

**PENGARUH PELAYANAN PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, DAN
PENERAPAN *E-SAMSAT* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA
DI KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Sarjana
Terapan (D-IV) Akuntansi Sektor Publik pada Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh:

**MIRNA YULIA NINGSIH
061940512057**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN AKUNTANSI

Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polsri.ac.id E-mail : akuntansi@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mirna Yulia Ningsih
NIM : 061940512057
Jurusan/Program Studi : Akuntansi / DIV Akuntansi Sektor Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Penerapan *E-SAMSAT* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Palembang

Dengan ini menyatakan:



1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penulisan saya sendiri.
2. Skripsi tersebut bukan plagiat atau menyalin skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi ini ditemukan hari dinyatakan plagiat atau menyalin skripsi milik orang lain, maka saya bersedia menanggung konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 03 Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan,

Mirna Yulia Ningsih
NPM 061940512057

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA JURUSAN AKUNTANSI Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polsri.ac.id E-mail : akuntansi@polsri.ac.id	
	LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	

Nama : Mirna Yulia Ningsih
 NPM : 061940512057
 Jurusan : Akuntansi
 Program Studi : D IV Akuntansi Sektor Publik
 Mata kuliah : Perpajakan
 Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Penerapan *E-SAMSAT* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Palembang

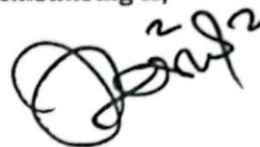
Telah diujikan pada Ujian Skripsi tanggal 10 Agustus 2023
 Dihadapkan Tim Penguji Jurusan Akuntansi
 Prodi Akuntansi Sektor Publik
 Politeknik Negeri Sriwijaya

Pembimbing I,



Dr. Kartika Rachma Sari, S.E., M.Si., Ak., CA
 NIP 197104121998022001

Palembang, September 2023
Pembimbing II,



Desi Indriasari, S.E., M.Si., Ak., CA
 NIP 197902272002122003

Mengetahui,
 Ketua Jurusan



Dr. Evada Dewata, S.E., M.Si., Ak., CA., CMA
 NIP 197806222003122001



Mahasiswa Berikut.

Nama : Mirna Yulia Ningsih

NIM : 0619405102057

Jurusan/ Program Studi : Akuntansi/ DIV Akuntansi Sektor Publik

Judul Proposal Skripsi : Pengaruh Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Penerapan E-SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Palembang

Telah melaksanakan revisi terhadap skripsi yang diujikan pada hari kamis tanggal 10 Agustus 2023. Pelaksanaan revisi terhadap skripsi tersebut telah disetujui oleh Dosen Penguji yang memberikan revisi.

No	Komentar	Nama Dosen Penilai	Tanggal	Tanda Tangan
1.	-	Firmansyah, S.E., M.M	28/2023 /08	
2.	- Perbaiki pembahasan	Drs. Darul Amri, M.M	28/2023 /08	
3.	- Rapikan tata tulis - Perbaiki batasan masalah - Perbaiki pembahasan	Dr. Rita Martini, S.E., M. Si., Ak., CA	29/2023 /08	
4.	-	Desi Indriasari, S.E., M. Si., Ak., CA	4/2023 /08	

Palembang, Agustus 2023
Ketua Penguji**)

(Firmansyah, S.E., M.M)
NIP 196007231989031001

Catatan:

*) Dosen Penguji yang memberikan revisi saat ujian Skripsi

**) Dosen penilai yang ditugaskan sebagai Ketua Penguji saat ujian Skripsi

Lembar Pelaksanaan revisi ini harus dilampirkan dalam skripsi.

MOTTO

Fainnama'a al 'usriyusroo. Inna ma'a al 'usriyusraa.

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” (QS Al-Insyirah: 5-6).

“Allah Humma la sahla illaa maa ja'altahu sahla, Wa anta taj'alul hazna, idzaa syi'ta sahlaa.”

“Ya Allah, tidak ada kemudahan kecuali sesuatu yang Engkau buat mudah. Dan segala kesedihan dan kesulitan, bila Engkau kehendaki, pasti akan menjadi lebih mudah.” (HR Ibnu Hibban).

