

# The Effect Of Taxpayer Services And Public Service Accountability On Increasing Taxpayer Compliance In Paying Motor Vehicle Tax

(Studi Kasus Kantor SAMSAT Kabupaten Sumedang Pasca Covid 19)

Tania Auliana Yahya<sup>1</sup>, Maman Nurrohman<sup>2</sup>, Lilis Kartika<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Sebelas April Sumedang

taniaaulianayahya@gmail.com, mamann295@gmail.com, imeldakartika38@gmail.com

---

## Article Info

### Article history:

Received Sep 09, 2021

Revised Sep 25, 2021

Accepted Okt 28, 2021

### Keywords:

Public Service Accountability

## ABSTRACT

The essence of this problem is taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes at the Sumedang Regency SAMSAT Office. The purpose of this study was to determine the effect of mobile Samsat services and public service accountability on increasing mandatory compliance in paying motor vehicle taxes at the Sumedang SAMSAT Office. This study uses quantitative methods. The number of samples in this study were 100 respondents using random sampling method. The analysis used is multiple linear regression analysis. Data processing using the SPSS for windows 25 program. The results showed that the mobile samsat service and public service accountability had a simultaneous and significant effect on the compliance of motorized vehicle taxpayers in Sumedang Regency. This is indicated by the regression equation  $Y = 16,090 + 0,461X_1 + 0,199.X_2 + 3,178$  the probability value is less than 0.05, and the Fcount value is greater than Ftable. accountability of public services to the compliance of motorized vehicle taxpayers is 45.9%. Furthermore, according to the results of the t-test, mobile Samsat services have a significant effect on the compliance of motorized vehicle taxpayers as seen from  $t_{count} > t_{table}$  (2,649 > 1,660). While the accountability of public services does not affect the compliance of motor vehicle taxpayers because  $t_{count} < t_{table}$  (1,298 < 1,660).



Copyright © 2022 SINTESA. All rights reserved.

---

## Corresponding Author:

Tania Auliana Yahya<sup>1</sup>,  
Prodi Akuntansi,  
Fakultas Ekonomi & Bisnis,  
Jalan Angkrek Situ No 19 Sumedang Utara Sumedang.  
Email: taniaaulianayahya@gmail.com

---

## 1. INTRODUCTION

Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 Pajak adalah Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak digunakan untuk pembangunan nasional bertujuan agar terciptanya kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Akan tetapi penerimaan pajak belum optimal sebab masih banyak wajib pajak yang belum menjadi wajib pajak yang patuh. Oleh karena itu, masyarakat Indonesia juga harus punya kesadaran bahwa ketika menikmati hasil dari pembangunan maka tanggung jawab masyarakat terhadap pajak dalam pelaksanaan pembangunan semakin besar. Penerimaan pajak dan pengalokasian anggaran dari masyarakat dibedakan menjadi dua yaitu penerimaan pajak pusat dan penerimaan pajak daerah. Pajak pusat merupakan pajak yang dikelola langsung pemerintah pusat (Direktoral Jenderal Pajak) di bawah Kementerian Keuangan, sedangkan pajak daerah merupakan pajak yang dikelola Pemerintah Daerah ditingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota. Pajak daerah menjadi salah satu penerimaan utama bagi pemerintah daerah sekarang ini. Pemberlakuan undang-undang tentang pemerintah daerah menetapkan pajak dan retribusi daerah menjadi salah satu sumber penerimaan yang berasal dari daerah dan dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi daerah masing-masing. Pajak daerah menurut Mardiasmo (2016:14) 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. Salah satu komponen dari pajak daerah ialah Pajak Kendaraan

