

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPERAN DALAM TINGKAT PENERIMAAN PAJAK: STUDI KUALITATIF PADA KANTOR SAMSAT KOTA METRO

Oleh :

ZULFA FAUZIAH SYARIF

NPM 2103032018



Program Studi Akuntansi Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG

1448 H/ 2026 M

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPERAN DALAM
TINGKAT PENERIMAAN PAJAK: STUDI KUALITATIF
PADA KANTOR SAMSAT KOTA METRO**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

ZULFA FAUZIAH SYARIF

NPM 2103032018

Pembimbing : Witantri Dwi Swandini, M.Ak

Program Studi Akuntansi Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG

1448 H/ 2026 M

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Untuk Dimunaqosyahkan**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung
Di –
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi:

Nama : Zulfa Fauziah Syarif
NPM : 2103032018
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Akuntansi Syariah
Judul : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPERAN DALAM
TINGKAT PENERIMAAN PAJAK: STUDI KUALITATIF PADA
KANTOR SAMSAT KOTA METRO

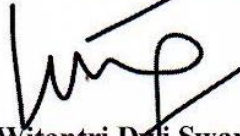
Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung untuk di munaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb

Metro, Januari 2026

Dosen Pembimbing


Witantri Doli Swandini, M.Ak.
NIP. 1990010820 2012 2 017

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi di bawah ini:

Judul : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPERAN DALAM
TINGKAT PENERIMAAN PAJAK: STUDI KUALITATIF PADA
KANTOR SAMSAT KOTA METRO

Nama : Zulfa Fauziah Syarif

NPM : 2103032018

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

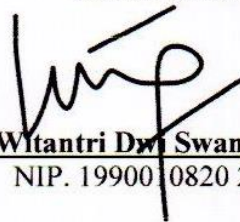
Jurusan : Akuntansi Syariah

MENYETUJUI

Untuk diujikan dalam sidang Munaqosyah pada Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.

Metro, Januari 2026

Dosen Pembimbing



Witantri Dwi Swandini, M.Ak.
NIP. 1990010820 2012 2 017



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBARA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: iain@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No: 6-1573/Un.36.3/D/PP.00.9/07/2026.

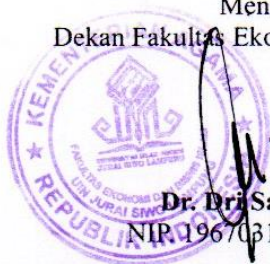
Skrripsi dengan Judul: **Analisis Faktor-Faktor Yang Berperan Dalam Tingkat Penerimaan Pajak : Studi Kualitatif Pada Kantor SAMSAT Kota Metro** disusun oleh: Zulfa Fauziah Syarif, NPM: 2103032018, Prodi: Akuntansi Syariah (AKS), telah diujikan dalam ujian Munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Rabu/ 18 Februari 2026.

TIM PENGUJI:

Ketua/ Penguji I	:Witantri Dwi Swandini, M.Ak.	(.....)
Penguji II	:Thoyibatun Nisa, M.Akt	(.....)
Penguji III	:Atika Lusi Tania, M.Acc	(.....)
Penguji IV	:Upia Rosmalinda, M.E., Sy.	(.....)



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Dri Santoso, M.H.
NIP.19670316 199503 1 001

ABSTRACT

ANALYSIS OF FACTORS THAT INFLUENCE TAX RECEIPT LEVEL: A QUALITATIVE STUDY AT THE METRO CITY SAMSAT OFFICE

Zulfa Fauziah Syarif

NPM. 2103032018

This study aims to analyze the factors influencing the level of Motor Vehicle Tax (PKB) revenue at the Metro City SAMSAT Office during the 2020–2024 period. This research is motivated by fluctuations in motor vehicle tax revenue, particularly during the Covid-19 pandemic (2020–2021), which impacted the community's economic conditions and taxpayer compliance levels.

This research employed a case study method with a descriptive qualitative approach. Data collection was conducted through in-depth interviews. The informants consisted of Metro City SAMSAT officers and motor vehicle taxpayers selected using purposive sampling. Data analysis was conducted through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing, with data validity tested using source and technique triangulation.

The results of the study indicate that the level of motor vehicle tax revenue at the Metro City SAMSAT is influenced by several main factors, namely the economy, taxpayer compliance, tax awareness and understanding, service quality, tax administration system, tax socialization, and perceptions of tax sanctions. The Covid-19 pandemic has been shown to have a significant impact on taxpayer compliance, but in the post-pandemic period, revenue has increased along with improvements in economic conditions and service quality. This study concludes that a good service approach and effective socialization play a greater role in increasing tax revenue than a sanction approach alone.

Keywords: tax revenue, motor vehicle tax, taxpayer compliance, tax services, qualitative research

ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zulfa Fauziah Syarif

NPM : 2103032018

Jurusan : Akuntansi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya, kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 16 Januari 2026

Yang menyatakan,



Zulfa Fauziah Syarif
NPM. 2103032018

MOTTO

Q.S ALKAHFI AYAT 94

قَالُوا يٰذَا الْقَرْنَيْنِ اِنَّ يٰجُوجَ وَمَاجُوجَ مُفْسِدُونَ فِي الْاَرْضِ فَهَلْ نَجْعَلُ لَكَ
خُرْجًا عَلٰى اَنْ تَجْعَلَ بَيْنَنَا وَبَيْنَهُمْ سَدًّا ﴿٩٤﴾

Artinya : “Mereka berkata, 'Wahai Zulkarnain! Sungguh, Ya'juj dan Ma'juj itu (makhluk yang) berbuat kerusakan di bumi, maka bolehkah kami membayarmu imbalan agar engkau membuatkan dinding penghalang antara kami dan mereka?

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan hati yang ikhlas dan penuh rasa syukur kehadiran Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya untuk terus mengiringi langkahku mencapai cita-cita, maka hasil studi ini penulis persembahkan kepada :

1. Allah SWT., yang tak pernah sedetikpun meninggalkan hamba-Nya serta junjungan besar Nabi Muhammad SAW.
2. Kedua orangtuaku yang kucintai yaitu Bapak Afif Syarifudin dan Ibu Ilah yang telah mengasuh, membimbing, mendidik, dan membesarkanku dengan penuh kasih sayang. Terimakasih banyak atas pengorbanan dan juga pengalaman yang sudah diberikan, terimakasih sudah senantiasa mendukung baik secara moral maupun materi, serta doa yang senantiasa dipanjatkan, semoga Allah selalu memberikan kesehatan dan kebahagiaan.
3. Kakak dan adik saya yang saya sayangi terimakasih atas doa dan dukungan yang selalu diberikan dari dahulu sampai sekarang.
4. Pembimbing skripsiku Ibu Witantri Dwi Swandini, M.Ak yang senantiasa membimbing dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
5. Ibu Atika Riasari, selaku dosen pembimbing akademik yang senantiasa membimbing dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
6. Keluarga ayah Dakwah dan keluarga besar BPI Kampung Bumi Dipasena Utama, terimakasih sudah menjadi salah satu faktor yang menyebabkan saya bisa sampai melanjutkan di perguruan tinggi ini.
7. Teman-teman seperjuangan baik suka maupun duka terimakasih telah menjadi bagian terseru dari masa perkuliahan disini.

8. Almamater tercinta serta keluarga besar Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.
9. Semua pihak yang telah membantu demi terselesaikannya skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik, hidayah dan inayah-nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang judul —Analisis Faktor-Faktor yang Berperan Dalam Tingkat Penerimaan Pajak: Studi Kualitatif pada Kantor SAMSAT Kota Metro” dalam memenuhi tugas dan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1).

Dalam upaya menyelesaikan skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Ida Umami, M.Pd., Kons. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.
2. Bapak Dr. Dri Santoso, S.Ag., M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Atika Lusi Tania, M.ACC., AK., CA., A-CPA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Syariah.
4. Ibu Witantri Dwi Swandini, M.Ak selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membagi waktu dan ilmunya untuk memberikan bimbingan dan memberikan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen serta segenap Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Jurai Siwo Lampung.
6. Rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada peneliti.

Namun peneliti menyadari, bahwa penyusunan skripsi ini belum mencapai kesempurnaan, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan demi perbaikan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti khususnya dan pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Metro, 16 Januari 2026

Peneliti

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Zulfa Fauziah Syarif', written in a cursive style.

Zulfa Fauziah Syarif

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
D. Penelitian Relevan	10
 BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Teori Utama dalam Penelitian	13
1. Teori Kepatuhan Pajak	13
2. Pajak Daerah	14
3. Pajak Kendaraan Bermotor	16
4. Penerimaan Pajak	17
B. Teori Kualitas Pelayanan Publik	18
C. Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak	18

BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Rancangan Penelitian	21
B. Sumber Data	22
C. Teknik Pengumpulan Data	23
D. Teknik Penjamin Keabsahan Data.....	25
E. Teknik Analisis Data	25
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 30
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	30
B. Deskripsi Informan Penelitian	30
C. Hasil Penelitian.....	32
D. Pembahasan	36
 BAB V PENUTUP.....	 38
A. Kesimpulan	38
B. Saran.....	39
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pendapatan Asli Daerah Provinsi Lampung Tahun 2020-2024	2
Tabel 1.2 Data Kepemilikan Kendaraan Bermotor di Kota Metro	3
Tabel 1.3 Data Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Metro	4

DAFTAR LAMPIRAN

1. Penunjuk Pembimbing Skripsi
2. Alat Pengumpulan Data (Apd)
3. Outline
4. Izin Prasurvey
5. Balasan Prasurvey
6. Izin Research
7. Surat Tugas
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka
9. Surat Keterangan Lulus Uji Plagiasi
10. Formulir Konsultasi Bimbingan Proposal Dan Skripsi
11. Lampiran Foto
12. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak daerah merupakan salah satu sumber utama pendapatan daerah yang berperan penting dalam pembiayaan pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan publik. Pajak daerah di Indonesia diatur dalam Pasal 23A UUD 1945 yang menyatakan bahwa pajak dan pungutan memaksa lainnya diatur dalam undang-undang, menjamin dasar konstitusional bagi daerah untuk memungut pajak. Pelaksanaan nya diatur melalui UU No. 28 Tahun 2009 (direvisi dengan UU HKPD) dan PP No. 35 Tahun 2023 yang membagi pajak menjadi provinsi dan kabupaten atau kota untuk Pendapatan Asli Daerah (PAD).¹ Pendapatan Asli Daerah (PAD) pendapatan yang didapatkan berdasarkan hasil ekonomi daerah pribadi berdasarkan peraturan daerah yang berlaku. PAD bertujuan untuk mendanai ekonomi daerah yang didapatkan dari pajak daerah, retribusi daerah hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, serta lain-lain PAD yang sah. Berikut merupakan data pendapatan asli daerah di Provinsi Lampung tahun 2020-2024.

