PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, AKSES PAJAK, DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus : Kantor Samsat Pontianak)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

HIDAYATUL ROFIKOH

NIM. B1031211053

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVRSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Hidayatul Rofikoh
NIM	: B1031211053
Jurusan	: Akuntansi
Program Studi	: Akuntansi
Konsentrasi	: Akuntansi Keuangan
Judul Skripsi	: Pengaruh Pengetahuan Pajak, Akses Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus: Kantor Samsat Pontianak)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Proposal/Skripsi dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila di dalamnya terbukti penulis melakukan plagiat, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan Skripsi dengan judul tersebut di atas.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 5 Mei 2026

Materai

Hidayatul Rofikoh
NIM. B1031211053

PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Hidayatul Rofikoh
NIM	: B1031211053
Jurusan	: Akuntansi
Program Studi	: Akuntansi
Konsentrasi	: Akuntansi Keuangan
Tanggal Ujian	: 25 Mei 2026
Judul Skripsi	: Pengaruh Pengetahuan Pajak, Akses Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus: Kantor Samsat Pontianak)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumeber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 5 Mei 2026

Hidayatul Rofikoh
NIM. B1031211053

LEMBAR YURIDIS

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, AKSES PAJAK, DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK TERHDAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS : SAMSAT PONTIANAK)

Penangung Jawab Yuridis

Hidayatul Rofikoh
B1031211053

Jurusan	: Akuntansi
Program Studi	: Akuntansi
Konsentrasi	: Akuntansi Keuangan
Tgl Ujian Skripsi dan Komprehenshif	: 25 Mei 2026

Majelis Penguji

No	Majelis Penguji	Nama/NIP	Tgl/Bln /Thn	Tanda Tangan
1.	Ketua Penguji	Gita Desyana, S.E., M.M., Ak NIP.197212252000122001	18/06/2026	
2.	Sekretaris Penguji	Helisa Noviarty, S.E., M.M., Ak NIP. 197511182002122001	19/06/2026	
3.	Penguji 1	Syarif M.Helmi, S.E., M.Ak., Ak. NIP. 197805172005011003	19/06/2026	
4.	Penguji 2	Ibnu Aswat, S.E., M.Ak., Ak NIP.198905252022031005	19/06/2026	

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Dan Lulus
Dalam Ujian Skripsi Dan Komprehensif

Pontianak, 23 JUN 2026
Koordinator Program Studi Akuntansi

Dr. Khristina Yunita, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 197906182002122003

