

**SKRIPSI**

**PENGARUH PELAYANAN KANTOR SAMSAT,  
EFEKTIVITAS E-SAMSAT DAN SAMSAT KELILING  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA  
SAMSAT KABUPATEN BOGOR**



**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA : ARDI SUDARJO**

**NIM : 125209201**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT  
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**JAKARTA**

**2022**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK ADA PLAGIAT



FR.FE-4.7-RO

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Ardi Sudarjo  
NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 125209201  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Alamat : Legenda Wisata Zona Mozart blok  
G8/12, RT.003/018, Kel. Wanaherang,  
Kec. Gunung Putri, Kab. Bogor, Jawa  
Barat  
Hp. 082110120209

Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebutkan sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif.

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 28 Desember 2022



Ardi Sudarjo

## **HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**FAKULTAS EKONOMI JAKARTA**

### **HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : ARDI SUDARJO  
NPM : 125209201  
PROGRAM / JURUSAN : SI / AKUNTANSI  
KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN KANTOR  
SAMSAT, EFEKTIVITAS E-SAMSAT DAN  
SAMSAT KELILING TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA  
SAMSAT KABUPATEN BOGOR

Jakarta, 30 Desember 2022  
Pembimbing,



Drs. Utoyo Widayat, Ak., MM., CPA., BKP

## **HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**FAKULTAS EKONOMI JAKARTA**

### **HALAMAN PENGESAHAN**

NAMA : ARDI SUDARJO  
NPM : 125209201  
PROGRAM / JURUSAN : SI / AKUNTANSI  
KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN KANTOR  
SAMSAT, EFEKTIVITAS E-SAMSAT DAN  
SAMSAT KELILING TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA  
SAMSAT KABUPATEN BOGOR

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh pelayanan kantor samsat, efektivitas layanan e-Samsat dan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak pada Samsat Kabupaten Bogor. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian eksperimental. Populasi yang dijadikan subyek pada penelitian ini sampai dengan bulan September tahun 2022 yang berjumlah 1.654.973 kendaraan bermotor. teknik pemilihan sampel menggunakan metode *Probability Sampling*. Jumlah sampel yang representatif atau mewakili sebanyak 100 sampel.

Data yang digunakan adalah data primer dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada wajib pajak yang sedang membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kabupaten Bogor. Pengolahan data menggunakan *software* SPSS versi 25. Analisis data untuk menguji hipotesis pengaruh antara variabel pelayanan kantor samsat, efektivitas e-Samsat dan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan pelayanan kantor samsat dan layanan e-Samsat tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. sedangkan layanan samsat keliling memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. berdasarkan hasil penelitian tersebut, diharapkan Bapenda Provinsi Jawa Barat dapat mempermudah prosedur dan mengoptimalkan layanan e-Samsat sehingga memberikan kemudahan serta efisiensi untuk wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Selain itu, inovasi layanan juga harus selalu dikembangkan di era transformasi digital yang semakin berkembang.

Kata kunci: pelayanan kantor samsat, e-Samsat, samsat keliling, dan kepatuhan wajib pajak

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis diberikan kesehatan untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *“Pengaruh Pelayanan Kantor Samsat, Efektivitas e-Samsat dan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Bogor”* tepat waktu yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata satu (S1) di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

Penulis menyadari dalam penulisan masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis berharap kritik dan saran yang membangun untuk dapat memperbaiki kekurangan tersebut. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan arahan oleh berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis dengan rendah hati ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Agustinus Purna Irawan, M.T., M.M., I.P.U., A.E. selaku Rektor Universitas Tarumanagara.
2. Bapak Drs. Sawidji Widoatmodjo, SE., MM., MBA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Hendro Lukman, SE., MM., CA., CPMA., CPA., selaku Ketua Program Studi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
4. Bapak Drs. Utoyo Widayat, AK., MM., CPA., BKP., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen, staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
6. Kepala Bapenda Provinsi Jawa Barat yang telah memfasilitasi dan memberikan izin untuk melakukan penelitian pada Samsat Kabupaten Bogor.

7. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Bapenda Provinsi Jawa Barat yang telah memberi data serta informasi yang dibutuhkan penulis dalam menyusun skripsi ini
8. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bogor yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian pada Samsat Kabupaten Bogor.
9. Keluarga khususnya orang tua yang telah memberikan doa dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu memberikan arahan, masukan, dan semangat kepada penulis yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca dan dapat menginspirasi untuk pengembangan keilmuan di masa yang akan datang.

Jakarta, 28 Desember 2022



Ardi Sudarjo

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK ADA PLAGIAT .....	ii
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Permasalahan.....</b>	<b>1</b>
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Identifikasi Masalah.....	5
3. Batasan Masalah.....	6
4. Rumusan Masalah .....	7
<b>B. Tujuan dan Manfaat.....</b>	<b>7</b>
1. Tujuan .....	7
2. Manfaat .....	8
A. Manfaat Teoritis .....	8
B. Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
<b>A. Gambaran Umum Teori .....</b>	<b>9</b>
1. Teori Pembangunan .....	9
2. Teori Kewajiban Pajak Mutlak (Teori Bakti).....	9
<b>B. Definisi Konseptual Variabel.....</b>	<b>10</b>
1. Pajak Kendaraan Bermotor .....	10
2. Kepatuhan Wajib Pajak .....	11
3. Pelayanan Kantor Samsat .....	12
4. E-Samsat.....	14
5. Samsat Keliling .....	15



<b>C. Kaitan Antara Variabel-Variabel</b> .....	15
<b>D. Penelitian yang Relevan</b> .....	17
<b>E. Kerangka Pemikiran</b> .....	27
<b>F. Hipotesis Penelitian</b> .....	27
<b>BAB III</b> <b>METODE PENELITIAN</b> .....	30
<b>A. Desain Penelitian</b> .....	30
<b>B. Populasi, Teknik Pemilihan Sampel dan Ukuran Sampel</b> .....	31
1. <b>Populasi</b> .....	31
2. <b>Teknik Pemilihan Sampel</b> .....	31
3. <b>Ukuran Sampel</b> .....	32
<b>C. Operasionalisasi Variabel dan Instrumen</b> .....	33
<b>D. Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas</b> .....	36
1. <b>Analisis Validitas</b> .....	36
2. <b>Analisis Reliabilitas</b> .....	36
<b>E. Analisis Data</b> .....	37
<b>F. Asumsi Analisis Data</b> .....	39
<b>BAB IV</b> .....	42
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	42
<b>A. Deskripsi Subyek Penelitian</b> .....	42
<b>B. Deskripsi Obyek Penelitian</b> .....	46
<b>C. Hasil Uji Asumsi Analisis Data</b> .....	50
<b>D. Hasil Analisis Data</b> .....	57
<b>E. Pembahasan</b> .....	61
<b>BAB V</b> <b>PENUTUP</b> .....	68
<b>A. Kesimpulan</b> .....	68
<b>B. Keterbatasan dan Saran</b> .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	72
<b>LAMPIRAN</b> .....	75
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	85

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Data Jumlah Target dan Realisasi Pajak	
Kendaraan Bermotor Jawa Barat .....	4
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu .....	17
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel .....	34
Tabel 4.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Kabupaten Bogor .....	41
Tabel 4.2 Jumlah Kuesioner .....	43
Tabel 4.3 Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin .....	43
Tabel 4.4 Jumlah responden berdasarkan usia .....	44
Tabel 4.5 Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan .....	45
Tabel 4.6 Jumlah responden berdasarkan pekerjaan.....	46
Tabel 4.7 Statistik deskriptif variabel .....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	54
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas .....	55
Tabel 4.12 Hasil <i>Run Test</i> uji autokorelasi .....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	59
Tabel 4.15 Uji Regresi Simultan (Uji F) .....	59
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Parsial (Uji T) .....	60
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis .....	61