¹ Utami Argawati, "Yustinus Prastowo: Pemungutan Pajak Punya Dasar Konstitusional Kuat," *HUMAS MKRI*, 5 Juni 2025, <https://www.mkri.id/berita/yustinus-prastowo:-pemungutan-pajak-punya-dasar-konstitusional-kuat-23362>.

Tabel 1.1 Data Pendapatan Asli Daerah Provinsi Lampung Tahun 2020-2024

Kabupaten/Kota	PAD 2020 (Rp)	PAD 2021 (Rp)	PAD 2022 (Rp)	PAD 2023- 2024 (Estimasi)
Bandar Lampung	>1T Estimasi	~1,1T	~1,2T	~1,5T (2025)
Lampung Tengah	~250M	~270M	~260M	~300M+
Lampung Timur	~180M	~200M	~210M	~220M+
Metro	~199M (Tgt)	~200M+	~220M+	~319M (2025)
Lampung Utara	<200M	<200M	~200M+	~210M+
Way Kanan	<150M	<150M	~150M+	~160M+
Tulang Bawang	~150M+	~160M+	~170M+	~180M+
Pesawaran	~130M+	~140M+	~150M+	~160M+
Pringsewu	~140M+	~150M+	~160M+	~170M+
Mesuji	<100M	<100M	~110M+	~120M+
Tubaba	<100M	<100M	~110M+	~120M+
Pesisir Barat	<100M	<100M	~110M+	~120M+

Sumber : Data Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung

Berdasarkan data tabel diatas Bandar Lampung memiliki pendapatan asli daerah tertinggi dan terus mengalami peningkatan setiap tahun nya. Kota Metro juga mengalami peningkatan setiap tahun nya meskipun hanya sekitar 5% dan tidak terpengaruh oleh pandemi pada tahun 2020-2021. Akan tetapi

beberapa kabupaten seperti pesisir barat, tubaba, mesuji, way kanan, lampung utara mengalami pendapatan yang stagnan pada masa pandemi. Data tersebut diambil berdasarkan salah satu komponen PAD yaitu pajak daerah yang berupa pajak kendaraan bermotor (PKB).

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu komponen pendapatan asli daerah yang berupa pajak daerah.² Pajak kendaraan bermotor sebagai bagian dari pajak daerah, memiliki kontribusi signifikan dalam memperkuat Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam konteks metropolitan, seperti Kota Metro, penerimaan pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu indikator kinerja sistem perpajakan daerah yang perlu mendapatkan perhatian serius. Berikut merupakan data kepemilikan kendaraan bermotor yang berada di Kota Metro.

Tabel 1.2 Data Kepemilikan Kendaraan Bermotor di Kota Metro

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor (Unit)
2020	100.164
2021	22
2022	108.762
2023	113.646
2024	152.510

Sumber : Direktorat Lalu Lintas Polda Lampung

² “Apa saja jenis-jenis PAD?,” *Direktorat Jendral Pembangunan Keuangann*, t.t., <https://djpk.kemenkeu.go.id/?ufaq=apa-saja-jenis-jenis-pad#:~:text=Retribusi%20daerah%2C%20yaitu%20pungutan%20Daerah%20sebagai%20pembayaran,yang%20khusus%20disediakan%20dan/atau%20diberikan%20oleh%20Pemerintah.>

Data diatas menunjukkan jumlah kepemilikan kendaraan bermotor yang terus mengalami peningkatan kecuali pada tahun 2021 yang merupakan masa pandemi covid-19. Namun, data meningkat nya jumlah kepemilikan kendaraan bermotor tak sebanding dengan tingkat kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang mengalami penurunan. Berikut data yang menunjukkan tingkat kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Metro.

Tabel 1.3 Data Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Metro

Tahun	Membayar PKB	% Patuh	Menunggak PKB	% Menunggak
2021	42.984	40,06 %	64.304	59,94 %
2022	39.963	36,09 %	70.768	63,91 %
2023	40.715	35,63 %	73.570	64,37 %

Sumber : Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Metro

Data 2024 menurut SAMSAT Kota Metro tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor sekitar 40%. Data tahun 2020 tidak dipublikasikan secara lengkap, namun pandemi Covid-19 pada periode tersebut berdampak terhadap penurunan aktivitas ekonomi masyarakat yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Periode tahun 2020–2021 merupakan masa yang penuh tantangan karena adanya pandemi Covid-19 yang mempengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk ekonomi dan perilaku wajib pajak. Pandemi menyebabkan perlambatan kegiatan ekonomi, menurunnya daya beli masyarakat, serta

pembatasan aktivitas sosial yang berdampak pada pergerakan masyarakat dan aktivitas ekonomi - faktor yang berpengaruh terhadap kemampuan masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Dampak pandemi terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor dapat dilihat dari tren penerimaan yang mengalami tekanan selama masa Covid-19, seperti yang dipaparkan oleh sejumlah studi terkait penerimaan pajak sebelum, saat, dan sesudah pandemi menunjukkan adanya penurunan penerimaan pada tahun-tahun pandemi tersebut. Penelitian di Provinsi DKI Jakarta, misalnya, mencatat bahwa persentase pencapaian penerimaan pajak kendaraan bermotor selama pandemi mengalami penurunan yang signifikan dibanding tahun-tahun sebelum pandemi.³

Secara teoritis, tingkat penerimaan pajak dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Allingham dan Sandmo (1972) dalam teori kepatuhan pajak menjelaskan bahwa perilaku kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai pertimbangan, seperti kesadaran pajak, sanksi, serta kondisi ekonomi masyarakat. Selain itu, Theory of Planned Behavior yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) menjelaskan bahwa perilaku seseorang, termasuk dalam membayar pajak, dipengaruhi oleh sikap, norma sosial, dan persepsi kemudahan dalam melakukan suatu tindakan. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi perpajakan juga dapat memengaruhi tingkat kepatuhan dan penerimaan pajak daerah. Oleh karena itu, penerimaan Pajak Kendaraan

³ Almas Inka Amiroh dkk., *Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Sebelum, Selama, dan Sesudah Pandemi Covid-19 di Provinsi DKI Jakarta*, t.t.

Bermotor tidak hanya dipengaruhi oleh regulasi perpajakan, tetapi juga oleh faktor perilaku, sosial-ekonomi, dan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

Berdasarkan hasil pra survey wajib pajak beberapa mengakui bahwa masa pandemi merupakan masa yang sulit secara ekonomi, seperti yang dikatakan oleh ibu Waryati.

“Pada saat Covid-19 memang semua kegiatan diluar terbatas termasuk kegiatan perekonomian. Dan ini juga berpengaruh bagi saya sebagai pedagang diluar ruangan yang mengakibatkan penurunan pendapatan sehari-hari.”⁴

Menurut bapak Arif Budiono.

“Pada saat pandemi cukup mempengaruhi kondisi ekonomi saya, namun meskipun demikian saya tetap membayarkan pajak kendaraan bermotor. Terdapat perubahan dalam sistem pelayanan karena adanya peraturan *social distancing* sehingga membutuhkan kesabaran karena antrian yang terjadi.”⁵

Selain mempengaruhi wajib pajak, pandemi juga berdampak pada sistem pelayanan pajak. Pembatasan aktivitas yang diberlakukan selama pandemi mengakibatkan penyesuaian jam layanan, pembatasan jumlah pengunjung, serta perubahan prosedur layanan di kantor pelayanan pajak seperti SAMSAT sehingga dapat berimplikasi pada kualitas pelayanan. Hal ini berpotensi mempengaruhi persepsi dan kepatuhan wajib pajak serta berdampak pada tingkat penerimaan pajak di daerah.

Kondisi sosial dan ekonomi masyarakat Kota Metro menunjukkan gambaran lingkungan yang relevan untuk dikaji dalam penelitian ini. Indikator kesejahteraan masyarakat melalui Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Kota Metro mencapai 80,41 pada tahun 2024, termasuk kategori sangat tinggi se-

⁴ Wawancara dengan Ibu Waryati

⁵ Wawancara dengan bapak Arif Budiono

Provinsi Lampung, serta angka ketenagakerjaan yang menunjukkan partisipasi angkatan kerja yang aktif sekitar 70,08 %, sementara tingkat kemiskinan tercatat relatif rendah sekitar 6,78 %. Data ini mencerminkan potensi wajib pajak yang produktif sekaligus tantangan dalam pencapaian optimal penerimaan pajak kendaraan bermotor di era pasca pandemi.⁶

Berdasarkan telaah penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menggunakan pendekatan kuantitatif dengan fokus pada pengaruh sanksi, pelayanan, dan kesadaran wajib pajak terhadap penerimaan pajak. Namun demikian, masih terbatas penelitian yang mengkaji secara mendalam faktor-faktor sosial, perilaku, dan kondisi ekonomi masyarakat dalam konteks penerimaan pajak kendaraan bermotor, khususnya pada masa pandemi dan pascapandemi. Selain itu, penelitian yang secara spesifik dilakukan di Kota Metro periode 2020–2024 juga masih relatif terbatas.