Dipindai dengan CamScanner

PERUNTUKAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya, Ayah Anuarudin dan Ibu siti maimunah yang telah memberi dukungan dalam memperoleh studi ini. Skripsi ini adalah persembahan kecil atas hasil keringat, doa dan kepercayaan yang telah kalian berikan kepada putri kecil ini. Terima kasih telah menjadi rumah tempatku pulang, menjadi penyemangat saat aku ingin menyerah, dan menjadi alasan utama bagiku untuk menyelesaikan perjalanan pendidikan yang telah saya pilih. Walaupun penyelesaian studi ini lebih dari target pertama, tapi saya yakin kalian bisa mengerti disetiap proses saya. Semoga pencapaian ini bisa membuat kalian bangga.
2. Saudari perempuan saya yang selalu saya kasihi dan sayangi, rafiyatul imamah, yang selalu menjadi tempat berbagi semangat, cerita dan dukungan dirumah maupun diluar rumah hingga penyusunan skripsi ini. Semoga dengan segala cerita suka-duka yang telah saya bagikan dapat menjadi pembelajaran dan motivasi bagi kamu di masa depan.
3. Untuk diri saya sendiri hidayatul rofikoh, yang telah memilih untuk tidak menyerah di saat semuanya terasa mustahil. Biarpun prosesmu lebih Panjang dari teman-teman seangkatan namun kamu yakin setiap proses itu berbeda-beda. Terima kasih telah bertahan melewati malam-malam panjang, tumpukan revisi, dan segala keraguan yang sempat singgah. Skripsi ini mungkin tidak sempurna, tetapi proses ini menjadi pengalaman yang penuh makna dan pembelajaran pribadi yang mendalam. Kamu jauh lebih kuat dari yang kamu bayangkan, dan skripsi ini adalah bukti nyata dari ketangguhanmu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis pamnjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul "***Pengaruh Pengetahuan Pajak, Akses Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus : Kantor Samsat Pontianak)"*** yang disusun sebagai syarat akademis dalam meraih gelar Sarjana Akuntansi (S.AK) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin diselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bantuan, bimbingan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terima kasih pada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat, rahmat, kekuatan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Garuda Wiko S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak
3. Ibu Dr. Barkah., S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Ibu Dr. Nella Yantiana, S.E., M.M Ak., CA, CMA, CPA, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Ibu Gita Desyana, S.E., M.M., Ak. selaku dosen pembimbing I serta pembimbing akademik yang telah meluangan waktunya dalam memberikan bimbingan, masukan dan dukungan selama masa studi.
6. Ibu Dr. Khristina Yunita, S.E., M.Si., AK., CA, selaku koordinator program studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
7. Ibu Helisa Noviarty, S.E., M.M., Ak. Selaku dosen pembimbing II yang telah meluangakan waktunya dalam memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Syarif M. Helmi, S.E., M.Ak., Ak. Selaku dosen penguji I yang telah memberi masukan berupa kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.
9. Bapak Ibnu Aswat, S.E., M.Ak., Ak. Selaku dosen penguji II yang telah memberi masukan berupa kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.
10. Bapak/Ibu Dosen, staf tata usaha dan akademik, staf perpustakaan serta seluruh pegawai di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura atas bantuan dan pelayanan selama masa studi.
11. Kepada kedua orangtua penulis yang telah mendukung penuh atas perjuangan pendidikan serta dukungan tanpa henti hingga studi selesai
12. Teman-teman akuntansi Angkatan 2021 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah berjuang Bersama, memberikan dukungan serta berbagi suka dan duka selama masa studi, khususnya dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Adila dan trian (trila), sebuah filem yang berjudul Beri Cinta Waktu yang telah menjadi hiburan utama di sela-sela penatnya revisi, memberikan

energi baru bagi penulis untuk kembali bersemangat menyelesaikan tugas akhir ini. Tanpa hiburan visual tersebut, mungkin perjalanan ini akan terasa jauh lebih sunyi. Terima kasih telah menjadi pelarian yang menyelamatkan kewarasan penulis.

14. Teruntuk orang-orang terdekat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas setiap pertanyaan mengenai progres dan waktu penyelesaian skripsi ini. Meskipun terkadang terasa sebagai beban, namun sejatinya pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah bentuk perhatian yang menjelma menjadi bahan bakar semangat bagi penulis untuk segera menuntaskan perjalanan akademik ini.

Segala upaya dan kemampuan yang maksimal telah peneliti berikan dalam penulisan skripsi ini guna sebagai penambahan, pengembangan wawasan dan studi. Meskipun demikian, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Dengan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki hingga saat ini, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif demi penyempurnaan karya ini. Pada akhirnya, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi setiap pihak yang membutuhkan serta menjadi sumber wawasan yang berguna bagi para pembaca.

Pontianak, 5 Mei 2026

Penulis,

Hidayatul Rofikoh
B1031211053

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, AKSES PAJAK, DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus : Kantor Samsat Pontianak)

Oleh:

Hidayatul Rofikoh

Jurusan Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan, pajak akses pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Pontianak. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Pontianak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling (sampel acak). Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda untuk menguji hipotesis yang diajukan. Penelitian ini melibatkan 110 responden yang mengisi kuesioner tervalidasi. Hasil uji menunjukkan bahwa Pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (t hitung 1,168 < t tabel 1,982), akses pajak (t hitung 2,378 > t tabel 1,982) dan akuntabilitas pelayanan publik (t hitung 5,475 > t tabel 1,982) berpengaruh signifikan terhadap dipenuhinya wajib pajak kendaraan bermotor. Kesimpulan dari penelitian ini adalah akses pajak dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Temuan ini dapat menjadi masukan bagi instansi terkait dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Akses Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Samsat Pontianak

