

**PENGARUH AKSES PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DI KOTA PALEMBANG**



Skripsi oleh

**NYIMAS INDAH DWIRIZKA**

**01031181621024**

**Jurusan Akuntansi**

*Diajukan untuk Memenuhi Syarat Meraih Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2020**

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**  
**PENGARUH AKSES PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK**  
**TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**  
**KENDARAAN BERMOTOR**

Disusun oleh:

Nama : Nyimas Indah Dwirizka

NIM : 01031181621024

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Disetujui untuk digunakan dalam Ujian Komprehensif.

**Tanggal Persetujuan**

**Dosen Pembimbing**

Tanggal

Ketua,


: 10 November 2020

  
Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak  
NIP. 196503111992032002

Tanggal

Anggota,

: 4 November 2020

  
Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak  
NIP. 196608201994022001

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Pengaruh Akses Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang**

Disusun oleh,

Nama : Nyimas Indah Dwirizka  
NIM : 01031181621024  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 23 Desember 2020 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Inderalaya, 25 Desember 2020

Panitia Ujian Komprehensif

Ketua,

Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak.

NIP. 196503111992032002

Anggota,

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

NIP. 196608201994022001

Anggota,

Meita Rahmawati, S.E., M.Acc., Ak.

NIP. 198605132015042002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi

**ASLI**

JURUSAN AKUTANSI

FAKULTAS EKONOMI UNSRI

1/2/21

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA

NIP.197303171997031002

## SURAT PERNYATAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nyimas Indah Dwirizka  
NIM : 01031181621024  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

**“Pengaruh Akses Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang”**

Pembimbing:

Ketua : Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak  
Anggota : Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak  
Tanggal Ujian : 23 Desember 2020

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Isi yang terdapat di dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Inderalaya, 24 Desember 2020



Nyimas Indah Dwirizka

NIM. 01031181621024

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

1. *“See no evil, hear no evil, speak no evil”*.
2. *“Whatever life plants for you, bloom with grace”*.
3. *”Whatever, big or small, you are you after all”*. – **BTS, Paradise**
4. *“Even if you’re not perfect, you’re limited edition”*. – **RM, Do You**
5. *“It’s great to be ambitious and aim for more and more to be happy in the future. As i’ve lived up until now, but i think it’s one of the nicest ways to live life if you know how to enjoy what is in the present”*. – **RM**
6. *“Happiness is not something you have to achieve, you can still feel happy during the process of achieving something”*. – **RM**

### PERSEMBAHAN

- Allah SWT
- Kedua Orangtua dan kakakku
- Keluarga besar
- Bapak/Ibu Dosen
- Teman-teman seperjuangan
- Almamater

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Akses Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang menjadi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu demi sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun. Penulis berharap semoga penulisan skripsi ini bisa memberikan manfaat baik untuk penulis sendiri, wajib pajak yang menjadi responden kuesioner, pembaca skripsi ini, serta bagi seluruh UPTB di Kota Palembang agar dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan yang berguna untuk ke depannya.

Indralaya, 29 Desember 2020

Penulis,

Nyimas Indah Dwirizka

## UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT, atas segala nikmat yang telah diberikan.
2. Rektor Universitas Sriwijaya, Bapak **Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE** beserta jajarannya.
3. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, Bapak **Prof. Dr. Mohammad Adam, SE., ME** beserta jajarannya.
4. Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, Bapak **Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA** dan Ibu **Dr. E. Yusraini, S.E., M.Si., Ak** selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Bapak **Drs. H Burhanuddin, M.Acc., Ak** selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak nasehat dan arahan dari semester awal hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Ibu **Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak** selaku dosen pembimbing skripsi I yang telah banyak memberikan bimbingan, kritis, saran, dan pengarahan dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Ibu **Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak** selaku dosen pembimbing skripsi II yang telah banyak memberikan bimbingan, kritis, saran, dan pengarahan dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Ibu **Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak** selaku dosen penguji Seminar Proposal yang telah memberikan waktu, saran, dan dukungan kepada penulis.
9. Ibu **Meita Rahmawati, S.E., M.Acc., Ak.** selaku dosen penguji Ujian Komprehensif yang telah memberikan waktu, saran, dan dukungan kepada penulis.
10. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmunya selama masa studi.
11. Seluruh staf dan karyawan di Jurusan Akuntansi khususnya **Kak Adi** dan **Mbak Novi**, bagian tata usaha, dan ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah banyak membantu dalam semua proses yang diperlukan.
12. Kedua orang tuaku, Ayah Kemas Achmad Ridhuan dan Ibu Evi Martah, terima kasih yang tak terhingga karena sudah membesarkanku

