

**PENGARUH SANKSI ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh :

**Finka Dien Lestari**

**2019120017**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul : Pengaruh Sanksi Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Prabumulih

Disusun Oleh :

Nama : Finka Dien Lestari

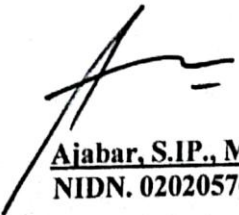
NIM : 2019120017

Program Studi : Akuntansi

Dibuat sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih.

	Menyetujui :		
	Nama Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
1.	<u>Meirani Betriana, S.E., M.Si</u> NIDN. 0205058302 Pembimbing I	<u>25 Juli 2023</u>	 _____
2.	<u>Siska Alfiati, S.P., M.Si</u> NIDN. 0011038201 Pembimbing II	<u>25 Juli 2023</u>	 _____

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Prabumulih

  
Ajabar, S.IP., M.M  
NIDN. 0202057601

## LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI

Judul : Pengaruh Sanksi Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Prabumulih

Disusun Oleh :

Nama : Finka Dien Lestari

NIM : 2019120017

Program Studi : Akuntansi

Dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih.

Menyetujui :  
Ketua Penguji



Meirani Betriana, S.E., M.Si  
NIDN. 0205058302

Anggota Penguji I



Siska Alfiati, S.P., M.Si  
NIDN. 0011038201

Anggota Penguji II



Bayu Dharmaraga, S.E., M.Si  
NIDN. 0217019402

Anggota Penguji III



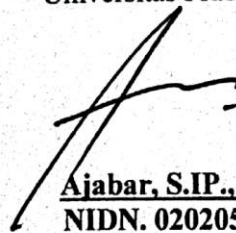
Chairani Adelina, S.E., M.Si  
NIDN. 0220049202

Anggota Penguji IV



Linggariama, S.E., M.Si  
NIDN. 0221018201

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Prabumulih



Ajabar, S.IP., M.M  
NIDN. 0202057601

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Finka Dien Lestari

NIM : 2019120017

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Sanksi Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Prabumulih” merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan norma, etika, dan pedoman penulisan skripsi atau adanya klaim dari pihak lain terhadap keaslian hasil karya saya ini, maka saya siap menanggung resiko dan sanksi yang dijatuhkan kepada saya tanpa melibatkan nama lembaga tempat saya mendapatkan gelar sarjana.

Prabumulih, Agustus 2023  
Yang Membuat Pernyataan,

Finka Dien Lestari  
2019120017

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

“Apapun yang menjadi takdirmu pasti akan mencari jalannya sendiri untuk menemukanmu”. -Ali bin Abi Thalib-

“Semua hal dalam hidupmu, mengajarmu sesuatu” -Halimah Alaydrus-

“Suatu hari, kamu akan menjadi sebuah ingatan untuk beberapa orang. Lakukan yang terbaik untuk menjadi yang baik”. -Finka Dien Lestari-

“Long Story Short, I Survived”

### **Kupersembahkan pada :**

- ❖ Kedua Orang Tua Tercinta
- ❖ Adik adikku tersayang
- ❖ Nenek ku dan semua keluarga
- ❖ Sahabat dan teman seperjuangan

## ABSTRAK

**Finka Dien Lestari (2019120017):** “Pengaruh Sanksi Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Prabumulih”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sanksi administrasi perpajakan, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat kota prabumulih. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang bersumber dari kuesioner yang disebarakan kepada seluruh responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Populasi yang digunakan adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar dan melakukan pembayaran pajak di Kantor Samsat Kota Prabumulih. Sampel terpilih sebanyak 99 responden dengan teknik insidental sampling. Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa sanksi administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, serta sanksi administrasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