“Cara terbaik meramalkan masa depan Anda adalah dengan menciptakan masa depan itu sendiri.” (Abraham Lincoln)

PERSEMBAHAN

Karya ini dipersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya Bapak Sudardi dan Ibu Jumiyati, yang selalu memberikan dukungan moril dan materiil selama ini.
2. Bapak dan Ibu dosen Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah membekali pengetahuan untuk masa depan saya.
3. Kakak saya Ani Widyastuti dan Suami Panji Caraka, serta keponakan saya Azril Bisma Caraka.

Karya ini juga merupakan bingkisan untuk:

1. Semua teman-teman dan sahabat saya dari kelas 8 APB dan almamaterku.
2. Semua sahabat SMA yang selalu berada disampingku.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan laporan Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Penerapan *E-SAMSAT* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Palembang”.

Dalam menyusun laporan Skripsi ini, saya banyak memperoleh bimbingan dan bantuan serta dorongan secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak dalam menyelesaikan laporan ini. Oleh karena itu saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. H. Ahmad Taqwa, M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Evada Dewata, S.E., M.Si., Ak., CA., CMA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Yuliana Sari, S.E., MBA., Ak., CA selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Anggeraini Oktarida, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Program Studi DIV Akuntansi Sektor Publik Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Dr. Kartika Rachma Sari, S.E., M.Si., Ak.,CA selaku Pembimbing I yang telah banyak membantu, membimbing dan mengarahkan saya dalam menyelesaikan penyusunan laporan Skripsi ini.
6. Ibu Desi Indriasari, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penyusunan laporan Skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Teman-teman kelas alih jenjang jurusan Akuntansi di Politeknik Negeri Sriwijaya yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam mengerjakan laporan Skripsi ini.

9. Dan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan laporan Skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Skripsi ini disusun berdasarkan ilmu pengetahuan yang saya peroleh selama masa pendidikan di Jurusan Akuntansi prodi Akuntansi Sektor Publik Politeknik Negeri Sriwijaya, namun karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang saya miliki, saya menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam laporan Skripsi ini, baik dari segi penulisan maupun segi materi. Oleh karena itu, sangat mengharapkan saran dan masukan yang membangun dari para pembaca laporan Skripsi ini. Akhir kata, saya berharap semoga laporan Skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah ilmu dan wawasan kita semua. Aamiin.

Palembang, September 2023

Penulis

ABSTRAK

Pengaruh Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Penerapan *E-SAMSAT* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kota Palembang

Mirna Yulia Ningsih, 2023 (xv + 73 Halaman)

E-mail : mirnayuliaaa@gmail.com

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Penerapan E-SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Palembang. Populasi penelitian adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Palembang sebanyak 382.685. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, diperoleh 100 sampel yang akan dimintakan kesediaannya untuk mengisi kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 25. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan pajak dan pengetahuan pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang, sedangkan penerapan E-SAMSAT tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Palembang.

Kata Kunci: Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak, Penerapan E-SAMSAT, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

The Influence Of Tax Service, Tax Knowledge, And E-Samsat Implementation On Taxpayer Compliance Of Two-Wheel Motor Vehicles In Palembang City

Mirna Yulia Ningsih, 2023 (xv + 73 pages)

E-mail : mirnayuliaaa@gmail.com

The purpose of this study was to determine the effect of Tax Service, Tax Knowledge, and Application of E-SAMSAT on Taxpayer Compliance for Two-wheeled Motorized Vehicles in Palembang City. The research population is all taxpayers of two-wheeled motorized vehicles in the city of Palembang as many as 382,685. The sampling technique used is accidental sampling. Determining the number of samples was carried out using the Slovin formula, 100 samples were obtained whose willingness to fill out the questionnaire was obtained. The data analysis used is multiple linear regression analysis using the SPSS 25 program. Based on the results of the analysis, it shows that tax services and tax knowledge partially have a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance in Palembang City, while the application of E-SAMSAT has no effect on taxpayer compliance of two-wheeled motorized vehicles in Palembang City.

