

Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib pajak SAMSAT Kota Surakarta)

Saraswati Prayitna¹, Banu Witono²

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Email: saraswatiprayitna9@gmail.com, bw257@ums.ac.id

ABSTRAK

Data tunggakan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Surakarta tahun 2019-2020 menunjukkan bahwa masih terdapat wajib pajak yang tidak patuh dalam kewajiban perpajakannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sistem samsat drive thru, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei dengan instrument kuisioner. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 responden dengan metode pengambilan sampel adalah accidental sampling. Data penelitian dianalisis dengan menggunakan regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini menunjukkan bahwa sistem samsat drive thru, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Surakarta.

Kata kunci: sistem samsat drive thru, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik, kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

Data on motor vehicle tax arrears at the Surakarta SAMSAT Office for 2019-2020 shows that there are still taxpayers who do not comply with their tax obligations. The purpose of this study was to determine the effect of the drive thru system, taxpayer awareness, tax sanctions, tax knowledge and public service accountability on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes. The data collection method in this study used the survei method with a questionnaire instrument. The number of samples used is 100 respondents with the sampling method is accidental sampling. The research data were analyzed using multiple linear regression. Based on the results of the analysis, this study shows that the drive thru system, taxpayer awareness, tax sanctions, tax knowledge and public service accountability have a positive and significant impact on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes at the Surakarta SAMSAT Office.

Keywords: drive thru system, taxpayer awareness, tax sanctions, tax knowledge, public service accountability, taxpayer compliance

1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dalam susunan APBN negara. Dana dari penerimaan pajak sebagai sumber utama APBN dialokasikan untuk mendanai berbagai pengeluaran negara untuk kemakmuran rakyat. Diwilayah Indonesia hampir semua menggali pendapatan daerahnya melalui pajak daerah. Oleh sebab itu pemerintah daerah harus meningkatkan sumber potensi daerah yang salah satunya dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak yang diterima oleh pemerintah daerah berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang pajak daerah adalah pajak atas kepemilikan dana atau penguasaan kendaraan bermotor (Ariska, 2015). Menetapkan bahwa penerimaan pajak yang setiap tahunnya harus meningkat sesuai dengan meningkatnya kebutuhan untuk pembiayaan pengeluaran negara.

Tabel 1 Data Penerimaan PKB SAMSAT Kota Surakarta

Tahun	Penerimaan (Rp)
2019	233.316.112.350
2020	215.745.937.450

Sumber: UPPD Kota Surakarta

Data penerimaan pajak jika dilihat dari tabel diatas menyatakan bahwa angka penerimaan pajak justru mengalami penurunan. Pemerintah harus terus berupaya agar semua wajib pajak patuh membayar pajak sehingga setiap tahunnya angka penerimaan selalu meningkat dan jumlah penerimaan pajak bisa tinggi.

Wajib pajak meningkat jumlah untuk setiap tahunnya diharapkan penerimaan pajaknya juga akan bertambah, akan tetapi ada beberapa wajib pajak yang menunggak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotornya.

Tabel 2 Data Tunggakan PKB SAMSAT Kota Surakarta

Tahun	Jumlah Kendaraan	Jumlah Tunggakan (Rp)
2019	17.749	2.283.275.101
2020	27.618	5.525.295.675

Sumber: UPPD Kota Surakarta

Dilihat dari tabel diatas terjadi lonjakan penunggakan pajak dari tahun sebelumnya. Jumlah angka tunggakan yang begitu tinggi tentu akan mempengaruhi penerimaan pajak. Tunggakan tersebut terjadi karena sebagian wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak. Akibat timbulnya penunggakan dan jumlah penerimaan pajak menurun maka perlu adanya faktor-faktor yang mampu untuk meningkatkan penerimaan pajak terutama pada Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana ketika semua wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku tanpa adanya perkecualian (Ilhamsyah, 2016).

Sistem Samsat *Drive Thru* adalah sistem prosedur pengurusan STNK dengan menggunakan perangkat bantu teknologi informasi dimana pengemudi tidak perlu turun dari kendaraannya. Pengemudi cukup memberikan data STNK lamanya di loket yang bisa dicapai tanpa perlu keluar dari mobil. Selanjutnya setelah melakukan pembayaran, masyarakat pengguna tinggal mengambil bukti telah membayar pajak kendaraan dan tanda bukti perpanjangan STNK (Prianggono & Andrian, 2010).

Kesadaran wajib pajak merupakan sikap mengerti wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya terhadap pelaksanaan fungsi untuk mengetahui tujuan kewajiban dalam membayar pajak (Aswati et al., 2018).

Menurut (Mardiasmo, 2011), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma

perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, atau perpajakan merupakan alat pencegahan (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Pengetahuan perpajakan adalah sebuah informasi yang menjadi dasar bagi wajib pajak dalam bertindak, mengatuir tsrategi dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan menjalankan kewajiban sebagai wajib pajak (Carolina, 2009).

Akuntabilitas pelayanan publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Sasongko, 2008).

