

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SOSIALISASI PAJAK,
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT
SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Program Studi Akuntansi
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun oleh :
NUR ALLIYAH MA'SUM
20219337

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nur Alliyah Ma'sum
Nim : 202193337
Program Studi : S1 AKUNTANSI R1
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, dan
Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan
Bermotor di Samsat Surakarta

Disetujui dan disahkan

Hari : Senin
Tanggal : 14 Februari 2022

Menyetujui,
Dosen Pembimbing,



Eko Triyanto, S.E., M.M

NIDN. 0217048601

Mengetahui,
Kepala Program Studi S1 Akuntansi



Astuning Saharsini, S.E., M.Acc

NIDN. 0606129102

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nur Alliyah Ma'sum
NIM : 20219337
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
SOSIALISASI PAJAK, DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT
SURAKARTA

Skrripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapkan tim penguji skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta (STIE SURAKARTA) dan diterima untuk memenuhi persyaratan Sarjana Ekonomi.

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 23 Febuari 2022

Tim Penguji

Tanda Tangan

Ketua : Eko Triyanto, S.E., M.M

(.....)

Anggota : Arif Farida, S.E., M.A

(.....)

Mengetahui,

Ketua STIE SURAKARTA



Dr. Pardi, S.E., M.M., M.H

NIDN. 0620026601

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :
**“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, dan Sanksi Pajak
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat
Surakarta”**

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila dikemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh perguruan tinggi batal saya terima.

Sukoharjo, 10 Februari 2022

Yang



an

STAMPEL
FAKULTAS PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURABAYA
Nur Alfiyah Ma'sum

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

- ✓ “Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan” (QS. Alam Nasyrah : 5)
- ✓ “Ketika kamu berfikir kamu ingin berhenti, paksa dirimu untuk terus berjalan. Keberhasilan didasarkan pada ketekunan, bukan keberuntungan.” (Medina Zain)

Persembahan :

- ✓ Untuk kedua orang tuaku yang tersayang dan berharap atas keberhasilan serta kebahagiaan di masa depan ku. Senantiasa memberikan doa serta semangat dalam memberi dukungan untuk menggapai cita-cita.
- ✓ Untuk kerabatku yang selalu memberikan support dalam hal apapun.
- ✓ Dan untuk teman –teman seangkatan yang banyak memberikan dukungan dan bantuan selama penelitian ini berlangsung.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat serta hidayah, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Surakarta”. Penelitian ini disusun untuk memenuhi tugas akhir yaitu skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program Strata 1 (S1) pada program studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari banyak mengalami kendala, namun dengan bantuan, bimbingan serta saran dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

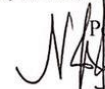
1. Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberi dukungan dan semangat saat penulisan skripsi;
2. Dr. Pardi, SE.,M.M.,M.H., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta;
3. Astuning Saharsini, S.E.,M.Acc selaku Kepala Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta;
4. Eko Triyanto, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi;
5. Seluruh karyawan UPPD Samsat Surakarta sebagai tempat penelitian skripsi ini dan telah memberikan izin untuk penelitian ini serta membimbing maupun memberikan masukan pada saat penelitian dilaksanakan;
6. Seluruh civitas akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta yang selama ini telah memberikan ilmu serta pengalaman belajar;
7. Sekar Kusuma Indah teman seperjuangan skripsi yang telah mendukung, meluangkan waktu serta kebersamaan dalam mengerjakan skripsi;
8. Teruntuk sahabat pangfood (Rani, Apin, Citra,Flo, dan Niken) yang turut serta dalam cerita masa kuliah penulis. Terima kasih untuk kebersamaan

dari semester satu hingga saat ini, untuk cinta dan kasih sayang, serta canda tawa yang kita ukir bersama. Semoga persahabatan ini bisa berlangsung hingga tua nanti;

9. Teruntuk teman karib mei, putri, alfi, dan aini yang telah memberi dukungan serta masukan dalam penyusunan skripsi;
10. Seluruh teman-teman Akuntansi angkatan 2018 terima kasih telah memberikan kenangan, pengalaman, pembelajaran, serta bantuan kepada peneliti;
11. Terima kasih banyak atas segala bantuan dan doanya bagi seluruh pihak yang telah membantu peneliti yang tak dapat disebutkan satu-persatu.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Surakarta, 10 Februari 2022

 Penulis,

Nur Alliyah Ma'sum

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Teori yang Relevan	7
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Pikir	22
D. Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Objek dan Penelitian	26
B. Jenis dan Sumber Data	26
C. Populasi dan Sampel	27
D. Teknik Pengumpulan Data	28
E. Definisi Operasional.....	29

F. Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Identitas Responden	37
B. Analisis Data	39
C. Pembahasan.....	47
BAB V PENUTUP.....	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah wajib PKB dan jumlah pengunggak PKB	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Heterokedasitas	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Autokorelasi	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Linier Berganda	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik T	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik R^2	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	22
--------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisioner
2. Data Mentah Hitungan Kuisioner (X)
3. Data Mentah Hitungan Kuisioner (Y)
4. Perhitungan SPSS Uji Validitas
5. Perhitungan SPSS Uji Reliabilitas
6. Perhitungan SPSS Asumsi Klasik
7. Perhitungan SPSS Analisis Linier Berganda

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Surakarta**

Nur Alliyah Ma'sum

20219337

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Surakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini ialah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Surakarta yang berjumlah 391.485 wajib pajak. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan *random sampling* yaitu sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuisioner. Metode analisis data yang digunakan adalah pengujian validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedasitas, uji autokorelasi, analisis linier berganda, uji signifikan, dan uji koefisien determinasi.. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan variabel sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci : Pajak, Pelayanan, Sosialisasi, Sanksi, Kepatuhan

***The Influence of service quality, Tax socialization, and Tax sanction pn the
compliance of motor vihicle taxpayer in Samsat Surakarta***

Nur Alliyah Ma'sum

20219337

ABSTRACT

This research aims to test the influence of service quality, tax socialization, and tax sanctions on the compliance of motor vehicle taxpayers in Samsat Surakarta. This research is quantitative research. The population in this study are taxpayers who pay motorized vehicle taxes in the Surakarta Samsat, amounting to 391,485 taxpayers. This sampling technique uses random sampling as many as 100 respondents. The data collection technique used in this research is the questionnaire method. The data analysis method used is validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, autocorrelation test, multiple linear analysis, significant test, and coefficient of determination test. The results of this study show that the quality of service and tax sanctions significantly affect the compliance of motor vehicle taxpayers. While the tax socialization variable has no effect on the compliance of motor vehicle taxpayers.

Keyword : Tax, Service, sosialization, sanction, obedience

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam 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 atau dikenal dengan otonomi daerah. Hal itu tertera dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah.

Untuk bisa menjalankan 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. Dari sekian pendapatan dari sektor pajak yang ada, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak provinsi yang memberikan kontribusi terbesar pada Pendapatan Asli Daerah. Hal ini dibuktikan berdasarkan dengan adanya berita yang dipublikasikan melalui media elektronik Bisnis.com (19/10/21) Mochamad Ardian selaku Dirjen Bina Keuangan Daerah Kemendagri menjelaskan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor memiliki kontribusi besar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), yakni sekitar 43 persen dari total proyeksi PAD 2021.

Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak menjadi masalah yang menarik untuk diteliti. Untuk itu penulis melakukan survei terhadap beberapa beberapa peneliti terdahulu mengenai kepatuhan wajib pajak diantaranya Dewi (2017) berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan kesadaran wajib pajak dan program samsat Cornor memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain itu penelitian lain yang dilakukan Krisdiyawati (2017) telah menghasilkan pengujian yang menunjukkan bahwa pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap wajib pajak sedangkan pengetahuan pajak dan tingkat pendidikan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun penelitian-penelitian yang dilakukan Yeni (2017) yang telah melakukan pengujian, menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB. Sedangkan sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan secara signifikan tidak berpengaruh dalam kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Lina (2017) berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh baik terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan Monica (2017) berdasarkan hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa

pemahaman dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2019) memperoleh hasil pengujian yang menunjukkan bahwa penerapan E-Samsat, pajak progresif, serta kualitas pelayanan secara signifikan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Denpasar. Dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Denpasar akan meningkatkan pula pendapatan asli daerah kota tersebut. Karena dari sekian penerimaan pajak yang ada, pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pajak daerah tertinggi di kota Denpasar.

Kepatuhan merupakan pokok permasalahan yang sedang hangat diperbincangkan dimana pelayanan pajak, sosialisasi pajak, dan sanksi pajak menjadi beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak terdapat perbedaan dari hasil penelitian sebelumnya. Maka dari itu, peneliti menjadi lebih tertarik untuk meneliti ulang tentang beberapa faktor tersebut.