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran .....	27
Gambar 4.1. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.....	43
Gambar 4.2. Jumlah responden berdasarkan jenis usia .....	44
Gambar 4.3. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan ..	45
Gambar 4.4. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan .....	46
Gambar 4.5. Jumlah penilaian responden terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).....	47
Gambar 4.6. Jumlah penilaian responden terhadap variabel pelayanan kantor samsat ( $X_1$ ) .....	48
Gambar 4.7. Jumlah penilaian responden terhadap variabel layanan e-Samsat ( $X_2$ ) .....	48
Gambar 4.8. Jumlah penilaian responden terhadap variabel Samsat Keliling ( $X_3$ ).....	49
Gambar 4.9. Hasil uji <i>normal probability-p plot</i> .....	53
Gambar 4.10. Histogram hasil uji normalitas .....	53
Gambar 4.11. Grafik <i>Scatterplot</i> .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Permohonan Izin Penelitian .....	75
Lampiran 2 Persetujuan Izin Penelitian .....	76
Lampiran 3 Kuesioner .....	77
Lampiran 3 Data Hasil Olah Data Kuesioner .....	78
Lampiran 4 Hasil Turnitin Skripsi .....	78
Lampiran 5 Hasil Deskripsi Subyek Penelitian .....	80
Lampiran 6 Hasil Deskripsi Obyek Penelitian .....	80
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	81
Lampiran 8 Hasil Analisis Data.....	84

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Permasalahan**

#### **1. Latar Belakang Masalah**

Tingkat pertumbuhan penduduk di Indonesia berdasarkan Badan Pusat Statistik mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, khususnya pada jumlah penduduk di Provinsi Jawa Barat. Dengan tingkat pertumbuhan penduduk ini dan diadakannya pameran otomotif setiap tahunnya yang diselenggarakan oleh *Indonesia International Motor Show* (IIMS), Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia (GAIKINDO), *Gaikindo Indonesia International Autoshow* (GIAS) akan meningkatkan jumlah pemilik kendaraan bermotor yang cukup signifikan dikarenakan mobilitas masyarakat rata-rata menggunakan kendaraan pribadi, baik itu kendaraan roda empat maupun kendaraan roda dua. Walaupun pandemi COVID-19 berdampak langsung terhadap ekonomi global, hal ini tetap tidak menurunkan tingkat kepemilikan kendaraan bermotor di Indonesia. Karena pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan relaksasi Pajak Penjualan atas Barang Mewah Ditanggung Pemerintah (PPnBM-DTP), dengan kebijakan ini terbukti tingkat penjualan kendaraan bermotor khususnya mobil meningkat cukup tajam. Strategi pemerintah ini selain untuk mendorong industri otomotif di tengah pandemi COVID-19 juga untuk meningkatkan kepemilikan kendaraan bermotor yang berdampak juga kepada tingkat penerimaan atas pajak kendaraan bermotor untuk masing-masing daerah, karena pajak kendaraan bermotor merupakan hak dari masing-masing daerah (Bapenda).

Dasar hukum mengenai pajak kendaraan bermotor terdapat pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 tentang pajak kendaraan bermotor, dan juga terdapat pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 pasal 1 angka 12 dan 13 Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaannya pemungutannya dilakukan di kantor bersama samsat, kantor bersama samsat melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor berdasarkan Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) dan bobot dari kendaraan bermotor tersebut. Pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 juga mengatur mengenai pajak dengan tarif progresif bagi pemilik kendaraan bermotor yang memiliki lebih dari satu.

Selanjutnya, dengan diberlakukannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan khususnya yang mengatur pajak karbon akan berdampak pada naiknya harga kendaraan bermotor yang menggunakan bensin atau solar, karena pajak karbon dikenakan atas emisi karbon yang memberikan efek negatif bagi lingkungan. Rencananya pajak karbon akan diimplementasikan secara menyeluruh di tahun 2025. Tentu akan sangat menarik apabila peraturan turunan dari Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan tentang pajak karbon akan diterapkan, hal ini akan mendorong iklim investasi untuk mengembangkan kendaraan listrik dan membuat harga kendaraan bermotor yang memanfaatkan tenaga listrik akan lebih murah dibandingkan dengan kendaraan bermotor yang menggunakan bensin atau solar. Dampak positif dari kebijakan ini tentu akan menciptakan lingkungan yang lebih sehat dengan mengurangi polusi udara dari emisi karbon dan meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak jika harga mobil yang menggunakan tenaga listrik terjangkau (pajak kendaraan bermotor dan pajak karbon).