Bermotor yang dipungut daerah berdasarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah (Fokusmedia, 2017). Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sumber penerimaan daerah yang harus dimanfaatkan dalam upaya penerimaan pajak. Oleh karena itu, dalam pemungutannya harus dilakukan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Pihak intansi yang menangani masalah Pajak Kendaraan bermotor (PKB) ialah Badan Pengelola Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Sumedang melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sumedang yang terletak di Jalan Prabu Gajah Agung No. 48 Kelurahan Situ, Kecamatan Sumedang Utara, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat. Kantor bersama SAMSAT Kabupaten Sumedang merupakan kepercayaan bagi masyarakat dalam pelayanan dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) sebab pada instansi ini masyarakat kabupaten Sumedang melakukan kewajiban dalam membayar pajak PKB dan BBNKB saat melakukan proses jual beli kendaraan, baik itu kendaraan baru maupun kendaraan sudah lama pakai (bekas). Sebagai organisasi kantor bersama samsat terdiri dari pembina samsat, koordinasi samsat, pelaksana samsat, setiap oganisasi tersebut mempunyai peran tugasnya untuk melayani masyarakat saat membayar pajak kendaraan. Berdasarkan hasil observasi awal tentang kepatuhan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kabupaten Sumedang jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor di samsat kabupaten Sumedang sudah melebihi target yang sudah ditentukan. Hanya pada tahun 2020 realisasinya tidak mencapai target. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1 Data Target dan Realisasi PKB Tahun 2016-2020

Tahun	Target	Realisasi	Persentase Penerimaan Pajak
2016	67,164,000,000.00	71,531,870,250.00	106,50%
2017	69,671,000,000.00	74,766,458,800.00	107,87%
2018	82,234,000,000.00	86,929,525,500.00	105,00%
2019	93,558,000,000.00	95,433,847,600.00	102,01%
2020	122,200,604,000.00	89,785,688,300.00	73,43%

Sumber : data kantor SAMSAT Kabupaten Sumedang Tahun 2020

Tabel 1.1 di atas maka dapat disimpulkan bahwa jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor pada tiap tahunnya selalu melebihi target yang sudah ditentukan hanya pada tahun 2020 realisasi penerimaan pajaknya mengalami fluktuasi, realisasinya tidak mencapai target yaitu yang seharusnya mencapai Rp.122.200.604.000 hanya meraup pemasukan sebesar 89.785.688.300. Dikarenakan banyak masyarakat yang mengeluhkan dalam membayar pajak apalagi sekarang sedang masa pandemi virus corona atau sering disebut dengan covid-19 dan juga diterapkannya triple untung dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan di Samsat, artinya pemilik kendaraan tidak akan dikenakan denda keterlamabatan, bebas Pokok dan Denda BBNKB II (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor), dan juga bebas Tarif Progresif Pokok tunggakan. Meski demikian, masyarakat tetap diharuskan patuh dalam melakukan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan diharapkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dapat berjalan efektif, namun pada realitanya masih banyak wajib pajak yang tidak membayar pajaknya, hal tersebut dapat dilihat data berikut :

Tahun	Jumlah WP Kendaraan Bermotor	Yang Membayar	%	WP Yang Tidak Membayar	%
2016	288,845.00	199,797.00	69,71%	89,048.00	30,83%
2017	312,775.00	203,542.00	65,08%	109,215.00	34,92%
2018	306,661.00	222,216.00	72,46%	84,445.00	27,54%
2019	317,077.00	233,935.00	73,78%	83,142.00	26,22%
2020	310,779.00	193,806.00	62,36%	116,973.00	37,64%

Dari data tabel di atas menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang tidak membayar pajaknya, Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Sumedang masih tergolong rendah, hal tersebut dapat dilihat dari tahun 2016-2020 mengalami peningkatan jumlah wajib pajak namun tidak semua wajib pajak patuh menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak. Pada tahun 2016 jumlah wajib yang tidak membayar pajak sebanyak 89.048 orang, pada tahun 2017 sebanyak 109.215 orang, tahun 2018 sebanyak 84.445 orang, tahun 2019 sebanyak 83.142

