

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan diperlukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Masalah pembiayaan menjadi sangat vital dalam melaksanakan pembangunan nasional tersebut. Pemerintah membutuhkan dana yang besar untuk melaksanakan pembangunan nasional. Dana yang dibutuhkan tersebut semakin meningkat seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri (Utama, 2013).

Pajak yang merupakan kewajiban yang harus dibayar oleh seseorang atau badan, dalam pandangan Siahaan (2013:7) Pajak adalah pungutan terhadap masyarakat oleh negara berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa, dan terutang yang wajib dibayar dengan tidak mendapat imbalan secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Tetapi pada kenyataannya di Indonesia sendiri, masih banyak terjadi keterlambatan pembayaran pajak atau bahkan tidak membayar pajak sehingga kejadian ini berdampak pada perkembangan negara karena kurang sadarnya masyarakat dalam membayar pajak. Mereka pikir dengan membayar pajak mereka jadi rugi, karena mereka mengira bahwa hanya orang yang berkuasa saja yang dapat menikmati hasil pajak. Padahal, mereka keliru, membayar pajak pada waktunya akan berdampak baik bagi kehidupan mereka juga, terutama kehidupan menyangkut

berbangsa dan bernegara. Jadi pajak menjadi kewajiban dan kepatuhan bagi orang pribadi atau badan yang memiliki ketentuan wajib pajak.

Direktur Jenderal (Dirjen) Pajak Suryo Utomo dalam Rapat Dengar Pendapat (RDP) Komisi XI Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dengan Eselon I Kementerian Keuangan (Kemenkeu) di Gedung Parlemen DPR yang juga disiarkan secara online. Menyampaikan bahwa “Rasio kepatuhan (wajib pajak) mengalami peningkatan dari 77,63 persen pada tahun 2020 menjadi 84,07 persen pada 2021 dan diharapkan akan meningkat ke depannya. Bila melihat ke belakang, kepatuhan Wajib Pajak sempat alami penurunan pada 2018 (71,1 persen) dibandingkan sebelumnya (2016 sebesar 72,58 persen). Namun, pada tahun berikutnya kembali ada peningkatan (2019 sebesar 72,63 persen) hingga sekarang. Jumlah Wajib Pajak terdaftar dan lapor SPT tahunan juga alami peningkatan, yaitu 19 juta orang untuk tahun 2021,” Selanjutnya Dirjen Pajak Suryo Utomo juga menyampailan bahwa “Pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan rasio kewajiban pajak untuk tahun 2022. Berbagai upaya telah diambil, memperluas basis pemajakan dengan meningkatkan kepatuhan secara sukarela, dengan mengadakan kegiatan edukasi dan peningkatan pelayanan, meningkatkan ekstensifikasi, serta pengawasan guna memperluas Wajib Pajak yang bisa dijangkau.

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pemerintah harus mampu mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena

kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Apalagi melihat kondisi bangsa saat ini, permintaan pelayanan publik akan selalu meningkat baik dari segi kualitasnya ataupun dari segi kuantitasnya sejalan dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat kesejahteraan dan semakin berkembangnya pembangunan daerah.

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dalam pelayanan publik ialah instansi pemerintah dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor. Dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor pemerintah telah membentuk kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) atau dalam bahasa Inggris one roof system adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero).

Pembayaran pajak tepat waktu dalam membayar pajak mempunyai beberapa faktor salah satunya adalah kemauan, kesadaran dan pengetahuan akan membayar pajak itu sendiri. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor penentu agar wajib pajak disiplin dalam membayar pajak kendaraan bermotor, ketika kedisiplinan telah tertanam didalam wajib pajak maka akan meminimalisir keterlambatan dalam pembayaran wajib pajak serta membantu pemerintah untuk

meningkatkan kesadaran masyarakat, salah satunya dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Chariri dan Ghozali, 2003:92).

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan adanya langkah mudah untuk membayar pajak. Hal ini seperti layanan samsat keliling. Samsat keliling merupakan layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Tujuan dioperasikan samsat keliling ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB. Pelayanan yang diberikan samsat keliling ini adalah layanan pembayaran PKB online, pengesahan STNK tahunan dan pembayaran SWDKLLJ. Masyarakat semakin patuh membayar PKB dikarenakan adanya kemudahan dalam prosedur pembayaran dan kecepatan serta ketetapan juga kemudahan pelayanan yang diberikan petugas.

Survei awal yang dilakukan peneliti saat mengunjungi samsat keliling di Jakarta Timur di Jl. Raya Bogor, depan Pasar Induk Kramat Jati. Jam pelayanan dimulai hari senin s/d sabtu, mulai pukul 08.00-14.00 WIB. Adapun hasil wawancara dengan beberapa wajib pajak kendaraan bermotor roda dua, mereka memilih samsat keliling karena mudah diakses dan prosesnya lancar. Selain itu, pelayanan yang diberikan memuaskan dan cepat (Survei, Juni 2022).

Selain layanan samsat keliling, juga tersedia samsat corner yang merupakan salah satu upaya untuk mempermudah masyarakat dalam hal pengesahan STNK, Pembayaran PKB, dan SWDKLLJ. Samsat corner berada ditempat-tempat ramai seperti dipusat perbelanjaan/MALL. Program samsat

corner memang merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, dalam eksposenya bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang tepat, cepat, efektif, dan efisien dalam rangka pembayaran pajak kendaraan yang oleh setiap pemilik kendaraan bermotor setiap tahunnya.