Dengan tingginya mobilitas masyarakat Indonesia menggunakan kendaraan bermotor tentu menjadi kewajiban bagi pemilik kendaraan bermotor untuk membayarkan pajak atas kendaraan bermotor. Hal ini akan meningkatkan pendapatan daerah dari sektor pajak dan membantu

perkembangan daerahnya. Pajak kendaraan bermotor wajib dibayarkan tiap periode masa pajak 12 bulan terhitung saat kendaraan bermotor didaftarkan (pajak tahunan) yang bisa dibayarkan secara *online* melalui e-Samsat atau *offline*, selain pajak tahunan terdapat pajak kendaraan bermotor lima tahunan, yaitu pajak yang rutin dibayar lima tahun sekali dengan pergantian pelat nomor kendaraan bermotor dan surat tanda nomor kendaraan (STNK), untuk pajak lima tahunan belum bisa menggunakan e-Samsat sehingga wajib pajak harus datang ke kantor samsat.

Wajib pajak malas untuk membayar pajak kendaraan bermotor dikarenakan banyak faktor, antara lain wajib pajak lupa kapan harus membayar kewajiban atas pajak kendaraan bermotornya, wajib pajak malas untuk membayar langsung ke kantor samsat dikarenakan jarak yang cukup jauh dari tempat tinggalnya, adanya calo ketika membayar pajak kendaraan bermotor di samsat, dan sebagainya. Tentu hal ini akan membuat keterlambatan wajib pajak dalam membayar kendaraan bermotornya bahkan bisa menunggak hingga bertahun-tahun. Maka beberapa pemerintah daerah mulai menerapkan e-Samsat yang berdasarkan Peraturan Presiden nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Sehingga wajib pajak tidak perlu datang langsung ke kantor samsat untuk memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotornya, dengan menggunakan e-Samsat wajib pajak dapat membayar secara *online* untuk membayar pajak tahunan kendaraan bermotor dan mengesahkan STNK dengan mendatangi samsat keliling disertai dengan bukti pembayaran pajak tahunannya. Beberapa e-Samsat masing-masing daerah antara lain: e-Samsat Jawa Barat (Sambara), e-Samsat Jawa Tengah (Sakpole), e-Samsat Jawa Timur dan e-Samsat DKI Jakarta.

Tabel 1.1

Data Jumlah Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Jawa Barat

Tahun	Jumlah Target	Jumlah Realisasi	Selisih Realisasi dan Target
2017	6.140.280.000.000	6.534.050.000.000	393.770.000.000
2018	7.180.342.000.000	7.540.770.000.000	360.428.000.000
2019	8.034.519.000.000	8.174.360.000.000	139.841.000.000
2020	10.146.043.771.250	7.610.390.000.000	-2.535.653.771.250
2021	7.860.554.777.000	8.179.965.230.060	319.410.453.060

Sumber: *open data* Jabar

Data diatas merupakan data jumlah target dan realisasi pajak kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Barat, berdasarkan data tersebut periode tahun 2017-2019 dan tahun 2021 jumlah pajak kendaraan bermotor sudah melampaui target yang diharapkan, akan tetapi pada tahun 2020 target pajak kendaraan bermotor Provinsi Jawa Barat tidak tercapai, kemungkinan hal tersebut tidak tercapai dikarenakan dimulainya pandemi Covid-19 sehingga layanan untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *offline* dibatasi. Apabila e-Samsat dan samsat keliling dapat dimanfaatkan secara efektif maka tingkat pendapatan pajak kendaraan bermotor Provinsi Jawa Barat di tahun 2021 kemungkinan akan tercapai sesuai target. Dengan diterapkannya e-Samsat dan samsat keliling diharapkan masyarakat lebih mudah dan taat untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor yang dimilikinya sehingga pendapatan daerah meningkat untuk meningkatkan kemakmuran daerah beserta rakyatnya. Serta mengurangi kemungkinan terjadinya korupsi dan percaloan oleh oknum-oknum nakal di kantor samsat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dianggap perlu untuk meneliti mengenai variabel yang mempengaruhi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor, variabel-variabel tersebut antara lain pelayanan kantor samsat, keefektifan penggunaan e-Samsat dan samsat keliling yang bertujuan untuk memfasilitasi wajib pajak dalam memberikan kemudahan untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Karena menurut peneliti tingkat kepemilikan kendaraan bermotor di Indonesia selalu meningkat dari tahun ke tahunnya sehingga seharusnya tingkat penerimaan pajak daerah dari pajak kendaraan bermotor cukup besar.