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, AKSES PAJAK, DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus : Kantor Samsat Pontianak)

RINGKASAN

1. Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penting pendapatan negara yang berperan dalam mendukung pembangunan nasional. Namun demikian, tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor masih tergolong rendah dan menjadi perhatian. Berdasarkan data yang diperoleh dari PONTIANAK POST – Pontianak 17 September 2023. Kepala UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I Kalimantan Barat, "Edy Gunawan mengatakan pihaknya terus mendorong kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pihaknya terus mensosialisasikan kepada masyarakat agar taat membayarkan pajak dalam setiap kegiatan. Seperti saat digelarnya Operasi Zebra Kapuas kepolisian. Menurutnya pada kesempatan itu pihaknya memberikan edukasi sekaligus mendekatkan layanan ke masyarakat . Kami ikut serta untuk melakukan sosialisasi dan penertiban pajak daerah saat oprasi zebra Kapuas yang dilaksanakan Ditlantas Polda Kalbar". Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih tergolong rendah. Misalnya, pada tahun 2023, Realisasi pajak kendaraan bermotor hanya sekitar 63 persen wajib pajak yang memenuhi kewajibannya tepat waktu, sedangkan sisanya mengalami keterlambatan atau bahkan tidak membayar pajak sama sekali. Fenomena ini menunjukkan bahwa masih banyak kendala yang dihadapi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pemenuhan wajib pajak, karena pemahaman yang baik membantu wajib pajak mengetahui hak, kewajiban, serta prosedur dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Selain itu, akses pajak juga berperan penting, yaitu kemudahan masyarakat dalam memperoleh layanan perpajakan seperti lokasi kantor yang mudah dijangkau, sistem pelayanan yang efisien, dan berbagai metode. Selain pengetahuan dan akses pajak, akuntabilitas pelayanan publik juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Akuntabilitas tercermin dari transparansi, keterbukaan informasi, kemudahan prosedur, serta profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan. Dengan memahami faktor-faktor tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan perpajakan serta menyusun strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia.

2. Permasalahan

a. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Pontianak?
b. Apakah akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Pontianak?

c. Apakah akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Pontianak?

3. Tujuan penelitian

a. Menganalisis pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
b. Menganalisis pengaruh akses pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
c. Menganalisis pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

4. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk kedalam penelitin kuantitatif kasual yaitu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen. Dalam menelitian ini menggunakan analisis data yaitu analisis regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS 25. Penelitian ini dilakukan di Badan Pendapatan daerah wilayah I Pontianak menempati kantor SAMSAT jalan Adi Sucipto No 50, Bangka Belitung Laut, Kec. Pontianak Tenggara, Kota Pontianak, Kalimantan Barat. Dalam penelitian ini, data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini yaitu 60.823 wajib pajak kendaraan bermotor yang kendaraanya terdaftar berdasarkan data yang terletak di Kantor SAMSAT Wilayah 1 Pontianak. Metode pemilihan sampel bertujuan *probability sampling* (sampel acak) dimana penarikan sampel didasarkan dari pemilihan secara acak. Jumlah sampel pada penelitian ini yaitu 100 sampel. Persamaan yang dirumuskan oleh *Slovin* yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini.