Survei yang dilakukan di lokasi Samsat Corner yang di TAMINI SQUARE Jakarta Timur dimulai pada awal Juni 2022. Untuk jam pelayanannya dibuka setiap hari senin sampai dengan sabtu mulai pukul 07.00 – 14.00. Menurut Pahmi Amri (2017) program samsat corner memang merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, dalam eksposnya bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan murah dalam rangka pembayaran pajak kendaraan yang oleh setiap pemilik kendaraan bermotor setiap tahun.

Dengan adanya samsat keliling dan samsat corner diharapkan mampu membantu memangkas antrean panjang wajib pajak dikantor samsat induk. Selain itu tujuan diadakan nya program samsat keliling dan samsat corner karena pemerintah menginginkan pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat., sehingga persepsi masyarakat yang dulunya beranggapan mengurus pajak itu merepotkan maka lama kelamaan akan menjadi hal yang lebih menyenangkan seiring dengan adanya inovasi inovasi yang diberikan pemerintah dalam mengurus pajak kendaraan bermotor.

Namun dalam pelaksanaan program samsat keliling dan samsat corner masih menjumpai beberapa kendala seperti halnya di samsat keliling, tempat

duduk antrian yang hanya sedikit, tidak adanya tempat sampah dan tempat berteduh jika hujan sehingga menyebabkan kendala dalam pelayanan, sering terjadinya gangguan atau jaringan trobel saat online sehingga sangat menghambat jalannya proses pelayanan. Sedangkan permasalahan yang ada di samsat corner adalah gangguan jaringan, kurangnya jumlah petugas pemungutan pajak, serta lokasi pemungutan yang sempit. Meski pemerintah sudah membuat inovasi inovasi yang mempermudah wajib pajak dalam membayar PKB, namun masih banyak wajib pajak yang lalai dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar PKB sehingga melebihi masa berlaku pajak karena beberapa alasan. Alasan-alasan tersebut biasanya adalah karena sibuk, lupa, malas, dan lain sebagainya.

Dari uraian latar belakang di atas, maka peneliti mengambil judul dalam penelitian ini adalah “ Pengaruh Samsat Keliling dan Samsat Corner terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” Survei pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Wilayah Samsat Jakarta Timur.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, maka masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masih kurangnya sarana dan prasarana yang ada di samsat keliling.
2. Masih kurangnya sarana dan prasarana yang ada di samsat corner.
3. Rendahnya pemahaman masyarakat tentang samsat keliling.
4. Rendahnya pemahaman masyarakat tentang samsat corner.
5. Kurangnya sosialisasi tentang fasilitas samsat keliling dan samsat corner

6. Lokasi samsat keliling dan corner kurang strategis.
7. Kepatuhan wajib pajak yang masih rendah.
8. Apakah samsat corner dan samsat keliling dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian ini lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan, sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Penelitian ini hanya terfokus tentang bagaimana pengaruh penerapan samsat keliling dan samsat corner terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di wilayah Samsat Jakarta Timur.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah samsat keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Wilayah Samsat Jakarta Timur?
2. Apakah samsat corner berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Wilayah Samsat Jakarta Timur?
3. Apakah samsat keliling dan samsat corner berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Wilayah Samsat Jakarta Timur?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Wilayah Samsat Jakarta Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh samsat corner terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Wilayah Samsat Jakarta Timur.
3. Untuk mengetahui samsat keliling dan corner berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Wilayah Samsat Jakarta Timur.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi, menambah informasi dan pengetahuan mengenai penerapan samsat keliling dan samsat corner terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor .

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menambah pengetahuan dan pengalaman di dalam penelitian, serta dapat memberikan kesempatan untuk menerapkan praktik dan teori teori yang selama ini diperoleh di perkuliahan, khusus nya dalam konsentrasi akuntansi perpajakan.

b. Bagi Instansi Terkait

Hasil penelitian ini dapat memberi masukan kepada instansi terkait dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajibannya dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya di topik yang relatif sama.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian ini. Sistematika penulisan ini terbagi atas lima bab berdasarkan buku pedoman penulisan skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Swadaya Jakarta dengan rincian sebagai berikut berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini mendeskripsikan mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah penelitian, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang berisi penjelasan dari isi tiap bab dan sub bab yang ditulis dari skripsi.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang berbagai kajian pustakan, teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian, penelitian yang relevan, dan kerangka berpikir serta hipotesis penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang definisi operasional variabel, tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.

BAB IV: DESKRIPSI, PENYAJIAN DATA, ANALISIS, DAN PEMBAASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang deskripsi objek penelitian, penyajian data dan analisa hasil penelitian, serta pembahasan hasil temuan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan yang didapat oleh peneliti terkait pengaruh penerapan samsat keliling dan samsat corner terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua, serta saran-saran untuk mengembangkan penerapan samsat keliling dan samsat corner dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor khususnya roda dua.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pajak

Pajak adalah pungutan terhadap masyarakat oleh negara berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa, dan terutang yang wajib dibayar dengan tidak mendapat imbalan secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan (Siahaan, 2013:7).