Diharapkan pelayanan kantor samsat, e-Samsat dan samsat keliling dapat mengakomodir wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor baik dari segi kemudahan dalam penggunaannya dan juga keamanan data.

Dengan data yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelayanan kantor Samsat, e-Samsat dan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Kantor Samsat, Efektivitas E-Samsat dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Samsat Kabupaten Bogor”**

## **2. Identifikasi Masalah**

Beberapa peneliti sebelumnya yang mengangkat topik mengenai e-Samsat dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor terdapat beberapa perbedaan pada masing-masing daerah. (Sebayang & Lubis, 2022) menyimpulkan program e-Samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada samsat Medan Selatan, hal yang sama juga disimpulkan oleh (Saragih dkk., 2019) menyimpulkan e-Samsat belum menunjukkan manfaat yang signifikan. Tetapi peneliti lainnya memiliki kesimpulan yang berbeda, menurut (Hartanti dkk., 2020) menjelaskan secara parsial variabel Samsat *Drive Thru* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di wilayah Jakarta Timur, sementara samsat keliling dan e-Samsat tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Jakarta Timur, tetapi secara simultan ketiga variabel tersebut mempunyai pengaruh signifikan terhadap pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Jakarta Timur.

Berdasarkan latar belakang masalah dan kesimpulan dari peneliti-peneliti sebelumnya yang diuraikan diatas maka terdapat beberapa masalah yang menjadi fokus peneliti, antara lain:

- a. Pelayanan yang diterima wajib pajak saat membayar pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat masih belum maksimal
- b. Tingkat keefektifan penggunaan e-Samsat berbeda pada masing-masing daerah, kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan e-Samsat menjadi faktor kurang efektifnya e-Samsat.
- c. Pemahaman masyarakat tentang e-Samsat belum menyeluruh dikarenakan peneliti menemukan masih banyaknya wajib pajak yang mengantre untuk membayar pajak kendaraan bermotornya secara *offline* di kantor Samsat, khususnya kantor Samsat Kabupaten Bogor.
- d. Perkembangan teknologi merubah sistem menjadi digitalisasi sehingga menjadi serba mudah, sehingga untuk metode pembayaran sebagian besar dapat dilakukan dengan cepat dan dilakukan dimanapun, tingkat pengaruh e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor masih belum berdampak.

### **3. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka peneliti menetapkan batasan masalah terkait dengan judul yang akan diteliti, antara lain, penelitian ini meneliti dan menganalisa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Kabupaten Bogor (Samsat Cibinong), disertai referensi data sekunder dari pihak Bapenda Jawa Barat untuk mengetahui tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan e-Samsat dan Samsat Keliling selama lima tahun terakhir (2016-2021).

Selanjutnya peneliti memperoleh data primer dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada wajib pajak di kantor Samsat Kabupaten Bogor (Samsat Cibinong) dan mobil Samsat Keliling dengan rentang usia antara 18-60 tahun.

#### **4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah ditetapkan peneliti, maka peneliti merumuskan masalah-masalah yang akan menjadi fokus penelitian, antara lain:

- A. Apakah pelayanan kantor Samsat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya?
- B. Apakah pelayanan e-Samsat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya?
- C. Apakah samsat keliling mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya?
- D. Apakah pelayanan kantor Samsat, e-Samsat dan samsat keliling secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya?

#### **B. Tujuan dan Manfaat**

##### **1. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang peneliti uraikan diatas maka tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh pelayanan kantor Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotornya.
2. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh pelayanan e-Samsat khususnya di kantor Samsat Kabupaten Bogor terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotornya.
3. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotornya.
4. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh pelayanan kantor Samsat, e-Samsat dan Samsat keliling secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak yang diukur dengan tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Kabupaten Bogor.

## **2. Manfaat**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk semua pembaca yang terdiri dari:

### **A. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan masukan untuk dikembangkan oleh penelitian selanjutnya mengenai pelayanan kantor Samsat, e-Samsat dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga pada penelitian selanjutnya dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

### **B. Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Bapenda Jawa Barat**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan untuk Bapenda Jawa Barat agar meningkatkan pelayanan di kantor Samsat dan menyempurnakan sistem e-Samsat dan memperbanyak mobil Samsat keliling sehingga memudahkan masyarakat khususnya untuk wajib pajak wilayah Jawa Barat dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotornya.