5. Hasil dan Pembahasan

a. Hasil dari nilai signifikasi pada penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena memiliki hasil t hitung yang sebesar 1,168 dari t tabel 1,982 dengan nilai probabilitas sebesar 0,245 yang lebih kecil dari 0,05. Dari hasil pengujian tersebut terdapat keputusan bahwa Ho diterima dan H1 ditolak. Sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pengetahuan pajak tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

b. Hasil dari nilai signifikasi pada penelitian ini menunjukkan bahwa akses pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor yang memiliki hasil pengujian hipotesis untuk t hitungnya sebesar 2,378 lebih besar dari t tabel 1,982 dengan nilai probabilitas sebesar 0,019 yang lebih kecil dari 0,05. Dari hasil pengujian tersebut terdapat keputusan bahwa Ho ditolak dan H2, diterima. Sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan apabila akses pajak mudah dijangkau masyarakat maka semakin baik Kapatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor begitu juga sebaliknya.

c. Hasil dari nilai signifikasi pada penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor yang memiliki hasil pengujian hipotesis untuk t hitungnya sebesar 5,475 lebih besar dari t tabel 1,982 dengan nilai probabilitas sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dari hasil pengujian tersebut terdapat keputusan bahwa Ho ditolak dan H2 diterima. Sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan apabila akuntabilitas pelayanan publik baik maka semakin baik Kapatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor begitu juga sebaliknya.

6. Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian yaitu:

a. Pengetahuan pajak tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Bersama SAMSAT Pontianak wilayah I.
b. Akes pajak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Bersama SAMSAT Pontianak Wilayah I.
c. Akuntabilitas pelayanan publik mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Bersama SAMSAT Pontianak Wilayah I.

Keterbatasan penelitian ini meliputi metode pengumpulan data melalui kuesioner yang bergantung pada kejujuran, pemahaman, dan keseriusan responden sehingga berpotensi menimbulkan bias serta hanya merefleksikan persepsi, bukan pelaku nyata. Selain itu, keterbatasan waktu penelitian membatasi kedalaman observasi dan jangkauan responden sehingga hasil hanya menggambarkan kondisi pada saat penelitian. Jumlah dan partisipasi responden juga menyebabkan hasil penelitian belum sepenuhnya mewakili populasi.

Saran yang dapat penelititi sampaikan adalah Masih banyak wajib pajak yang belum memahami tata cara pembayaran dan pengisian pajak, sehingga diperlukan adanya kegiatan sosialisasi terkait ketentuan perpajakan yang berlaku saat ini. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai perpajakan, khususnya yang berkaitan dengan tata cara pembayaran dan pengisian pajak, menunjukkan bahwa pentingnya upaya peningkatan edukasi perpajakan agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar dan sesuai ketentuan. Untuk penelitian selanjutnya, selain menggunakan kuesioner secara tertulis, ditambah dengan menggunakan wawancara atau interview serta diharapkan dapat melaksanakan penelitian dengan responden yang lebih luas dengan cara menambahkan objek penelitian. Untuk perguruan tinggi lebih mengembangkan keilmuan pendalaman materi, skill, atau bisa juga mengandalkan seminar yang berhubungan dengan perpajakan.

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT ii

PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI iii

LEMBAR YURIDIS ..... Error! Bookmark not defined.

PERUNTUKAN..... v

UCAPAN TERIMA KASIH..... vi

ABSTRAK viii

RINGKASAN ix

DAFTAR ISI..... xii

DAFTAR TABEL..... xvi

DAFTAR GAMBAR..... xvii

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Rumusan Masalah 6

1.3 Tujuan Penelitian..... 6

1.4 Kontribusi Penelitian..... 6

1.4.1 Kontribusi Penelitian Teoritis 6

1.4.2 Kontribusi Penelitian Praktis..... 7

1.5 Gambaran Konstektual Penelitian 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 9

2.1 Landasan Teori 9

2.1.1 Teori Kepatuhan Pajak..... 9

2.1.2 Teori Akuntabilitas Pelayanan Publik..... 10

2.1.3 Pajak..... 11

2.1.3.1 Pajak Daerah 13
2.1.4 Wajib Pajak 14
2.1.5 Pengetahuan Pajak 15
2.1.6 Akses Pajak 16
2.1.7 Akuntabilitas Pelayanan Publik 17
2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor 18
2.2 Kajian Empiris 19
2.3 Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian 22
2.3.1 Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. 23
2.3.2 Akses Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor 24
2.3.3 Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor **25**