Keywords: Tax Service, Tax Knowledge, Application of *E-SAMSAT*, Taxpayer Compliance

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PELAKSANAAN REVISI SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Permusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pajak	7
2.1.1.1 Sistem Pemungutan Pajak di Indonesia	8
2.1.1.2 Jenis-jenis Pajak	9
2.1.1.3 Pajak Daerah	12
2.1.1.4 Prinsip-prinsip Pajak Daerah	14
2.1.2 Pajak Kendaraan Bermotor	16
2.1.2.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor	16
2.1.2.2 Perhitungan dan Tarif Pajak Kendaraan Bermotor	17
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak	18
2.1.4 Kualitas Pelayanan Pajak	19
2.1.5 Pengetahuan Pajak	21
2.1.6 Penerapan <i>E-SAMSAT</i>	22
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran	31
2.4 Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	35
3.3 Sumber Data	36

3.4 Variabel Penelitian	37
3.4.1 Variabel Independen	37
3.4.2 Variabel Dependen	37
3.5 Populasi dan Sampel	40
3.5.1 Populasi	40
3.5.2 Sampel	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data	41
3.7 Teknik Analisis Data	42
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	42
3.7.2 Uji Validitas	42
3.7.3 Uji Reliabilitas	43
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	43
3.7.4.1 Uji Normalitas	43
3.7.4.2 Uji Multikolinearitas	43
3.7.4.3 Uji Heteroskedastisitas	44
3.7.5 Pengujian Hipotesis	44
3.7.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda	44
3.7.5.2 Uji Koefisien Determinasi	45
3.7.5.3 Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)	45
3.7.5.4 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	47
4.1.1 Deskriptif Data	47
4.1.2 Karakteristik Reponden	48
4.1.3 Hasil Analisis Validitas Reliabilitas	50
4.1.3.1 Hasil Uji Validitas	50
4.1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	53
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	54
4.1.4.1 Hasil Uji Normalitas	54
4.1.4.2 Hasil Uji Multikolineitas	56
4.1.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda	58
4.1.6 Uji Koefisien Determinan (R^2)	59
4.1.7 Hasil Uji Hipotesis	60
4.1.7.1 Hasil Signifikansi Parsial (Uji t)	60
4.1.7.2 Hasil Signifikansi Simulan (Uji-F)	62
4.2 Pembahasan	
4.2.1 Pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Palembang	63
4.2.2 Pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Palembang	65
4.2.3 Pengaruh penerapan <i>E-SAMSAT</i> terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Palembang	66

4.2.4 Pengaruh pelayanan pajak, pengetahuan pajak, penerapan <i>E-SAMSAT</i> secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Palembang	67
---	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	69

DAFTAR PUSTAKA71

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data wajib pajak yang membayar dan menunggak PKB Periode 2018-2021 di Kota Palembang	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian	39
Tabel 3.2	Skala likert dalam kuesioner	42
Tabel 4.1	Rincian Pembagian Kuesioner dan Pengembalian Kuesioner	47
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	49
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kepemilikan Kendaraan Bermotor Roda Dua	49
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Pajak (X1)	50
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Pajak (X2)	51
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan <i>E-SAMSAT</i> (X3)	51
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Y)	52
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas X dan Y	53
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.14	Hasil Uji Glejser Test	59
Tabel 4.15	Hasil Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61
Tabel 4.17	Hasil Uji t	62
Tabel 4.18	Hasil Uji F	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4.1	Histogram Hasil Uji Normalitas	55
Gambar 4.2	Diagram <i>Normal P-P Plot of Regression Standarized Residual</i>	55
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran:

1. Surat Kesepakatan Bimbingan Dosen Pembimbing 1
2. Surat Kesepakatan Bimbingan Dosen Pembimbing 2
3. Lembar Bimbingan Skripsi 1
4. Lembar Bimbingan Skripsi 2
5. Surat Pengantar Pengambilan Data dari Jurusan Akuntansi
6. Surat Pengantar Pengambilan Data dari Politeknik Negeri Sriwijaya
7. Surat Keterangan Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Selatan
8. Surat Izin Penelitian dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan
9. Kuesioner Penelitian
10. Hasil Tabel Tabulasi Data
11. Tabel R
12. Tabel T
13. Tabel F