hingga saat ini, terima kasih atas doa-doa yang selalu kalian berikan untukku, terima kasih atas semua dukungan baik materil maupun moril. *I'm sorry that i can't be a perfect daughter.* Dan maaf karena harus menunggu lama untuk melihat Ika memakai gelar S.E. *I love you both.*

13. *To my one and only sister, thank you for all the back ups that you've set it for me. Thank you for always understanding me when our parents don't. And thank you for all your "silent helps". (Ps. Please dont correct my grammer).*
14. Untuk seluruh keluarga besarku, terima kasih atas semua doa dan dukungan yang telah kalian berikan. *I appreciate that.*
15. Untuk teman keluh kesahku selama perkuliahan, Indri Larasati, Widya Delima Yustika, Endra Anggara dan Bima Herlambang yang sudah menjadi tempat bersandar satu sama lain dalam menghadapi kehidupan perkuliahan. *Tons of love for you guys.*
16. *To my beloved high school mates,* Riska Suci Oktaviani, Masayu Nadia Hania P, dan Eliana yang selalu ada setiap saat. Terima kasih telah menjadi teman-teman yang selalu menghilangkan rasa penat saat dibutuhkan. *You guys are the only friend that i can talk freely about everything.*
17. Untuk Della Febriana dan Henny Yuniarti Rabeka yang selalu perhatian menanyakan kabar perkuliahan, terima kasih atas semua doa dan dukungannya.
18. Teman-teman Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya angkatan 2016, terima kasih atas kebersamaan selama menjalani perkuliahan.
19. *To BTS, the one that i adore and respect, thank you for your music, performance, and all contents that you always give to us. Thank you for being the one that can comfort me when i'm down. You and your messages help us all.*
20. Responden yang telah membantu dalam mengisi kuesioner untuk penelitian ini.
21. *And last but not least, i would like to thank to myself for being able to carry everything until now. Thanks for enjoying your life. And sorry for the ungrateful words that i've said. You're amazing.*

Indralaya, 29 Desember 2020

Nyimas Indah Dwirizka



## SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami Dosen Pembimbing Skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dari mahasiswa :


Nama : Nyimas Indah Dwirizka  
NIM : 01031181621024  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan  
Judul Skripsi : **“Pengaruh Akses Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang”**.

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

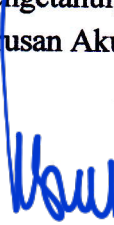
Ketua,

Inderalaya, 24 Desember 2020  
Anggota,

  
Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak  
NIP. 196503111992032002

  
Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak  
NIP. 196608201994022001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Akuntansi

  
Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA  
NIP. 197303171997031002

## ABSTRAK

### **Pengaruh Akses Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang**

Oleh:

**Nyimas Indah Dwirizka**

**Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak**

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

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh akses pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dengan variabel independen berupa akses pajak dan kualitas pelayanan pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang mempunyai kendaraan bermotor dan membayar pajak kendaraan bermotor di seluruh UPTB di kota Palembang. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 responden. Data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *convenience sampling*. Program olah data yang digunakan adalah program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 23. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), dan uji parsial (uji statistik t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel akses pajak dan kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci: Akses Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