Hasil penelitian ini mendukung pada penelitian (Widiastini & Supadmi, 2020), (Ketut, 2017), (Cahyadi & Jati, 2016), (Krisnadeva & Lely Aryani Merkusiwati, 2020). Perbedaan pada penelitian ini dengan sebelumnya yaitu dengan menambah variable independen yaitu akuntabilitas pelayanan publik.

Beranjak dari uraian diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Sistem Samsat *Drive Thru*, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor”.

2. METODOLOGI

Populasi dalam penelitian ini yaitu semua wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor Samsat kota Surakarta. Pengambilan sampel dilakukan dengan tehnik metode *Accidental Sampling*. Sampel yang diambil dalam penelitian ini

berjumlah 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam penelitian ini menggunakan kuisioner yang diberikan kepada wajib pajak yang ditemui di kantor Samsat Surakarta. Pengukuran yang digunakan untuk mengukur jawaban responden yaitu skala likert 5 point.

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Untuk memberi gambaran mengenai variable yang diteliti digunakan statistic deskriptif. Untuk menguji kualitas data menggunakan menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

3. LANDASAN TEORI

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua hal yang menjadi kewajiban dan mendapatkan hak dalam perpajakannya (Adiasa, 2013).

Kepatuhan wajib pajak didukung oleh sebuah teori yaitu teori atribusi. Atribusi merupakan salah satu proses pembentukan kesan. Atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Atribusi adalah proses di mana orang menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain (Fikriningrum, 2012).

Teori atribusi yang diperkenalkan oleh Weiner (1980) menyatakan bahwa teori atribusi adalah teori kontemporer yang paling berpengaruh dengan implikasi untuk motivasi akademik.

Sistem samsat *drive thru* adalah sebuah layanan pengesahan STNK dan pembayaran pajak kendaraan yang sangat praktis tempatnya diluar gedung samsat dan wajib pajak tidak perlu mengantri diloket ketika bertransaksi (Wardani & Rumiya, 2017). Indikator yang dapat mengukur

variabel ini yaitu: (a) Samsat *Drive Thru* dapat lebih terkontrol dalam hal pendataan kendaraan bermotor. Semua identitas dan berkas persyaratan wajib pajak saat pendataan mudah dan cepat, (b) Wajib Pajak dapat dengan mudah membayar pajak dengan menggunakan samsat *Drive Thru*. Ketika akan membayar pajak wajib pajak hanya dengan menyerahkan STNK diloket bisa langsung diproses tidak perlu turun dari kendaraan, (c) Minat wajib pajak makin meningkat. Wajib pajak akan terus menggunakan sistem samsat *drive thru* karena dinilai sangat efektif dan efisien dalam membayar pajak dan tingkat kepatuhan juga meningkat, (d) Menghemat waktu.

Sanksi pajak merupakan peraturan perundang-undangan perpajakan yang dibuat agar wajib pajak dapat menuruti, mematuhi dan mentaati peraturan tersebut. Dengan adanya sanksi pajak akan membuat wajib pajak lebih taat untuk membayar pajaknya (Winasari, 2020). Indikator yang dapat mengukur variabel ini yaitu (a) wajib pajak mengetahui mengenai tujuan sanksi pajak kendaraan. Dengan diterapkannya sanksi diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga tidak ada wajib pajak yang menunggak dalam membayar pajak kendaraannya, (b) penerapan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu untuk mendidik wajib pajak. Agar timbul efek jera sehingga wajib pajak tetap terus patuh untuk membayar pajak, (c) sanksi pajak harus dikenakan pada wajib pajak yang melanggar tanpa toleransi.

Akuntabilitas pelayanan publik merupakan kemampuan SAMSAT dalam melayani wajib pajak untuk memenuhi segala kebutuhan wajib pajak secara transparan dan terbuka. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi penarik bagi wajib pajak yang mau melaksanakan perpajakannya dan petugas yang

memiliki kemampuan dalam hal perpajakan (Herwinarni & Anggraeni, 2016). Indikator yang dapat mengukur variabel ini yaitu (a) Fasilitas fisik yakni berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan kantor samsat, (b) Daya tanggap yakni keinginan dan kesiapan para pegawai samsat untuk membantu para wajib pajak dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan layanan secara tepat, (c) Pelayanan yakni komitmen untuk merealisasikan konsep yang berorientasi pada wajib pajak, menetapkan suatu standar kinerja pelayanan dengan memberikan perilaku teladan kepada wajib pajak setiap saat dalam upaya kewajiban membayar pajak (Susilawati1, 2013).