Menurut Djajadiningrat dalam Halim, Icut, Amin (2014:2) Pajak adalah iuran kepada Negara yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan atau dapat dipaksakan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjukkan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

Pajak merupakan penerimaan negara terbesar yang bersifat memaksa dan digunakan untuk pengeluaran pemerintah dan pembangunan di Indonesia. Menurut Dr. N. J. Feldmann (dalam Resmi, 2016:1), pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Pajak memiliki dua fungsi utama, yaitu fungsi budgeter dan fungsi regulerend. Fungsi budgeter adalah fungsi yang terletak di sektor publik, yaitu fungsi untuk mengumpulkan uang pajak sebanyak-banyaknya sesuai dengan undang-undang berlaku yang pada waktunya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara, yaitu pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan dan bila ada sisa (*surplus*) akan digunakan sebagai tabungan pemerintah untuk investasi pemerintah. Sedangkan fungsi regulerend adalah suatu fungsi bahwa pajak-pajak tersebut akan digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan (Ilyas dan Burton, 2014:13).

2.1.2 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor adalah bagian pajak daerah yang termasuk ke dalam jenis pajak provinsi. Menurut Zuraida (2012:33-39) objek dari pajak kendaraan bermotor adalah penguasaan kendaraan dan/atau kepemilikan kendaraan bermotor. Pengertian kendaraan bermotor adalah:

- 1) Kendaraan bermotor adalah semua jenis kendaraan beroda dan gandengannya atau tidak yang digunakan di semua jenis jalan darat maupun yang dioperasikan di air yang digerakkan dengan menggunakan peralatan peralatan teknik (motor ataupun peralatan lain sejenisnya yang berfungsi sebagai pengubah suatu sumber daya energi energi tertentu sehingga menjadi tenaga yang menghasilkan gerak pada kendaraan bermotor tersebut, termasuk juga alat-alat berat dan alat-alat besar

sejenisnya yang untuk mengoperasikannya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat permanen.

- 2) Kendaraan bermotor yang dioperasikan di semua jenis jalan di darat beroda beserta gandengannya dan di air dengan ukuran isi kotor lima *Gross Tonnage* (GT 5) sampai dengan tujuh *Gross Tonnage* (GT 7).

Dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dihitung sebagai perkalian dengan menggunakan dua unsur pokok yang diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 39 Tahun 2012 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor yaitu Nilai Jual Kendaraan Bermotor dan bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor. Menurut Anggoro (2017:122) khusus untuk kendaraan bermotor yang digunakan yang digunakan di luar jalan umum, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar serta kendaraan di air, dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah Nilai Jual Kendaraan Bermotor. Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor dinyatakan dalam koefisien yang nilainya 1 (satu) atau lebih besar dari 1 (satu).

2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak terdapat dalam buku Mardiasmo (2011:7), yaitu

1. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai.

2. *Self Assesment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

3. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2.1.4 Teori Kepatuhan

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*) Kepatuhan berasal dari kata patuh. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), kepatuhan berarti bersifat patuh, ketaatan, tunduk, pada ajaran dan aturan. Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya di bidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu (Masita, 2019).

Teori kepatuhan dapat mendorong seseorang untuk lebih mematuhi peraturan yang berlaku, sama halnya dengan wajib pajak yang berusaha untuk memenuhi kewajibannya yaitu membayar pajak secara tepat waktu. Pembayaran pajak yang dilakukan dengan tepat waktu akan dapat

menguntungkan bagi wajib pajak sendiri karena tidak akan dikenakan sanksi akibat keterlambatan membayar pajak dan juga akan dapat membantu negara didalam memenuhi kewajibannya yaitu untuk meningkatkan pembangunan infrastruktur yang mendukung pelayanan publik (Puteri dkk., 2019).

Theory Task Technology Fit (TTF) dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson. Goodhue & Thompson, (1995) mengemukakan bahwa TTF menjelaskan sejauh mana teknologi membantu individu untuk mengerjakan tugasnya, atau lebih spesifiknya TTF adalah hubungan antara kebutuhan tugas, kemampuan individu dan fungsionalitas teknologi. Teknologi merupakan alat individu untuk menyelesaikan tugas mereka. Dalam konteks sistem informasi, teknologi terkait dengan sistem komputer dan penggunaan jasa pendukung yang memberikan panduan pengguna dalam penyelesaian tugas (Dewi & P, 2019). Program samsat keliling dan samsat corner merupakan sebuah program yang digunakan melalui teknologi komputer.

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *self asesment system* di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya (Ramadhan & Binawati, 2020).

Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Mahdani & Ismatullah, 2021).

Kepatuhan Perpajakan merupakan tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban akan perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara (Siti Kurnia Rahayu, 2010:112).

Kepatuhan wajib pajak adalah dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku (Ilhamsyah dkk, 2016).

Menurut Nurmantu yang dikutip oleh Alviansyah (2011:31), kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan wajib pajak dimana dia memenuhi semua hal yang menjadi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak hak pajak yang dia dapat.

Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Gunadi (2013:94) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Menurut Ramadhan & Binawati, (2020) kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan

dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela.

Kepatuhan Wajib Pajak Sesuai dengan pendapat Suandy (2014: 119), kepatuhan wajib pajak, yaitu:

- 1) Kewajiban untuk mendaftarkan diri Pasal 2 Undang-undang Ketentuan Umum dan tata Cara Perpajakan (KUP) ditegaskan bahwa setiap Wajib Pajak mendaftarkan diri kepada Direktorat Jendral Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Khusus terhadap pengusaha yang dikenakan pajak berdasarkan undang-undang PPN, wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP). Kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Khusus terhadap pengusaha yang dikenakan pajak berdasarkan undang-undang PPN, wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).
- 2) Kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan Pasal 3 ayat 1 Undang-undang KUP ditegaskan bahwa setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) menggunakan bahasa Indonesia serta menyampaikan ke kantor pajak tempat Wajib Pajak terdaftar.
- 3) Kewajiban membayar atau menyetor pajak Kewajiban membayar atau menyetor pajak dilakukan di kas negara melalui Kantor Pos atau bank

BUMN/BUMD atau tempat pembayaran lainnya yang ditetapkan Menteri Keuangan.

