

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SOSIALISASI, DAN
PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI



**STIE MULTI DATA PALEMBANG
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
PALEMBANG
2021**

STIE MULTI DATA PALEMBANG

Program Studi Akuntansi
Skripsi Sarjana Ekonomi
Semester Gasal Tahun 2020/2021

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SOSIALISASI, DAN PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PALEMBANG

Audrey Nathan Iglesias

1721210009

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sosialisasi dan program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kepatuhan dan teori tingkah laku. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak dikota palembang. Teknik pengambilan sampel dengan rumus slovin. Sampel yang diperoleh berjumlah 100 wajib pajak. data dianalisis dengan uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan bantuan aplikasi spss versi 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sosialisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajiib pajak, sedangkan pemutihan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, Pemutihan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Untuk mewujudkan pembangunan nasional tentunya bukan hal yang mudah untuk saat ini. Pemerintah dengan kebijakannya memberikan wewenang kepada masing - masing daerah untuk bisa mengatur dan menciptakan perekonomiannya sendiri sehingga setiap daerah dapat mandiri dalam mengelola dan menghidupi perekonomiannya sendiri atau dikenal dengan otonomi daerah. Hal itu tertera dalam Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Untuk bisa menjalankan suatu pemerintahan dibutuhkan suatu sumber pendapatan. Seperti yang tertulis di dalam Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 berbunyi bahwa Sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) terdiri dari hasil retribusi daerah, hasil pajak daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah, dana pertimbangan dan hasil – hasil lain yang sah.

Tetapi seperti yang kita ketahui di Indonesia saat ini masih dilanda Pandemi COVID 19, dan provinsi sumatera selatan menduduki peringkat ke 7 kasus COVID 19 lalu Palembang menjadi kota terbanyak kasus COVID 19 di Sumatera Selatan. Dampak dari Pandemi COVID 19 ini adalah penurunan perekonomian masyarakat dan penurunan Pendapatan Asli Daerah (PAD) kota Palembang, dikarenakan adanya penurunan

Pendapatan Asli Daerah (PAD) maka secara tidak langsung hal tersebut berdampak langsung terhadap pembangunan di daerah yang terdampak.

Dari berbagai sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) sektor pajak merupakan pendapatan terbesar, Pajak daerah merupakan bentuk dari realisasi pelaksanaan otonomi daerah. Menurut UU No. 28 Tahun 2009, “Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar besarnya kemakmuran rakyat”. Seperti yang terdapat di provinsi Sumatera Selatan sektor pajak merupakan penyumbang kontribusi terbesar pada penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Salah satu sumber pajak daerah yang dikelola oleh pemerintah Provinsi Sumatera Selatan adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak provinsi yang memberikan kontribusi terbesar pada Pendapatan Asli Daerah.

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah daerah Palembang dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) tersebut adalah mendongkrak penerimaan pajak dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) membuat berbagai kebijakan baru seperti meningkatkan kualitas pelayanan, sosialisasi, dan pemutihan pajak kendaraan bermotor yang ditujukan untuk pembebasan pengenaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan

meringankan warga dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) bagi kendaraan yang administrasinya telah habis.

Menurut Kabar dalam News.ddtc.co.id (Selasa, 28 juli 2020) realisasi penerimaan pajak dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) hingga Juni 2020 sudah mencapai Rp460,85 miliar atau sekitar 45,78% dari target penerimaan pajak daerah dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahun ini sebesar Rp985,15 miliar. Tentunya hal ini akan mempengaruhi pencapaian target Anggaran Penerimaan Belanja Daerah (APBD) Sumatera Selatan tahun 2020.

Tabel 1.1

Wajib Pajak Yang Melakukan Kewajiban Dan Yang Tidak Melakukan Kewajibannya Membayar PKB Yang Terdaftar Di Kantor BAPENDA Kota Palembang Dari Tahun 2016 - 2020

Tahun	Jumlah Kendaraan Roda 2	Wajib Pajak Yang Melakukan Kewajiban Membayar PKB	Wajib Pajak Yang Tidak Melakukan Kewajiban Membayar PKB	Persentase %
2016	352.300	294.719	57.581	83,65%
2017	285.930	247.300	38.630	86,48%
2018	292.547	236.100	56.447	80,70%
2019	671.076	487.813	183.263	72,69%
2020	720.174	536.934	183.240	74,55%

Sumber :Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan (2021)

Dapat dilihat dari tabel 1.1 di atas bahwa jumlah kendaraan pada tahun 2016-2018 mencapai persentasi 80% sedangkan pada tahun 2019-2020 persentase yang dicapai hanya sebesar 74% artinya tahun 2019-2020

mengalami penurunan yang cukup jauh. Dapat dipahami bahwa masih banyak wajib pajak yang tidak melakukan pembayaran PKB daripada yang telah membayar PKB.

