

PENGARUH SOSIALISASI, KUALITAS PELAYANAN DAN AKSES PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI  
KABUPATEN BARITO SELATAN

SKRIPSI



Disusun Oleh:  
Hanna Temminckii  
12170206

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGAJUAN

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Akuntansi

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat

Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Akuntansi

Disusun oleh:

Hanna Temminckii

12170206

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI AKUNTANSI

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2021

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hanna Temmincki  
NIM : 12170206  
Program studi : Akuntansi  
Fakultas : Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Pelayanan dan Akses Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Barito Selatan”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 12 April 2020

Yang menyatakan



Hanna Temminckii  
12170206

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**“PENGARUH SOSIALISASI, KUALITAS PELAYANAN DAN AKSES PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI  
KABUPATEN BARITO SELATAN”**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

**HANNA TEMMINCKII**

12170206

dalam Ujian Skripsi Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis

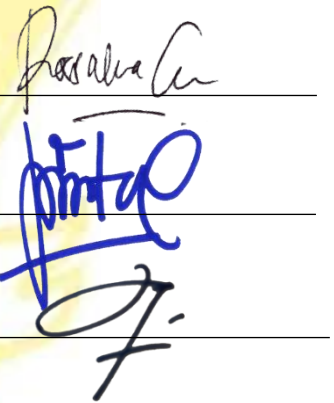
Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana  
Akuntansi pada tanggal 17 Januari 2022

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Rossalina Christanti, S.E,  
M.Acc.(Ketua Tim Penguji)
2. Christine Novita Dewi, SE, MAcc, Ak, CA.  
CMA.,CPA(Dosen Penguji)
3. Dra. Xaveria Indri Prasasyaningsih,  
M.Si.(Dosen Pembimbing)



Yogyakarta, 04 Februari 2022

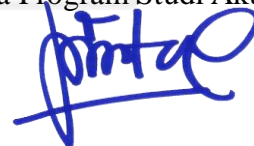
Disahkan Oleh,

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Perminas Pangeran, SE., M. Si.



Christine Novita Dewi, SE, MAcc, Ak, CA. CMA.,CPA.

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

“PENGARUH SOSIALISASI, KUALITAS PELAYANAN DAN AKSES PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR”

Yang saya kerjakan untuk melengkapi persyaratan untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta bukan hasil tiruan atau duplikat dari hasil karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah tercantum sebagaimana mestinya.

Jika kemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 7 Januari 2022,



Hanna Temminckii

12170206

DUTA WACANA

## HALAMAN MOTTO

“Segala Perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi Kekuatan kepadaku”

(Filipi 4:13)

“Tuhan membuat segala sesuatu indah pada waktunya”