orang dan pada tahun 2020 jumlah orang yang tidak membayar pajak meningkat secara drastis yaitu sebanyak 116.973 orang. Hal tersebut diindikasikan karena kurang optimalnya kebijakan pelayanan publik sehingga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu pegawai samsat mengatakan bahwa hal ini juga dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum paham mengenai perpajakan, kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajaknya antara lain dengan alasan malas untuk pergi ke kantor samsatnya dan menurunnya pendapatan karena masa Pandemi Virus Corona. Tetapi seharusnya masyarakat harus tetap patuh dalam menjalankan kewajibannya untuk membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah faktor yang penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat demikian pula sebaliknya. Menurut Nurmantu (2003) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pemilihan variabel-variabel yang diduga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB pada penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian terdahulu. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak adalah kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, pelayanan samsat keliling, dan akuntabilitas pelayanan publik. Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang diambil untuk diteliti dalam penelitian ini, yang pertama adalah faktor pelayanan aparatur pajak, disini asumsinya adalah layanan samsat keliling. Layanan samsat keliling adalah layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di dalam kendaraan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari pelayanan samsat induk. Tujuan samsat keliling adalah meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan PKB. Hal ini dipandang dapat memberikan pengaruh pada beberapa aspek seperti lebih memudahkan wajib pajak. Dengan adanya layanan samsat keliling bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dan faktor yang kedua adalah akuntabilitas pelayanan publik. Memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Adanya peningkatan pelayanan maka diharapkan agar wajib pajak memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Akuntabilitas pelayanan publik adalah cara pandang seseorang dalam menjawab perbedaan dan menafsirkan atau persepsi pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Apabila petugas samsat Kabupaten Sumedang bisa memberikan pelayanan publik secara terbuka dan transparan maka dapat mempengaruhi sumber penerimaan pajak. Dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Masita (2019) menyatakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Denpasar

## **2. LECTURE STUDY**

### **Pajak**

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan utama negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Untuk menjalankan kegiatan pembangunan tersebut diperlukan pembiayaan yang tidak sedikit. Salah satu pemasukan negara untuk pembiayaan tersebut adalah dari hasil penerimaan pajak. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017 : 25-30) Istilah pajak berasal dari bahasa Jawa yaitu "ajeg" yang berarti pungutan teratur pada waktu tertentu. Pa-ajeg berarti pungutan teratur pada hasil bumi sebesar persentase tertentu dari hasil bumi petani yang dilakukan oleh raja dan pengurus desa. Besar kecilnya bagian yang diserahkan kepada kerajaan tersebut hanyalah berdasarkan adat kebiasaan semata yang berkembang pada saat itu (Soemarsaid Moertono dalam M. Bakhrudin Effendi).

### **Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak kendaraan bermotor termasuk ke dalam jenis pajak provinsi yang merupakan bagian dari pajak daerah. Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang harus dibayar oleh setiap pemilik kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor Menurut Marihot (2016 : 175) adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang dilakukan di semua jenis jalan darat, dan digerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak dapat melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor dewasa ini didasarkan pada ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 Pasal 3-8.

### **Pelayanan SAMSAT Keliling**

Samsat keliling adalah layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di dalam kendaraan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh

dari pusat pelayanan samsat induk. (<https://bapenda.jabarprov.go.id>). Menurut Ni Putu Mita Ardiyanti, dkk (2020: 192), SAMSAT keliling adalah layanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari suatu tempat ke tempat yang lainnya. SAMSAT keliling memungkinkan adanya pemerataan dalam pemberian layanan bagi wajib pajak yang tidak bisa datang langsung untuk mengurus kewajiban perpajakan ke Kantor Bersama SAMSAT. Prosedur pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang lebih sederhana, cepat dan praktis ditambah adanya website untuk mengakses informasi akan memberikan kemudahan bagi wajib pajak.

### **Akuntabilitas Pelayanan Publik**

Menurut A.Rusdiana (2018 : 20-21) akuntabilitas adalah kemampuan memberi jawaban kepada otoritas yang lebih tinggi atas tindakan seseorang/sekelompok orang terhadap masyarakat luas dalam suatu organisasi. Akuntabilitas merupakan konsep yang kompleks yang lebih sulit mewujudkannya daripada memberantas korupsi. Akuntabilitas adalah keharusan lembaga-lembaga sektor publik untuk lebih menekan pada pertanggungjawaban horizontal (masyarakat) bukan hanya pertanggungjawaban vertikal (otoritas yang lebih tinggi). Pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Akuntabilitas pelayanan publik adalah kemampuan Kantor Bersama SAMSAT dalam melayani pajak untuk memenuhi segala kebutuhan secara transparan dan terbuka. Akuntabilitas pelayanan publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan pemerintah daerah.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017 : 193) Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan Peraturan perundang-undangan. Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:194) Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, adalah:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 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 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