- 4) Kewajiban membuat pembukuan atau pencatatan Bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak badan di Indonesia diwajibkan membuat pembukuan (Pasal 28 ayat 1). Sedangkan pencatatan dilakukan oleh Wajib Pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha.
- 5) Kewajiban menaati pemeriksaan pajak Terhadap Wajib Pajak yang diperiksa harus menaati ketentuan dalam rangka pemeriksaan pajak, misalnya Wajib Pajak memperlihatkan dan/atau meminjam buku atau catatan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, memberi kesempatan untuk memasuki tempat yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan, serta memberikan keterangan yang diperlukan.
- 6) Kewajiban melakukan pemotongan atau pungutan pajak Wajib Pajak yang bertindak sebagai pemberi kerja atau penyelenggara kegiatan wajib memungut pajak atas pembayaran yang dilakukan dan menyetorkan ke kas negara.

Adapun jenis kepatuhan perpajakan (Rahayu, 2010:138) meliputi:

- 1) Kepatuhan Perpajakan Formal, yaitu ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan. Ketentuan formal mencakup hal: tepat waktu mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP maupun

NPPKP, tepat waktu dalam menyetor dan melaporkan pajak yang terutang.

- 2) Kepatuhan Perpajakan Material, yaitu ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan. Ketentuan material terdiri dari tepat dalam menghitung dan memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan yang ditetapkan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah pemenuhan sebuah kewajiban perpajakan dari wajib pajak terhadap pajak terutangnya sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Selanjutnya, indikator kepatuhan perpajakan, menurut Yusdita (2017) adalah sebagai berikut:

- 1) Wajib pajak memiliki pengetahuan yang memadai mengenai jumlah pajak yang menjadi kewajibannya.
- 2) Wajib pajak mau mengoreksi kesalahan penghitungan pajaknya bila terdapat kesalahan tentang besar pajak yang harus dibayar.
- 3) Wajib pajak memahami tata cara pembayaran pajak, mulai dari menghitung hingga menyetorkan kewajiban pajaknya.
- 4) Wajib pajak menyampaikan SPT pajaknya tepat waktu dan tidak melebihi batas waktu yang telah ditentukan.
- 5) Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya yang terutang tepat waktu.

- 6) Kepatuhan wajib pajak bersedia membayar kekurangan pajak terutangnya bila diketahui kurang bayar dalam melunasi kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yaitu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan Undang-Undang pajak yang berlaku (Ilhamsyah dkk, 2016).

Kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, wajib pajak patuh adalah sebagai berikut.

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- 4) Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen.
- 5) Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa

pegecualian atau pendapat dengan pegecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

Menurut Wardani dan Asis (2017) indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak yaitu:

- 1) Memenuhi kewajiban pajak sesuai ketentuan
- 2) Tidak memiliki tunggakan pajak
- 3) Membayar pajak tepat waktu
- 4) Memenuhi syarat dalam membayar pajak
- 5) Mengetahui jatuh tempo pembayaran
- 6) Tidak pernah melanggar peraturan

2.1.6 Samsat Keliling

Samsat Keliling merupakan layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya (Hongki et al, 2017). Sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan dari Kantor Samsat, metode pelayanan yang digunakan oleh Samsat Keliling adalah metode jemput bola yaitu mendatangi lokasi yang ramai dan strategis menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lain yang jauh dari pusat pelayanan induk. Tujuan Samsat Keliling adalah meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Adapun Manfaat dari pelayanan SAMSAT Keliling yaitu:

1. Memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam mengurus pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLL).
2. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat induk.

Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Keliling:

1. Membawa persyaratan seperti STNK, SKPD, identitas pemilik yang sah dan BPKP .
2. Mengikuti antrian yang tersedia.
3. Menyerahkan persyaratan yang dibawah ke petugas.
4. Membayar Pajak Kendaraan Bermotor sesuai dengan nominal yang disebutkan oleh petugas atau yang tertera pada Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD).
5. Menerima STNK yang telah disahkan oleh petugas dan SKPD dengan masa berlaku selama satu tahun.

Adapun indikator samsat keliling adalah:

- 1) Letak wilayah strategis
- 2) Terjangkau wajib pajak
- 3) kehandalan pelayanan
- 4) Kepuasan pengguna

- 5) Bertambahnya minat wajib pajak.
- 6) Kemauan wajib pajak.

2.1.7 Samsat Corner

Samsat Corner merupakan salah satu upaya Dinas Pendapatan Daerah untuk mempermudah masyarakat dalam hal pengesahan STNK, Pembayaran PKB, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang berada ditempat-tempat ramai seperti dipusat perbelanjaan dan supermarket (Dwipayana dkk., 2017).

Program Samsat Corner merupakan inovasi pada pelayanan publik khususnya pelayanan pembayaran PKB atau pengesahan STNK satu tahun (Masita, 2019). Program Samsat Corner memang merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, dalam eksposenya bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang tepat, cepat, efektif, dan efisien dalam rangka pembayaran pajak kendaraan yang oleh setiap pemilik kendaraan bermotor setiap tahunnya (Dwipayana dkk., 2017).