Kota Surakarta memiliki potensi cukup besar dalam meningkatkan sektor pajak, namun berdasarkan berita yang dipublikasikan melalui media elektronik suarajawatengah.com sebanyak 15.985 kendaraan di wilayah Solo, Jawa Tengah belum membayar pajak. Dari jumlah tersebut total tunggakan pajak mencapai Rp 4 miliar. Menurut Kasi PKB Unit Pelayanan Pendapatan (UPPD) Solo Nurmariyanti tunggakan terhitung sampai dengan awal Juni 2019. Selain itu selama periode 3 tahun terakhir, jumlah kendaraan bermotor semakin meningkat per tahunnya sedangkan jumlah penunggak wajib pajak di

Samsat Surakarta mengalami peningkatan yang drastis. Untuk data dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 1.1

Jumlah wajib PKB dan Jumlah Penunggak wajib PKB di Samsat Surakarta

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor	Jumlah Penunggak Wajib Pajak
2018	360.486	13.397
2019	379.812	13.002
2020	391.485	42.706

(sumber : data diperoleh dari dokumentasi di kantor UPPD/SAMSAT

SURAKARTA)

Tabel 1 diatas menunjukan bahwa jumlah wajib PKB yang menunggak dari tahun 2018 ke 2019 mengalami penurunan yaitu sebesar 395 unit. Yang disitu berarti kepatuhan PKB mengalami peningkatan secara signifikan. Namun dari tahun 2019 ke 2020 jumlah penunggak wajib pajak mengalami peningkatan tiga kali lipat dari jumlah penunggak PKB tahun sebelumnya. Peningkatan tersebut mencapai selisih 29.704 unit dengan jumlah tahun sebelumnya. Yang disitu bisa berarti bahwa kepatuhan PKB mengalami penurunan secara signifikan.

Berdasarkan fenomena yang ada serta uraian latar belakang maka penulis terdorong untuk melakukan pengujian kembali mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kota Surakarta. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan pengkajian masalah ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SOSIALISASI PAJAK, DAN SANKSI PAJAK**

TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT SURAKARTA”

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
2. Apakah sosialisasi pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
3. Apakah sanksi pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?

C. Tujuan Masalah

1. Mengetahui apakah kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Mengetahui apakah sosialisasi pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Mengetahui apakah sanksi pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan terutama di bidang perpajakan. Serta dilakukan dengan tujuan mengaplikasikan teori yang

didapat selama perkuliahan dan dilakukan untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya tingkat kesadaran serta pemahaman wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Surakarta.

2. Bagi Samsat Surakarta

Penelitian ini diharapkan akan memberikan informasi yang bermanfaat guna untuk bahan evaluasi dan masukan untuk pemerintah supaya bisa memberikan pelayanan yang prima terutama wajib pajak kendaraan bermotor.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang pentingnya memiliki pemahaman serta kesadaran dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Teori Yang Relevan

1. *Theory of Planned Behavior*

Pada tahun 1980 teori ini digunakan untuk mempelajari perilaku manusia dan untuk mengembangkan intervensi-intervensi yang lebih mengena. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Theory of planned Behavior*. *Theory of Planned Behavior* menjelaskan bahwa adanya niat untuk berperilaku dapat menimbulkan perilaku yang ditampilkan oleh individu. Hal-hal yang mungkin menghambat pada saat perilaku ditampilkan dapat berasal dari dalam diri sendiri maupun lingkungan.

Theory of planned Behavior merupakan pengembangan *theory of reasoned action* yang dikembangkan oleh (Ajzen, 1991). Teori ini merupakan suatu kerangka untuk mempelajari sikap terhadap perilaku. Sikap individu terhadap perilaku meliputi kepercayaan mengenai suatu perilaku, evaluasi terhadap hasil perilaku, norma, kepercayaan-kepercayaan dan motivasi untuk patuh. *Theory of Planned Behavior* didasarkan pada asumsi bahwa manusia adalah makhluk yang rasional dan menggunakan informasi-informasi yang mungkin baginya, secara sistematis. Orang memikirkan implikasi dari tindakan mereka sebelum mereka memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku-perilaku tertentu (Achmat, 2010).

Menurut Ajzen, (1991) *Theory of Planned Behavior*, perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor penentu:

- 1) *Normatif beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs and motivation comply*)
- 2) *Behavioral beliefs*, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*)
- 3) *Control beliefs*, yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*) dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Model *theory of Planned Behavior* digunakan karena mengkaji perilaku yang lebih spesifik, yaitu perilaku untuk tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan. Berdasarkan model *Theory of Planned Behavior*, dapat dijelaskan bahwa perilaku individu untuk tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan dipengaruhi oleh niat untuk berperilaku tidak patuh. Hambatan yang mungkin timbul pada saat perilaku ditampilkan dapat berasal dari dalam diri sendiri maupun dari lingkungannya. Secara berurutan, *behavioral beliefs* menghasilkan sikap terhadap perilaku positif atau negatif, *normative beliefs* menghasilkan tekanan sosial yang

dipresepsikan (*perceived social pressure*) atau norma subyektif (*subjective norms*) dan *control beliefs* menimbulkan *perceived behavioral control* atau kontrol tingkah laku yang dipresepsikan.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Sementara itu, pelayanan merupakan cara dari seseorang dalam membantu, mengurus, menyediakan, atau menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang. Jadi kualitas pelayanan adalah seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak dan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan. Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk pelayanan publik karena :