## **3. METHOD**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survey. Menurut Sugiyono, (2019 : 15 - 16) metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya. Penelitian ini dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Sumedang. dalam penelitian ini menggunakan data primer yaitu dengan data yang diberikan dari Kantor SAMSAT Sumedang kepada peneliti. populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Sumedang yang berjumlah 310.779 wajib pajak. Penarikan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Dengan perhitungan sebagai berikut: Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda dengan bantuan program komputer SPSS Version 25 for Windows yang digunakan untuk mengetahui pengaruh pelayanan SAMSAT keliling dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

## **4. RESULTS AND DISCUSSION**

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan suatu sistem kerja sama terpadu antara Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja (Persero). Latar belakang terbentuknya SAMSAT di seluruh Indonesia diawali dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Bersama Tiga Menteri, yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan/Panglima ABRI, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri No.POL KEP/13/XII/76 Nomor: KEP-1693/MK/IV/12/1976; 311 Tahun 1976 tentang peningkatan kerjasama antara Pemerintah Daerah Tingkat I, Komando Daerah Kepolisian dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah khususnya mengenai pajak-pajak kendaraan bermotor. Dasar hukum pembentukan SAMSAT di seluruh Indonesia adalah Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Tujuan dibentuk SAMSAT adalah untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat untuk pengurusan registrasi kendaraan bermotor, pembayar pajak, dan SWDKLLJ, maka dibentuklah Kantor Bersama SAMSAT.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, SAMSAT mengacu pada Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor SKEP/06/X/1999, Nomor 9731228, Nomor SKEP/02/X/1999 tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. SAMSAT merupakan sistem pelayanan publik yang dikelola oleh tiga instansi berbeda. Oleh karena itu untuk memudahkan koordinasi dalam menyelenggarakan pelayanan dibentuk Tim Pembina SAMSAT Pusat dan Provinsi. Tim Pembina Pusat berkedudukan di Jakarta. Sedangkan Tim Pembina Provinsi berkedudukan di Ibukota Provinsi. Aparat pelaksana SAMSAT terdiri atas Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja (Persero) cabang. Membangun komitmen kedinasan melalui pengungkapan sejarah dipandang sebagai langkah yang tepat karena sejarah bisa menjadi modal dalam mengilhami serta menginspirasi untuk kedepannya. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat telah menempuh suatu perjalanan yang panjang tanpa terhindar dari pasang surut, hal ini pula yang menjadi salah pertimbangan ketika ada wacana penggabungan Dinas Pendapatan dan Biro Keuangan, pertimbangan sejarah panjang bahwa tidak mudah membangun Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat yang memiliki asal muasal dari Biro Keuangan Daerah. Ini bagian dari satu pertimbangan selain pertimbangan-pertimbangan lain. Jadi sejarah ini telah membuktikan bahwa pengalaman adalah guru dalam kehidupan kita. Perkembangan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat, diawali dengan terbentuknya Djawatan Perpadjakan dan Pendapatan Dalam Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor: 219/Po/V/O.M/S/K/71 tanggal 25 September 1971. Dalam penelitian ini, penulis mengolah data dengan 30 pertanyaan untuk 3 variabel, masing-masing terdiri dari 10 pertanyaan untuk variabel X1, 10 pertanyaan untuk variabel X2 dan 10 pertanyaan untuk variabel Y. Dimana yang menjadi variabel independen yaitu variabel X1 Pelayanan SAMSAT Keliling dan Variabel X2 Akuntabilitas Pelayanan Publik dan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Kuesioner yang diberikan pada penelitian ini yaitu berjumlah 100 responden. Berdasarkan tabel diatas kuesioner yang digunakan atau yang disebar sebanyak 100 kusioner atau sebesar 100 %. Dari kuesioner yang disebar terbagi atas beberapa kelompok yaitu menurut jenis kelamin, usia, pendidikan, dan jenis pekerjaan.