Kebaruan (novelty) dalam penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan kualitatif untuk menganalisis faktor-faktor yang berperan dalam tingkat penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Metro periode 2020–2024. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada aspek administratif perpajakan, tetapi juga menekankan pada pemahaman mengenai perilaku wajib pajak, kondisi sosial-ekonomi masyarakat, serta kualitas pelayanan perpajakan dalam

⁶ “Latest Metro April 2025 Edition: Latest Socio-Economic Portrait of Metro Municipality,” *BPS KOTA METRO*, 16 April 2025, <https://metrokota.bps.go.id/en/news/2025/04/16/269/-latest-metro-april-2025-edition--latest-socio-economic-portrait-of-metro-municipality.html>

memengaruhi penerimaan pajak daerah. Dengan demikian, penelitian ini menghadirkan perspektif yang lebih kontekstual dan mendalam dibandingkan penelitian sebelumnya yang dominan menggunakan pendekatan statistik.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya optimalisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sebagai salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah yang mendukung keberlanjutan pembangunan daerah. Pemahaman yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang berperan dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor diperlukan agar pemerintah daerah dan pihak SAMSAT dapat menyusun strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak secara lebih efektif, adaptif, dan sesuai dengan kondisi sosial-ekonomi masyarakat pascapandemi. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan guna memberikan kontribusi akademik maupun praktis dalam pengembangan kebijakan perpajakan daerah, khususnya di Kota Metro.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Berperan dalam Tingkat Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kualitatif pada Kantor SAMSAT Kota Metro)”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Faktor apa saja yang berperan dalam tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Metro pada periode 2020–2024?

2. Bagaimana persepsi wajib pajak terhadap pelayanan dan kebijakan pemungutan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Metro?
3. Bagaimana pandangan aparat SAMSAT terkait hambatan dan strategi dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di masa pasca pandemi?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis faktor-faktor yang berperan dalam tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Metro pada periode 2020–2024.
- b. Mendeskripsikan persepsi wajib pajak terhadap pelayanan dan kebijakan pemungutan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Metro.
- c. Mengungkap pandangan aparat SAMSAT mengenai hambatan dan strategi dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di masa pasca pandemi.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian perpajakan, khususnya dalam konteks pemahaman kualitatif tentang faktor-faktor yang berperan dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor.

b. Secara Praktis

Memberikan rekomendasi bagi pemangku kebijakan di SAMSAT dan pemerintah daerah untuk meningkatkan model pelayanan dan strategi peningkatan penerimaan pajak.

D. Penelitian Relevan

a. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak di KPP Pratama Semarang.⁷

Penelitian yang dilakukan oleh Ivani Kristianti Gunawan dengan judul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak di KPP Pratama Semarang” ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Dua, termasuk modernisasi sistem administrasi perpajakan dan pencairan tunggakan. Hasilnya menunjukkan bahwa modernisasi administrasi berpengaruh terhadap penerimaan pajak melalui peningkatan efisiensi layanan. Perbedaan dari penelitian kami yaitu dalam penelitian yang digunakan oleh Ivani Kristiati Gunawan menggunakan metode kuantitatif sedangkan dalam penelitian saya menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Persamaan dalam penelitian yang kami lakukan adalah sama-sama meneliti faktor-faktor yang apa saja yang berperan dalam penerimaan pajak.

⁷ “B.231.15.0366-15-File-Komplit-20190217024326_2.pdf,” t.t.

- b. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak (Studi Empirik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta)⁸

Penelitian yang dilakukan oleh Yuli Tri Cahyono dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak ; Studi Empirik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta”. Hasil dari penelitian ini adalah variabel persepsi kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap pendapatan pajak. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi berganda. Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian saya yaitu metode yang digunakan. Persamaan dalam penelitian kami adalah sama-sama meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak.

- c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Penerimaan Pajak Daerah Kota Tarakan.⁹

Penelitian yang dilakukan oleh Olivia Dewi dan Retnaningtyas Widuri dengan judul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Penerimaan Pajak Daerah Kota Tarakan”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman terhadap peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap keberhasilan penerimaan pajak daerah Kota Tarakan. Semakin tinggi pemahaman yang dimiliki wajib pajak terhadap peraturan perpajakan maka akan meningkatkan keberhasilan penerimaan

⁸ Yuli Tri Cahyono, “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN PAJAK (Studi Empirik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta),” *Riset Akuntansi dan Keuangan Indonesia* 2, no. 2 (2017): 163–75, <https://doi.org/10.23917/reaksi.v2i2.4923>.

⁹ Olivia Dewi, “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBERHASILAN PENERIMAAN PAJAK DAERAH KOTA TARAKAN,” *ACCOUNTING REVIEW* 3 (2013).

pajak daerah Kota Tarakan. Perbedaan dari penelitian ini terletak pada metode yang digunakan yakni dengan teknik regresi berganda. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama mencari faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak terutama pada pajak daerah.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori Utama dalam Penelitian

1. Teori Kepatuhan Pajak

Teori kepatuhan pajak dalam penelitian ini merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Allingham dan Sandmo (1972) melalui artikel berjudul *Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis*. Teori ini menjelaskan bahwa “keputusan wajib pajak untuk patuh atau tidak patuh dipengaruhi oleh pertimbangan rasional, seperti kemungkinan pemeriksaan, besarnya sanksi dan manfaat yang diperoleh.”

Teori kepatuhan pajak menjelaskan bagaimana dan mengapa wajib pajak memilih untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor ekonomi seperti risiko sanksi atau peluang audit, tetapi juga oleh faktor psikologis, sosial, dan institusional. Teori ini menekankan bahwa warga negara biasanya lebih patuh ketika mereka melihat pajak sebagai sesuatu yang adil, menguntungkan masyarakat, dan dikelola secara transparan oleh otoritas pajak (*voluntary compliance*). Beberapa literatur empiris dan teoritis menunjukkan hubungan antara kepercayaan publik terhadap pemerintah, moral pajak (*tax morale*), dan kepatuhan wajib pajak. Konsep *tax morale* sendiri menjadi bagian penting dalam pemahaman kepatuhan di luar pertimbangan paksaan atau hukuman mekanis (misalnya dalam literatur *scoping review* kepatuhan hukum pajak yang menunjukkan peran

kepercayaan publik bersama aspek hukum dan transparansi).¹⁰ Sebagai kajian ilmiah yang kaya dan lintas disiplin, *tax compliance* dapat dilihat sebagai bagian dari perilaku kepatuhan umum yang diartikulasikan dalam berbagai pendekatan teori sosial dan ekonomi untuk menjelaskan tindakan individu dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Dalam penelitian kualitatif seperti ini, aspek makna dan persepsi warga terhadap hukum dan pelayanan pajak menjadi titik fokus analisis.

2. Pajak Daerah

Pajak daerah adalah iuran yang dibayarkan oleh masyarakat baik perorangan atau badan secara langsung tanpa mengharap timbal balik kepada pemerintah daerah sesuai dengan undang-undang yang berlaku guna kemakmuran masyarakat itu sendiri. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (HKPD), pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak daerah menjadi salah satu sumber utama untuk Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang digunakan untuk pembangunan daerah dan penyelenggara pemerintah daerah. Mardiasmo (2019) mengatakan bahwa “optimalisasi

¹⁰ Purwaningtyas Dwi dkk., “Tax Payer Legal Compliance In Scoping Review,” *Indonesian Journal of Law and Justice* 3, no. 2 (2025): 10, <https://doi.org/10.47134/ijlj.v3i2.5057>.

pajak daerah bergantung pada kepatuhan wajib pajak dan efektivitas sistem pemungutan pajak.”

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang HKPD, pajak daerah dibedakan menjadi pajak provinsi dan pajak kabupaten atau kota. Pajak provinsi adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah provinsi. Adapun jenis-jenis pajak provinsi meliputi : pajak kendaraan bermotor (PKB), bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB), pajak alat berat, pajak bahan bakar kendaraan bermotor (PBBKB), pajak air permukaan, pajak rokok, opsen pajak mineral bukan logam dan batuan, opsen pajak kendaraan bermotor, dan opsen bea balik nama kendaraan bermotor. Sedangkan pajak kabupaten/kota adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah kabupaten/kota. Adapun jenis-jenis pajak kabupaten/kota meliputi : pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2), bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB), pajak barang dan jasa tertentu (PBJT), pajak reklame, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, opsen pajak kendaraan bermotor, opsen bea balik nama kendaraan bermotor.

Pajak Kendaraan Bermotor termasuk dalam kategori pajak provinsi yang memiliki kontribusi penting terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Secara konstitusional, pemungutan pajak diatur dalam Pasal 23A Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang

menyatakan bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang.¹¹

3. Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor yang dipungut oleh pemerintah daerah provinsi. Secara yuridis Pajak Kendaraan Bermotor diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (HKPD). Berdasarkan Pasal 1 angka 13 UUD Nomor 1 Tahun 2022, Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.¹² Kendaraan bermotor yang dimaksud mencakup semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor tersebut.¹³

Pajak Kendaraan Bermotor dipungut oleh pemerintah provinsi melalui Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Pemungutan pajak ini bertujuan untuk meningkatkan penerimaan daerah yang nantinya digunakan dalam

¹¹ Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah

¹² Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah, Pasal 1 angka 13.

¹³ Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah, Pasal 1.

pembiayaan pembangunan daerah, penyediaan pelayanan publik, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat.¹⁴

Menurut Mardiasmo, Pajak Kendaraan Bermotor termasuk pajak objektif karena pengenaannya didasarkan pada objek pajak, yaitu kendaraan bermotor, tanpa memperhatikan kondisi pribadi wajib pajak.¹⁵ Sementara itu, Waluyo menjelaskan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor memiliki potensi penerimaan yang besar karena jumlah kendaraan bermotor terus mengalami peningkatan setiap tahun seiring perkembangan ekonomi dan pertumbuhan masyarakat.¹⁶ Dalam pelaksanaannya, tingkat penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti tingkat kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan SAMSAT, kesadaran masyarakat, kondisi ekonomi, dan efektivitas administrasi perpajakan. Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan PKB menjadi salah satu fokus penting pemerintah daerah dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

4. Penerimaan Pajak

Menurut Alm (2019) menerangkan bahwa “penerimaan pajak tidak hanya ditentukan oleh tarif dan basis pajak, tetapi juga oleh perilaku kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan.” Sedangkan penerimaan pajak itu sendiri memiliki arti yaitu semua bentuk penerimaan

¹⁴ Mardiasmo, *Perpajakan*, Edisi Terbaru (Yogyakarta: Andi, 2019), h. 15.

¹⁵ Mardiasmo, *Perpajakan*, h. 14.

¹⁶ Waluyo, *Perpajakan Indonesia*, Edisi 12 (Jakarta: Salemba Empat, 2018), h. 478.

pajak baik negara maupun daerah yang dipungut oleh pemerintah berdasarkan undang-undang yang berlaku. Tingkat penerimaan pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satu nya yaitu kualitas pelayanan perpajakan dan sistem administrasi.