- a. Dijalankan oleh instansi pemerintah.
- b. Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.
- c. Tidak berorientasi pada profit dan laba.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang dilampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik. Namun, apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh wajib pajak lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tergantung pada kemauan Dirjen Pajak dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan prosedur pelayanan. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang kualitas pada pelanggan merupakan hal yang mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan (Rukhayah, 2019)

Menurut Parasuraman (1998), mengemukakan 5 dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan yaitu :

- 1) Bukti Fisik (*Tangible*) berkaitan dengan fasilitas secara fisik perlengkapan dan material yang digunakan aparat pajak, serta penampilan aparat pajak.
- 2) Kehandalan (*Reability*) kemampuan aparat pajak untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan, layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan hasil pelayanan sesuai waktu yang disepakati.

- 3) Daya Tanggap (*Responsivines*) yaitu daya tanggap berkenaan dengan kemampuan dan kesediaan aparat pajak untuk membantu wajib pajak dan merespon wajib pajak serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan secara tepat.
 - 4) Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) yaitu tumbuhnya kepercayaan dan rasa aman dari wajib pajak terhadap aparat pajak. Jaminan dapat didefinisikan bahwa aparat pajak selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani pertanyaan dan masalah wajib pajak.
 - 5) Empati (*Empathy*) empati berarti aparat wajib pajak memahami kendala wajib pajak, serta memberikan perhatian personal terhadap permasalahan perpajakan yang dialami wajib pajak.
3. Sosialisasi Pajak

1. Pengertian Sosialisasi perpajakan

Sosialisasi perpajakan adalah sebagai kegiatan pemberian wawasan, pengertian, Informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya agar mengetahui segala hal mengenai perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (Irwansah, 2014).

2. Tujuan sosialisasi perpajakan

Sosialisasi dilakukan bukan semata-mata agar norma dan kaidah tertentu dapat dimengerti, tujuan akhirnya agar penerima sosialisasi dapat bersikap dan mampu bertindak sesuai norma dan kaidah yang

berlaku. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2013 Tentang pedoman penyuluhan perpajakan menyebut tujuan diberikannya penyuluhan perpajakan adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam perpajakan dan mengubah perilaku wajib pajak agar semakin paham serta peduli dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

3. Jenis sosialisasi perpajakan

Menurut (Herryanto & Toly, 2013) Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut :

a. Sosialisasi Langsung

Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi secara langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak. Bentuk sosialisasi langsung yang pernah diadakan antara lain *Early Tax Education*, *Tax Goes to School/Tax Goes to Campus*, perlombaan perpajakan (Cerdas Cermat, Debat, Pidato perpajakan, Artikel), *Sarasehan/tax gathering*, kelas pajak/klinik pajak, seminar/diskusi/ceramah, dan *workshop/bimbingan teknis* (Laporan Tahunan DJP 2018).

b. Sosialisasi Tidak Langsung

Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan yang tidak berinteraksi secara langsung dengan WP atau calon wajib pajak . Sosialisasi tidak langsung dapat berupa sosialisasi

melalui radio/televisi, penyebaran buku/*booklet/leaflet* perpajakan. Bentuk-bentuk sosialisasi tidak langsung dapat dibedakan berdasarkan media yang digunakan, dengan media elektronik dapat berupa *talkshow* TV, built-in Program, dan *talkshow* radio, sedangkan dengan media cetak (koran/majalah /tabloid/buku) dapat berupa suplemen, advertorial (*booklet/leaflet* perpajakan), rubrik tanya jawab, penulisan artikel pajak, dan penerbitan majalah/buku/alat peraga penyuluhan termasuk komik pajak. Laporan Tahunan DJP tahun 2018 menyebutkan usaha DJP melakukan sosialisasi melalui media sosial Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, dan Website resmi di pajak.go.id serta saluran pengaduan melalui telepon dengan nama Kring Pajak.

4. Indikator sosialisasi perpajakan

Menurut Wijayanto dan Yushita (2017) mengukur sosialisasi perpajakan dengan indikator sebagai berikut :

- a. Tatacara sosialisasi, sosialisasi perpajakan yang dilakukan DJP kepada masyarakat pada umumnya dan WP pada khususnya baik secara langsung maupun tidak langsung.
- b. Frekuensi sosialisasi, sosialisasi harus dilakukan secara berkala karena peraturan perpajakan selalu mengalami perubahan dari waktu ke waktu.