Samsat Corner adalah salah satu layanan unggulan yang memiliki daya peminat wajib pajak cukup tinggi (Putra, 2020). Menurut Putra, (2020) beberapa tujuan dari program samsat corner antara lain:

- 1) Meningkatkan efisiensi waktu, tenaga dan biaya, bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan (wajib pajak)
- 2) Mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap calo atau biro jasa

- 3) Menjamin adanya kepastian waktu dan transparansi biaya pelayanan tanpamengurangi kepastian hukum, dan
- 4) Membagi beban pelayanan yang semula terkonsentrasi pada Kantor Bersama Samsat.

Selain tujuan terdapat beberapa syarat khusus dalam program samsat corner antara lain:

- 1) Melayani pendaftaran/pengesahan dokumen STNK setiap tahun.
- 2) Tidak melayani kendaraan bermotor angkutan penumpang umum (plat kuning) dan kendaraan dinas (plat merah).
- 3) Kendaraan bermotor yang telah dilakukan penetapan jabatan dapat dilayani dengan berpedoman pada sistem prosedur yang berlaku.
- 4) Tidak melayani status blokir Polri.

Manfaat Samsat Corner adalah:

1. Mudah dijangkau oleh wajib pajak karena berada lokasi yang ramai dan di tempat pelayanan umum seperti kantor kecamatan dan kantor pemerintahan.
2. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat induk khususnya masyarakat yang berdomisili atau melakukan kegiatan dilokasi Samsat Corner.

Mekanisme pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat Corner:

1. Membawa persyaratan seperti STNK, SKPD, identitas pemilik yang sah dan BPKP.
2. Mengikuti antrian yang tersedia.
3. Menyerahkan persyaratan yang dibawah ke petugas di samsat corner.
4. Membayar Pajak Kendaraan Bermotor sesuai dengan nominal yang disebutkan oleh petugas atau yang tertera pada Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Samsat Corner adalah sebuah program yang dikembangkan oleh pihak samsat untuk memudahkan para wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajaknya agar lebih efektif dan efisien.

Adapun indikator samsat corner adalah:

1. Jadwal pelaksanaan jam kerja pelayanan pajak samsat corner dilakukan dengan tepat waktu
2. Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan program samsat Cornersangat cepat
3. Dengan menggunakan program samsat Corner Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor lebih efektif
4. Lokasi samsat corner sangat strategis
5. Dengan adanya samsat corner dapat meminimalisir calo yang ingin mengambil keuntungan dari wajib pajak
6. Tatacara pembayaran melalui samsat corner sangat sulit

7. Dengan adanya samsat corner memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Dwipayana, Dewi dan Yasa (2017) bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling Dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Denpasar. Dari Hasil penelitian ini dapat dinyatakan bahwan program SAMSAT Corner, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
- 3) Penelitian yang dilakukan oleh I Made Hongki Dwipayana pada tahun 2017 dengan judul penelitiannya “Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Denpasar)”. Hasil dari penelitian ini adalah program SAMSAT Corner, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
- 4) Penelitian di lakukan oleh Leli Ardiani pada tahun 2016, dengan judul “Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya

Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung)”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling, faktor pendukung dan penghambat layanan inovasi SAMSAT Keliling serta laju pertumbuhan penerimaan kas layanan inovasi SAMSAT Keliling. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas wajib pajak merasa puas akan adanya layanan samsat keliling, karena layanan inovasi SAMSAT Keliling dianggap sangat membantu dan memudahkan wajib pajak serta penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor tidak stabil dari tahun 2010 hingga 2015 sehingga diperlukan perbaikan terhadap kinerja layanan tersebut.

- 5) Penelitian dilakukan oleh Novita Sari, Probowulan, dan Aspirandi pada tahun 2019, tentang Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Jember. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Program SAMSAT Corner, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa observasi, wawancara dan kuesioner terhadap 100 responden dengan teknik sampling incidental. Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel Program SAMSAT Corner, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan

Wajib Pajak, semuanya berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

- 6) Penelitian Dewi Kusuma Wardani dan Moh. Rifqi Asis, Tahun 2017. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program Samsat Corner terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Populasi dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak kendaraannya melalui SAMSAT Corner Galeria Mall Yogyakarta, Sampel penelitian diambil dengan menggunakan teknik Accidental Sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program SAMSAT Corner berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Pengetahuan Wajib Pajak, kesadaran Wajib Pajak, dan dan program SAMSAT Corner berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- 7) Penelitian oleh Nunung Mutia dan Firdaus Hamta, Tahun 2020. Tentang “Pengaruh Penerapan Samsat Keliling, Samsat Corner dan Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan Satuan Manunggal Satu Atap (SAMSAT) keliling, SAMSAT corner dan drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kota Batam. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel 365 responden dan dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji regresi linear berganda meliputi: uji t dan uji f. Hasil penelitian bahwa

SAMSAT keliling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, SAMSAT corner dan drive thru berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Secara simultan SAMSAT keliling, SAMSAT corner dan drive thru berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Batam.

2.3 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Pengaruh Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Samsat Keliling merupakan layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Tujuan dioperasikan SAMSAT keliling ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB. Pelayanan yang diberikan SAMSAT keliling ini adalah layanan pembayaran PKB online, pengesahan STNK tahunan dan pembayaran SWDKLLJ. Masyarakat semakin patuh membayar PKB dikarenakan adanya kemudahan dalam prosedur pembayaran dan kecepatan serta ketetapan juga kemudahan pelayanan yang diberikan petugas. Kepatuhan PKB juga dilakukan untuk terkenanya denda atas keterlambatan pembayaran PKB yang melewati jatuh tempo. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rohemah dkk., (2013) yang menyatakan bahwa SAMSAT Keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan uraian tersebut diatas dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

“Samsat keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor”.