(Pengkhotbah 3:11a)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

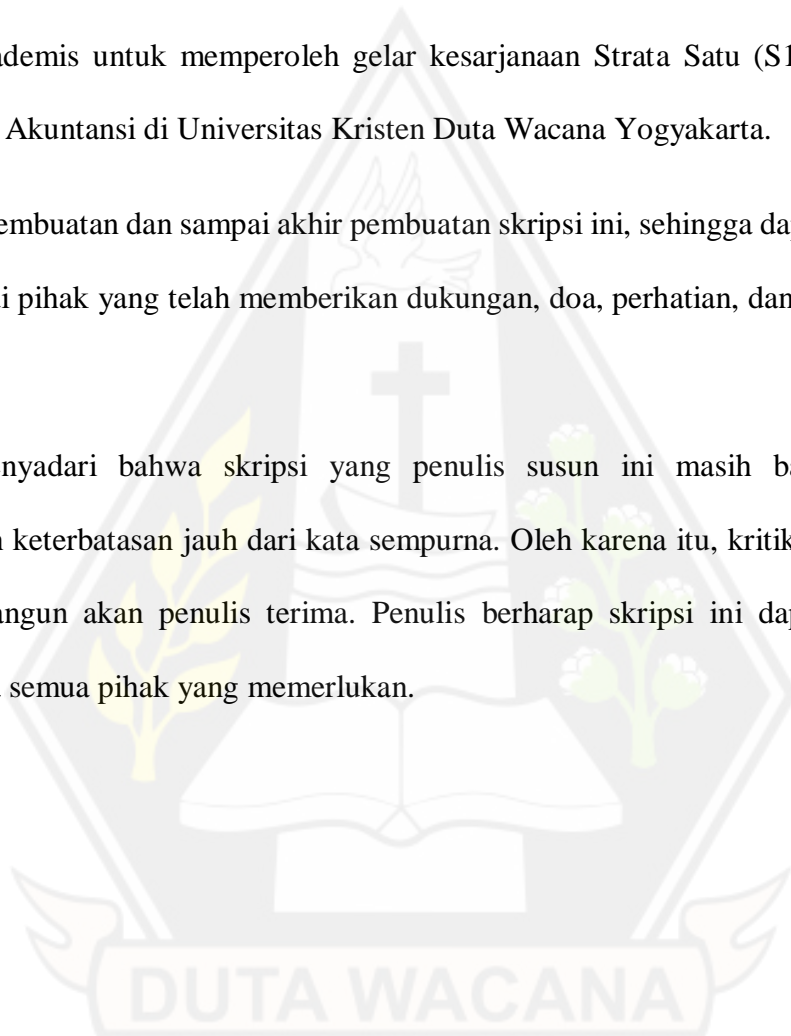
1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu turut serta dalam kasihnya memberikan penyertaan dan perlindungan disaat penulis dalam keadaan kesusahan, kebingungan, sehingga skripsi ini dapat berjalan dnegan baik.
2. Ibu Dra. Xaveria Indri Prasasyaningsih, M.Si dan Dra. Putriana Kristanti, M.M., Ak., CA selaku dosen pembimbing yang telah dengan penuh perhatian dan kesabaran telah memberikan motivasi, arahan, bimbingan sejak awal bimbingan hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Kedua orangtua, Bapak Eddy dan Ibu Erniyati yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, transferan uang jajan setiap bulan, semangat, doa, serta dukungan yang tidak terhingga kepada penulis.
4. Adik yaitu Figafetta Temminckii yang membantu dan menemani penulis.
5. Untuk teman seperjuangan penulis Marcyola dan Krisnantami yang selalu memberikan semangat serta pertolongan disaat penulis kesulitan dalam proses pengerjaan skripsi.
6. Untuk teman seperjuangan Rany dan Aresa yang telah lulus namun tetap memberi dukungan dengan sabar.
7. Teruntuk homeday, celsi dan teman-teman yang selalu memberikan motivasi serta semangat kepada penulis.
8. Teman dekat penulis Frima Doni yang selalu menemani, memberikan semangat, motivasi dan meyakinkan penulis untuk selalu berusaha.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih dan berkat karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul : "Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Pelayanan dan Akses Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor" dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas yang merupakan persyaratan akademis untuk memperoleh gelar kesarjanaan Strata Satu (S1) pada Fakultas Bisnis Program Akuntansi di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Dari awal pembuatan dan sampai akhir pembuatan skripsi ini, sehingga dapat terselesaikan dengan berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, doa, perhatian, dan bantuan kepada penulis