**Kata kunci:** Sanksi Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of tax administration sanction, service quality on motor vehicle tax compliance at Samsat in the city of Prabumulih. The type of research used in quantitative research, the data source used in this research is primary data from questionnaires distributed to all respondents. The data analysis method used in this research is multiple regression analysis. The population used is motor vehicle taxpayers who are registered and make tax payments at samsat in prabumulih. The selected sample was 99 respondents using incidental sampling technique. The results in this study state that tax administration sanctions have a significant effect on motor vehicle taxpayer compliance, service quality has a significant effect on motor vehicle taxpayer compliance, and administrative sanctions and service quality jointly effect motor vehicle taxpayer compliance.*

**Keywords : Tax Administration Sanction, Service Quality, Taxpayer Compliance**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik dan hidayah nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Sanksi Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”**.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Yuniar Pratiwi, S.Si., M.Si selaku Rektor Universitas Prabumulih.
2. Bapak Ajabar, S.IP., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih.
3. Bapak Bayu Dharmaraga, S.E., M.Si selaku Ketua Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih.
4. Ibu Meirani Betriana, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Siska Alfiati, S.P., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Ariswan, S.E., M.M selaku Kepala UPTB BAPENDA Kota Prabumulih dan Bapak IPDA A. Eki T.A., S.H selaku Kanit Reg Ident Samsat Kota Prabumulih.
6. Kepada Orang Tua, Ayah dan ibuku tercinta terima kasih karena sudah selalu mendoakan, dan memberikan semangat, cinta serta dukungan tanpa henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.



7. Kedua adikku, Salsa Dien Anraeni dan Farel Dien Syahputra. Terima kasih atas semangat, doa, dukungan serta cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat dan lebih bersinar lagi, adik adikku.
8. Sahabat penulis, Sindy, Mia, Auzi dan Balqis. Terima kasih atas segala bantuan, waktu, dan kebaikan yang diberikan kepada penulis, terima kasih karena telah mendukung tanpa saling menjatuhkan.
9. Teman-teman seperjuangan jurusan Akuntansi angkatan 2019 Universitas Prabumulih.
10. Dan yang terakhir, terima kasih kepada diri sendiri Finka Dien Lestari. Terima kasih karena telah kuat dan bertahan sampai sejauh ini, kamu hebat Finka, ayo berkembang lebih indah lagi.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca. Semoga rahmat dan hidayah-Nya senantiasa berlimpah kepada kita semua. Aamiin.

Prabumulih, Agustus 2023

Finka Dien Lestari

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI.....	x
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2. Manfaat Praktis.....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
Error! Bookmark not defined.	
2.1 Teori	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2.1.1 Sanksi Administrassi Perpajakan	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2.1.2 Kualitas Pelayanan	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2.2 Penelitian Terdahulu	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2.3 Kerangka Pemikiran	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	

Secara Parsial

**Error! Bookmark not defined.**

2.4 Hipotesis

**Error! Bookmark not defined.**

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Error! Bookmark not defined.