2.3.2 Pengaruh Samsat Corner terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Samsat Corner merupakan salah satu upaya Dinas Pendapatan Daerah untuk mempermudah masyarakat dalam hal pengesahan STNK, Pembayaran PKB, dan SWDKLLJ yang berada ditempat-tempat ramai seperti di pusat perbelanjaan dan supermarket. Pengembangan Samsat Corner dimaksudkan untuk mempermudah akses masyarakat atau wajib pajak khususnya kendaraan bermotor untuk membayar pajak kendaraannya dengan cara yang mudah. Dengan semangat reformasi birokrasi untuk mengakomodir tuntutan dari masyarakat pemilik kendaraan, menghilangkan calo atau perantara yang menghadang menawarkan jasa pengurusan setiap masuk kedalam SAMSAT dan berbagai alasan dipersulit, yang kadang birokrasi yang berbelit-belit yang menghantui wajib pajak sebelum melakukan proses di Samsat. SAMSAT Corner merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang tepat, cepat, efektif, dan efisien dalam rangka pembayaran pajak kendaraan yang oleh setiap pemilik kendaraan bermotor setiap tahunnya. Menurut Pahmi Amri (2017) program SAMSAT Corner merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, dalam eksposnya bertujuan untuk

memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan murah dalam rangka pembayaran pajak kendaraan yang oleh setiap pemilik kendaraan bermotor setiap tahun. Sama halnya penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Asis (2017) yang menyatakan bahwa Program SAMSAT Corner berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan uraian tersebut di atas dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

“Samsat Corner berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”.

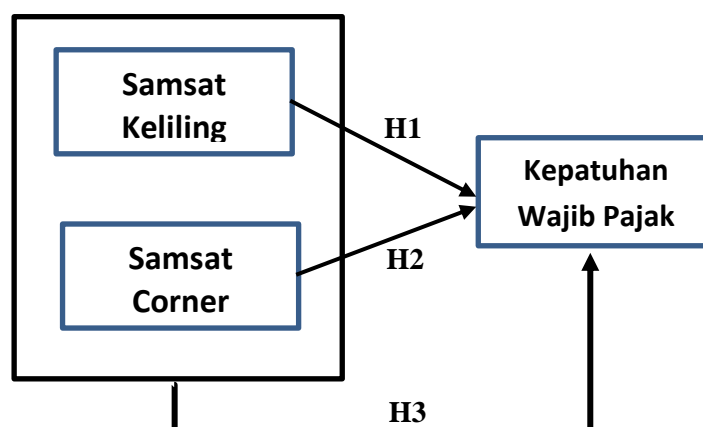
2.3.3 Pengaruh Samsat Keliling dan Samsat Corner secara Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan adanya langkah mudah untuk membayar pajak dimana dalam hal ini seperti layanan Samsat Keliling dan Samsat Corner. Dengan adanya fasilitas yang disediakan pemerintah seperti dalam mengurus pembayaran kendaraan bermotor, diharapkan Wajib Pajak dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh Kantor Bersama Samsat melalui layanan Samsat Keliling dan Samsat Corner, sehingga Wajib Pajak dapat membayar pajak tepat waktu dan tidak ada lagi sanksi maupun denda keterlambatan membayar pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

”Samsat keliling dan samsat corner berpengaruh positif secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor”.

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran tersebut, maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Hipotesis Penelitian:

- H1 = Diduga Samsat keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- H2 = Diduga Samsat corner berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- H3 = Diduga Samsat keliling dan samsat corner berpengaruh positif secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Definisi operasional Variabel

Definisi variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016, hal. 38). Adapun variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (variabel independen) (Sugiyono, 2012). Variabel dependen atau variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, variabel ini dilambangkan dengan simbol Y.

Indikator kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

- 1) Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Wajib Pajak tidak mempunyai tunggakan pajak
- 3) Membayar pajaknya tepat pada waktunya
- 4) Wajib Pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran
- 5) Wajib Pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya.
- 6) Mengikuti prosedur, tidak melanggar ketentuan peraturan.

Sumber: Wardani dan Rumiyatun (2017) dan Ilhamsyah dkk (2016)

2. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2012). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Samsat keliling dan Samsat corner. Variabel Samsat keliling diberi symbol (X1) dan variabel samsat corner diberi symbol (X2).

Adapun operasional variabel adalah sebagai berikut :

Samsat Keliling (X1)

Samsat keliling adalah layanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pembayaran PKB dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu-lintas Jalan (SWDKLLJ) dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lain (Made, 2017).

Adapun indikator samsat keliling adalah:

- 1) Letak wilayah strategis
- 2) Terjangkau wajib pajak
- 3) kehandalan pelayanan
- 4) Kepuasan pengguna
- 5) Bertambahnya minat wajib pajak.
- 6) Kemauan wajib pajak.

Samsat Corner (X2)

Samsat Corner adalah salah satu upaya dari yang dilakukan Dinas Pendapatan Daerah untuk mempermudah masyarakat dalam hal pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ yang

ditempatkan di tempat-tempat ramai seperti dipusat perbelanjaan dan supermarket.

Pelayanan Samsat Corner mampu memberikan pelayanan yang tepat, cepat, efektif dan efisien kepada Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya (Fitranti dkk., 2014).