- c. Kejelasan sosialisasi, sosialisasi perpajakan yang diberikan yang diberikan harus dapat menyampaikan informasi dengan jelas agar WP dapat memahami materi sosialisasi yang diberikan.

4. Sanksi Pajak

Sanksi pajak 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.

Penerapan sanksi perpajakan ini memiliki tujuan untuk memberikan efek jera terhadap wajib pajak yang melanggar norma perpajakan, sehingga dapat tercipta kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana (Mardiasmo 2018:62).

Adapun perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana adalah :

a. Sanksi Administrasi

Sanksi Administrasi dikenakan terhadap wajib pajak yang telah melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Sanksi Administrasi ini

berupa pembayaran kerugian kepada negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan.

b. Sanksi Pidana

Menurut dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi pidana yaitu berupa denda pidana, pidana kurungan, dan pidana penjara.

1) Denda Pidana

Berbeda dengan sanksi berupa denda administrasi yang hanya diancam/dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan, sanksi hanya berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat pajak atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

2) Pidana Kurungan

Pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada wajib pajak dan pihak ketiga. Karena pidana kurungan diancamkan kepada si pelanggar norma itu, ketentuannya sama dengan yang diancamkan dengan denda pidana, maka masalahnya hanya ketentuan mengenai denda pidana sekian itu diganti dengan pidana kurungan selama-lamanya sekian.

3) Pidana Penjara

Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidanan penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada Wajib Pajak.

5. Pajak

Definisi pajak menurut UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Sedangkan pajak menurut S. I. Djajaningrat pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang diterapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Adapun definisi pajak menurut Dr. N. J. Feldmann pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya

kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutupi pengeluaran-pengeluaran umum.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan suatu kewajiban yang berupa iuran pribadi atau badan kepada kas negara yang bersifat paksaan dan tidak mendapatkan timbal balik secara langsung yang dapat ditunjukkan.

6. Wajib Pajak

Menurut (Andriyani, 2019) Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi, pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Setiap wajib pajak memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) yang digunakan sebagai sarana administrasi perpajakan sebagai tanda pengenal atau identitas dalam pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakannya. Selain itu di dalam melaksanakan wajib pajak, jangka waktu masa pajak menjadi dasar dalam menghitung, menyetor, melaporkan pajak yang terutang dalam suatu jangka waktu tertentu sebagaimana ditentukan dalam Undang-Undang. Jangka waktu dalam pelaksanaannya yaitu selama 1 (satu) tahun kalender kecuali wajib pajak menggunakan tahun buku yang tidak sama dengan tahun kalender.

7. Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan yang ditetapkan. Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan Perilaku dari seseorang wajib pajak dalam melakukan

semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan (Restu, 2014).

Kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah . Kepatuhan Wajib Pajak adalah ketika Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan aturan yang berlaku (Siti, 2006)..

Berdasarkan Pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan sikap tunduk seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta menggunakan haknya sesuai Undang-Undang yang berlaku.

B. Peneliti Terdahulu

Adapun beberapa peneliti terdahulu tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Tahunan	Judul	Variabel X	Variabel Y	Alat Analisis	Hasil
1	(Fatmawati, 2017)	Pengaruh sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan	-sosialisasi perpajakan -kesadaran waib pajak -kualitas pelayanan fiskus	Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	Regresi linier berganda	Pengujian hipotesis menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak,

		sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.				kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan secara signifikan berpengaruh kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Wajib Pajak Kendaraan dan BBN-KB
2	(Wardani & Asis, 2017)	Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan program samsat corner terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	- pengetahuan wajib pajak -kesadaran wajib pajak -program samsat corner	Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	Regresi linier berganda	Pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan program samsat corner berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3	(Syah & Krisdiyawati, 2017)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (studi)	- pengetahuan pajak -pelayanan pajak -sanksi pajak -tingkat pendidikan -tingkat penghasilan	Kepatuhan wajib pajak	Regresi linier berganda	Variabel pengetahuan pajak dan tingkat pendidikan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam

		kasuspasa samsat Brebes)				membayar pajak kendaraan bermotor. Sedangkan variabel pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan tingkat penghasilan secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan.
4	(Crisnita, 2017)	Analisis pengaruh tingkat pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor(st udi kasus pada samsat kota Yogyakarta)	-pengaruh tingkat pemahaman -kesadaran wajib pajak	Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	Regresi linier berganda	Pemahaman dan kesadaran wajib pajak berpengaruh serta secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dilihat dari nilai koefisiensi regresi yang bernilai positif.
5	(Nurlaela, 2017)	Pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	-kesadaran wajib pajak -kualitas pelayanan pajak	Kepatuhan wajib pajak	Regresi linier berganda	Kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Besarnya pengaruh