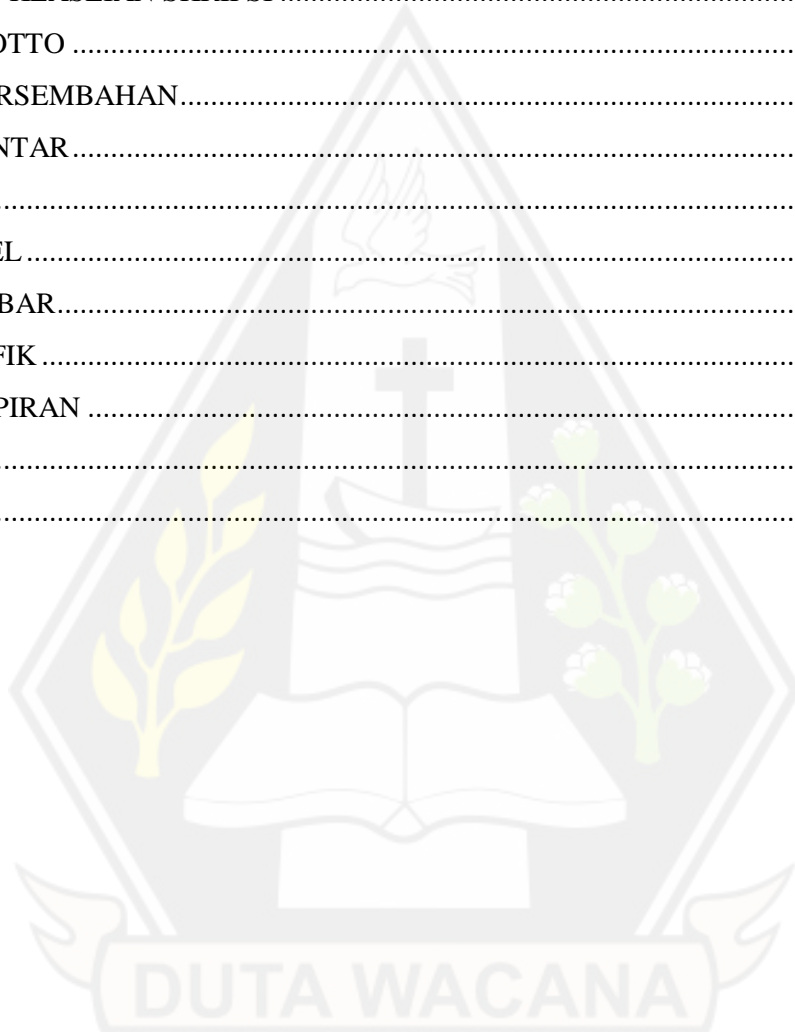
Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis susun ini masih banyak memiliki kekurangan dan keterbatasan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang memerlukan.





## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR GRAFIK.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv



## DAFTAR TABEL

Table 1.1 Presentase Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliablitas..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 9 Hasil Uji Parsial (Uji t) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 10 Hasil Uji Model Fit (F) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 11 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 12 Uji Multikolinearitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual..... **Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4. 1 Uji Heterokediastisitas..... **Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan KuisisionerLampiran 1 Pernyataan Kuisisioner**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2 Hasil jawaban respondenLampiran 2 hasil jawaban responden**Error! Bookmark not defined.**

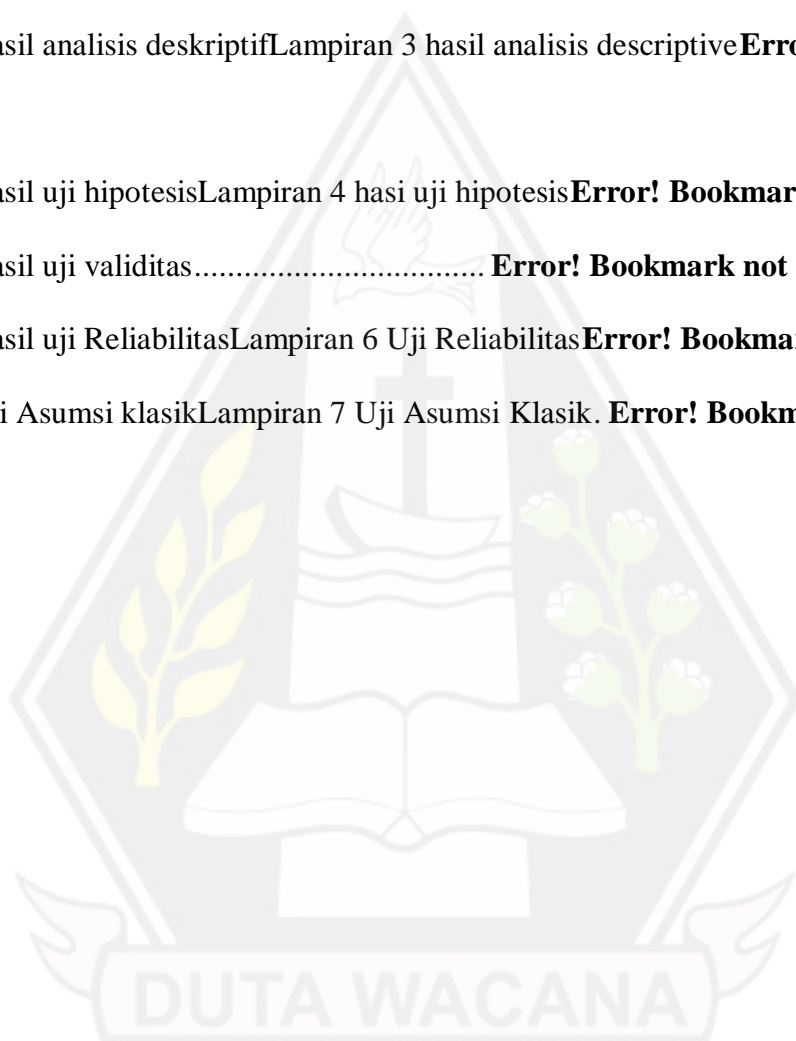
Lampiran 3 Hasil analisis deskriptifLampiran 3 hasil analisis descriptive**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 4 Hasil uji hipotesisLampiran 4 hasil uji hipotesis**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 5 Hasil uji validitas..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 6 Hasil uji ReliabilitasLampiran 6 Uji Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 7 Uji Asumsi klasikLampiran 7 Uji Asumsi Klasik. **Error! Bookmark not defined.**



