berdasarkan Undang-Undang no 14 tahun 2015 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara tahun anggaran 2016, Penerimaan Pajak adalah semua penerimaan Negara yang terdiri atas Pendapatan Pajak Dalam Negeri dan Pendapatan Pajak Perdagangan Internasional. Jika tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya tinggi, sanksi pajak yang berlaku untuk wajib pajak yang menunggak tinggi, dan program pemutihan pajak yang dilakukan oleh pemerintah berjalan dengan baik maka diharapkan agar penerimaan pajak pun menjadi meningkat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang berbunyi “bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”

Menurut Mardiasmo (2018), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dengan diberikannya sanksi pajak yang tinggi kepada wajib pajak yang mempunyai tunggakan, diharapkan agar membuat mereka jera sehingga membuatnya bersedia untuk membayar tunggakan pajaknya agar membuat penerimaan pajak tersebut meningkat.

Tabel 2 Data Penerimaan PKB Kota Prabumulih

Tahun	PKB
2020	Rp. 68.237.427.475
2021	Rp. 68.617.285.675
2022	Rp. 70.571.451.100
2023	Rp. 81.743.616.850

Sumber: bps.sumsel.go.id

Peneliti tertarik melakukan penelitian ini dikarenakan peneliti akan menguji seberapa besar pengaruh positif/negatif Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Pemutihan Pajak Kendaraan terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Prabumulih, maka dari itu peneliti akan melakukan pengamatan dan penelitian terhadap judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Kantor Bapenda Provinsi Sumatera Selatan UPTB Kota Prabumulih”.

1.1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat menarik beberapa rumusan masalah, berikut diantaranya :

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPTB Kota Prabumulih?
2. Bagaimana pengaruh Sanksi Pajak terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPTB Kota Prabumulih?
3. Bagaimana pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPTB Kota Prabumulih?
4. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPTB Kota Prabumulih?

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPTB Kota Prabumulih
2. Untuk mengetahui pengaruh Sanksi Pajak terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPTB Kota Prabumulih
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPTB Kota Prabumulih
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPTB Kota Prabumulih

1.3 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Praktis

Penulis berharap dari penelitian ini dapat menjadi sarana informasi dan dapat memberikan referensi penelitian selanjutnya mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terhadap Penerimaan Pajak Bapenda Provinsi Sumatera Selatan UPTB Kota Prabumulih.

B. Manfaat Teoritis

- Bagi Penulis

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan memperluas literatur serta pengalaman tersendiri terhadap hal baru dengan mengkaji Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak dan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terhadap Penerimaan Pajak Bapenda Provinsi Sumatera Selatan UPTB Kota Prabumulih.

- Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mempermudah pembaca dalam mencari referensi dan juga sebagai masukan bagi para pengambil keputusan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak dan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terhadap Penerimaan Pajak Bapenda Provinsi Sumatera Selatan UPTB Kota Prabumulih.

Daftar Pustaka

- Abdi, A. S., & Faisol, I. A. (2023). Pengaruh Pemutihan Pajak, Samsat Keliling, E-Samsat, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bangkalan. *Neo-Bis*, 12(1), 91-108.
- Aprilia, J. T., Widiyanto, M. K., & Radjikan, R. (2023). Efektivitas Inovasi Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling Kota Surabaya Selatan Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 3(03), 140-146.
- Arrasi, R., & Dela. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 10(1), 91–102.
- Awalina, P., & Puspitasari, A. D. (2022). Analisis Efektivitas Program Pemutihan, Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak, dan Layanan SAMSAT Keliling Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. *JCA (Jurnal Cendekia Akuntansi)*, 2(2), 76-85.
- Budiarti, F., & Fadhilah, H. (2022). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pemutihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Pajajaran I Kota Bandung. *Riset Akuntansi dan Perbankan*, 16(1), 657-672.
- CITY, B. (2020). Pengaruh Penerapan Samsat Keliling, Samsat Corner, Dan Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Batam The Influence Of Application Of Samsat Periphery, Samsat. *Measurement*, 14(1), 1-9
- Devia, S. (2021). Analisis Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Medan Selatan (Doctoral dissertation). Ferry, W. (2020). Pengaruh Pemutihan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 1(5), 68–88. <https://doi.org/10.32524/jkb.v1i1.626>
- Dwipayana, Dewi, Suryani, (2020). Implikasi Dari Sanksi Administrasi Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Samsat Renon Denpasar).
- Ekasari, (2017). Tingkat Efektivitas Penerapan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Daerah (Studi Kasus pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota).
- Ghassani, N. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi

- perpajakan sebagai variabel moderating (studi empiris pada wajib pajak orang pribadi di kota Mataram).
- Gustaviana, S. (2020). Pengaruh Program E-Samsat, Samsat Keliling, Pemutihan PKB, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Operasi Kepolisian Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Ba. *Akuntansi*, 1(1), 20–29. <https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma>
- Hartanti, H., Alviani, R. K., & Ratiyah, R. (2020). Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 5(1), 125. <https://doi.org/10.51211/joia.v5i1.1327>
- Mardiasmo. (2018). Perpajakan-Edisi Terbaru 2018. Yogyakarta: Andi Offset.
- Paparang, (2020). Pengaruh Persepsi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor UPTD PPD di Sangihe Talaud Sitaro di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara).
- Siti Kurnia Rahayu. (2010). Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Triyani, Luluk. (2017). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Grobogan). Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhamadiyah Semarang.
- Wardani, Rumiyaun (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib 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 di Samsat Drive Thru Bantul).