BAB III METODE PENELITIAN 27

3.1 Bentuk Penelitian 27
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 27
3.3 Data 28
3.4 Populasi dan Sampel 28
3.4.1 Populasi 28
3.4.2 Sampel 28
3.5 Variabel penelitian 29
3.5.1 Variabel Independen (X) 29
3.5.2 Variabel Dependen (Y) 30
3.6 Metode Analisis 31
3.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda 31
3.6.2 Pengujian Validitas dan Realibilitas 32
3.6.3 Statistik Deskriptif 33
3.6.4 Pengujian Hipotesis 33
3.6.4.1. Uji t (Parsial) 34

3.6.4.2. Uji F (Simultan) 34
3.6.4.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2) 35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 36

4.1 Hasil Penelitian 36
4.1.1 Deskriptif Objek Penelitian 36
4.1.2 Pengembalian Kuesioner Dan Demografi Responden 36
4.1.2.1 Pengembalian Kuesioner 36
4.1.2.2 Demografi Responden 36
4.1.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif 39
4.1.4 Hasil Uji Instrumen Data 40
4.1.4.1 Hasil Uji Validitas 40
4.1.4.2 Hasil Uji Reliabilitas 42
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik 43
4.1.5.1 Hasil Uji Normalitas 43
4.1.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas 45
4.1.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas 46
4.1.6 Uji Hipotesis 47
4.1.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda 47
4.1.6.2 Uji t (Parsial) 49
4.1.6.3 Uji F (Uji Simultan) 51
4.1.6.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2) 52
4.2 Pembahasan 53
4.2.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor 53
4.2.2 Pengaruh Akses Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor 56
4.2.3 Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor 59

BAB V PENUTUP 62

5.1 Kesimpulan 62

5.2 Rekomendasi 62

DAFTAR PUSTAKA 64

LAMPIRAN 68

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu 19
Tabel 4. 1 Distribusi Demografi Jenis Kelamin 37
Tabel 4. 2 Distribusi Demografi Usia Responden 37
Tabel 4. 3 Distribusi Demografi Faktor Pekerjaan Responden 38
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif 39
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas 41
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas 42
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Uji Normalitas 43
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas 46
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 48
Tabel 4. 10 Hasil Uji t 50
Tabel 4. 11 Hasil Uji f 52
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) 53

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual..... 23
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin..... 37
Gambar 4. 2 Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 38
Gambar 4. 3 Grafik Histrogram Hasil Uji Normalitas 44
Gambar 4. 4 Grafik Normal P-P Plot Regression Standardied Residual 45
Gambar 4. 5 Grafik Scatterplot..... 47

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian 68
Lampiran 2 Data Rekap Kuesioner 73
Lampiran 3 Distribusi Demografi Alamat Responden..... 87