PENGARUH SOSIALISASI, KUALITAS PELAYANAN DAN AKSES PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI  
KABUPATEN BARITO SELATAN

Hanna Temminckii

12170206

Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Email : 12170206@students.ukdw.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sosialisasi, kualitas pelayanan dan akses pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Daerah Kabupaten Barito Selatan. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan di Daerah Kabupaten Barito Selatan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah accidial sampling, dengan kriteria wajib pajak yang terdaftar di Kantor Samsat Buntok, Barito Selatan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuisioner yang dibagikan kepada responden. Menggunakan analisis deskriptif dan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Daerah Kabupaten Barito Selatan. Sedangkan kualitas pelayanan dan akses pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Daerah Kabupaten Barito Selatan.

Kata kunci : Kepatuhan wajib pajak, sosialisasi, kualitas pelayanan, akses pajak

The Effect of Socialist , Quality of Service And Tax Access to Motor Vehicle Taxpayer  
Compliance in Sout Barito

Hanna Temminckii

12170206

Accounting Departemen, Faculty of Business

Duta Wacana Christian University

Email : 12170206@students.ukdw.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out the influence of socialization, quality of service and tax access to the compliance of motor vehicle taxpayers in the South Barito Regency Area. The population of this study is the vehicle taxpayer in the South Barito County Area. The sampling technique used in the study was accidial sampling, with taxpayer criteria registered with Samsat Buntok Office, South Barito. The number of samples used in this study was 100 respondents. The data used in this study is primary data in the form of questionnaires that are shared with respondents. Uses deskriptive analysis and multiple linear regressions. The results of this study showed that socialization had a positive and significant effect on the compliance of motor vehicle taxpayers in the South Barito Regency Area. While the quality of service and tax access have a positive but insignificant effect on the compliance of motor vehicle taxpayers in the South Barito Regency Area.

Keywords: Taxpayer compliance, socialization, quality of service, tax access

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kepatuhan pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan menjalankan kegiatan perpajakan dengan baik dan juga sesuai undang-undang perpajakan yang berlaku. Kepatuhan pajak termasuk faktor yang membantu dalam peningkatan pendapatan asli daerah. Kendaraan bermotor disetiap tahunnya pasti akan mengalami peningkatan, sehingga kepatuhan wajib pajak diharapkan akan ikut meningkat juga seiring dengan peningkatan kendaraan bermotor (Indrawati & Katman, 2021).

Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Pasal 2 terdiri dari 5 jenis pajak. Jenis- jenisnya antara lain: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan dan Pajak Rokok. Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Pasal 3 mengenai pajak daerah dan retribusi daerah yaitu pajak atas kepemilikan atau kepemilikan kendaraan bermotor yang disebut Pajak Kendaraan Bermotor. Kendaraan yang disebutkan di atas adalah kendaraan yang memiliki roda dua atau lebih digunakan di jalan darat serta bergerak oleh peralatan teknik atau mesin (Pajak, 2021). Pajak daerah adalah suatu kontribusi, kontribusi ini bersifat wajib kepada daerah oleh wajib pajak pribadi atau badan. Sebagian besar daerah di Indonesia mendapatkan pemasukan daerah dari pajak daerahnya. Salah satu upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan pendapatan asli daerah atau PAD yaitu dengan meningkatkan pemungutan pajak yang dilakukan dengan lebih efektif. Pajak daerah memberikan kontribusi untuk pendapatan asli daerah salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor, pengaruhnya sangat besar. Pemasukan negara yang berasal dari hasil pemungutan pajak digunakan untuk



membayai pengeluaran umum negara yang bertujuan untuk mensejahterakan rakyat. Peran pajak menjadi sangat penting bagi penerimaan dalam negeri. Banyak wajib pajak yang belum menjadi wajib pajak patuh (Barus, 2016).

Indonesia telah menerapkan sistem perpajakan *self assesment*, yaitu wajib pajak dipercayakan untuk mendaftarkan diri, menghitung pajak terutang, menyetor, melaporkan perhitungan serta penyetoran pajak tersebut. Sistem *self assesment* dimulai sejak tahun 1984 yang diawasi oleh Direktorat Jendral Pajak (Kusno, Wijayani, & Santika, 2021).

Instansi yang melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah Dinas Pendapatan Daerah melalui kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT) yang bekerjasama dengan Kepolisian dan Asuransi Jasa Raharja. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Barito Selatan bertugas melayani bagian administrasi kebutuhan masyarakat dibidang lalu lintas contohnya seperti pelayanan perpanjangan pajak STNK. Selain itu kantor SAMSAT Barito Selatan juga melayani masyarakat dalam pembuatan SIM. Tersedia juga layanan untuk memperpanjang SIM (Redaksi, 2021).

Pertumbuhan penduduk semakin meningkat, begitu juga dengan kebutuhan transportasi yang bertujuan untuk memudahkan aktifitas berpergian dari satu tempat ke tempat lain. Begitu pula dengan peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Barito Selatan baik itu kendaraan roda dua maupun roda empat. Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor mendorong pemasukan pada sektor pajak terkhusus pada sektor pajak kendaraan bermotor.

Table 1.1 Presentase Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Tahun	Jumlah kendaraan bermotor (unit)	Wajib pajak yang efektif (orang)	Wajib pajak non efektif (orang)	Presentase kepatuhan wajib pajak (%)
2018	43.942	23.748	20.194	54
2019	46.776	25.127	21.649	53
2020	48.326	22.442	25.884	46

Sumber : Kantor Samsat Buntok, Kabupaten Barito Selatan

Tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa masih banyak wajib pajak yang belum patuh dalam membayar pajaknya di Kantor Samsat Buntok, Barito Selatan. Pada tahun 2018 terdapat 20.194 wajib pajak yang melakukan tunggakan dan 23.748 wajib pajak yang patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan tingkat presentase 54%. Pada tahun 2019 terdapat 21.649 wajib pajak yang melakukan tunggakan dan 25.217 wajib pajak yang patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan tingkat presentase 53%. Pada tahun 2020 terdapat 25.884 wajib pajak yang melakukan tunggakan dan 22.442 wajib pajak yang patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan tingkat presentase 46%. Tunggakan dari wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Barito Selatan menunjukkan bahwa kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Barito Selatan.

Penurunan dan peningkatan di dalam pembayaran pajak tentu memiliki faktor-faktor tersendiri. Jika faktor tersebut tidak tersedia lagi maka wajib pajak akan mengabaikan kepatuhannya. Hal ini tentu sangat penting untuk digali lebih dalam lagi untuk memaksimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Barito Selatan.

Dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak tentu diperlukan adanya sosialisasi. Sosialisasi menjadi satu-satunya alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada wajib pajak mengenai peraturan dan tata cara perpajakan. Sosialisasi merupakan suatu upaya

untuk memberi pengertian, informasi serta pembinaan kepada masyarakat umum dan wajib pajak (Widyani & Suardana, 2016). Sosialisasi termasuk bagian penting dalam proses peningkatan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi pajak adalah salah satu upaya untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat terkhusus wajib pajak mengenai perpajakan. Widyani & Suardana (2016) menyatakan bahwa sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media komunikasi, media cetak atau surat kabar, majalah ataupun media audio visual (radio atau televisi).

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan membuat kesan yang baik dan membuat wajib pajak patuh dalam membayar pajak. Hal ini didukung oleh penelitian dari Ilmi dan Barus (2016) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Akses pajak adalah faktor yang penting bagi wajib pajak, jika akses pajak strategis atau mudah dijangkau termasuk jalan disekitarnya dan kejelasan rute maka akan mempermudah wajib pajak untuk memenuhi kepatuhan wajib pajaknya. Akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak . Akses pajak meliputi jalan menuju pusat kegiatan (SAMSAT) seperti rute, kejelasan dan strategis tidaknya tempat pusat kegiatan.

Peneliti sebelumnya telah melakukan penelitian yang sama yaitu untuk mengetahui pengaruh akses pajak, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini dilakukan oleh Barus(2016) yang menyatakan bahwa akses pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak namun sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Sarlina, Kurniawan, & Umiyati (2019) yang menyatakan bahwa akses pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak namun penelitian yang dilakukan oleh Widyani & Suardana (2016) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari apa yang sudah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Pelayanan dan Akses Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini menggunakan objek penelitian yang berbeda yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Barito Selatan. Populasi yang digunakan adalah masyarakat Barito Selatan. Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang terjadi, judul dari penelitian yang diajukan oleh penulis adalah “Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Pelayanan dan Akses Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”.

## 1.2 Rumusan Masalah

- a. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
- c. Apakah akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, diketahui tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk menguji pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Barito Selatan.
- b. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Barito Selatan.
- c. Untuk menguji pengaruh akses pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Barito Selatan.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun secara praktis bagi segenap pihak yang berkepentingan yaitu:

a. Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi untuk memperoleh gambaran dan penelitian sejenis.

b. Mahasiswa

Hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan berguna untuk memperkaya wawasan dan perkembangan ilmu pengetahuan perihal penelitian di bidang perpajakan. Khususnya mengenai pengaruh sosialisasi, kualitas pelayanan dan akses pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

c. Masyarakat selaku wajib pajak

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan pemahaman perihal perpajakan dan nantinya diharapkan masyarakat sebagai wajib pajak agar lebih patuh dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna sebagai penambah wawasan pengalaman dan pengetahuan yang lebih luas untuk masyarakat selaku wajib pajak agar kedepannya lebih mengerti mengenai pentingnya membayar pajak serta metode tata cara dalam membayar pajak.

d. Kantor Samsat Barito Selatan

Sebagai bahan masukan dan informasi yang bermanfaat bersifat positif sebagai alat bantu dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, serta dapat meningkatkan pendapatan penerimaan pajak sebagai sumber pendapatan Daerah.

## 1.5 Batasan Penelitian

- a. Untuk variable, penulis menggunakan 4 variabel yang terdiri dari 3 variabel independen dan 1 variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian adalah sosialisasi, kualitas pelayanan dan akses pajak, sedangkan untuk variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak.
- b. Responden penelitian yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Barito Selatan.
- c. Penyebaran Kuesioner penelitian dilakukan secara offline di Kabupaten Barito Selatan.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan baik dari hasil analisis maupun pembahasan mengenai sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan akses pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Daerah Kabupaten Barito Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa tumbuhnya kesadaran terhadap kewajiban dalam membayar pajak sehingga mempengaruhi tingkat wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Artinya semakin luasnya sosialisasi perpajakan yang dilakukan, maka semakin besar juga tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- b. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penanganan permasalahan yang kurang cekatan tidak mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Kekurangan yang terdapat di kantor Samsat Buntok akan tertutupi dengan nilai lebih dari kesopanan, sikap dan penguasaan materi dari petugas.
- c. Akses atau jarak dan lokasi yang jauh memang tidak menjadi masalah namun sistem antrian yang masih kurang sempurna membuat wajib pajak cukup merasa tidak nyaman. Walaupun demikian kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap akses pajak yang kurang memuaskan.