B. Teori Kualitas Pelayanan Publik

Meski bukan fokus utama teoritis dalam ilmu perilaku pajak, teori kualitas pelayanan publik penting untuk penelitian ini karena kualitas layanan pajak (seperti responsivitas petugas, kejelasan proses, dan kemudahan akses) dapat menjadi determinan persepsi wajib pajak tentang sistem perpajakan. Teori umum kualitas pelayanan publik menyatakan bahwa layanan yang baik meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, yang dapat berkontribusi pada kepatuhan pajak.

Buku modern tentang kualitas pelayanan publik sering membahas bagaimana pemahaman warga terhadap pelayanan yang efektif dan efisien berkontribusi pada tingkat kepatuhan dalam berbagai kewajiban sosial termasuk pembayaran pajak.¹⁷

C. Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merujuk pada perilaku masyarakat yang mengikuti dan menjalankan semua kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan bisa bersifat

¹⁷ Edilberto Sanchez Sanchez dkk., *Quality of Public Service and Tax Payment Compliance: Good Public Cleanliness, Green Areas and Public Safety Services Motivate Compliance with the Payment of Taxes* (our knowledge publishing, 2023), <https://www.amazon.com/Quality-Public-Service-Payment-Compliance/dp/B0CLG4Y2KP?>

formal (melakukan pembayaran dan pelaporan Wajib Pajak sesuai prosedur) maupun material (isi pelaporan dan kewajiban pajak dilakukan dengan benar dan lengkap). Kepatuhan pajak merupakan kunci utama dalam menentukan efektivitas penerimaan pajak suatu daerah.

2. Kesadaran Pajak dan Tax Morale

Kesadaran pajak atau tax morale adalah tingkat internalisasi nilai kewajiban pajak oleh individu atau kelompok. Individu dengan tax morale tinggi cenderung patuh dalam memenuhi kewajiban pajak bukan hanya karena takut sanksi tetapi karena mereka melihat pajak sebagai kontribusi sosial yang sah. Penelitian terkini menunjukkan bahwa tax morale dan pemahaman pajak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan, walaupun hubungan itu bergantung pada konteks sosial dan struktur administrasi perpajakan yang ada.¹⁸

3. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak merujuk pada persepsi wajib pajak terhadap kualitas interaksi dengan otoritas pajak (misalnya ketepatan informasi, keramahan petugas, kejelasan prosedur). Semakin baik kualitas pelayanan, semakin besar kemungkinan wajib pajak merasa diperlakukan adil dan termotivasi untuk patuh.

¹⁸ Lin Oktris dkk., "Understanding of Taxation, Taxpayer Morality, and Tax Compliance in Indonesia: The Importance of Tax Awareness," *Jurnal Akuntansi* 16, no. 1 (2024).

4. Persepsi terhadap Sanksi dan Administrasi Pajak

Persepsi terhadap sanksi pajak dan administrasi perpajakan membantu menjelaskan bagaimana tekanan eksternal dan prosedur administratif dapat mendorong atau menahan perilaku patuh wajib pajak. Misalnya, ketegasan sanksi dalam kebijakan pajak dapat menciptakan *deterrence* yang memperkuat niat wajib pajak untuk taat.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Studi kasus merupakan penelitian yang dilakukan secara mendalam terhadap suatu objek, fenomena, atau lokasi tertentu dalam waktu tertentu.¹⁹ Jenis penelitian deskriptif kualitatif menampilkan data apa ada nya tanpa proses manipulasi atau perlakuan-perlakuan lain. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyajikan gambaran secara lengkap mengenai suatu kejadian atau dimaksudkan untuk mengekspos dan mengklarifikasi suatu fenomena yang terjadi.²⁰ Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam faktor-faktor yang berperan dalam tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kota Metro berdasarkan pengalaman, persepsi, dan pandangan subjek penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali fenomena sosial secara kontekstual dan holistik, khususnya dalam kondisi pandemi Covid-19 dan masa pemulihan pasca pandemi.

¹⁹ Case Study Research and Applications, *Case Study Research and Applications* (California: Sage Publications, 2018), h. 15

²⁰ Rusandi dan Muhammad Rusli, "Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus," *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan dan Studi Islam* 2, no. 1 (2021): 3, <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>.

B. Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yang terdiri dari:

Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari informan melalui wawancara mendalam dan observasi lapangan. Data primer memiliki beberapa karakteristik yang membuatnya penting dalam penelitian. Pertama, data primer adalah data mentah yang belum diolah, sehingga memungkinkan peneliti untuk menginterpretasikan data secara lebih akurat dan relevan dengan tujuan penelitian. Kedua, data primer memberikan informasi yang langsung dari sumber pertama, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan interpretasi atau distorsi informasi.²¹ Data primer dari penelitian ini didapatkan melalui wawancara langsung dengan wajib pajak kendaraan bermotor yang berada di kantor SAMSAT Kota Metro juga wawancara langsung kepada pegawai SAMSAT Kota Metro.

Data Sekunder, yaitu data pendukung yang diperoleh dari dokumen resmi SAMSAT, laporan Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Metro, peraturan perundang-undangan terkait perpajakan daerah dan buku dan jurnal ilmiah yang relevan dengan penelitian. Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Artinya, data ini tidak dikumpulkan langsung oleh penelitian melainkan dari sumber yang telah

²¹ Undari Sulung dan Mohamad Muspawi, *Volume 5, Nomor 3, September 2024*, 5 (2024): 113.

ada sebelumnya, seperti dokumen, literatur, atau data yang dikumpulkan oleh pihak lain.²²

C. Teknik Pengumpulan Data

Berhasil atau tidaknya suatu penelitian ilmiah tidak lepas dari teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data yang valid dan sesuai dengan kebutuhan penelitian.²³

Menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data penelitian melalui berbagai sumber dan metode yang sesuai dengan pendekatan penelitian.²⁴ Sementara itu, Moleong menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan secara alamiah dengan menempatkan peneliti sebagai instrumen utama penelitian.²⁵

Untuk memperoleh data yang komprehensif, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Pada penelitian kualitatif, terdapat berbagai teknik pengumpulan data yang umum digunakan. Salah satunya wawancara, yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan partisipan untuk memperoleh pemahaman

²² Sulung dan Musawi, *Volume 5, Nomor 3, September 2024*, 113.

²³ Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 224

²⁴ Ibid.,

²⁵ Metode Penelitian Kualitatif, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), h. 9

mendalam tentang pengalaman, persepsi, dan pandangan mereka terkait topik penelitian.²⁶ Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung antara peneliti dan informan untuk memperoleh informasi yang mendalam terkait masalah penelitian.²⁷ Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan terpilih untuk menggali pandangan, pengalaman, dan persepsi terkait faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak kendaraan bermotor. Wawancara semi terstruktur adalah wawancara yang dilakukan dengan pedoman pertanyaan yang telah disiapkan, namun peneliti tetap memiliki kebebasan untuk mengembangkan pertanyaan sesuai kondisi di lapangan.²⁸

Langkah-langkah wawancara dalam penelitian ini meliputi:

- a. Menentukan informan Penelitian
- b. Menyusun pedoman wawancara
- c. Melakukan wawancara secara langsung
- d. Mencatat dan merekam hasil wawancara
- e. Menyimpulkan hasil wawancara sebagai data penelitian

Wawancara dilakukan kepada pihak SAMSAT dan wajib pajak kendaraan bermotor yang dianggap memahami fenomena penelitian.

²⁶ Ardiansyah dkk., “Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif,” *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2023): 2, <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>.

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, h. 231.

D. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan sebuah cara yang dilakukan untuk menghilangkan keraguan, walaupun tidak sedikit yang masih belum mengetahui makna sesungguhnya dan apa tujuan dari triangulasi dalam sebuah penelitian. Tujuan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari penelitian kualitatif. Triangulasi memiliki beberapa macam yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber, yaitu membandingkan data dari berbagai informan. Triangulasi sumber berarti menguji data dari berbagai sumber informan yang akan diambil datanya. Triangulasi sumber dapat mempertajam data yang dapat dipercaya data jika dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh selama penelitian melalui beberapa sumber atau informan. Sehingga, sebuah kesimpulan diperoleh dari data yang telah dianalisis dari berbagai sumber oleh peneliti.²⁹

E. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengolah, menyusun, dan menafsirkan data yang diperoleh dari hasil penelitian sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian.³⁰ Menurut Sugiyono, analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun data secara

²⁹ Muhammad Wahyu Ilhami Wiyanda Vera Nurfajriani, *Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif*, 30 September 2024, 828–29, <https://doi.org/10.5281/ZENODO.13929272>.

³⁰ Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 244.

sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga mudah dipahami dan dapat ditarik kesimpulan.³¹ Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman karena dianggap sesuai untuk penelitian kualitatif yang menekankan analisis data secara mendalam dan berkesinambungan.

Miles dan Huberman menjelaskan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai data dianggap jenuh.³² Model analisis data Miles dan Huberman terdiri dari tiga tahapan utama, yakni :

1. Reduksi Data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian, dan penyederhanaan data mentah yang diperoleh dari lapangan.³³ Tujuan utama reduksi data adalah mempertajam, mengelompokkan, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan akhir dengan mudah.³⁴ Teknik yang sering digunakan mencakup pembuatan ringkasan, pengkodean (*coding*), pembuatan catatan analitik, dan pengembangan diagram atau matriks konseptual.

Dalam penelitian ini reduksi data dilakukan dengan cara :

- a. Menyeleksi hasil wawancara yang relevan dengan penelitian
- b. Mengelompokkan data berdasarkan fokus penelitian
- c. Memilih informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor penerimaan pajak kendaraan bermotor
- d. Menyederhanakan data hasil observasi dan dokumentasi

³¹ Ibid.

³² Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Qualitative Data Analysis* (California: Sage Publications, 2014), h. 10.

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, h. 247

³⁴ Miles dan Huberman, *Qualitative Data Analysis*, h. 12.

Misalnya, data hasil wawancara mengenai kepatuhan wajib pajak dikelompokkan kedalam tema : kesadaran wajib pajak, pelayanan SAMSAT, kondisi ekonomi, dan kendala pembayaran pajak.