Demi upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak diperlukan adanya upaya-upaya dari pemerintah terutama pemerintah daerah. Upaya yang dilakukan yaitu dengan memberikan insentif pajak berupa adanya pemutihan pajak kendaraan dan meningkatkan kesadaran dari wajib pajaknya. Hal ini yang dilakukan oleh Gubernur Sumatera Selatan dengan mengeluarkan peraturan berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 22 Tahun 2016. Kebijakan pajak yang dilakukan pemerintah adalah dengan mengadakan pemutihan pajak kendaraan bermotor tentang pembebasan pokok Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), sanksi administrasi, dan pembebasan pengenaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Pemutihan pajak mengenai Pajak Kendaraan Bermotor ini merupakan penarikan dana masyarakat yang selama ini menunggak pembayar pajak kendaraan bermotor. Menurut sumsel.idntimes.com (Jumat 24 Juli 2020) pemutihan pajak direalisasikan dari tanggal 1 Agustus 2020 sampai 23 Desember 2020. Pemutihan perpajakan dan kesadaran Wajib pajak merupakan hal penting dalam meningkatkan kepatuhan Wajib pajak. Pemutihan pajak kendaraan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh negara guna menertibkan para Wajib pajak yang telah lama tidak membayarkan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan dengan cara tidak atau menghapus beban denda

keterlambatan pembayaran selama periode tertentu. Kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, membayar dan melapor pajak serta memenuhi hak dan kewajibannya sebagai Wajib pajak. Semakin Wajib pajak sadar maka kepatuhan Wajib pajak itu sendiri akan meningkat sehingga penerimaan daerah akan semakin naik dan pembangunan daerah akan berjalan dengan lancar. Namun, apabila kesadaran Wajib pajak rendah maka akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya dan melanggar peraturan perpajakan yang berlaku.

Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak menjadi masalah penelitian yang menarik untuk diteliti. Beberapa peneliti menganalisis mengenai kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah Ferizal Ahmad Afianto (2017) yang berjudul “Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi di D.I Yogyakarta” Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sedangkan kualitas pelayanan fiskus dan biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain itu penelitian lain yang dilakukan Ida Ayu Dewi Widnyani dan Ketut Alit Suardana (2016) yang berjudul “Pengaruh Sosialisasi,

Sanksi dan Persepsi Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor”. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Sosialisasi, Sanksi dan Persepsi Akuntabilitas berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Adapun penelitian yang dilakukan Randi Ilhamsyah (2016) yang berjudul “Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak yang paling dominan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan William Ferry (2017) yang berjudul “Pengaruh Pemutihan Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Palembang”. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa penerapan kebijakan pemutihan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Aditia Iwan Rizki Nugraha (2015) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor”. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan

bahwa Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Oktaviane Lidya Winerungan (2013) yang berjudul “Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP DI KPP Manado Dan KPP Bitung” Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung.

Kepatuhan merupakan pokok permasalahan yang telah sering diteliti dimana Pemutihan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak menjadi faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak terdapat perbedaan hasil penelitian sebelumnya. Membuat peneliti menjadi tertarik untuk meneliti ulang tentang pemutihan pajak, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan pengkajian masalah ini dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, dan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang?
2. Apakah Sosialisasi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang?
3. Apakah Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang?
4. Apakah Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, dan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengambil judul mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, dan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang”**

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang.

3. Untuk Mengetahui Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang.
4. Untuk Mengetahui Apakah Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, dan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Akademis

Bila tujuan dari penelitian diatas tercapai maka diharapkan penulis dan pembaca dapat mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, dan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang

1.5.2 Manfaat Praktis

Bila tujuan dari penelitian diatas tercapai maka dapat memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

- a. Bagi SAMSAT Kota Palembang, sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan membayar pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak yang dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sosialisasi dan pemutihan pajak.

