

The Effect of E-Samsat Effectiveness, Progressive Taxes and Samsat Outlet Service Quality on Motor Vehicle Taxpayer Compliance

Ervina Meilan¹, Della Meitri², Ikhlandiena Nur Imanisa³, Yalfa Mayang⁴

¹²³⁴Universitas Sebelas April Sumedang

ervinameilann@gmail.com, meitridella@gmail.com, ikhlandienaa23@gmail.com, mayangyalfa21@gmail.com

Article Info

Article

History:

Received Mei

29, 2024

Revised 1 Juni

2024

Accepted 1 Juli

2024

Keywords:

Effectiveness of E-Samsat, Progressive Taxes, Samsat Outlet Service Quality, Taxpayer Compliance.

ABSTRACT

The effectiveness of E-Samsat concerns the success of supporting a motor vehicle tax collection process in order to achieve the predetermined target by simplifying and shortening the time to pay motor vehicle taxes by using the E-Samsat service which can be done anywhere and anytime. that the realization of motor vehicle tax (PKB) in Sumedang Regency in 2020-2022 tends to be unstable. This study uses a quantitative method. This sampling technique was carried out by random sampling. The data sources in this study include primary and secondary data, where the data sources provide data directly to data collectors. Secondary data in this study is using a questionnaire through a google form. The results of this research are expected to provide a deeper understanding of Motor Vehicle Tax, as well as contribute to providing an understanding of taxation in the payment of Motor Vehicle Tax. Good service, transparent progressive tax structure, efficient effectiveness can increase tax revenues in the transportation sector. The e-Samsat program is a very effective innovation to make it easier for taxpayers to pay motor vehicle taxes, so that the public or taxpayers are aware and compliant of the importance of carrying out the obligation to pay motor vehicle taxes. The quality of service must also always be improved and improved so that taxpayers feel comfortable when paying samsat. So that it can increase local original income which is then redistributed for the welfare of the community.



Copyright © 2022 SINTESA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Ervina Meilan,

Prodi Akuntansi ,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Jl. Angkrek Situ Nomor 19, Situ, Kec. Sumedang Utara, Kab. Sumedang, Jawa Barat 45323 telp (0261)202911

Email: ervinameilann@gmail.com

1. INTRODUCTION

Efektivitas E-Samsat menyangkut keberhasilan untuk mendukung suatu proses pemungutan pajak kendaraan bermotor guna mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya dengan cara mempermudah dan mempersingkat waktu pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan layanan E-Samsat yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Pemerintah sebagai pengatur dan pemberi kebijakan telah memberikan kewenangan setiap daerah untuk mengatur dan menciptakan perekonomiannya sendiri sehingga daerah tersebut dapat mandiri membiayai dan menyediakan dana untuk kegiatan perekonomiannya masing-masing. Pajak daerah merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Terdapat beberapa jenis pajak dan retribusi daerah yang terdapat dalam Undang-undang Nomor 2 Tahun 2009 yaitu diantaranya ada Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak yang memiliki kontribusi yang besar terhadap daerah. Instansi yang menangani pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu Badan Pendapatan Daerah melalui Unit Pelayanan Teknis (UPT) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No. 13 Tahun 2011, Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut PKB adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Wajib PKB yaitu orang pribadi, badan ataupun instansi pemerintah yang mempunyai kendaraan bermotor. Dasar pengenaan PKB merupakan hasil perkalian dari dua unsur pokok yaitu Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB), dan bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

Semakin meningkatnya penggunaan akan kendaraan bermotor, Bapenda membuat berbagai kebijakan diantaranya ada E-Samsat, Samsat Keliling, Samsat Outlet, Samsat Masuk Desa (SAMADES) dan Samsat Gendong untuk memudahkan pembayaran pajak di daerah-daerah yang jauh dari pusat kota. Penerimaan pajak kendaraan bermotor selama 3 (tiga) tahun terakhir dari mulai tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 mengalami peningkatan, meskipun pada tahun target penerimaan yang telah di targetkan tidak tercapai. Berikut adalah tabel data penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sumedang.

Tabel 1 Target dan Realisasi PKB Tahun 2020-2022

Tahun	Target	Realisasi	Persentase (%)
2020	122.280.604.000	89.785.688.300	73%
2021	93.215.489.000	96.960.487.150	104,02%
2022	99.457.851.515	92.903.192.012	93,41%

Sumber: Data Kantor SAMSAT Kabupaten Sumedang

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa realisasi pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kabupaten Sumedang pada tahun 2020-2022 nilai realisasinya cenderung belum stabil. Dapat dilihat pada tahun 2020 nilai realisasinya tidak mencapai target yang telah ditentukan, lalu pada tahun 2021 nilai realisasinya mencapai target yang telah di tentukan. Namun pada tahun 2022 nilai realisasinya kembali menunjukkan penurunan. Hal ini membuktikan bahwa tidak tercapainya target yang telah ditentukan karena kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih rendah. Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan wajib pajak itu sendiri. Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak.

Sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Terdapat tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih naik turun disetiap tahunnya.
2. Belum meratanya pengetahuan dalam penggunaan e-samsat.
3. Banyaknya masyarakat yang tidak patuh akan pembayaran pajak, dikarenakan tunggakan pajak yang sangat besar sehingga masyarakat takut untuk membayar tunggakan beserta denda yang telah ditetapkan.

1. *Theory Task Technology Fit (TTF)*

Theory Task Technology Fit (TTF) dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson. (Goodhue and 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.

Dengan adanya teori TTF ini dapat sangat membantu masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraannya sehingga wajib pajak akan semakin dipermudah dan patuh akan pembayaran pajak. Selain membantu masyarakat teori TTF ini juga membantu pihak samsat dalam mengurangi antri saat pembaruan dan mengurangi ketidak patuhan wajib pajak.

2. *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Theory of Planned Behavior (TPB) adalah pengembangan dari *Theory Reasoned Action (TRA)*. Menurut Ajzen (1991) dalam Anggraini dan Waluyo (2014), TPB merupakan teori yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang sangat dipengaruhi oleh niat dari individu itu sendiri terhadap suatu perilaku (*behavioral intention*).

Teori *Theory of Planned Behavior* (TPB) dapat digunakan untuk menjelaskan niat wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya, hal ini termasuk kedalam kepatuhan wajib pajak.

2. Lecture Study

Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

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 ketentuan peraturan perundang-undangan (Siti Kurnia Rahayu, 2017: 193).

Menurut Thomas Sumarsan (2017: 19), menyatakan bahwa definisi wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pengertian Efektivitas E-Samsat

Efektivitas E-Samsat menyangkut keberhasilan untuk mendukung suatu proses pemungutan pajak kendaraan bermotor guna mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya dengan cara mempermudah dan mempersingkat waktu pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan layanan E-Samsat yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Pengertian Pajak Progresif

Pajak progresif merupakan persentase tarif pajak yang mana semakin banyak kendaan bermotor yang dimiliki oleh wajib pajak maka semakin tinggi persentase pembayaran pajaknya.

BAPENDA Jabar memaparkan bahwa pajak progresif merupakan pajak kendaraan bermotor untuk kepemilikan kedua dan seterusnya yang diterapkan pada kendaraan pribadi baik roda dua atau roda tiga dan roda empat dengan nama pemilik, alamat tempat tinggal, dan jenis kendaraan yang sama.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2017: 180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

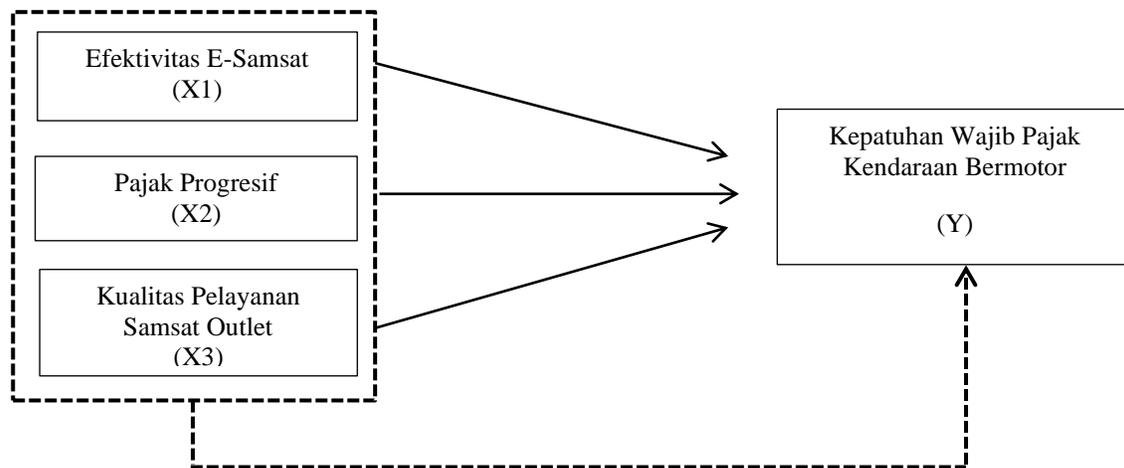
Menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

2. METHOD

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:8), dalam bukunya menyatakan bahwa: “Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Teknik pengambilan sampel ini dilakukan secara *random sampling*. Sumber data pada penelitian ini meliputi data primer dan sekunder, di mana sumber data yang langsung memberikan data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner melalui *google form*.