2. Penyajian Data, yaitu penyusunan data dalam bentuk narasi atau matriks sehingga mudah dipahami.³⁵ Proses ini memungkinkan peneliti untuk menampilkan data hasil penelitian dalam bentuk yang mudah dipahami, baik melalui narasi deskriptif, tabel, bagan, atau grafik yang memperlihatkan keterkaitan antar fenomena yang diteliti. Miles dan Huberman menyatakan bahwa dalam penyajian data kualitatif yang paling banyak dilakukan adalah teks yang bersifat naratif. Tujuan utama dari penyajian data adalah mempermudah peneliti dalam memahami apa yang sedang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya. Melalui penyajian data yang baik, peneliti dapat mengidentifikasi pola-pola, hubungan, serta tema yang timbul dari data mentah.

Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dalam bentuk :

- a. uraian deskriptif,
- b. tabel hasil penelitan,
- c. pengelompokkan tema hasil wawancara,
- d. dan penjelasan hubungan antara faktor yang memengaruhi penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Data yang telah direduksi kemudian disusun secara sistematis agar mudah dipahami dan dianalisis.

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, h. 249.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi, yaitu proses interpretasi data untuk memperoleh makna dan temuan penelitian secara mendalam. Pengambilan kesimpulan ini dilakukan melalui proses pengumpulan data di lokasi dengan arti lain peneliti harus berusaha memahami makna dari data yang diperoleh.³⁶ Tujuan dari pengambilan keputusan ini untuk menentukan langkah selanjutnya. Pengambilan kesimpulan juga perlu diverifikasi selama penelitian berlangsung, dengan beberapa cara, yaitu memikirkan kembali selama penulisan, meninjau kembali catatan yang diperoleh di lokasi, mengkaji ulang dan berdiskusi dengan kawan sejawat dalam upaya menjabarkan kesepakatan intersubjektif, dan usaha keras untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.³⁷

Miles dan Huberman menjelaskan bahwa kesimpulan dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara pada awal penelitian dan dapat berubah apabila ditemukan data baru yang lebih kuat.³⁸ Oleh karena itu, diperlukan proses verifikasi untuk memastikan validitas kesimpulan penelitian.

Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara :

- a. Menafsirkan hasil wawancara
- b. Menemukan faktor-faktor utama yang berperan dalam penerimaan

PKB

³⁶ Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), h. 248.

³⁷ Qomaruddin Qomaruddin dan Halimah Sa'diyah, "Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman," *Journal of Management, Accounting, and Administration* 1, no. 2 (2024): 81–82, <https://doi.org/10.52620/jomaa.v1i2.93>.

³⁸ Miles dan Huberman, *Qualitative Data Analysis*, h. 16.

- c. Membandingkan hasil penelitian dengan teori dan penelitian terdahulu
- d. Menarik kesimpulan sesuai fokus penelitian

Kesimpulan penelitian kemudian di verifikasi melalui triangulasi data agar hasil penelitian lebih valid dan dapat dipercaya. Proses analisis data dilakukan secara terus-menerus sejak pengumpulan data hingga penelitian selesai.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Metro merupakan instansi yang bertugas melaksanakan pelayanan administrasi kendaraan bermotor, khususnya pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB). SAMSAT Kota Metro melayani berbagai jenis layanan, antara lain pembayaran pajak tahunan, pajak lima tahunan, serta pengurusan administrasi kendaraan bermotor lainnya.

Pelayanan di SAMSAT Kota Metro melibatkan kerja sama antara beberapa instansi, yaitu Kepolisian Republik Indonesia, Badan Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja. Dalam periode 2020–2024, SAMSAT Kota Metro mengalami berbagai penyesuaian kebijakan dan sistem pelayanan, terutama pada masa pandemi Covid-19 (2020–2021), yang berdampak pada pola pelayanan dan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

B. Deskripsi Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini terdiri dari aparat SAMSAT dan wajib pajak kendaraan bermotor yang dipilih secara purposive sampling. Purposive sampling merupakan teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian.³⁹ Informan dipilih karena dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 218.

terkait kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Metro. Dengan teknik ini, peneliti dapat memperoleh data yang lebih mendalam dan relevan sesuai fokus penelitian. Adapun gambaran informan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Informan Aparat SAMSAT

Informan aparat SAMSAT (internal) merupakan pegawai yang terlibat langsung dalam pelayanan dan pengelolaan pajak kendaraan bermotor. Informan dipilih berdasarkan pengalaman kerja dan pemahaman terhadap sistem penerimaan pajak.

Penelitian ini mengambil dua orang pegawai/aparat kantor SAMSAT Kota Metro yaitu Ibu Agustina, S.Sos, M.M sebagai kasi pendataan dan penetapan dan Bapak Febri.

2. Informan Wajib Pajak

Informan wajib pajak (eksternal) merupakan masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Metro. Informan berasal dari wajib pajak yang rutin membayar, wajib pajak yang menunggak, dan masyarakat pengguna layanan SAMSAT.

Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 4-6 orang yang terdiri dari pegawai SAMSAT dan wajib pajak kendaraan bermotor yang dianggap memahami dan terlibat langsung dalam fenomena penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Metro. Jumlah informan tersebut

ditentukan berdasarkan kebutuhan data dan prinsip kejenuhan data (data saturation).⁴⁰

C. Hasil Penelitian

Hasil penelitian disajikan berdasarkan tema penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi.

1. Faktor-faktor yang berperan dalam tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor.

- a. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparat SAMSAT, tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Metro selama periode 2020–2024 mengalami dinamika. Persentase kenaikan penerimaan pajak pada tahun tersebut berkisar lima persen. Pada masa pandemi Covid-19, kepatuhan wajib pajak cenderung menurun akibat faktor ekonomi dan pembatasan aktivitas masyarakat.

Salah satu informan menyatakan:

“Pada masa pandemi, banyak wajib pajak yang menunda pembayaran karena kondisi ekonomi mereka menurun. Mereka lebih mendahulukan kebutuhan yang lebih penting seperti kebutuhan pokok primer daripada membayar pajak kendaraan bermotor.”⁴¹

Sementara itu, hasil wawancara dengan wajib pajak menunjukkan bahwa keputusan membayar pajak dipengaruhi oleh kemampuan ekonomi, kebutuhan administrasi kendaraan, serta kesadaran akan kewajiban sebagai warga negara.

⁴⁰ Metode Penelitian Kualitatif, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), h. 224.

⁴¹ Hasil wawancara dengan Ibu Agustina, S.Sos.,M.M pada tanggal 14 Januari 2026

b. Kesadaran dan Pemahaman Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesadaran dan pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban pajak kendaraan bermotor masih beragam. Berikut hasil wawancara dengan informan dari pegawai SAMSAT Kota Metro.

“Mereka sudah memahami dengan baik terhadap kewajiban untuk membayar pajak kendaraan bermotor.”⁴²

Sebagian wajib pajak memahami pentingnya pajak sebagai kontribusi terhadap pembangunan daerah, namun sebagian lainnya hanya membayar pajak ketika membutuhkan kelengkapan administrasi kendaraan atau dengan kata lain takut akan razia polisi.

“Saya sudah sedikit memahami tentang pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor.”⁴³

c. Kualitas Pelayanan Pajak di SAMSAT Kota Metro

Kualitas pelayanan pajak menjadi salah satu faktor yang berperan dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor. Berikut merupakan hasil wawancara dengan informan dari pegawai SAMSAT Kota Metro.

“Pelayan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kota Metro sudah dilakukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada.”⁴⁴

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan di SAMSAT Kota Metro telah memiliki alur yang jelas karena sudah sesuai dengan Standar

⁴² Hasil wawancara dengan Bapak Febri pada tanggal 14 Januari 2026

⁴³ Hasil wawancara dengan wajib pajak pada tanggal 15 Januari 2026

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Agustina, S.Sos.,M.M pada tanggal 14 Januari 2026

Operasional Prosedur (SOP) dan didukung oleh sarana prasarana yang memadai.

Namun, pada masa pandemi, terdapat perubahan SOP pelayanan yaitu keterbatasan pelayanan akibat pembatasan jumlah pengunjung dan penyesuaian jam operasional. Hal ini turut mempengaruhi kenyamanan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak.

d. Sistem dan Administrasi Perpajakan

Berikut hasil wawancara dengan pegawai SAMSAT Kota Metro.

“Kami sudah menggunakan sistem digitalisasi pada sistem administrasi di kantor SAMSAT Kota Metro sehingga mendukung untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor.”⁴⁵

Sistem administrasi perpajakan di SAMSAT Kota Metro dinilai cukup membantu proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Beberapa inovasi seperti diadakan nya pemecahan dari SAMSAT induk menjadi Unit Pelayanan Cepat (UPC) dan mobil samling (SAMSAT keliling) turut berperan dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kota Metro, penyesuaian sistem dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, termasuk pemanfaatan sistem digitalisasi dan pembayaran non-tunai

Meski demikian, masih ditemukan kendala administratif seperti kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap prosedur tertentu.

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Febri pada tanggal 14 Januari 2026

e. Sosialisasi dan Informasi Perpajakan

Sosialisasi pajak dilakukan melalui berbagai media, yaitu sosialisasi ke kampus atau sekolah, sosialisasi ke kecamatan atau kelurahan, memasang spanduk, pamflet di tempat strategis dan tempat ramai masyarakat seperti SPBU, pasar, PB Swalayan dan chandra mart juga informasi langsung dari petugas melalui radio dan adlibs. Sosialisasi melalui media sosial seperti instagram, tiktok, wa grup juga dilakukan oleh SAMSAT Kota Metro untuk menyampaikan informasi perpajakan. Akan tetapi, efektivitas sosialisasi selama pandemi dinilai belum optimal atau kurang efektif karena keterbatasan interaksi langsung dengan masyarakat.

f. Persepsi terhadap Sanksi Pajak

Persepsi terhadap sanksi pajak juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sebagian wajib pajak menyatakan bahwa sanksi keterlambatan menjadi pendorong untuk membayar pajak tepat waktu, sementara sebagian lainnya menilai sanksi belum cukup memberikan efek jera.

2. Persepsi wajib pajak terhadap pelayanan dan kebijakan pemungutan pajak kendaraan di SAMSAT Kota Metro

Wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Metro menyatakan bahwa pelayanan dan kebijakan di kantor SAMSAT Kota Metro dinilai sudah memuaskan karena mudah dan transparan berdasarkan pengalaman saat membayar pajak kendaraan bermotor.