- b. Bagi aparat pajak/fiskus, sebagai masukan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.
- c. Bagi Wajib Pajak, sebagai masukan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan membayar pajak.
- d. Bagi peneliti lain dapat digunakan sebagai bahan referensi apabila ke depan ingin melakukan penelitian sejenis

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, penulis akan membahas mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penelitian

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, penulis akan membahas mengenai landasan teori yang sejalan dengan penelitian, penelitian terdahulu yang dijalankan sebagai dasar dalam perumusan hipotesis serta kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini, penulis akan membahas mengenai metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, objek atau subjek penelitian, teknik pengambilan sampel, jenis data yang diperlukan, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis akan membahas mengenai pengolahan terhadap data yang telah diperoleh yang berkaitan dengan pembahasan masalah yang sedang diteliti penuli. Di dalam bab ini terdapat gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian serta pembahasan penelitian

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, penulis akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diperoleh dan penulis akan memberikan saran bagi perusahaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam, 2013. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS. 21. Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati, 2010. PERPAJAKAN INDONESIA : Teori dan Teknis Perhitungan, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto, Danang. 2016. Metodologi Penelitian Akuntansi. Bandung., PT Refika Aditama.
- Supardi. 2013. Aplikasi Statistika dalam penelitian. Smart, Jakarta.
- Tukiran Taniredja & Hidayati Mustafidah. 2014. Penelitian Kuantitatif. Bandung, Alfabet.
- Waluyo. 2013. Perpajakan Indonesia. Salemba Empat, Jakarta.
- Ajzen, I. (2005). Attitudes, Personality, and Behavior. 2nd Edition. New York: Open University Press.
- Sulistianingrum, 2009. Kualitas Pelayanan Administrasi dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Setia budi Satu). Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.
- Ida Ayu Dewi Widnyani dan Ketut Alit Suardana (2016) "Pengaruh Sosialisasi, Sanksi dan Persepsi Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor" Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia.
- Atik, dan ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Randi Ilhamsyah (2016) "Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (STUDI SAMSAT KOTA MALANG)" Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang
- William Ferry (2017) "Pengaruh Pemutihan Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan

Bermotor Di Kota Palembang” fakultas Bisnis dan Akuntansi Universitas Katolik Musi Charitas, Palembang

Hendarsyah, Deni, 2009. “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”, Ekonomi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “, Jakarta,

Ferizal Ahmad Afianto, 2017. “Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi di D.I Yogyakarta” Yogyakarta

Tjiptono. 2001. Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen, Yogyakarta: BPFPE.

Husein Umar. (2005), Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis, Jakarta: Grafindo Persada

Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta

Sugiyono. 2004. Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta.

<https://news.ddtc.co.id/jangan-salah-pemutihan-pajak-kendaraan-hanya-berlaku-di-samsat-ini--22668>

<https://sumsel.idntimes.com/news/sumsel/muhammad-rangga-erfizal/kabar-baik-pemutihan-pajak-kendaraan-di-sumsel-mulai-1-agustus-2020nbsp>

<https://www.online-pajak.com/pemutihan-pajak-kendaraan-bermotor>

Ghozali, I. (2016) Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management* Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Nurmantu, Safri. 2010. Pengantar Perpajakan. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.

Nurmantu, Safri. 2009. Pengantar Perpajakan. Yayasan Obor Indonesia

Devano dan Rahayu, 2006. “Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu”. Kencana. Jakarta.

Widi widodo, 2010. Moralitas, budaya dan kepatuhan pajak. Bandung : Alfabeta

Danang Sunyoto. 2012. Dasar-dasar manajemen pemasaran. Cetakan Pertama. Yogyakarta : CAPS.

Kuncoro, Mudrajat. 2013. Mudah Memahami & Mengannaisis Indikator Ekonomi. Yogyakarta : UPP STIM YKPN

Santoso, Slamet 2013. Statistika Ekonomi plus Aplikasi SPSS, Ponorogo : Umpo Press

Ghozali, Imam. 2018 Aplikasi Analisis Mutivariat dengan program IBM SPSS 25.
Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung :
Alfabeta