Ketua,



Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak  
NIP. 196503111992032002

Anggota,



Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak  
NIP. 196608201994022001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA  
NIP. 197303171997031002

## ABSTRACT

### **The Influences of Tax Access and Quality of Tax Service on Vehicle Taxpayer Compliance in Palembang City**

By:

**Nyimas Indah Dwirizka**  
**Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak**  
**Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak**

The main aim of this study is to empirically test the influences of tax access and quality of tax service on compliance of vehicle taxpayer in Palembang city. The dependent variable used in this study is vehicle taxpayer compliance with tax access and quality of tax service as its independent variable. Population used in this research is all taxpayers who own vehicle and pay vehicle tax in all UPTBs in Palembang city. The number of sample used totally is 100 respondents. The data used in this study is primary data. The sampling technique used in this study is convenience sampling. SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 23 is used as data program. The analysis methods used, are analysis multiple linier regression, determination coefficients ( $R^2$ ), and partial test (t statistical test). The results of this study showed that tax access and quality of tax service have positive and significant effect towards vehicle taxpayer compliance in Palembang city.

Keywords: Tax Access, Quality of Tax Service, Vehicle Taxpayer Compliance

Chairman,



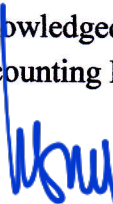
Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak  
NIP. 196503111992032002

Member,



Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak  
NIP. 196608201994022001

Acknowledged by,  
Head of Accounting Department



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak, CA  
NIP. 197303171997031002

## RIWAYAT HIDUP

Nama : Nyimas Indah Dwirizka

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat, tanggal lahir : Palembang, 25 Agustus 1998

Agama : Islam

Status : Belum Nikah

Alamat : Jl. Telaga Swidak Lr. Rukun 4 No. 993 RT. 32 RW. 07  
Kelurahan 14 Ulu, Kec. Seberang Ulu 2, Palembang,  
Sumatera Selatan

Email : [ikadwirizka@gmail.com](mailto:ikadwirizka@gmail.com)



### **Pendidikan**

1. SD Negeri 98 Palembang
2. SMP Negeri 16 Palembang
3. SMA Negeri 8 Palembang
4. Universitas Sriwijaya

### **Pengalaman Kerja**

1. Magang di Bank Indonesia (periode 10 Juni - 28 Juni 2019)

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Teori Atribusi ( <i>Atribution Theory</i> ).....	9
2.1.2 Pajak.....	10
2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	17
2.1.4 Kepatuhan Pajak .....	19
2.1.5 Akses Pajak.....	20
2.1.6 Kualitas Pelayanan Pajak .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	22
2.3 Kerangka Pemikiran .....	32
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	32
BAB III METODE PENELITIAN .....	34
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	34
3.2 Populasi dan Sampel.....	34
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	36
3.6 Teknik Analisis Data.....	37
3.6.1 Statistik Deskriptif .....	37
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	38
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.6.4 Uji Hipotesis .....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
4.1.1	Deskripsi Penyebaran Kuesioner .....	43
4.1.2	Demografi Responden .....	44
4.2	Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	46
4.3	Hasil Uji Kualitas Data .....	47
4.3.1	Hasil Uji Validitas Data .....	47
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas Data .....	48
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	49
4.4.1	Hasil Uji Normalitas .....	49
4.4.2	Hasil Uji Multikolinearitas .....	50
4.4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	51
4.5	Hasil Uji Hipotesis.....	52
4.5.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
4.5.2	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	53
4.5.3	Uji Parsial (Uji Statistik t) .....	54
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		58
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran .....	58
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	59
DAFTAR PUSTAKA .....		61

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Negara Republik Indonesia sebagian besar penerimaannya berasal dari pembayaran pajak. Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009, “pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa menurut Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang selama ini sangat membantu dalam pembangunan negara. Dari data APBN 2019, pendapatan negara dilaporkan sebesar Rp2.165,1 triliun. Angka Rp 1.786,4 triliun didapatkan dari penerimaan perpajakan, Rp 378,3 triliun didapatkan dari Penerimaan Negara Bukan Pajak dan Rp 0.4 triliun didapatkan dari Hibah (<https://www.kemenkeu.go.id/apbn2019>). Dari data tersebut jelas bahwa pajak memiliki kontribusi yang besar dalam pembangunan negara.