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara yang memiliki peran penting dalam menunjang pembangunan nasional. Pajak digunakan untuk membiayai berbagai program pemerintah, seperti infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan sektor lainnya yang berdampak langsung terhadap kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya menjadi faktor krusial dalam menjaga stabilitas keuangan negara. Salah satu jenis pajak yang memiliki kontribusi signifikan terhadap pendapatan daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Meskipun pajak kendaraan bermotor merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap pemilik kendaraan roda dua maupun roda empat, tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih menjadi permasalahan yang memerlukan perhatian serius. Berdasarkan data yang diperoleh dari PONTIANAK POST – Pontianak 17 September 2023. Kepala UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I Kalimantan Barat, "Edy Gunawan mengatakan pihaknya terus mendorong kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pihaknya terus mensosialisasikan kepada masyarakat agar taat membayarkan pajak dalam setiap kegiatan. Seperti saat digelarnya Oprasi zebra Kapuas kepolisian. Menurutnya pada kesempatan itu pihaknya memberikan edukasi sekaligus mendekatkan layanan ke masyarakat . Kami ikut serta untuk melakukan sosialisasi dan penertiban pajak daerah saat oprasi zebra Kapuas yang dilaksanakan Ditlantas Polda Kalbar". Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih tergolong rendah. Misalnya, pada tahun 2023, Realisasi pajak kendaraan bermotor hanya sekitar 63 persen wajib pajak yang memenuhi kewajibannya tepat waktu, sedangkan sisanya mengalami keterlambatan atau bahkan tidak membayar pajak sama sekali. Fenomena ini menunjukkan bahwa masih banyak kendala yang dihadapi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan pajak. Menurut Mumu et al. (2020), pengetahuan perpajakan mencakup segala sesuatu yang diketahui wajib pajak mengenai hukum pajak, baik hukum pajak materiil maupun formil. Pemahaman yang baik mengenai perpajakan memungkinkan wajib pajak untuk mengetahui hak dan kewajibannya, cara perhitungan pajak yang benar, serta prosedur administrasi yang harus dilakukan dalam memenuhi kewajibannya. Namun, masih banyak masyarakat yang kurang memahami regulasi perpajakan, termasuk konsekuensi dari keterlambatan atau kelalaian dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sebagai contoh, berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Muhammad Rachul Zikri tentang Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dikota Pontianak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pontianak. Sedangkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pontianak. Pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan sosialisasi perpajakan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pontianak.

Selain pengetahuan pajak, akses pajak juga berperan penting dalam menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak. Akses pajak mengacu pada kemudahan yang diberikan kepada masyarakat dalam mendapatkan layanan perpajakan, baik dalam bentuk lokasi kantor pajak yang strategis, sistem pelayanan yang efisien, maupun ketersediaan metode pembayaran yang beragam. Kurniawan, A, Sarlina, L, & Umiyati, dalam penelitiannya (2019), akses pajak yang baik ditandai dengan beberapa indikator, seperti lokasi unit pelayanan yang mudah dijangkau, sistem antrian yang teratur, prosedur pembayaran yang sederhana, serta fasilitas pelayanan yang tertata dengan baik. Namun, di beberapa daerah, akses terhadap pelayanan pajak masih menjadi kendala yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak.

Sebagai contoh, banyak wajib pajak yang mengeluhkan antrean panjang di kantor Samsat serta proses administrasi yang dinilai terlalu rumit dan memakan waktu lama. Berdasarkan laporan UPT-PPD Pontianak, masih terdapat keterbatasan dalam akses pembayaran pajak, terutama di daerah-daerah yang jauh dari pusat kota, di mana wajib pajak harus menempuh perjalanan jauh untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Meskipun pemerintah telah menyediakan layanan pembayaran pajak secara online melalui aplikasi e-Samsat atau metode pembayaran digital seperti QRIS, namun tidak semua wajib pajak mengetahui atau memiliki akses terhadap layanan tersebut. Hal ini menyebabkan masih banyak wajib pajak yang belum memanfaatkan fasilitas pembayaran daring dan lebih memilih datang langsung ke kantor Samsat, yang pada akhirnya meningkatkan antrean dan memperlambat proses layanan. Namun terdapat solusi untuk mengatasi keluhan tentang antrian Panjang untuk dilakukannya pembayaran pajak dikantor pajak (samsat), night drive thru yang berada di museum Pontianak. Night drive thru museum ini adalah inovasi yang dilakukan dengan memberikan pelayanan ekstra kepada wajib pajak yang tidak memiliki waktu untuk membayar pajak pada pagi dan siang hari, sehingga ditambahkan jadwal pelayanan diluar jam kerja pada sore sampai malam untuk memudahkan wajib pajak melakukan kewajibannya membayar pajak. Jenis layanan yang diberikan adalah layanan pengesahan STNK tahunan, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang memungkinkan pemilik kendaraan tidak turun dari kendaraannya untuk mengurus keperluannya. Night Drive Thru Museum ini beroperasi dari hari Senin - Jumat pukul 14.00 - 17.00 WIB dilanjut pada pukul 18.30 - 21.00 WIB. Night Drive Thru Museum ini disediakan dua loket pembayaran, loket khusus kendaraan roda dua dan roda 4. Bagi Wajib Pajak yang membawa kendaraan bermotor roda dua mengikuti antrian pada loket kendaraan roda dua, dan begitupun Wajib Pajak Roda empat.