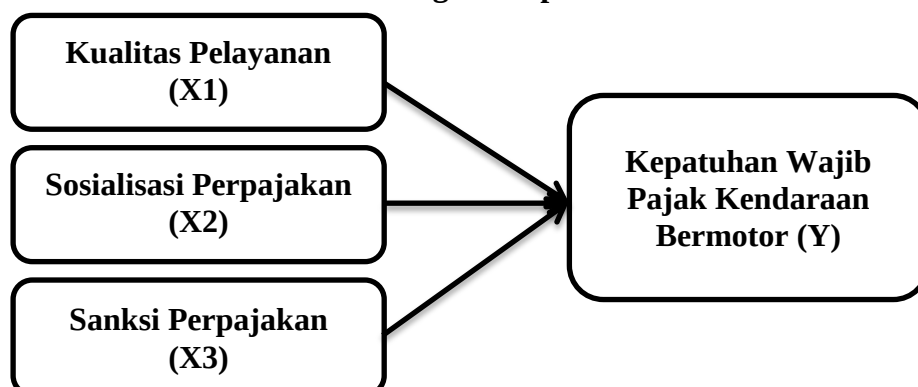
		pada kantor samsat kabupaten garut				kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan sebesar 23,5 %
6	(Dewi & P, 2019)	Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan program E-Samsat corner terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.	- pengetahuan wajib pajak -kesadaran wajib pajak -program E-Samsat corner	Kepatuhan wajib pajak	Regresi linier berganda	Hasil penelitian membuktikan bahwa penerapan E-samsat, pajak progresif serta kualitas pelayanan secara signifikan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan di kabupaten Garut.
7	(Susanti, 2018)	Pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan penerapan E-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar	Pengetahuan wajib pajak Sosialisasi pajak Kesadaran wajib pajak Sanksi pajak Penerapan e samsat	Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

		pajak kendaraan bermotor (studi kasus wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten sleman)				Sedangkan sosialisasi pajak dan penerapan e samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
--	--	---	--	--	--	---

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas dan sistematis serta dapat menjadi pedoman bagi peneliti secara keseluruhan. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan pajak, sosialisasi pajak, dan sanksi pajak diduga akan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan di kota Surakarta. Secara skematis dapat dibuat kerangka pikir penelitian sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



D. Hipotesis

1. Pengaruh kualitas pelayanan Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Surakarta.

Menurut Rachmadi (2014) Kualitas merupakan suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Sementara itu, pelayanan merupakan cara dari seseorang dalam membantu, mengurus, menyediakan, atau menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang. Jadi Kualitas Pelayanan adalah seluruh pelayanan terbaik yang di berikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak dan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan. Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang dilampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik. Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh (Wardani & Asis, 2017) menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dikembangkan hipotesis:

H1: Kualitas pelayanan Perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Pengaruh Sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Surakarta.

Menurut Irwansah (2014) Sosialisasi perpajakan adalah sebagai kegiatan pemberian wawasan, pengertian, informasi, dan pembinaan

kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya agar mengetahui segala hal mengenai perpajakan dan undang-undang perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2013 tentang Pedoman Penyuluhan menyebutkan tujuan diberikannya penyuluhan perpajakan adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam perpajakan dan mengubah perilaku wajib pajak agar semakin paham serta peduli dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan hasil penelitian (Fatmawati, 2017) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dikembangkan hipotesis:

H2: Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Surakarta.

Menurut Mardiasmo (2018:62) “Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*Perventif*) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan”. Penerapan sanksi perpajakan ini memiliki tujuan untuk memberikan efek jera terhadap wajib pajak yang melanggar norma perpajakan, sehingga dapat tercipta kepatuhan wajib pajak dalam

memenuhi kewajibannya. Berdasarkan penelitian (Syah & Krisdiyawati, 2017) menunjukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dikembangkan hipotesis :

H3: Pengaruh Sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan pajak, sosialisasi pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan :

1. Hasil pengujian hipotesis 1 menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak (KPP) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
2. Hasil pengujian hipotesis 2 menyatakan bahwa Sosialisasi Pajak (SOP) tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
3. Hasil pengujian hipotesis 3 menyatakan bahwa Sanksi Pajak (SAP) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka diajukan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan petugas pajak bersikap profesionalitas, meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, hendaknya petugas pajak memberikan pelayanan

yang prima agar wajib pajak merasa lebih nyaman sehingga akan meningkatkan kepatuhan serta penerimaan pajak.