Statistik Deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata atau mean, standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sam, range, kurtosis dan skewness (kemencengan distribusi) (Ghozali, 2011: 19). Tujuan dari analisis regresi linear berganda untuk mengetahui apakah variabel 1 independen berhubungan positif ataukah negatif terhadap variabel dependen. Dari hasil output dibawah ini dapat dilihat persamaan regresi linear berganda seperti Error dalam penelitian ini adalah sebesar 3.178 yang berarti bahwa pada populasi penelitian (wajib pajak yang terdaftar di SAMSAT Kota Sumedang) terdapat selisih antara nilai duga dengan nilai hasil pengamatan sebesar 3.178. Korelasi merupakan nilai yang menunjukkan tentang adanya hubungan dua variabel atau lebih serta seberapa kuat hubungan variabel tersebut. Dasar pengambilan keputusan dalam analisis korelasi berdasarkan nilai r hitung (pearson correlation) menyebutkan bahwa jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka ada korelasi antar variabel. Sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka artinya tidak ada korelasi antar variabel. Rumus koefisien korelasi yang digunakan adalah product moment yang merupakan statistik parametrik. Dengan kata lain tujuan analisis korelasi tersebut adalah untuk mengetahui apakah diantara dua variabel terdapat hubungan, dan jika terdapat hubungan bagaimana arah hubungan dan seberapa besar hubungan tersebut.

Kepatuhan\_Wajib\_Pajak\_Kendaraan\_Bermotor Sumber: data penelitian hasil olahan SPSS, 2021  
Kepatuhan Wajib Pajak =  $16.090 + 0,461.X1 + 0,199.X2 + 3.178$

Keterangan :

1. Nilai Konstanta sebesar 16.090 menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen (Pelayanan SAMSAT Keliling dan Akuntabilitas Pelayanan Publik) diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan) maka nilai Y (Kepatuhan Wajib Pajak) sebesar 16.090.
2. Koefisien regresi pelayanan samsat keliling sebesar 0,461 menyatakan bahwa setiap kenaikan pelayanan sebesar 1 poin maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,461.
3. Koefisien regresi akuntabilitas pelayanan publik sebesar 0,199 menyatakan bahwa setiap akuntabilitas pelayanan publik sebesar 1 poin maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,199.

Koefisien Korelasi Variabel Pelayanan SAMSAT Keliling (X1) dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa korelasi untuk hubungan Pelayanan Samsat Keliling (X1) dengan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) adalah sebesar  $0,679 > 0,195$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hubungan sosial antara pelayanan samsat keliling dengan kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan yang kuat. Koefisien Korelasi Variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik (X2) dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Berdasarkan perhitungan diatas dapat diketahui bahwa korelasi untuk hubungan Akuntabilitas Pelayanan Publik (X2) dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah sebesar  $0,657 > 0,195$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hubungan sosial antara pelayanan samsat keliling dengan kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan yang kuat. Koefisien Korelasi Pelayanan SAMSAT Keliling (X1), Akuntabilitas Pelayanan Publik (X2) dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Untuk mengetahui besarnya hubungan secara bersama sama antara pelayanan samsat keliling dan akuntabilitas pelayanan publik dengan kepatuhan wajib pajak dapat dilihat nilai korelasi (R). Hasil perhitungan koefisien korelasi ganda untuk persamaan regresi yang diperoleh dapat dilihat pada tabel berikut : Dari hasil perhitungan dengan SPSS 21.0 diatas diperoleh korelasi antara pelayanan samsat keliling dan akuntabilitas pelayanan publik dengan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,686 atau 68,6% ada pada interval 0,600-0,799. Jadi dapat dikatakan ada kaitan yang kuat antara pelayanan samsat keliling, akuntabilitas pelayanan publik dan kepatuhan wajib pajak. Berikut tabel pedoman interpretasi koefisien korelasi: Uji koefisien determinasi merupakan alat yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Semakin nilai R<sup>2</sup> mendekati satu maka variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali,2016). Berdasarkan hasil dari tabel 4.28 diatas, menunjukan besarnya nilai adjusted R<sup>2</sup> adalah 0,459 atau 45,9 % variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variasi dari ketiga variabel independen pelayanan samsat keliling, akuntabilitas pelayanan publik. Sedangkan sisanya ( $100\% - 45,9\% = 54,1\%$ ) dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Nilai standar error of the estimate (SEE) sebesar 3,459. Uji Hipotesis dengan Uji T Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016). Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah: jika t hitung > t tabel, maka H<sub>0</sub> ditolak (ada pengaruh signifikan), jika t hitung < t tabel, maka H<sub>0</sub> diterima (tidak ada pengaruh). Berdasarkan dasar signifikansi, kriterianya adalah: jika signifikansi > 0,05 maka H<sub>0</sub> diterima, jika signifikansi < 0,05 maka ditolak.