Selain faktor pengetahuan dan akses pajak, akuntabilitas pelayanan publik juga menjadi aspek yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Akuntabilitas dalam pelayanan pajak mengacu pada transparansi, keterbukaan, serta tanggung jawab penyelenggara layanan pajak dalam memberikan pelayanan yang berkualitas

kepada masyarakat. Dalam konteks pajak kendaraan bermotor, akuntabilitas pelayanan publik dapat diwujudkan melalui kejelasan informasi mengenai besaran pajak yang harus dibayar, kemudahan prosedur pembayaran, serta sikap profesionalisme petugas Samsat dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Sebagai contoh, berdasarkan survei yang dilakukan oleh samsatpontianak, tentang survei kepuasan pelayanan masyarakat Triwulan 1 UPT PPD Pontianak Wilayah I. Survei kepuasan pelayanan masyarakat yang dilakukan ini bersumber dari pengisian survei yang dilakukan oleh wajib pajak melalui aplikasi SeKaMPadi Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Niai IKM UPT PPD Pontianak Wilayah I pada Triwulan I (bulan Januari – Maret 2025) ini ialah 86,87 dengan kategori mutu dan kinerja pelayanan B (Baik). Survei tersebut memuat 9 jenis indikator penilaian, diantaranya: Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Prilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana, dan Penanganan Pengaduan. Dengan adanya hasil evaluasi survei kepuasan masyarakat ini dapat terus meningkatkan mutu dan kinerja kami dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Namun dalam praktiknya, masih banyak keluhan dari masyarakat terkait rendahnya akuntabilitas dalam pelayanan publik. Berdasarkan data dari Ombudsman Kalbar: Masyarakat sudah sadar hak pelayanan publik, Pontianak – kesadaran masyarakat sudah tinggi akan haknya atas pelayanan publik. Demikian disampaikan oleh Tariyah, kepala keasistenan pencegahan Maladministrasi saat menjadi salah satu narasumber pada kegiatan sosialisasi dan pelatihan aplikasi pengaduan masyarakat *"E-Complaint On 7"* yang diselenggarakan oleh POLDA Kalbar pada kamis (11/2/2021). "Terdapat tiga indicator mengapa masyarakat menyampaikan pengaduan kepada ombudsman. Pertama karena kesadaran masyarakat sudah tinggi terkait dengan kualitas pelayanan dan haknya dalam pelayanan publik. Kedua, mekanisme dan pengelolaan pengaduanpada penyelenggara pelayanan publik tidak berfungsi dengan baik. Ketiga, karena tidak ada upaya dari penyelenggara pelayanan untuk melakukan perbaikan dan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan," jelas Tariyah. "Ombudsman RI

perwakilan Provinsi Kalbar sejak tahun 2012 sampai 2021 telah menerima 1.425 laporan masyarakat. Dari 1.425, laporan substansi kepolisian ada 143. Saat ini sudah selesai sebanyak 135 dan masih proses ada 8," kata Tariyah. Sementara Kapolda Kalbar, R. Sigid Tri Hardjanjo, dalam sambutannya menjelaskan bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan mewujudkan 16 Program Prioritas Kapolri yaitu penguatan fungsi pengawasan dan pengawasan oleh masyarakat pencari keadilan, maka dilakukan inovasi pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis online guna memberikan kemudahan dan akses masyarakat melalui Aplikasi *E-Complaint On-7.*