Pajak pusat dan pajak daerah merupakan bagian dari jenis-jenis pajak. Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan bea materai adalah cakupan dari pajak pusat. Dan banyak sekali pajak-pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah, salah satunya Pajak Kendaraan Bermotor.

Sekarang, kendaraan merupakan kebutuhan yang harus dimiliki oleh setiap orang. Kendaraan membantu orang-orang untuk berpindah-pindah tempat. Tak

dipungkiri sekarang jalanan penuh dengan kendaraan. Orang-orang berlalu lalang menuju tempat tujuannya dengan menaiki kendaraan bermotor dengan alasan efisiensi dan efektivitas. Menurut data dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, jumlah kendaraan di Indonesia setiap tahunnya terus bertambah. Berikut adalah jumlah kendaraan bermotor di kota Palembang

**Tabel 1.1. Data Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Palembang Tahun 2013-2017**

<b>Tahun</b>	<b>Roda 2</b>	<b>Roda 4</b>	<b>Jumlah</b>
<b>2013</b>	768.375	208.826	977.201
<b>2014</b>	834.810	226.696	1.061.506
<b>2015</b>	877.947	243.647	1.121.594
<b>2016</b>	888.449	254.698	1.143.147
<b>2017</b>	924.459	258.511	1.182.970

Sumber: BAPENDA Provinsi Sumatera Selatan dalam Wulandari dan Khairani (2018)

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah kendaraan bermotor di kota Palembang meningkat dari tahun ke tahun. Berdasarkan laman berita viva.co.id, untuk jumlah kendaraan di Kota Palembang sendiri tercatat sudah melebihi kapasitas jalan di kota Palembang. Menurut catatan Badan Pendapatan Daerah setempat, setidaknya hingga 2018 sudah ada 1.066.403 kendaraan memadati kota Palembang. Kendaraan itu berupa roda empat sebanyak 276.500 unit dan roda dua 789.903 unit. Pertambahan jumlah kendaraan bermotor ini berpengaruh ke pendapatan daerah yaitu dari pemungutan pajak kendaraan bermotor.

**Tabel 1.2. Data Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Palembang yang Melakukan Pembayaran Tahun 2013-2017**

<b>Tahun</b>	<b>Roda 2</b>	<b>Roda 4</b>	<b>Jumlah</b>
<b>2013</b>	380.755	145.934	526.689
<b>2014</b>	401.742	158.108	559.850
<b>2015</b>	399.501	161.522	561.023
<b>2016</b>	385.822	164.912	550.734
<b>2017</b>	394.435	172.329	566.764

Sumber: BAPENDA Provinsi Sumatera Selatan dalam Wulandari dan Khairani (2018)



Dilihat dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa hanya sekitar 50% saja kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti masih banyak masyarakat kota Palembang yang tidak patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor adalah jenis pajak provinsi yang dibayarkan oleh Wajib Pajak pemilik kendaraan bermotor kepada pemerintah daerah. Pajak Kendaraan Bermotor ini juga merupakan salah satu pajak provinsi yang menjadi salah satu penyumbang terbesar pendapatan asli daerah untuk membiayai pembangunan daerah provinsi (Masita, 2019).

Kepatuhan Wajib Pajak menjadi faktor penting untuk meningkatkan pendapatan daerah. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan yang di dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela (Barus, 2016). Persoalan kepatuhan wajib pajak seharusnya menjadi perhatian banyak pihak. Upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak memanglah tidak mudah. Dibutuhkan kerjasama dari berbagai kalangan terutama pemerintah dan masyarakat (Fatmawati, 2016). Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Salah satunya dengan cara meningkatkan dan memperbaiki akses serta kualitas pelayanan pajak.