2. Pihak Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui Kantor UPPD/SAMSAT Surakarta diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan pajak kendaraan bermotor bagi para wajib pajak melalui sosialisasi secara langsung ataupun melalui media massa maupun elektronik terkait pentingnya membayar pajak tepat waktu, tata cara pembayaran, atau penyetoran pajak, sosialisasi peraturan-peraturan pajak kendaraan bermotor.
3. Bagi penelitian selanjutnya, alangkah baiknya untuk menambahkan variabel independen lainnya seperti variabel pendapatan wajib pajak, tarif pajak, tingkat pendidikan, dan faktor lainnya supaya memperluas obyek penelitian tidak hanya pada samsat pusat agar penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan dapat lebih berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbal, M. dan I. (2014). Pelaksanaan Sosialisasi Perpajakan Untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Makassar. *Jurnal Tomalebbi*, 1 No 2.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Andriyani, N. (2019). *Perpajakan* .Kudus: Penerbit Universitas Muria Kudus.
- Crisnita, M. (2017). Analisis Pengaruh Tingkat Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Samsat Kota Yogyakarta). *Jurnal Perpajakan*, 3(1), 1–16.
- Dewi, I. G. A. M. R., & P, K. W. L. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 50.
- Fatmawati, Y. (2017). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Samsat di Daerah Istimewa Yogyakarta) YENI. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 110(9), 1689–1699.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi* Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guntur Jati dan Amanita Novi Yushita, W. (2017). Pengaruh Sosialisasi Keadilan, Sosialisasi pajak, Sanksi Pajak, Penghasilan Wajib Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP UMKM. *Jurnal Profita Kajian Ilmu Akuntansi*, Vol 1 No 3, 960–970.
- Herryanto, M., & Toly, A. A. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kegiatan sosialisasi perpajakan, dan pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. *Tax and Accounting Review*, 1(1), 125–133.
- Iglesias, A. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, Dan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Palembang. *MDP Palembang*, 6.
- Irwansah, A.M. (2014). "Pelaksanaan Sosialisasi Perpajakan Untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota

Makassar". *Jurnal Tomalebbi*, Vol 1 No.2

- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan*. Edisi Terbaru 2018, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nurlaela, L. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Tomohon. *Jurnal Akuntansi*. 2(1), 98–104.
- Purnamasari, intan. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan e-filling dan kepuasan atas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kpp pratama tebing tinggi. *Jurnal Akuntansi*, 8(5), 55.
- Rukhayah, S. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dikantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Semarang. *Jurnal Tomalebbi*.
- Santoso, Singgih. (2015) *Menguasai Statistik Parametrik*. PT. Elex Media Komputerindo, Jakarta.
- Siti Resmi, (2014). *Perpajakan*. Edisi 8, Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D*. Yogyakarta: PT Alfabet.
- Susanti, N. A. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Skipsi. Yogyakarta: Akuntansi, FEB UII Yogyakarta*, 5(3), 35–37.
- Syah, A. langgeng N., & Krisdiyawati. (2017). Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor UPPD/Samsat Brebes). *Jurnal AKSI (Akuntansi Dan Sistem Informasi)*, 2, 65–77.
- Wardani, D. K., & Asis, M. R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program SAMSAT CORNER Terhadap Kepatuhan. *Akuntansi Dewantara*, 1(2), 107.
- <https://ekonomi.bisnis.com/read/20211019/259/1456119/digitalisasi-pajak-kendaraan-kemendagri-hadirkan-stiker-hologram-road-tax> (diakses pada 28 Oktober 2021)
- <https://jateng.suara.com/read/2019/06/17/161209/hampir-16-ribu-kendaraan-bermotor-di-solo-nunggak-pajak> (diakses pada 10 Oktober 2021)
- [https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2019-11/Laporan Tahunan DJP 2018 - bahasa Indonesia.pdf](https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2019-11/Laporan%20Tahunan%20DJP%202018%20-%20bahasa%20Indonesia.pdf) (diakses pada 3 Desember 2021)

<https://sinta.kemdikbud.go.id/authors/detail> (diakses pada 2 Januari 2022)

LAMPIRAN

1. Kuisioner

LEMBAR PENJELASAN PENELITIAN

Perihal :Permohonan Pengisian Kuisioner
Lampiran :Kuisioner Penelitian

Kepada Yth Bapak/Ibu
Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Surakarta

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi syarat kelulusan sebagai mahasiswa strata satu (S1) pada program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta, dengan ini saya :

Nama :Nur Alliyah Ma'sum
No :20219337
Prodi :S1 Akuntansi

Bermaksud melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Surakarta” . Untuk itu saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi Responden dan berkenaan mengisi kuisioner penelitian secara objektif sesuai dengan petunjuk pengisian dan sejujur-jujurnya. Partisipasi Bapak/Ibu akan sangat membantu dalam keberhasilan kuisioner ini. Jawaban pertanyaan dari Bapak/Ibu akan sangat berguna untuk penelitian saya. Identitas dan data data dari Bapak/Ibu akan dijaga kerahasiaanya serta hanya akan digunakan untuk kepentingan akademis penelitian semata. Atas kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi kuisioner ini saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya

Nur Alliyah M
20219337

PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

1) Cara pengisian kuisisioner

- a. Mohon bantuan kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab seluruh pertanyaan dengan lengkap dan jujur.
- b. Semua pertanyaan dijawab dengan cara memberikan tanda check list (√) pada salah satu jawaban yang tersedia.