1. Pengaruh Pelayanan SAMSAT Keliling (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Untuk melihat pengaruh Pelayanan SAMSAT Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak, hipotesis statistik yang digunakan adalah sebagai berikut : H<sub>01</sub> :  $1 = 0$  Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel pelayanan samsat keliling (X1) dengan kepatuhan wajib pajak (Y). H<sub>01</sub> :  $1 \neq 0$  Terdapat pengaruh signifikan antara variabel pelayanan samsat keliling (X1) dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Berdasarkan hasil pengujian regresi secara parsial pada tabel diatas diperoleh hasil perhitungan nilai statistik uji t yang menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Samsat Keliling diperoleh nilai thitung sebesar 2,649 dan nilai sig 0,009, ttabel sebesar 1,661. Maka  $2,649 > 1,660$  dan  $0,009 < 0,05$ . maka diperoleh hasil pengujian H1 diterima H<sub>0</sub> ditolak. Hasil ini ditunjukkan oleh nilai uji statistik (p-value) sebesar 0,009 lebih kecil dari tingkat kesalahan yang dapat diterima sebesar 5%. Jadi dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan (yang bermakna) dari pelayanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik (X2) terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Y) Untuk melihat pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak, hipotesis statistik yang digunakan adalah sebagai berikut : H<sub>01</sub> :  $1 = 0$  Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel akuntabilitas pelayanan publik (X2) dengan kepatuhan wajib pajak (Y). H<sub>01</sub> :  $1 \neq 0$  Terdapat pengaruh signifikan antara variabel akuntabilitas pelayanan publik (X2) dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Berdasarkan hasil pengujian regresi secara parsial pada tabel diatas diperoleh hasil perhitungan nilai statistik uji t yang menunjukkan bahwa variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik diperoleh nilai thitung sebesar 1,298 dan nilai sig 0,197, apabila dibandingkan dengan ttabel (1,660). Maka  $1,298 < 1,660$  dan  $0,197 > 0,05$ . maka diperoleh hasil pengujian H2 ditolak H<sub>0</sub> diterima. Hasil ini ditunjukkan oleh nilai uji statistik (p-value) sebesar 0,197 lebih besar dari tingkat kesalahan yang dapat diterima sebesar 5%. Jadi dapat disimpulkan

tidak terdapat pengaruh yang signifikan (yang bermakna) dari akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji simultan digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas secara bersama terhadap variabel terikat dengan menggunakan nilai probabilitas (sig). Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah:  $H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai sig  $< \alpha$ ,  $H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau nilai sig  $> \alpha$ . Jika terjadi penerimaan  $H_0$ , maka dapat diartikan tidak berpengaruh signifikan model regresi berganda yang diperoleh sehingga mengakibatkan tidak signifikan pula pengaruh dari variabel-variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Berdasarkan dasar signifikansi, kriterianya adalah: jika signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima, jika signifikansi  $< 0,05$  maka ditolak. Berdasarkan tabel output di atas, diketahui nilai sig. adalah sebesar 0,000 dan  $F_{hitung}$  sebesar 43,069 apabila dibandingkan dengan  $F_{tabel}$ . Nilai  $F_{tabel}$  dapat dilihat dengan rumus  $F_{tabel} = (k : n-k)$  dimana  $k$  adalah jumlah variabel independen (variabel bebas) sementara  $n$  adalah jumlah responden sehingga  $F_{tabel} = (2 : 100 - 2) = (2 : 98)$ , maka diperoleh  $F_{tabel}$  3,09 Karena nilai sig.  $0,000 < 0,05$ , dan  $43,069 > 3,09$  maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima ( $H_0$  ditolak) yang artinya variabel Pelayanan Samsat keliling dan Akuntabilitas Pelayanan Publik secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor.