Pada tahun 2019 kemarin, pemerintah Provinsi Sumatera Selatan menambah delapan Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) baru di Sumatera Selatan, 2 diantaranya berada di kota Palembang, yaitu UPTB Palembang 3 yang berada di wilayah Alang-alang Lebar dan UPTB Palembang 4 wilayah Kenten Sako. Pemerintah mengharapkan dengan adanya penambahan unit ini maka

pelayanan kepada Wajib Pajak akan semakin baik, sehingga tidak ada lagi alasan bagi wajib pajak untuk tidak membayar pajak.

Wajib pajak juga seringkali tidak memiliki banyak waktu untuk membayar pajak. Belum lagi melihat antrian dalam membayar pajak kendaraan bermotor ini sangat panjang. Dengan waktu yang tidak banyak tersebut membuat masyarakat malas untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Adanya penambahan unit ini bisa sedikit membantu mengurangi antrian pajak tersebut. Kondisi dari tempat pembayaran pajak ini berarti juga menjadi pertimbangan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Tempat pembayaran pajak yang baik dapat diukur dengan tersedianya akses pajak yang efektif dan efisien serta kualitas dari pelayanan pajak yang diberikan memenuhi standar. Berarti dengan akses pajak dan kualitas pelayanan pajak yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Akses pajak merupakan pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau Wajib Pajak, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan-jalan di sekitarnya dan kejelasan rute, sehingga memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Barus, 2016). Akses pajak yang baik dapat memudahkan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sarlina dkk (2019) dikatakan bahwa akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Yunianti dkk (2019) mengatakan bahwa akses pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Faktor lain yang bisa mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah kualitas pelayanan pajak yang diberikan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Aparat Pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak (Supadmi, 2009). Kurang responsifnya institusi pelaksana pelayanan pajak akan berdampak pada berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak. Pelayan pajak masih dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak sehingga wajib pajak merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungannya (Kusuma, 2017).

Rukmana (2013) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Pelayanan yang berkualitas membuat wajib pajak patuh dalam membayar pajak. Kemampuan untuk memberikan layanan yang memuaskan dapat mengukur kualitas layanan, dapat memberikan layanan dengan responsif, sopan santun, dan sikap yang dapat dipercaya yang dipegang oleh petugas pajak. Selain itu, juga memudahkan untuk membuat hubungan komunikasi yang baik, memahami apa yang dibutuhkan oleh wajib pajak, menyediakan fasilitas fisik termasuk fasilitas komunikasi yang memadai, dan karyawan yang ahli di bidangnya (Sari dan Susanti, 2014).

Pelayanan yang berkualitas membuat wajib pajak patuh dalam membayar pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah dkk (2016)

dan juga Utama (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Namun penelitian yang dilakukan oleh Novitasari (2015) mengatakan hal yang sebaliknya yaitu kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan latar belakang masalah dan perbedaan hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian. Maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Akses Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

- a) Bagaimana akses pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?
- b) Bagaimana kualitas pelayanan pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a) Untuk menguji secara empiris pengaruh akses pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- b) Untuk menguji secara empiris kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### a) Manfaat Teoritis

Bukti empiris dapat diberikan dalam penelitian ini tentang pengaruh akses pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil penelitian ini juga dapat berguna sebagai bahan acuan atau informasi bagi para peneliti lain/mahasiswa/masyarakat umum yang ingin meneliti atau melewati permasalahan dalam bentuk yang sama atau yang berhubungan dengan masalah ini.