Adapun ketika masa pandemi Covid-19 pembayaran pajak dinilai sedikit sulit karena adanya keterbatasan jumlah pengunjung sehingga memakan waktu yang sedikit lama.⁴⁶

3. Hambatan dan strategi dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor masa pasca pandemi.

“Kendala yang dihadapi saat ini adalah sedikit wajib pajak yang memahami prosedur pelayanan SAMSAT, jadi SAMSAT menambahkan petugas yang cakap untuk melayani wajib pajak. SAMSAT Kota Metro juga terus berupaya untuk mengatasi masalah tersebut dengan membagi SAMSAT induk menjadi dua yaitu Unit Pelayanan Cepat (UPC) dan mobil SAMSAT keliling (SAMLING) di tahun 2024 setelah sebelum nya menggunakan E-SALAM dan E-Signal.”⁴⁷

Berdasarkan hasil penelitian salah satu kendala dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Metro adalah sedikit dari wajib pajak yang memahami prosedur pelayanan SAMSAT Kota Metro.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis tentang analisis faktor-faktor yang berperan dalam tingkat penerimaan pajak di kantor SAMSAT Kota Metro bahwa tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Metro dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal dan eksternal, seperti ekonomi menjadi faktor utama wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, terlebih ketika masa pandemi Covid-19 wajib pajak mengalami penurunan ekonomi akibat ada nya peraturan (*social distancing*) untuk menghindari penularan. Ditengah menurunnya kondisi

⁴⁶ Hasil wawancara dengan wajib pajak kendaraan bermotor pada tanggal 15 Januari 2026

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Febri pada tanggal 14 Januari 2026

ekonomi ini banyak wajib pajak yang lebih mementingkan untuk kebutuhan pokok primer daripada membayar pajak kendaraan bermotor. Dari kondisi inilah kepatuhan wajib pajak yang mengalami naik turun menjadi akibat nya. Kesadaran pajak, kualitas pelayanan, sistem administrasi, dan persepsi terhadap sanksi turut menjadi faktor yang berperan dalam tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Metro.

Selain faktor-faktor tersebut wajib pajak merasa bahwa kualitas pelayanan dan kebijakan pemungutan pajak di kantor SAMSAT Kota Metro sudah memuaskan karena mudah dan transparan berdasarkan pengalaman wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor sehingga mereka merasa nyaman dan semakin patuh untuk membayar pajak. Namun ketika pandemi pembayaran pajak terasa sedikit sulit karena adanya keterbatasan jumlah pengunjung.

Adapun dalam perjalanan meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, SAMSAT Kota Metro mengalami kendala yaitu sedikit wajib pajak yang sudah paham betul tentang prosedur pembayaran pajak sehingga kantor SAMSAT perlu menambah jumlah pegawai yang cakap guna melayani wajib pajak. Selain itu SAMSAT Kota Metro melakukan inovasi pada tahun 2024 setelah pada tahun sebelumnya pembayaran pajak menggunakan aplikasi E-Salam dan E-Signal yaitu membagi SAMSAT induk menjadi Unit Pelayanan Cepat (UPC) SAMSAT Kota Metro dan menggunakan Mobil SAMSAT Keliling (SAMLING)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Faktor-Faktor yang Berperan dalam Tingkat Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Metro pada periode 2020–2024, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Metro dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, antara lain ekonomi, kepatuhan wajib pajak, kesadaran dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, sistem administrasi perpajakan, serta persepsi terhadap sanksi pajak. Pada masa pandemi Covid-19 (2020–2021), terjadi penurunan kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh kondisi ekonomi masyarakat dan pembatasan aktivitas pelayanan. Namun, pada periode pascapandemi (2022–2024), penerimaan pajak menunjukkan kecenderungan membaik seiring dengan penyesuaian kebijakan dan peningkatan pelayanan.
2. Kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Metro memiliki peran penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan wajib pajak, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepatuhan dan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Sistem dan administrasi perpajakan yang jelas dan mudah dipahami membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, meskipun masih ditemukan kendala berupa kurangnya pemahaman sebagian wajib pajak terhadap prosedur administrasi.

3. Pemecahan SAMSAT induk menjadi Unit Pelayanan Cepat (UPC) SAMSAT Kota Metro dan mobil SAMSAT keliling (SAMLING) menjadi salah satu strategi yang dilakukan oleh SAMSAT Kota Metro dalam menghadapi kendala yang ada.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran bagi SAMSAT Kota Metro
 - a. SAMSAT Kota Metro diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari segi kecepatan, kejelasan informasi, maupun sikap pelayanan petugas kepada wajib pajak.
 - b. Perlu dilakukan peningkatan intensitas sosialisasi perpajakan, khususnya melalui media digital dan pendekatan langsung kepada masyarakat, agar kesadaran dan pemahaman wajib pajak semakin meningkat.
 - c. Penguatan sistem administrasi dan penyederhanaan prosedur pelayanan diharapkan dapat meminimalkan kendala yang dihadapi wajib pajak dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. Saran bagi Wajib Pajak
 - a. Wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor sebagai bentuk kontribusi terhadap pembangunan daerah.

- b. Wajib pajak diharapkan lebih aktif mencari informasi terkait ketentuan dan prosedur perpajakan agar tidak mengalami kendala administratif.
3. Saran bagi Peneliti Selanjutnya
- a. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (mixed methods) guna mengukur pengaruh masing-masing faktor secara lebih mendalam.
 - b. Peneliti selanjutnya dapat memperluas objek penelitian ke wilayah lain atau jenis pajak daerah lainnya untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.
 - c. Penelitian selanjutnya juga dapat menambahkan perspektif kebijakan publik untuk mengkaji efektivitas kebijakan perpajakan daerah dalam meningkatkan penerimaan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrori, Muhammad, Rudi Hidayat, dan Adi Nugroho. 2024. "Transformasi Digital Pelayanan Pajak Daerah dan Implikasinya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Bina Praja* 16(1): 45–60.
- Ajzen, Icek. 2020. *Attitudes, Personality and Behavior*. New York: McGraw-Hill Education.
- Amiroh, Almas Inka, Dedek Kustiawati, Gustri Sinta Lestari, Jennifer Theresia, dan Zessica Nabila Ulfa. *Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Sebelum, Selama, dan Sesudah Pandemi Covid-19 di Provinsi DKI Jakarta*. t.t.
- Ardiansyah, Risnita, dan M. Syahrani Jailani. "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif." *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2023): 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>.
- Badan Pusat Statistik Kota Metro. 2021. *Kota Metro Dalam Angka 2021*. Metro: BPS Kota Metro.
- Badan Pusat Statistik Kota Metro. 2022. *Kota Metro Dalam Angka 2022*. Metro: BPS Kota Metro.
- Badan Pusat Statistik Kota Metro. 2023. *Kota Metro Dalam Angka 2023*. Metro: BPS Kota Metro.
- Badan Pusat Statistik Kota Metro. 2024. *Kota Metro Dalam Angka 2024*. Metro: BPS Kota Metro.
- Dwi, Purwaningtyas, Suyoso Agus, Taufik Nur, dan Sari Novita. "Tax Payer Legal Compliance In Scoping Review." *Indonesian Journal of Law and Justice* 3, no. 2 (2025): 10. <https://doi.org/10.47134/ijlj.v3i2.5057>.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2021. *Kebijakan Fiskal dalam Penanganan Pandemi Covid-19*. Jakarta: Kementerian Keuangan RI.
- "Latest Metro April 2025 Edition: Latest Socio-Economic Portrait of Metro Municipality." *BPS KOTA METRO*, 16 April 2025. https://metrokota.bps.go.id/en/news/2025/04/16/269/-latest-metro-april-2025-edition--latest-socio-economic-portrait-of-metro-municipality.html?utm_source.

Mahmudi. 2020. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Mardiasmo. 2019. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Oktari, Alya, dan Khairanis Yulita. *PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KABUPATEN BOGOR*. 3, no. 8 (2025).

Oktris, Leni, Tri Wahyudi, dan Dwi Puspita Sari. 2024. "Pengaruh Pemahaman Pajak dan Tax Morale terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor." *Jurnal Akuntansi Aktual* 11(2): 120–134.

Oktris, Lin, Indri Muktiasih, dan Zubir Azhar. "Understanding of Taxation, Taxpayer Morality, and Tax Compliance in Indonesia: The Importance of Tax Awareness." *Jurnal Akuntansi* 16, no. 1 (2024).

Oktris, Lin, Indri Muktiasih, dan Zubir Azhar. "Understanding of Taxation, Taxpayer Morality, and Tax Compliance in Indonesia: The Importance of Tax Awareness." *Jurnal Akuntansi* 16, no. 1 (2024).

Putri, Rina Novita, dan Fajar Hidayat. 2021. "Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 9(2): 89–102.

Qomaruddin, Qomaruddin, dan Halimah Sa'diyah. "Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman." *Journal of Management, Accounting, and Administration* 1, no. 2 (2024): 77–84. <https://doi.org/10.52620/jomaa.v1i2.93>.

Rusandi dan Muhammad Rusli. "Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus." *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan dan Studi Islam* 2, no. 1 (2021): 48–60. <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>.

Sanchez, Edilberto Sanchez, Rommel Lisandro C, dan Judith Espinoza V. *Quality of Public Service and Tax Payment Compliance: Good Public Cleanliness, Green Areas and Public Safety Services Motivate Compliance with the Payment of Taxes*. Our knowledge publishing, 2023. https://www.amazon.com/Quality-Public-Service-Payment-Compliance/dp/B0CLG4Y2KP?utm_source.