Adapun indikator samsat corner adalah sebagai berikut:

1. Jadwal pelaksanaan jam kerja pelayanan pajak samsat corner dilakukan dengan tepat waktu
2. Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan program samsat Cornersangat cepat
3. Dengan menggunakan program samsat Corner Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor lebih efektif
4. Lokasi samsat corner sangat strategis
5. Dengan adanya samsat corner dapat meminimalisir calo yang ingin mengambil keuntungan dari wajib pajak
6. Tatacara pembayaran melalui samsat corner sangat sulit
7. Dengan adanya samsat corner memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Tabel 3.1

Dimensi dan Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepatuhan Wajib Pajak (Y) (Lasary, 2017,	1.Kewajiban wajib pajak.	7) Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 8) Wajib Pajak tidak mempunyai tunggakan pajak	Interval

Wardani dan Rumiyaun (2017), dan Ilhamsyah dkk (2016)	2. Tepat Waktu	9) Membayar pajaknya tepat pada waktunya 10) Wajib Pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran	
	3. Pengetahuan dalam Prosedur pembayaran.	11) Wajib Pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya. 12) Mengikuti prosedur, tidak melanggar ketentuan peraturan.	
Samsat Keliling (X1) sumber: (Lasary, 2018), (Made, 2017). Rohemah (2013).	1. Letak wilayah/akses	1) Letak wilayah strategis. 2) Terjangkau wajib pajak	Interval
	2. Kualitas Pelayanan	3) Keandalan pelayanan 4) Kepuasan penggunaan.	
	3. Minat wajib pajak	5) Bertambahnya minat wajib pajak. 6) Kemauan wajib pajak.	
Samsat Corner (X2) (Wardani, 2017), (Fitranti dkk., 2014).	1. Tepat	1) Jadwal pelaksanaan jam kerja pelayanan pajak SAMSAT Corner dilakukan dengan tepat waktu.	Interval
	2. Cepat	2) Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan program SAMSAT Cornersangat cepat	
	3. Efektif	3) Dengan menggunakan program SAMSAT CornerWajib Pajak dapat melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor lebih efektif 4) Lokasi SAMSAT Corner sangat strategis 5) Dengan adanya SAMSAT Corner dapat meminimalisir calo yang ingin mengambil keuntungan dari Wajib Pajak	
	4. Efisien	6) Tatacara pembayaran melalui SAMSAT Corner sangat sulit 7) Dengan adanya SAMSAT Corner memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah pelayanan Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) Jakarta Timur yang beralamat di Jl. Mayjen. DI. Panjaitan No.23, Cipinang Besar Sel. Kecamatan Jatinegara, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13340. Objek penelitian ditekankan pada Samsat Keliling dan samsat corner DiJakarta Timur.

3.2.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2022 hingga Juli 2022.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012, hal. 81). Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak kendaraan bermotor roda dua yang terdaftar pada SAMSAT jakarta timur.

3.3.2 Sampel

Penarikan sampel yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling insidental. Menurut Sugiyono (2009, hal. 96) menyatakan bahwa “Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel, berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang

orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data”. Penentuan jumlah sampel yang akan peneliti uji ditentukan dengan menggunakan rumus Solvin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Error (0,1)

Alasan peneliti menggunakan rumus tersebut karena untuk mendapatkan sampel yang representatif dan lebih pasti atau mendekati populasi yang ada.

Berikut cara penentuan sampel dalam penelitian ini :

$$\begin{aligned} n &= N/1 + Ne^2 \\ &= 24.230/1 + (24.230 \times 0,1^2) \\ &= 24.230 /1 + (24.230 \times 0,01) \\ &= 24.230 /1 + 242 \\ &= 24.230 /218 \\ &= 100,12 \text{ dibulatkan } 100 \end{aligned}$$

Sampel yang diambil adalah 100 orang wajib pajak kendaraan bermotor roda dua yang menggunakan samsat keliling dan samsat corner di wilayah Jakarta timur.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang dimaksud adalah suatu alat untuk membantu mengumpulkan data yang diperlukan yang mana dengan data ini dapat digunakan untuk mengukur fenomena atau sosial yang akan diamati (Sugiyono, 2014). Instrument ini merupakan alat ukur yang baik dalam melakukan penelitian.

Instrument dilakukan untuk menghasilkan data yang akurat dan mengukurnya dengan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur pendapat, penilaian seseorang, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014). Pada penelitian ini peneliti menggunakan instrument penelitian berupa koesioner atau angket dan diukur oleh adanya skor skala likert seperti di bawah ini:

1. Sangat Tidak Setuju = (STS)
2. Tidak Setuju = (TS)
3. Netral = (N)
4. Setuju = (S)
5. Sangat Setuju = (SS)

3.5 Sumber Data

Menurut Suharsimi Arikunto, Data diartikan sebagai hasil pencatatan peneliti, baik berupa fakta ataupun angka. Dalam konteks penelitian, data dapat diartikan sebagai keterangan mengenai variabel pada sejumlah objek. Pada penelitian kuantitatif, kegiatan-kegiatan ini dilakukan secara sadar, terarah dan senantiasa bertujuan memperoleh suatu informasi yang diperlukan.

Data yang digunakan pada penelitian ini berupa data primer. Data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017:187). Data primer pada penelitian ini adalah data yang didapatkan secara langsung dari sumber pertama, yaitu data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada responden wajib pajak.

3.6 Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan penelitian survey. Menurut (Sugiyono, 2013:13), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan penelitian survey adalah penelitian yang digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis.