### b) Manfaat Praktis

#### 1. Bagi Peneliti

Peneliti diharapkan dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan dan juga dapat menerima wawasan dan pengetahuan tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

#### 2. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau sumber untuk peneliti lain dalam melaksanakan penelitian. Sehingga dapat memberikan manfaat bagi pihak lain yang membutuhkannya sebagai sumbangan pemikiran.

#### 3. Bagi Masyarakat

Peneliti mengharapkan dari penelitian ini dapat menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menunaikan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Dan juga diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan kepada masyarakat luas tentang pentingnya pajak,

khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), bagi pembangunan daerah.

#### 4. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam rangka mempertahankan atau meningkatkan kinerja Pemerintah Daerah Kota Palembang dan juga memberikan masukan dalam melaksanakan pekerjaannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno. 2013. *Akuntansi Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik. 2019. *Jumlah Kendaraan di Palembang Tahun 2013-2017*. <https://sumsel.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/259>. Diakses 15 Oktober 2019.
- Barus, Stephanie Amelia Handayani. (2016). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *JOM Fekon*. 3 (1). 295-309.
- Dharma, Gede Pani Esa & Ketut Alit Suardana. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 6 (1). 340-353.
- Djaali. 2008. *Skala Likert*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Fatmawati, Neli. 2016. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *UMY Repository*. 1-25.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi. 2005. *Akuntansi Pajak*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Widiasarana.
- Ilhamsyah, Randi dkk. 2016. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*. 8 (1). 1-9.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2019. *APBN 2019*. <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2019>. Diakses 14 Oktober 2019.
- Kusuma, Kartika Candra. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo). *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi*. 5 (3). 1-14.

## DAFTAR PUSTAKA (Lanjutan)

- Masita. 2019. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Biaya Kepatuhan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum, dan Program SAMSAT *Corner* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. *JSAM: Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen*. Vol. 1 (3).
- Masyhuri dan M. Zainuddin. (2008). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Morissan. 2014. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novitasari, Rosalina. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak di SAMSAT Semarang III. *Jurnal Akuntansi Universitas Dian Nuswantoro Semarang*.
- Parasuraman, Zeithaml, Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality Its Implication Future Research. *Journal of Marketing*, 49: h: 41-50.
- Putra, Adi. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Kereliasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 14 (2): h: 151-160, Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 5 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang. Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 62. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retibusi Daerah. Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 130. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Resmi, Siti. 2013. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rukmana, Dian Ayu. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kinerja Lembaga terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Pinang. *Jurnal: Akuntansi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang*.



## DAFTAR PUSTAKA (Lanjutan)

- Sari, R.A. & Neri Susanti. (2014). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma. *Ekombis Review*. 63-78.
- Sarlina, Leni., Kurniawan, Asep & Umiyati, Indah. (2019). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Fairvalue: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*. 1 (2). 146-160.
- Sugiarto dkk. 2001. *Teknik Sampling*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*. 4 (2). 1-14.
- Susilawati, K.E. & Ketut, B. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 4 (2), 345-357.
- Utama, I Wayan Mustika. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*. 2 (2). 452-470.
- Viva.co.id. 2018. *Lebih dari 1 Juta Kendaraan Kini Padati Palembang*. <https://www.viva.co.id/berita/nasional/993222-lebih-dari-1-juta-kendaraan-kini-padati-palembang>. Diakses 3 Desember 2019.
- Waluyo. 2017. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wikipedia. 2017. *Pengertian Akses*. <https://id.wikipedia.org/wiki/Akses>. Diakses 14 Oktober 2019.
- Wulandari, Ndaru & Siti Khairani. 2018. Pengaruh Pelayanan SAMSAT di Tempat Umum Terhadap Kemauan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang. *STIE MDP*.
- Yunianti, Linda Nur dkk. (2019). The Influence Of Awareness, Moral Obligations, Tax Access, Service Quality and Tax Sanctions On Taxpayer Compliance In Paying Motor Vehicle Tax. *Journal of Accounting and Strategic Finance*. 2 (1). 1-13.