3.1 Jenis Penelitian

**Error! Bookmark not defined.**

3.2 Jenis dan Sumber Data

**Error! Bookmark not defined.**

3.2.1 Jenis Data

**Error! Bookmark not defined.**

3.2.2 Sumber Data

**Error! Bookmark not defined.**

3.3 Teknik Pengumpulan Data

**Error! Bookmark not defined.**

3.4 Populasi dan Sampel

**Error! Bookmark not defined.**

3.4.1 Populasi

**Error! Bookmark not defined.**

3.4.2 Sampel

**Error! Bookmark not defined.**

3.4.3 Teknik Sampling

**Error! Bookmark not defined.**

3.5 Definisi Operasional Variabel

**Error! Bookmark not defined.**

3.6 Metode Analisis

**Error! Bookmark not defined.**

3.6.1 Uji Instrumen

**Error! Bookmark not defined.**

3.6.1.1 Uji Validitas

**Error! Bookmark not defined.**

3.6.1.2 Uji Reliabilitas

**Error! Bookmark not defined.**

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

**Error! Bookmark not defined.**

3.6.2.1 Uji Normalitas

**Error! Bookmark not defined.**

3.6.2.2 Uji Multikolinearitas

**Error! Bookmark not defined.**

3.6.2.3 Uji Heterokendasitas

**Error! Bookmark not defined.**

3.6.3 Analisis Regresi

**Error! Bookmark not defined.**

3.6.3.1 Analisis Regresi Berganda

**Error! Bookmark not defined.**

3.6.4 Uji Hipotesis

**Error! Bookmark not defined.**

3.6.4.1 Uji t

**Error! Bookmark not defined.**

3.6.4.2 Uji F

**Error! Bookmark not defined.**

3.6.4.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Error! Bookmark not defined.

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

**Error! Bookmark not defined.**

4.1.1 Sejarah Singkat Samsat

**Error! Bookmark not defined.**

4.1.2 Visi dan Misi Samsat Kota Prabumulih

**Error! Bookmark not defined.**

4.1.3 Struktur Organisasi SAMSAT Kota Prabumulih

**Error! Bookmark not defined.**

4.2 Tugas Struktur Organisasi

**Error! Bookmark not defined.**

4.3 Hasil Penelitian

**Error! Bookmark not defined.**

4.3.1 Hasil Uji Instrumen

**Error! Bookmark not defined.**

4.3.2 Uji Asumsi Klasik

**Error! Bookmark not defined.**

4.3.3 Analisis Regresi

**Error! Bookmark not defined.**

4.3.4 Uji Hipotesis

**Error! Bookmark not defined.**

4.3.4.1 Uji t

**Error! Bookmark not defined.**

4.3.4.2 Uji F

**Error! Bookmark not defined.**

4.3.4.3 Uji Determinan ( $R^2$ )

**Error! Bookmark not defined.**

4.4 Pembahasan

**Error! Bookmark not defined.**

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Error! Bookmark not defined.

5.1 Kesimpulan

**Error! Bookmark not defined.**

5.2 Saran

**Error! Bookmark not defined.**

## **DAFTAR PUSTAKA**

Error! Bookmark not defined.

## **LAMPIRAN**

Error! Bookmark not defined.

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jumlah Unit Kendaraan Bermotor di Kota Prabumulih .....	4
Tabel 2.1 Macam-macam Sanksi Administrasi .....	<b>Error! Bookmark</b>
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	<b>Error! Bookmark</b>
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark n</b>
Tabel 4.3 Hasil Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark</b>
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark</b>
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas .....	<b>Error! Bookmark</b>
Tabel 4.9 hasil Uji t .....	<b>Error! Bookmark</b>
Tabel 4.10 Hasil Uji F .....	<b>Error! Bookmark</b>
Tabel 4.11 Hasil Uji Determinan .....	<b>Error! Bookmark</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark n</b>
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	<b>Error! Bookmark n</b>
Gambar 4.5 Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark n</b>
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	<b>Error! Bookmark n</b>
Gambar 4.8 Hasil Uji Persamaan Regresi .....	<b>Error! Bookmark n</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**



Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2 Tabulasi Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 8 Hasil Uji Persamaan Regresi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 9 Hasil Uji t .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 10 Hasil Uji F .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 11 Hasil Uji Determinan (R <sup>2</sup> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Semakin pesatnya perkembangan zaman membuat seluruh lapisan masyarakat menjadi semakin terpacu untuk dapat memenuhi segala kebutuhannya. Salah satunya yaitu kebutuhan akan alat transportasi. Alat transportasi, seperti kendaraan bermotor tidak lagi menjadi barang mewah bagi masyarakat, melainkan telah menjadi salah satu kebutuhan pokok mereka dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Seiring dengan meningkatnya pendapatan masyarakat maka tingkat daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor untuk memenuhi kebutuhan alat transportasi mereka pun menjadi semakin meningkat. Hal ini tentu saja akan berdampak pada meningkatnya pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya. Perkembangan jumlah kendaraan bermotor yang semakin meningkat ini, menyebabkan jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor semakin meningkat.