- Sari, Maya, dan Andi Pratama. 2022. "Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Penerimaan Pajak Daerah." *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik* 13(2): 155–168.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulung, Undari, dan Mohammed Muspawi. *Volume 5, Nomor 3, September 2024*. 5 (2024).
- Wardani, Dewi Kusuma, Rizki Andi Putra, dan Nia Lestari. 2023. "Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor." *Jurnal Riset Akuntansi Perpajakan* 7(1): 1–15..
- Wardani, Siti, Rudy Kurniawan, dan Haryono Haryono. "Teori Atribusi: Memahami Hubungan Kualitas Layanan, Pemahaman Perpajakan, Implementasi Sanksi dan Kepatuhan Pajak." *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)* 11, no. 1 (2024): 183–97. <https://doi.org/10.35838/jrap.2024.011.01.13>.
- Wiyanda Vera Nurfajriani, Muhammad Wahyu Ilhami. *Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif*. 30 September 2024. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.13929272>.
- Zuhairi, Kuryani, Dedi Irwansyah, Wahyu Setiawan, Yuyun Yuniarti, Dan Imam Mustofa. *Pedoman Penulisan Skripsi Mahasiswa Iain Metro*. Metro: Iain Metro, 2018.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMUR SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

Nomor : B-0121/ln.28.1/J/TL.00/01/2026
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Witantri Dwi Swandini (Pembimbing 1)
Witantri Dwi Swandini (Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **ZULFA FAUZIAH SYARIF**
NPM : 2103032018
Semester : 10 (Sepuluh)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Akuntansi Syariah
Judul : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPERAN DALAM TINGKAT PENERIMAAN PAJAK : STUDI KUALITATIF PADA KANTOR SAMSAT KOTA METRO**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 28 Januari 2026
Ketua Jurusan,



Atika Lusi Tania
SE.,M.Acc.,Ak.,CA.
NIP 19920502 201903 2 021

ALAT PENGUMPULAN DATA

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPERAN DALAM TINGKAT PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR: STUDI KUALITATIF PADA KANTOR SAMSAT KOTA METRO

Informan : 1. Aparat/Pegawai SAMSAT Kota Metro

2. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Lokasi : SAMSAT Kota Metro

A. Pertanyaan Wawancara untuk Aparat SAMSAT Kota Metro

1. Bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Metro selama periode 2020-2024?
2. Apakah terdapat perubahan kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi Covid-19?
3. Faktor apa saja yang menurut Bapak/Ibu paling mempengaruhi kepatuhan wajib pajak?
4. Kendala apa yang sering dihadapi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak?
5. Bagaimana tingkat pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban pajak kendaraan bermotor?
6. Upaya apa yang dilakukan SAMSAT untuk meningkatkan kesadaran pajak masyarakat?
7. Apakah sosialisasi pajak selama pandemi mengalami kendala?
8. Bagaimana prosedur pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Metro?
9. Apa saja perubahan pelayanan yang diterapkan selama pandemi Covid-19?
10. Kendala apa yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak?
11. Bagaimana sistem administrasi pemungutan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Metro?
12. Apakah sistem administrasi yang ada sudah mendukung peningkatan penerimaan pajak?

13. Apakah terdapat inovasi pelayanan atau digitalisasi sistem dalam periode 2020-2024?
14. Bagaimana bentuk sosialisasi pajak kendaraan bermotor yang dilakukan SAMSAT?
15. Media apa saja yang digunakan untuk menyampaikan informasi pajak kepada masyarakat?
16. Apakah sosialisasi pajak selama pandemi berjalan efektif?
17. Bagaimana penerapan sanksi bagi wajib pajak yang menunggak pajak?
18. Apakah sanksi pajak efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak?
19. Bagaimana respons wajib pajak terhadap penerapan sanksi pajak?

B. Pertanyaan Wawancara untuk Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

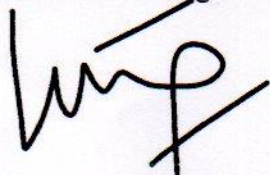
1. Apa alasan Bapak/Ibu membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu atau tidak tepat waktu?
2. Apakah kondisi pandemi Covid-19 memengaruhi keputusan Bapak/Ibu dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
3. Menurut Bapak/Ibu, seberapa penting kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor?
4. Sejauh mana Bapak/Ibu memahami kewajiban pajak kendaraan bermotor?
5. Dari mana Bapak/Ibu memperoleh informasi mengenai pajak kendaraan bermotor?
6. Apakah informasi yang diberikan oleh SAMSAT sudah jelas dan mudah dipahami?
7. Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT?
8. Apakah pelayanan yang diberikan petugas sudah memuaskan?
9. Apakah pelayanan pajak selama pandemi dirasakan lebih sulit atau lebih mudah?
10. Apakah pelayanan pajak setelah pandemi dirasakan lebih sulit atau lebih mudah?
11. Apakah prosedur administrasi pembayaran pajak mudah dipahami?
12. Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kendala administrasi saat membayar pajak?
13. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan sistem pembayaran pajak saat ini?
14. Apakah Bapak/Ibu pernah mengikuti atau menerima sosialisasi pajak kendaraan bermotor?

15. Media informasi apa yang paling mudah Bapak/Ibu akses?
16. Apakah informasi yang diterima mendorong Bapak/Ibu untuk taat pajak?
17. Apakah Bapak/Ibu mengetahui adanya sanksi keterlambatan pembayaran pajak?
18. Apakah sanksi tersebut memengaruhi keputusan Bapak/Ibu dalam membayar pajak?
19. Menurut Bapak/Ibu, apakah sanksi pajak sudah adil?

C. Pertanyaan untuk Semua Informan

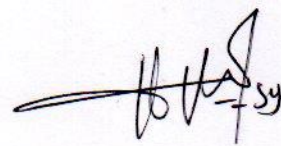
1. Menurut Bapak/Ibu, apa faktor paling dominan yang memengaruhi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Metro?
2. Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor ke depan?
3. Apakah ada hal lain yang ingin Bapak/Ibu sampaikan terkait pelayanan dan kebijakan pajak di SAMSAT Kota Metro?

Mengetahui
Dosen Pembimbing



Witantri Dwi Swandini, M.Ak
NIP. 1990010820 2012 2 017

Metro, 12 Januari 2026
Peneliti



Zulfa Fauziah Syarif
NPM. 2103032018

OUTLINE

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPERAN DALAM TINGKAT
PENERIMAAN PAJAK: STUDI KUALITATIF PADA KANTOR SAMSAT
KOTA METRO**

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

- B. IDENTIFIKASI MASALAH
- C. BATASAN MASALAH
- D. PERTANYAAN PENELITIAN
- E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN
- F. PENELITIAN RELEVAN

BAB II LANDASAN TEORI

- A. TEORI UTAMA DALAM PENELITIAN
 - 1. Teori Kepatuhan Pajak
- B. TEORI PENDUKUNG
 - 1. Teori Perilaku Terencana
 - 2. Teori Atribusi
 - 3. Teori Kualitas Pelayanan Pajak
- C. KONSEP KUNCI PENELITIAN
 - 1. Kepatuhan Wajib Pajak
 - 2. Kesadaran Pajak dan *Tax Morale*
 - 3. Kualitas Pelayanan Pajak
 - 4. Persepsi terhadap Sanksi dan Administrasi Pajak

BAB III METODE PENELITIAN

- A. RANCANGAN PENELITIAN
- B. SUMBER DATA
- C. TEKNIK PENGUMPULAN DATA
- D. TEKNIK PENJAMIN KEABSAHAN DATA
- E. TEKNIK ANALISA DATA

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

- A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN
- B. DESKRIPSI INFORMAN PENELITIAN
- C. HASIL PENELITIAN
- D. PEMBAHASAN

BAB V PEBUTUP

A. KESIMPULAN

B. SARAN

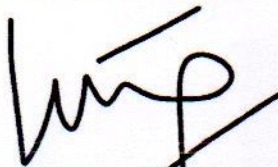
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Mengetahui

Dosen Pembimbing

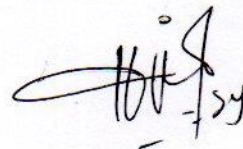


Witantri Dwi Swandini, M.Ak

NIP. 1990010820 2012 2 017

Metro, 11 Januari 2026

Peneliti



Zulfa Fauziah Syarif

NPM. 2103032018



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3073/In.28/J/TL.01/11/2024
Lampiran : -
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,
PIMPINAN UPTD PENGELOLAAN
PENDAPATAN DAERAH WILAYAH
III SAMSAT KOTA METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Bapak/Ibu PIMPINAN UPTD PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH WILAYAH III SAMSAT KOTA METRO berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **ZULFA FAUZIAH SYARIF**
NPM : 2103032018
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : Akuntansi Syariah
Judul : **TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA
KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DI KECAMATAN
METRO TIMUR KOTA METRO**

untuk melakukan prasurvey di UPTD PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH WILAYAH III SAMSAT KOTA METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu PIMPINAN UPTD PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH WILAYAH III SAMSAT KOTA METRO untuk terselenggaranya prasurvey tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 26 November 2024
Ketua Jurusan,



Lella Anita, M.S.Ak M.S.Ak
NIP 19881128 201903 2 008



PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UPTD PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
WILAYAH III METRO

Jln. Diponegoro No. 4 Telp. (0725) 41484
METRO PUSAT

. Metro, 27 Desember 2024

Nomor : 321/324/VI.03/08/2024
Lampiran : -
Hal : Surat Balasan Prasurvey

Kepada Yth,
Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Di –
Metro

Berdasarkan Surat Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Metro, Nomor : B-3073/In.28/J/TL.01/11/2024 tanggal 26 November 2024, Perihal : Izin Prasurvey Berkenaan dengan hal tersebut diatas, dengan ini kami menyetujui mahasiswa berikut :

Nama : ZULFA FAUZIAH SYARIF
NPM : 2103032018
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : Ekonomi Syari'ah
Judul : Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kecamatan Metro Timur Kota Metro

Demikian Kami Sampaikan, terima kasih.