3. RESULTS AND DISCUSSION

1. Results



2. Discussion

Pengaruh Efektivitas E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Efektivitas E-Samsat menyangkut keberhasilan untuk mendukung suatu proses pemungutan pajak kendaraan bermotor guna mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya dengan cara mempermudah dan mempersingkat waktu pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan layanan E-Samsat yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Semakin optimal penggunaan E-Samsat maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

Pengaruh Pajak Progresif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Progresif merupakan tarif pajak kendaraan bermotor yang dipungut oleh pemerintah, yang mana tarif pajak tersebut memungut pajak kendaraan kepemilikan kedua dan seterusnya yang dimiliki oleh nama atau alamat yang sama. Tarif pajak progresif kepemilikan kedua dan seterusnya tersebut dipungut lebih besar dari tarif pajak kendaraan kepemilikan pertama. Semakin banyak kendaraan bermotor yang dimiliki oleh wajib pajak dengan nama dan alamat yang sama maka semakin besar pula tarif pajak progresif yang harus di bayar pajak tersebut, yang mana wajib pajak akan semakin patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotornya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Outlet terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kualitas pelayanan samsat outlet merupakan layanan yang diberikan kepada wajib pajak kendaraan bermotor untuk mempermudah dan mempercepat pembayaran pajak tahunan, yang dapat dibayarkan di samsat outlet yang telah disediakan pemerintah guna mengurangi antri dan jarak tempuh samsat induk yang jauh dari tempat tinggal wajib pajak kendaraan bermotor. Semakin baik kualitas pelayanan samsat outlet maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

Pengaruh Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Samsat Outlet Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Mendukung gagasan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh efektivitas e-samsat, artinya ketidak patuhan wajib pajak dapat diminimalisir dengan layanan e-samsat yang telah disediakan oleh pemerintah. Kemudian pajak progresif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, artinya semakin tinggi pajak progresif akan semakin patuh wajib pajak dalam

membayar pajak kendaraan bermotornya karena tarif pajak yang dikenakan semakin besar bila wajib pajak memiliki kendaraan lebih dari satu dengan nama dan alamat yang sama. Kualitas pelayanan samsat outlet berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, artinya semakin baik kualitas pelayanan samsat outlet maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan pemaparan hubungan antara variabel Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif dan Kualitas Pelayanan Samsat Outlet dengan variabel Kepatuhan.

4. CONCLUSION

Berdasarkan informasi yang terdapat dalam proposal penelitian “Pengaruh Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif dan Kualitas Pelayanan Samsat Outlet Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Pengaruh Efektivitas E-Samsat , Pajak Progresif dan Kualitas Pelayanan Samsat Outlet Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan oleh Wajib Pajak di Kantor Samsat kabupaten Sumedang
2. Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Teknik pengambilan sampel ini dilakukan secara *random sampling*. Sumber data pada penelitian ini meliputi data primer dan sekunder, di mana sumber data yang langsung memberikan data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.
3. Hipotesis penelitian yang dirumuskan adalah bahwa Efektivitas E-Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Pajak Progresif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dan Kualitas Pelayanan Samsat Outlet berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor , Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif dan Kualitas Pelayanan Samsat Outlet berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai Pajak Kendaraan Bermotor , serta memberikan kontribusi dalam memberikan pemahaman mengenai perpajakan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang bermanfaat khususnya untuk para wajib pajak kendaraan bermotor dalam melakukan pembayaran pajak kendaraannya melalui inovasi-inovasi Samsat yang diantaranya ada E-Samsat, Samsat Keliling, Samsat Gendong, Samsat outlet, dan Samsat Masuk Desa (Samades).

REFERENCE

BAPENDA JABAR: <https://bapenda.jabarprov.go.id/>

Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Ismail, T. dan Enceng. (2020). Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Mardiasmo. (2019). PERPAJAKAN. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No. 13 Tahun 2011.

Rahayu, S.K. (2020). Perpajakan Konsep, Sistem dan Implementasi. Bandung: Rekayasa Sains.

Ratminto. dan Atik Septi Winarsih. (2014). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Richard, M. S. (2020). Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. (2019). Statistik Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta

Undang-undang Nomor 2 Tahun 2009.

Bhegawati, D. A. S., Verawati, Y., & Widyantari, G. A. R. (2023). Pengaruh Tarif Pajak Progresif, Kualitas Pelayanan, Sanksi, Kesadaran, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of Applied Accounting*, 2(1), 17–23. <https://doi.org/10.52158/jaa.v2i1.522>

Dewi, I. G. A. M. R., & P, K. W. L. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 50. <https://doi.org/10.38043/jiab.v4i1.2151>

Saraswati, I. G. A. P. R. P., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2022). Pengaruh Pajak Progresif, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kewajiban Moral, Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Denpasar. *Jurnal Kharisma*, 4(3), 205–215.

Sulistiyowati, M., Ferdian, T., & Girsang, R. N. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak yang Terdaftar di SAMSAT Kabupaten Tebo). *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis*, 1(1), 29–45. <https://ojs.umb-bungo.ac.id/index.php/JIAB/article/view/487>

Susanty, R., & Hidayat, V. S. (2023). Pengaruh Penetapan E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak di Samsat Kota Bandung). *Jurnal Akuntansi, Bisnis, Dan Ekonomi*, 9, 1–11.