Indonesia memiliki dua sumber pendapatan negara, salah satunya yang menjadi sumber penerimaan yang cukup besar dan juga sumber dana yang penting bagi pembangunan nasional adalah pajak. Pajak yang dikelola pemerintah pusat merupakan sumber penerimaan negara di dalam APBN, sedangkan pajak yang dikelola pemerintah daerah merupakan sumber penerimaan daerah di dalam APBD. Pajak adalah pungutan terhadap masyarakat oleh negara berdasarkan

undang-undang yang bersifat memaksa, dan terutang yang wajib dibayar dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang merupakan sumber utama bagi penerimaan negara khususnya pada (APBN). Hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik (Hidayat & Maulana, 2022)

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan pajak yang bersifat objektif, bergantung pada objek yang dikenakan pajak yang berada dalam kepemilikan atau penguasaan wajib pajak. Banyaknya masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor saat ini menyebabkan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor juga meningkat setiap tahunnya. Meningkatnya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor tentu saja pemerintah daerah mengharapkan akan meningkat pula penerimaan pajak kendaraan bermotor. Seiring dengan meningkatnya penerimaan pajak kendaraan bermotor tentu saja didukung oleh kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. (Annisa, 2020)

Sanksi Administrasi merupakan salah satu alat yang berperan penting untuk mencegah terjadinya kecurangan perpajakan, sanksi administrasi adalah suatu alat yang digunakan oleh pejabat negara yang berwenang untuk mengatur para pelanggar pajak yang bersifat administratif, bunga, denda dan kenaikan adalah contoh sanksi pajak yang bersifat administratif. Sanksi menjadi sebuah jaminan bahwa wajib pajak tidak akan melalaikan dan tidak melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak, dengan adanya sanksi yang memberi efek jera, kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Dalam pelaksanaan sanksi pajak,

fiskus harus aktif dan dituntut untuk disiplin dalam memberikan sanksi kepada wajib pajak yang melanggar untuk membuat masyarakat patuh dan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan (Mardiasmo, 2019)

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Salah satu upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Suari, dkk (2019)

Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang undang pajak yang berlaku. Kepatuhan pajak merupakan salah satu langkah yang tepat untuk mencapai target penerimaan pajak. Kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak (Falah, 2020).

Kota Prabumulih merupakan salah satu kota ketiga terbesar yang terletak di provinsi Sumatera Selatan yang memiliki tingkat kendaraan bermotor yang berkembang begitu cepat. Dengan adanya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Prabumulih tentu seiring dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Namun pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajibannya. Ketidapatuhan ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang menunggak di Kota Prabumulih. Hal tersebut dapat dilihat melalui tabel berikut:

**Tabel 1.1 Jumlah Unit Kendaraan Bermotor di Kota Prabumulih Tahun 2020-2022**

Tahun	Jumlah Kendaraan		Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	PKB Tertunggak	Denda	Persentase(%)
	Motor	Mobil				
2020	2.571 Unit	1.139 Unit	3.328.224.300	403.192.750	3.731.417.050	109,33%
2021	2.753 Unit	1.296 Unit	3.730.766.975	671.031.050	4.401.798.025	112,70%
2022	3.045 Unit	1.364 Unit	3.968.220.625	906.755.775	4.878.512.200	415,29%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, Samsat Kota Prabumulih

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya mengalami peningkatan, dapat dilihat pada tahun 2022 jumlah kendaraan sepeda motor sebesar Rp. 3.045 Unit dan mobil sebesar Rp. 1.364 Unit. Pada tahun 2020 penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar Rp. 3.328.224.300 pada tahun 2021 mengalami peningkatan penerimaan pajak sebesar Rp. 3.730.766.975 dan pada tahun 2022 jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor terus meningkat yaitu sebesar Rp. 3.968.220.625. Selain meningkatnya