Beberapa wajib pajak merasa bahwa informasi mengenai tarif pajak, denda, serta prosedur administrasi masih kurang transparan. Selain itu, terdapat pula keluhan terkait layanan yang lambat serta kurang responsifnya petugas dalam menangani permasalahan wajib pajak. Keluhan masyarakat terkait rendahnya akuntabilitas di Samsat Pontianak umumnya berkaitan dengan lambatnya proses pelayanan, kurangnya transparansi dalam prosesdur, dan dugaan adanya praktik pungutan liar. Masyarakat merasa tidak puas dengan waktu penyelesaian pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dianggap terlalu lama serta kurangnya informasi yang jelas mengenai tahapan dan biaya yang diperlukan. Selain itu, terdapat keluhan mengenai kesulitan dalam mendapatkan informasi yang akurat dan trasparan terkait proses pelayanan, serta kekhawatiran akan adanya pungutan di luar ketentuan resmi. Kondisi ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan dan pada akhirnya berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Fenomena rendahnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akibat kurangnya pengetahuan pajak, akses pajak yang terbatas, serta akuntabilitas pelayanan publik yang belum optimal menunjukkan bahwa perlu adanya kajian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan pajak, akses pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan memahami faktor-faktor yang berkontribusi

terhadap kepatuhan pajak, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah dan instansi terkait dalam meningkatkan kualitas layanan perpajakan serta menyusun strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, dapat disimpulkan masalah yang dapat diidntifikasikan dalam penlitian ini adalah:

1. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Pontianak?
2. Apakah akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Pontianak?
3. Apakah akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Pontianak?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Menganalisis pengaruh akses pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Menganalisis pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.4 Kontribusi Penelitian

1.4.1 Kontribusi Penelitian Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah wawasan pengetahuan akuntansi sektor publik terutama mengenai pengetahuan pajak, akses pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.4.2 Kontribusi Penelitian Praktis

1. Bagi Praktisi

Dapat menjadi masukan dan informasi penting untuk pemerintah terutama untuk UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I, dengan lebih meningkatkan akses pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor serta kinerja pelayanan pemerintah untuk bisa lebih baik lagi kedepannya.

2. Bagi Lingkungan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya serta dapat menambah wawasan mengenai pengaruh pengetahuan pajak, akses pajak dan akuntabilitas pelayanan publik, terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.5 Gambaran Konstektual Penelitian

Penelitian ini disusun secara sistematis dalam lima bab utama yang saling berkaitan. Adapun struktur penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, Bab ini menyajikan latar belakang penelitian yang menguraikan alasan pentingnya topik yang dikaji, kesenjangan penelitian berdasarkan studi terdahulu, perumusan masalah yang menjadi fokus utama penelitian, tujuan yang ingin dicapai, kontribusi yang diharapkan baik secara teoritis maupun praktis, serta gambaran konseptual yang menjelaskan kerangka berpikir secara umum dari penelitian ini.

Bab II Tinjauan Pustaka, Bab ini memuat landasan teori yang relevan dengan topik penelitian, hasil-hasil penelitian terdahulu (kajian empiris) yang menjadi referensi dan pembanding, kerangka konseptual yang menggambarkan hubungan antarvariabel penelitian, serta hipotesis yang dirumuskan berdasarkan teori dan kajian sebelumnya.

Bab III Metode Penelitian, Bab ini menjelaskan pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu pelaksanaan penelitian, jenis dan sumber data,

teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, serta metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis.

Bab VI Hasil dan Pembahasan, Bab ini menyajikan hasil analisis data yang telah dikumpulkan dan diolah sesuai dengan metode yang digunakan, serta pembahasan hasil tersebut dengan mengaitkannya pada teori dan temuan terdahulu untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

Bab V Penutup, Bab ini memuat kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, serta saran-saran yang dapat dijadikan masukan bagi penelitian selanjutnya maupun implikasi praktis bagi pihak terkait.