Kesadaran wajib pajak memiliki arti dimana seorang wajib pajak mengetahui, memahami dan mengerti tentang cara membayar pajak. Kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada wajib pajak (Juniati & Ery Setiawan, 2017). Indikator yang dapat mengukur variabel ini yaitu (a) kesadaran adanya hak dan kewajiban pajak memenuhi kewajiban membayar pajak. Mempunyai kesadaran yang tinggi untuk membayar pajak dan mengetahui akan hak yang didapatkan, (b) kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan negara. Wajib pajak mengetahui bahwa dengan membayar pajak akan dapat meningkatkan pendapatan daerah dan juga digunakan untuk pembiayaan belanja, (c) dorongan diri sendiri untuk membayar pajak secara

sukarela. Tidak ada paksaan dari orang lain untuk membayar pajak. (Wardani & Rumiayatun, 2017).

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman dasar wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajaknya. Jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan perpajakan, maka wajib pajak tidak akan mau untuk membayar pajak. Maka dari itu, dengan pengetahuan yang dimiliki wajib pajak sehingga wajib pajak dapat lebih mengetahui pentingnya membayar pajak dan manfaat apa yang didapat ketika membayar pajak (Winasari, 2020). Indikator yang dapat mengukur variabel ini yaitu (a) memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Wajib pajak harus aktif membayar pajak kendaraan bermotornya setiap tahun. Tidak boleh ada tunggakan dan membayar sesuai dengan tarif yang telah ditentukan, (b) membayar pajaknya tepat pada waktunya. Dengan membayar pajak yang sesuai dengan jatuh temponya bahkan lebih awal dari jatuh tempo menandakan bahwa patuh akan kewajibannya sebagai wajib pajak, (c) wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayar pajak. Mengetahui semua persyaratan yang dibutuhkan dalam proses pembayaran pajak sehingga memudahkan dalam proses pembayaran pajak, (d) wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Berdasarkan hasil uji validitas dibuktikan bahwa semua butir pernyataan dalam kuisioner dinyatakan valid. Hal ini karena r hitung $>$ r table.

Berdasarkan uji reliabilitas dapat diketahui bahwa setiap butir

pernyataan dinyatakan reliable. Hal ini karena setiap butir pernyataan pada setiap variable memiliki nilai Cronbach Alpha > 0,60.

Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dapat dinyatakan data dalam penelitian ini sudah lolos dalam pengujian asumsi klasik yang diantaranya yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	B	Std. Error	t hitung	Sig.
(Constant)	5,807	1,724	3,368	0,001
Sistem Samsat <i>Drive Thru</i> (X1)	0,149	0,071	2,099	0,038
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	0,265	0,094	2,816	0,006
Sanksi Pajak (X3)	0,218	0,075	2,914	0,004
Pengetahuan Perpajakan (X4)	0,191	0,095	2,008	0,048
Akuntabilitas Pelayanan Publik (X5)	0,216	0,074	2,905	0,005
R	0,621	F Hitung	11,771	
R Square	0,385	Probabilitas F	0,000	
Adjusted R ²	0,352			

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 5,807 + 0,149 x_1 + 0,265 x_2 + 0,218 x_3 + 0,191 x_4 + 0,216 x_5 + e$$

Hipotesis 1: Sistem Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan tabel 4.14 Koefisien regresi pada variabel sistem samsat *drive thru* sebesar 0,149 dengan arah hubungan positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dan berkualitas sistem yang diciptakan maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Hipotesis 2: Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan tabel 4.14 Koefisien regresi pada variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,265

dengan dengan arah hubungan positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Hipotesis 3: Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan tabel 4.14 Koefisien regresi pada variabel sanksi pajak sebesar 0,218 dengan dengan arah hubungan positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi denda administrasi yang dikenakan maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor

karena wajib pajak memilih untuk membayar pajak daripada harus dikenakan denda.

Hipotesis 4: Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan tabel 4.14 Koefisien regresi pada variabel pengetahuan perpajakan sebesar 0,191 dengan dengan arah hubungan positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

Hipotesis 5: Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

5. KESIMPULAN

- 1) Sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- 2) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- 3) Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- 4) Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan tabel 4.14 Koefisien regresi pada variabel akuntabilitas pelayanan publik sebesar 0,216 dengan arah hubungan positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan transparan dan terbuka maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4.14 diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,352 atau 35,2%. Artinya kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel sistem samsat *drive thru*, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik sebesar 35,2% sedangkan sisanya 64,8% dijelaskan oleh variabel lain.

- 5) Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- 6) Sistem samsat *drive thru*, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

Adiasa, N. (2013). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderating Preferensi Risiko. *Accounting Analysis Journal*, 2(3), 345–352. <https://doi.org/10.15294/aa.v2i3>

- Aswati, W. O., Mas'ud, A., & Nudi, T. N. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Muna). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 27–39.
- Herwinarni, Y., & Anggraeni, A. R. (2016). Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak Sanksi Perpajakan, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Tanjung Kabupaten Brebes. *Program Studi Manajemen Perpajakan, Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi*, VIII(1), 20–36.
- Juniati, K., & Ery Setiawan, P. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, 6(3), 136–148.
- Prianggono, J., & Andrian, H. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Drive Thru terhadap Kepuasan Masyarakat di Polda Metro Jaya. *Jurnal Makna*, 1, 43–54.
- Wardani, D. K., & Rumiayatun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*,