Kepala UPTD,
DERRY MARTHA SAPUTRA, S.Sos., MH
Penata Tingkat I
NIP. 19790128 201001 1 006



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

Nomor : B-0207/In.28/D.1/TL.00/02/2026
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Kepala Cq. UPTD Pengelolaan
Pendapatan Daerah Wilayah III
Samsat Kota Metro
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0208/In.28/D.1/TL.01/02/2026, tanggal 03 Februari 2026 atas nama saudara:

Nama : **ZULFA FAUZIAH SYARIF**
NPM : 2103032018
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : Akuntansi Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Kepala Cq. UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah III Samsat Kota Metro bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Cq. UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah III Samsat Kota Metro, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPERAN DALAM TINGKAT PENERIMAAN PAJAK: STUDI KUALITATIF PADA KANTOR SAMSAT KOTA METRO".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 03 Februari 2026
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBARA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-0208/In.28/D.1/TL.01/02/2026

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : ZULFA FAUZIAH SYARIF
NPM : 2103032018
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : Akuntansi Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Cq. UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah III Samsat Kota Metro, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPERAN DALAM TINGKAT PENERIMAAN PAJAK: STUDI KUALITATIF PADA KANTOR SAMSAT KOTA METRO".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 03 Februari 2026

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
UNIT PERPUSTAKAAN
NPP: 1807062F0000001**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No. 118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297, 42775; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: lainmetro@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-033/Un.36/S/U.1/OT.01/1/2026**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung menerangkan bahwa :

Nama : ZULFA FAUZIAH SYARIF
NPM : 2103032018
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Akuntansi Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung Tahun Akademik 2025/2026 dengan nomor anggota 2103032018.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Zulfa Fauziah Syarif
NPM : 2103032018
Jurusan : Akuntansi Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Analisis Faktor-Faktor Yang Berperan Dalam Tingkat Penerimaan Pajak : Studi Kualitatif Pada Kantor SAMSAT Kota Metro** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 17%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 2 Februari 2026
Ketua Jurusan Akuntansi Syariah



Atika Lusi Tania, M.Acc., Ak.,CA.,A-CPA
NIP.199205022019032021



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa: Zulfa Fauziah Syarif **Fakultas/Jurusan :** FEBI/ Akuntansi Syariah
NPM : 2103032018 **Semester :** VII

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	20/9-2024	- Lakukan Pra-survey ke Samsat Kota Metro - Cari data WP yang membayar PKB - Wawancara Informan terkait kepahitan WP Membayar pajak - LBM lebih spesifik di Kota Metro - Bab I sesuaikan dengan pedoman Penulisan Skripsi - Tentukan jenis penelitian : kuantitatif/ Kualitatif ?	

Dosen Pembimbing ,

Mahasiswa Ybs,

Witantri Dwi Swandini, M.Ak
NIP. 1990010820 2012 2 017

Zulfa Fauziah Syarif
NPM. 2103032018



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iaain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa: Zulfa Fauziah Syarif **Fakultas/Jurusan :** FEBI/ Akuntansi Syariah

NPM : 2103032018

Semester : VIII

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	4/2-2025	- Perbaiki LBM - Tambahkan data kebutuhan wajib pajak - Isu/permasalahan di kuatkan kembali - Referensi bab II harus jelas sumbernya - Perbaiki bab III	

Dosen Pembimbing,

Witantri Dwi Swandini, M.AK

NIP. 1990010820 2012 2 017

Mahasiswa Ybs,

Zulfa Fauziah Syarif

NPM. 2103032018



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI(IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa: Zulfa Fauziah Syarif

Fakultas/Jurusan : FEBI/ Akuntansi Syariah

NPM : 2103032018

Semester : VIII

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	12/02-2025	1. Perbaiki penulisan sesuai EYD 2. Tambahkan teknik keabsahan data. 3. Daftar Pustaka dilengkapi. 4. Tambah teori tgg faktor2 yg mempengaruhi keputusan WP.	
	17/02-2025	ACC Sempro dengan catatan diperbaiki sesuai arahan dosen pembimbing	

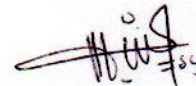
Dosen Pembimbing,



Witantri Dwi Swandini, M.AK

NIP. 1990010820 2012 2 017

Mahasiswa Ybs,



Zulfa Fauziah Syarif

NPM. 2103032018



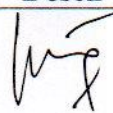
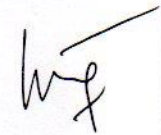
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) JURA SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: lainmetro@metrouniv.ac.id

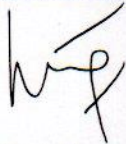
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Zulfa Fauziah Syarif
NPM : 2103032018

Fakultas/Prodi : FEBI/AKS
Semester/TA : X/2026

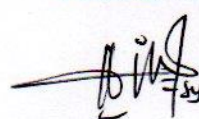
No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	22/12 - 2025	- Bimbingan proposal pasca seminar Proposal	
2.	12/01 - 2026	- APD sesuai format - lembar observasi tidak perlu	

Dosen Pembimbing



Witantri Dwi Swandini, M. Ak
NIP. 1990010820 2012 2 017

Mahasiswa



Zulfa Fauziah Syarif
NPM. 2103032018



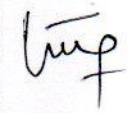
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) JURA SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: lainmetro@metrouniv.ac.id

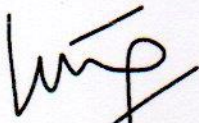
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Zulfa Fauziah Syarif
NPM : 2103032018

Fakultas/Prodi : FEBI/AKS
Semester/TA : X/2026

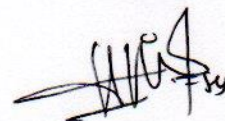
No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	13/01 - 2026	- ACC APD - ACC outline	
2.	19/01 - 2026	- Hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan harus sesuai dengan pertanyaan penelitian. - Format pembahasan disesuaikan. - Tidak perlu ada perspektif teori dan perbedaan dengan penelitian terdahulu. - Penelitian terdahulu dan teori dijadikan sebagai rujukan untuk memperkuat hasil penelitian.	

Dosen Pembimbing



Witantri Dwi Swandini, M. Ak
NIP. 1990010820 2012 2 017

Mahasiswa



Zulfa Fauziah Syarif
NPM. 2103032018



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) JURA SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: lainmetro@metrouniv.ac.id

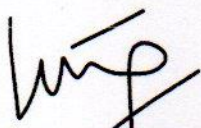
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Zulfa Fauziah Syarif
NPM : 2103032018

Fakultas/Prodi : FEBI/AKS
Semester/TA : X/2026

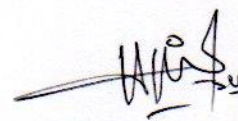
No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	20/1 - 2026	- ACC Munagoryah dengan syarat periksa kembali penulisan yang masih salah dan lengkap semua dari awal sampai lampiran-lampiran nya.	

Dosen Pembimbing



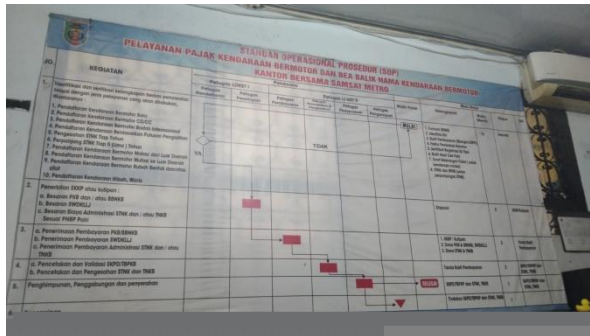
Witantri Dwi Swandini, M. Ak
NIP. 1990010820 2012 2 017

Mahasiswa

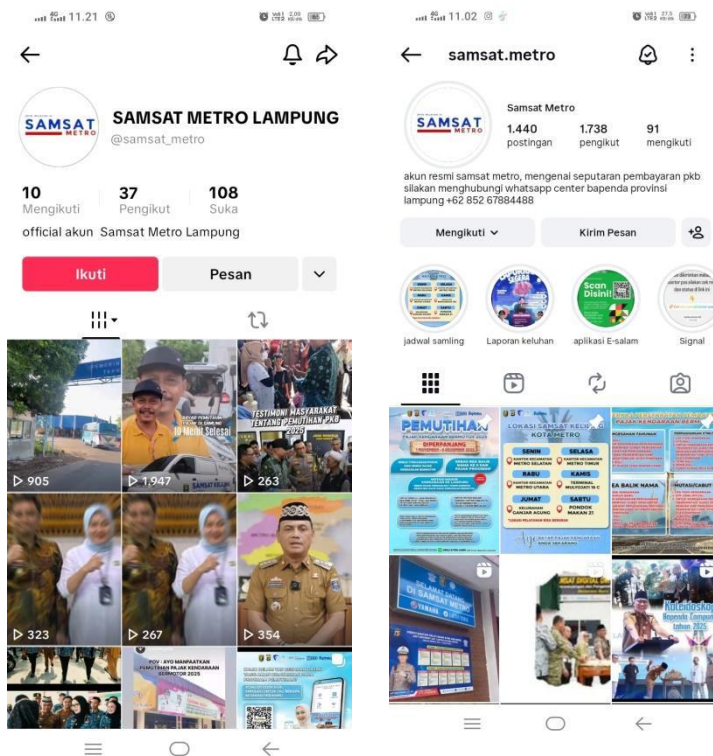


Zulfa Fauziah Syarif
NPM. 2103032018

LAMPIRAN FOTO



Gambar 1.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) SAMSAT Kota Metro



Gambar 1.2 Akun Media Sosial Resmi SAMSAT Kota Metro



Gambar 1.3
Wawancara dengan
Informan Pegawai
SAMSAT Kota Metro



Gambar 1.4 Wawancara dengan Wajib Pajak
Kendaraan Bermotor



Gambar 1.5 Ruang Pelayanan SAMSAT Kota Metro



Gambar 1.6 Alur Pelayanan Pajak



Gambar 1.7 Persyaratan Proses Pelayanan Pajak

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Zulfa Fauziah Syarif lahir di Majalengka, 7 Desember 2000. Putri kedua dari pasangan Bapak Afif Syarifuddin dan Ibu Ilah. Saat ini peneliti tinggal di Desa Bumi Dipasena Utama, Kecamatan Rawajitu Timur, Kabupaten Tulang Bawang, Lampung. Pendidikan peneliti yaitu TK Dharma Wanita Kampung Bumi Dipasena Utama (2005-2007), SD Negeri 01 Bumi Dipasena Utama (2007-2013), SMP Negeri 1 Mojo, Kediri (2013-2016), SMA Queen Al Falah Mojo, Kediri (2016-2019). 2019-2021 peneliti berhenti untuk bekerja. Lalu sampai penulisan skripsi ini peneliti masih menjadi mahasiswa Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung. Pengalaman organisasi yang pernah diikuti selama masa kuliah yaitu PMII dan HMJ jurusan akuntansi syariah periode 2023/2024. Adapun di lingkungan masyarakat peneliti adalah seorang yang aktif dalam organisasi pemuda karang taruna Desa Bumi Dipasena Utama.