## 5. CONCLUSION

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pengaruh Pelayanan SAMSAT Keliling dan Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor studi kasus pada Kantor SAMSAT Kabupaten Sumedang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh Pelayanan SAMSAT Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan SAMSAT Keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Sumedang. Hal ini berarti apabila pelayanan samsat keliling semakin baik maka akan mengakibatkan kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Berdasarkan uji t, untuk variabel Pelayanan SAMSAT Keliling diperoleh sig atau signifikansi sebesar 0,009 yang artinya signifikasinya lebih kecil dari 0,05. Dan nilai  $t_{hitung}$  diperoleh sebesar 2,649 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,660 yang berarti  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,649 > 1,660$ ), maka keputusan dalam penelitian ini  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Mengindikasikan bahwa pelayanan samsat keliling berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Sumedang.
2. Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Sumedang. Hal ini berarti SAMSAT Kabupaten harus lebih meningkatkan lagi akuntabilitas pelayanan publiknya agar kepatuhan wajib pajak dapat terus meningkat. Pelayanan Publik diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,298 dan nilai sig 0,197, apabila dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  (1,660). Maka  $1,298 < 1,660$  dan  $0,197 > 0,05$  yang menunjukkan bahwa  $H_0$  diterima ( $H_0$  diterima) yang artinya Akuntabilitas Pelayanan Publik tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
3. Pengaruh Pelayanan SAMSAT Keliling dan Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengaruh Pelayanan SAMSAT Keliling dan Akuntabilitas Pelayanan Publik secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 45,9 % berada pada kategori cukup kuat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan samsat keliling dan akuntabilitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil analisis regresi linear berganda adalah  $Kepatuhan\ Wajib\ Pajak = 16.090 + 0,461.X1 + 0,199.X2 + 3.178$ . Berdasarkan uji F diperoleh nilai sig. adalah sebesar 0,000 dan  $F_{hitung}$  sebesar 43,069 dan diperoleh  $F_{tabel}$  sebesar 3,09 Karena nilai sig.  $0,000 < 0,05$ , dan  $43,069 > 3,09$  maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima ( $H_0$  ditolak) yang artinya variabel Pelayanan Samsat keliling dan Akuntabilitas Pelayanan Publik secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor.

## REFERENCES

- Fokusmedia. 2017. Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. Bandung. Fokusmedia
- Mardiasmo. 2018. Perpajakan. Edisi Terbaru. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2017. Perpajakan Konsep dan Aspek Formal. Bandung: Rekayasa Sains.
- Rusdiana, A, dkk. 2018. Akuntabilitas Kinerja Penelitian. Bandung: Pusat Penelitian dan Penerbitan UIN SGD Bandung.

- Siahaan, Marihot P. 2013. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Edisi ke-3. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Siyoto, Sandu. 2015. Dasar Metodologi Penelitian. Sleman: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kualitatif dan R&D. Cetakan Ke-26 Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kualitatif dan R&D. Cetakan Ke-2 Bandung: Alfabeta.
- Taufiqurokhman, dan Evi. 2018. Teori Program Samsat Corner Terhadap Perkembangan Manajemen Layanan Publik. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Tangerang Selatan: UMJ Press.
- Widodo, Widi, dkk. 2010. Moralitas Budaya dan Kepatuhan Pajak. Bandung: Alfabeta cv.
- Ardiyanti, Ni Putu Mita, dkk. 2020. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Sosialisasi Perpajakan dan Penerapan Layanan SAMSAT Keliling Pada Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Akuntansi Vol. 30. No.8.
- Dwipayana, I Made H, dkk. 2017. 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. e-Journal S1 Ak Vol. 8. No.2
- Febiana, dkk. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Modernisasi Sistem Administrasi dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Kediri. Jurnal Akuntansi dan Ekonomi FE. UN PGRI Kediri Vol. 5 No. 3.
- Masita, Nur. 2019. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Biaya Kepatuhan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintah dan Hukum dan Program SAMSAT Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Jurnal Sains Akuntansi dan Manajemen (JSAM) Vol. 1 No. 3.
- Nengsih, Widya, dkk. 2019. Penerapan Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang. Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol. 2 No. 1.
- Rohemah, Riskiyatur, dkk. 2013. Analisis Pengaruh Implementasi Layanan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kabupaten Pamekasan. Jurnal InFestasi Vol.9 No.2.
- Wardani, D. K, dkk. 2017. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Bermotor. Akuntansi Dewantara. 106-116
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- <http://Bapenda.Jabar.Prov.go.id./samsat-keliling/>, Diakses pada 02 Februari 2021
- <http://kbbi.kamus.pelajar.id/arti-kata/akuntabilitas>, Diakses pada 08 Februari 2021