#### 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan waktu yaitu peneliti tidak memiliki waktu yang banyak dalam pengambilan sampel. Hal ini juga disebabkan oleh keterbatasan waktu, dan situasi pandemic *Covid-19* yang terjadi saat ini sehingga hanya mengambil 100 responden.

#### 5.3 Saran

Berdasarkan keterbatasan pada penelitian ini, penulis memberikan saran untuk penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut:

- a. Penelitian selanjutnya perlu menyebarkan kuesioner dengan dua metode yaitu secara online melalui *google form* maupun penyebaran kuesioner secara langsung, agar data yang didapat lebih maksimal serta menambah jumlah responden.
- b. Untuk kantor Samsat Buntok Kabupaten Barito Selatan kiranya memperbaiki sistem antrean yang kurang memenuhi standar agar lebih teratur dan tidak rancu.
- c. Untuk sistem loket diharapkan agar lebih seimbang antara loket pengajuan berkas dengan loket pembayaran, misalnya menambah loket pembayaran sehingga tidak hanya menumpuk di satu tempat.





## DAFTAR PUSTAKA

- Barus, S. A. (2016, Februari). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *JOM Fekom Vol. 3 No. 1*, 295-309.
- Cong, J., & Agoes, S. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Multipradigma Akuntansi Vol.1 No.2*, 292-299.
- DJP. (2021). *Direktorat Jendral Pajak*. Retrieved from pajak.go.id: <http://pajak.go.id>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBS SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair&all. (2010). *Multivariate Data Analysis a Global Perspective*. U.S.A: Pearson Education, Inc.
- Indrawati, R., & Katman, M. N. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Sulawesi Selatan. *AT TAWAZUNE, Volume 1, Nomor 2*, 90-68.
- Kemenkeu. (2020, 12 30). *Memahami terbentuknya perilaku dari prespektif Theory of Planned Behaviour*. Retrieved from Kemenku Learning Center: [klc.kemenkeu.go.id](http://klc.kemenkeu.go.id)
- Kusno, H. J., Wijayani, D. I., & Santika, S. (2021). Pengaruh Pemahaman Ketentuan Umum Perpajakan dan Peraturan Pemerintah Tentang Pajak UMKM Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *AKUNTABEL 18 (1)*, 120-129.
- Kusno, H. S., Wijayani, D. I., & Santika, S. (2021). Pengaruh Pemahaman Ketentuan Umum Perpajakan dan Peraturan Pemerintah Tentang Pajak UMKM Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Akuntabel 18 (1)*, 120-129.
- Mustaqiem, D. S. (2014). *Perpajakan Dalam Konteks Teori Dan Hukum Pajak Di Indonesia*. Yogyakarta: Buku Litera Yogyakarta.
- Pajak, D. J. (2021). *DJP*. Retrieved from pajak.go.id: <http://pajak.go.id>
- Redaksi. (2021). *Kantor Samsat Kabupaten Barito Selatan*. Retrieved from idalamat.com: <https://idalamat.com/alamat/32520/kantor-samsat-kabupaten-barito-selatan>
- RI, JDIH BPK. (2017). *Database Peraturan*. Retrieved from JDIH BPK RI: <https://peraturan.bpk.go.id>
- Sarlina, L., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Presepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan Vol 1 No 2*, 2622-2205.
- Sarwono, J. (2018). *Statistik Untuk Riset Skripsi*. Yogyakarta: ANDI (Anggota IKAPI).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widyani, I. A., & Suardana, K. A. (2016). Pengaruh Sosialisasi, Sanksi Dan Persepsi Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol 16 No 3*, 2176-2203.

- Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan Vol 1 No 2*, 2622-2205.
- Sarwono, J. (2018). *Statistik Untuk Riset Skripsi*. Yogyakarta: ANDI (Anggota IKAPI).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widyani, I. A., & Suardana, K. A. (2016). Pengaruh Sosialisasi, Sanksi Dan Persepsi Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol 16 No 3*, 2176-2203.