penerimaan pajak kendaraan bermotor PKB yang tertunggak juga ikut meningkat, seperti pada tahun 2020 sebesar Rp. 403.192.750. Pada tahun 2021 jumlah PKB tertunggak semakin meningkat yaitu sebesar Rp. 671.031.050 dan pada tahun 2022 semakin mengalami peningkatan pajak kendaraan yang menunggak yaitu sebesar Rp. 906.755.775. Dan berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat perolehan denda yang mengalami peningkatan disetiap tahunnya, seperti pada tahun 2020 denda yang diperoleh dari hasil tunggakan pembayaran pajak sebesar Rp. 3.731.417.050 dengan persentase sebesar 109,33% pada tahun 2021 denda nya sebesar Rp. 4.401.798.025 dengan persentase sebesar 112,70% dan pada tahun 2022 mengalami kenaikan denda karna semakin meningkatnya pajak kendaraan yang menunggak yaitu sebesar Rp. 4.878.512.200.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di kota prabumulih berdiri sejak tahun 2003 dan samsat bertugas untuk mengadministrasikan kebutuhan masyarakat dibidang lalu lintas seperti perpanjangan STNK atau kendaraan bermotor. Untuk perpajakan kendaraan, terdapat layanan samsat online melalui aplikasi e-samsat. Pada aplikasi tersebut, terdapat layanan untuk cek pajak kendaraan motor atau mobil, informasi syarat bayar pajak motor dan mobil, cek data plat motor, cek data pemilik kendaraan, informasi tarif perpanjangan pajak motor dan mobil, dan lainnya. Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor juga mempengaruhi pendapatan pajak kendaraan bermotor, salah satu warga mengatakan bahwa sebenarnya nilai pajaknya tidak terlalu besar tetapi saat proses pembayarannya yang membuatnya malas dikarenakan prosesnya yang rumit.

Sehingga, dirinya sudah tiga tahun tidak membayarkan pajak kendaraannya, hal tersebut menyebabkan banyaknya pkb tertunggak.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Sanksi Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pengaruh Sanksi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Prabumulih?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Prabumulih?
3. Bagaimana Pengaruh Sanksi Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Prabumulih?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Sanksi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Prabumulih
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Prabumulih

3. Untuk Mengetahui Pengaruh Sanksi Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Prabumulih

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penulis berharap bahwa kegiatan penelitian ini akan bermanfaat bagi penulis maupun pihak lain. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penulisan ini antara lain:

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

###### **1. Bagi Peneliti**

Menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman secara mendalam mengenai sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Disamping itu juga sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana akuntansi pada Universitas Prabumulih.

###### **2. Peneliti Selanjutnya**

Bisa dijadikan panduan penelitian selanjutnya yang memiliki kaitan dengan variable yang peneliti lakukan sekarang.

###### **3. Bagi Masyarakat**

Berguna untuk mengetahui mengenai kepatuhan wajib pajak, memahami sanksi administrasi pajak dan kualitas pajak yang sebenarnya, serta dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.



### **1.4.2. Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Wajib Pajak**

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak dan dapat dijadikan sebagai cerminan wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap ketentuan perpajakan.

#### **2. Bagi Akademisi**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam bidang yang sama dengan pendekatan dan ruang lingkup yang berbeda.

#### **3. Bagi badan perpajakan pemerintah (SAMSAT)**

Di harapkan dapat lebih memperbaiki kualitas pelayan dan kinerja yang terlibat dengan pengaruh sanksi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Prabumulih.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang merupakan gambaran dari keseluruhan bab.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka pada penelitian ini menjelaskan teori-teori yang mendukung penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Metode penelitian menjelaskan tentang tentang populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengambilan data, variabel penelitian dan pengukuran variabel, metode analisis data, serta pengujian hipotesis.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini dibahas mengenai informasi tentang berbagai masalah dengan alat analisis regresi, diuraikan deskripsi objek penelitian serta penjelasan terkait argumentasi yang sesuai dengan hasil penelitian.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bagian paling akhir dalam penelitian yang berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan juga saran.