Menurut (Sugiyono, 2015:14) pengertian penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil tetapi data yang dipelajari adalah dari data sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Dalam penelitian survey ini, penulis melakukan peninjauan langsung atau menanyakan dengan data kuesioner. Data yang diperoleh akan dianalisis, menggunakan uji statistik agar ditemukan fakta dari masing-masing variabel yang diteliti serta diketahui pengaruhnya antara variabel bebas dengan variabel terikatnya.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data

yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan dari narasumber dengan menggunakan banyak waktu. Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti sangat diperlukan dalam suatu penelitian ilmiah. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kuesioner/Angket

Kuesioner atau angket menurut Sanusi (2014) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan yang sudah disusun secara cermat terlebih dahulu. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan

kuesioner yaitu pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada wajib pajak yang terdaftar di samsat jakarta timur. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert yaitu skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pertanyaan berkaitan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur, Sanusi (2014). Adapun alternatif jawaban dan tanggapan yang digunakan dalam pengukuran dengan skala likert sebagai berikut :

1. Sangat Tidak Setuju (STS) = Nilai 1
2. Tidak Setuju (TS) = Nilai 2
3. Netral (N) = Nilai 3
4. Setuju (S) = Nilai 4

5. Sangat Setuju (SS) = Nilai 5

2. Wawancara

Usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan atau percakapan yang dilakukan oleh dua pihak yaitu antara pewawancara dan responden (orang yang diwawancarai). Adanya wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3.8 Teknik Analisa data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang akan peneliti gunakan adalah dengan statistik inferensial. Statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan peneliti dalam menganalisis data sampel yang kemudian hasil analisis tersebut diberlakukan pada jumlah populasi yang ada (Sugiyono, 2013, hal. 170). Untuk menguji hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk membuktikan bahwa variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian data dalam penelitian ini menggunakan IBM SPSS, dikarenakan peneliti ingin mengetahui hubungan antara 2 variabel independen dengan 1 variabel dependen. Analisis data adalah cara yang digunakan dalam menganalisis data untuk menguji hipotesis yang diajukan. Analisis data ini digunakan untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca serta diinterpretasikan agar dapat menjawab hipotesis yang peneliti lakukan.

3.8.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2011). Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness (kemencengan distribusi). Analisis ini merupakan teknik deskriptif yang memberikan informasi tentang data yang dimiliki dan tidak bermaksud menguji hipotesis (Ghozali, 2011, hal. 19).

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Suatu model regresi yang baik adalah model regresi yang memenuhi asumsi klasik yaitu, asumsi normalitas, multikolinieritas, autokorelasi dan heterokedastisitas. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengujian normalitas, multikolinieritas, autokorelasi dan heterokedastisitas sebelum dilakukan pengujian hipotesis. Berikut penjelasan uji asumsi klasik yang akan dilakukan penelitian ini (Ghozali, 2016:101).

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis

grafik (Ghozali, 2016: 140). Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan uji statistik, yaitu dengan analisis uji statistik non parametrik one sample kolmogorov smirnov. Ketentuan pengambilan keputusan pada uji one sample kolmogorov smirnov adalah bahwa jika probabilitas signifikansi di bawah 0,05 berarti data yang akan diuji mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut tidak normal. Sebaliknya jika signifikansi di atas 0,05 berarti data yang akan diuji mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut normal (Ghozali, 2016: 149).

2. Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independensaling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Multikolonieritas dapat dilihat dari (1) nilai tolerance dan lawannya (2) variance inflation factor (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya (Ghozali, 2016: 105). Dalam pengertian sederhana setiap variabel independen menjadi variabel dependen (terikat) dan direges terhadap variabel independen lainnya. Tolerance mengukur

variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai toleransi yang rendah sama dengan nilai yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/\text{Tolerance}$). Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai $\text{Tolerance} \leq 0.10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$. Setiap peneliti harus menentukan tingkat kolonieritas yang masih dapat ditolerir. Sebagai missal nilai tolerance = 0.10 sama dengan tingkat kolonieritas 0.95. Walaupun multikolonieritas dapat dideteksi dengan nilai Tolerance dan VIF, tetapi kita masih tetap tidak mengetahui variabel-variabel independen mana sajakah yang saling berkorelasi (Ghozali, 2016: 105).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Heteroskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Kebanyakan data crosssection mengandung situasi Heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar). Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya Heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residulnya SRESID. Deteksi ada

tidaknya Heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-studentized. Dasar analisis (Ghozali, 2016: 39):

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi Heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas (Ghozali, 2016: 39).

3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda adalah suatu teknik yang digunakan untuk membangun suatu persamaan yang menghubungkan antara variabel bebas dan variabel terikat sekaligus untuk menentukan nilai ramalan atau dugaannya. Analisis regresi berganda digunakan peneliti dengan maksud untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh samsat keliling dan samsat siaga terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. Adapun rumus adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2010: 211):

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

\hat{Y} = Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

a = Konstanta, merupakan bilangan yang tidak terpengaruh besar kecilnya variabel independen.

b = Koefisien regresi, besar kecilnya variabel Y akibat perubahan satu unit variabel X.

X_1 = Samsat Keliling

X_2 = Samsat Corner

e = Kesalahan pengganggu

Uji Hipotesis

a. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2016) uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Penerimaan atau penolakan hipotesis menurut Ghozali (2016) dilakukan dengan kriteria:

- 1) Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ dan koefisien regresi bernilai positif maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ dan koefisien regresi bernilai negatif maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji Koefisien Simultan (Uji F) Menurut Sugiyono (2014:96), Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan. Model tersebut dapat disebut layak apabila memiliki nilai Sig F lebih kecil atau sama dengan alpha 0,05.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Kelemahan dari koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, dalam penelitian ini menggunakan adjusted R square. Adjusted R square dapat naik turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model (Ghozali, 2016).