2) Terdapat 5 alternatif pilihan jawaban dengan keterangan sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju (STS)	:Skor 1
Tidak Setuju (TS)	:Skor 2
Netral (N)	:Skor 3
Setuju (S)	:Skor 4
Sangat Setuju (ST)	:Skor 5

KUISISIONER

1. Data Responden

Nama :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia : tahun

Pendidikan Terakhir : SMP ☐ SLTA ☐ D3 ☐
S1 ☐ S2 ☐

2. Daftar Pertanyaan

Kualitas Pelayanan Pajak (X1)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Kehandalan (Reability) Aparat pajak selalu tegas dan tepat dalam menerapkan peraturan perpajakan.					
2	Semua wajib pajak dilayani dengan baik dan sesuai dengan kebutuhannya.					
3	Wajib Pajak memberikan informasi yang dibutuhkan secara lengkap jelas dan benar.					
4	Daya Tanggap (Responsivines) Solusi yang diberikan atas keluhan wajib pajak telah mengkomudir keluhan wajib pajak.					
5	Wajib pajak terlihat puas terhadap aparat pajak yang cepat dan tanggap terhadap masalah yang dihadapinya.					
6	Anda mengetahui bahwa petugas berpakaian rapi dan sesuai dengan tuntan tugas.					
7	Jaminan dan Kepastian (Assurance) Aparat pajak menjaga kerahasiaan informasi dan data wajib pajak.					
8	Empati (Emphaty) Perhatian khusus yang diberikan kepada wajib pajak atas masalah yang dihadapinya membantu meringankan masalah wajib pajak.					
9	Bukti Fisik (Tanggibel) Aparat pajak berpenampilan sopan dan berbusana sesuai tuntunan tugas.					
10	Peralatan dan perlengkapan pajak memadai dan dalam kondisi yang baik.					

(Intan, 2019)

Sosialisasi Pajak (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya mengetahui adanya kegiatan seminar yang diadakan oleh kantor Samsat tentang PKB.					
2	Saya sering mendapat brosur tentang pajak (PKB) dari Kantor samsat.					
3	Saya mengetahui bahwa petugas menguasai materi dalam memberikan penjelasan dan sosialisasi tentang PKB.					
4	Saya memperoleh informasi yang lengkap tentang pajak (PKB) lewat internet.					
5	Saya mengetahui perkembangan informasi tentang pajak (PKB) melalui surat kabar, majalah, jurnal, atau iklan layanan masyarakat di televisi.					

(Siti, 2019)

Sanksi Pajak (X3)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Sanksi sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan dalam kewajiban membayar pajak.					
2	Jika saya selalu terlambat membayar pajak maka akan terkena sanksi administrasi.					
3	Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melanggar.					
4	Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan keterlambatan pembayaran.					

(Dewi, 2017)

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya selalu memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan					

	bermotor.					
2	Saya tidak mempunyai tunggakan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.					
3	Saya selalu membayar pajak pada waktunya.					
4	Saya selalu melengkapi dan persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.					
5	Saya selalu mengingat jatuh tempo pembayaran kendaraan bermotor.					
6	Saya sering lupa tanggal jatuh tempo pembayaran kendaraan bermotor.					
7	Saya tidak pernah melanggar peraturan pajak kendaraan bermotor yang sudah ditetapkan.					
8	Saya membayar pajak kendaraan bermotor datang ke samsat secara langsung.					
9	Saya membayar pajak kendaraan bermotor melalui biro jasa.					

(Dewi dan Rifki, 2017)

2. Data Mentah Hitungan Kuisisioner (X)

Tabulasi Kualitas Pelayanan Pajak (X1)

Res p	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	X1.1 0	TOTA L
1	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	39
2	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	41
3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42
4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	41
5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38
6	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42
7	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	43
8	4	3	3	4	5	3	3	4	3	4	36
9	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	40
10	4	5	4	3	4	4	3	5	4	5	41
11	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	35
12	5	3	4	3	3	4	5	4	4	5	40
13	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	40
14	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	33