#### **2. Bagi masyarakat dan/atau wajib pajak**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan masyarakat perihal pelayanan kantor Samsat, layanan e-Samsat dan samsat keliling, sehingga masyarakat semakin taat untuk membayar pajak kendaraan bermotornya karena pajak kendaraan bermotor merupakan pendapatan daerah sehingga berkontribusi untuk pembangunan daerahnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiani, L., dkk. (2016). Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Tulungagung). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 9(1), 1-8.
- Bapenda Jabar. (2021). Formulir Permohonan Informasi. <https://bapenda.jabarprov.go.id/formulir-permohonan-informasi/>, diakses 4 Oktober 2022.
- \_\_\_\_\_. (2021). E-Samsat Jabar. <https://bapenda.jabarprov.go.id/e-samsat-jabar/>, diakses 24 Oktober 2022.
- \_\_\_\_\_. (2021). Samsat Keliling. <https://bapenda.jabarprov.go.id/samsat-keliling/>, diakses 24 Oktober 2022.
- Barus, S. A. H. (2016). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jom Fekon*, 3(1), 295-309.
- Fauzian, R., dkk. (2022). Effect of Understanding of Taxpayers and Samsat Service with Sambara Application on Compliance with Cimahi City Motor Vehicle Taxpayers. *Central Asia and the Caucasus*, 23(1), 1-11.
- Fitriani & Bazarah, J. (2022). Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *PREDIKSI Jurnal Administrasi & Kebijakan*, 22(1), 77-86.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamid, dkk. (2022). Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *RESTITUSI: Jurnal Riset Perpajakan*, 1(3). 21-33
- Hartanti, dkk. (2020). Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, e-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Jakarta Timur. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 5(1), 125-136.
- Haryanti, S. S. & Wijaya, A. W. (2019). Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *ProBank: Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, 4(2), 147-165.

- Hasan, H. (2022). Implementasi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bermobil dalam Meningkatkan Sistem Layanan Samsat Drive Thru dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *RESTITUSI: Jurnal Riset Perpajakan*, 1(1). 33-44.
- Hormati, C. E., dkk. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Tomohon. *JAIM: Jurnal Akuntansi Manado*, 2(1), 98-104.
- Hubalillah, dkk. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. *PERSPEKTIF*, 11(1), 372-384.
- Ilhamsyah, R., dkk. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 8(1), 1-9.
- KEPUTUSAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 235/KMK.03/2003 TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN MENTERI KEUANGAN NOMOR 544/KMK.04/2000 TENTANG KRITERIA WAJIB PAJAK YANG DAPAT DIBERIKAN PENGEMBALIAN PENDAHULUAN KELEBIHAN PEMBAYARAN PAJAK.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan edisi 2019*. Yogyakarta: Andi.
- Priyono, T., dkk. (2022). Analysis of Community Participation in Paying Motor Vehicle Tax through e-Samsat Service during Covid Pandemic at the Samsat Office in Jakarta Utara. *Ilomata International Journal of Tax and Accounting*, 3(2), 226-235.
- Purwohedi, U. (2022). *Metode Penelitian: Prinsip dan Praktik*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Raharjo, M. M., & Bawono, I. R. (2021). *Standar Pelayanan Minimal Daerah*. Banjarnegara: Gava Media.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan: Teori dan Kasus edisi 11 buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.

- Saragih, A. H., dkk. (2019). Implementasi Electronic SAMSAT untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Aset (Akuntansi Riset)*, 11(1), 85-94.
- Sebayang, D. S. & Lubis, R. F. (2022). Pengaruh Pengenaan Sanksi Administratif, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Penerapan e-Samsat terhadap Tingkat Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sumatera Utara. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research (FJMR)*, 1(2), 155-168.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tujni, B. & Hutrianto. (2018). Evaluasi Sistem e-Samsat Berbasis Mobile untuk Layanan Masyarakat Kota Palembang dengan Metode Technology Acceptance Model. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 20(2), 136-146.
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 7 TAHUN 2021  
TENTANG HARMONISASI PERATURAN PERPAJAKAN.
- Wardani, D. K. & Juliansya, F. (2018). Pengaruh Program *E-Samsat* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai *Variabel Intervening* (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika*, 15(2), 79-92

