

Pengaruh Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Samsat Keliling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kota Malang

Munnawarah Mukadar^{1*}, Noor Shodiq Askandar², M. Cholid Mawardi³

^{1,2,3}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Malang

*Email Korespondensi : munnawarahmukadar@gmail.com

ABSTRACT

The aim of conducting this research is to determine and explain the influence of motor vehicle tax services and mobile samsat on taxpayer satisfaction in Malang City. This research is descriptive research with a quantitative approach, using primary data obtained from questionnaires with the help of SPSS testing. The population in this study were taxpayers who were registered with the Malang City Samsat and had used mobile Samsat services. The sample determined was 90 respondents who met the criteria. The research method used purposive sampling. This research uses primary data and multiple linear regression analysis methods. The results show that motor vehicle tax services and mobile samsat have an influence on taxpayer satisfaction.

Key words: Motor vehicle tax services, mobile samsat, taxpayer satisfaction.

PENDAHULUAN

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah “pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan penguasaan atas kendaraan bermotor. Adapun yang dimaksud kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan”.

Instansi yang berwenang bertanggung jawab atas pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor yaitu Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Samsat dibentuk agar dapat meningkatkan kelancaran, kemudahan, dan kecepatan dalam memberikan layanan pajak bagi masyarakat. Samsat adalah hasil kerjasama antara Kepolisian Republik Indonesia, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT Jasa Raharja (Sunny, 2022).

Pelayanan umum mencakup semua jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah, baik melalui lembaga pemerintahan maupun lembaga non-pemerintahan, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat (Saryantoro, 2020). Permasalahan dalam pelayanan pajak yaitu, antrian panjang dan waktu tunggu yang lama, ketersediaan petugas yang tidak memadai serta ketidakramahan dalam pelayanan menjadi dampak negatif terhadap pengalaman Wajib Pajak pada kantor Samsat. Masalah tersebut menjadi penting karena berpotensi mengurangi ketidakpercayaan terhadap sistem administrasi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dalam membayar pajak harus terus ditingkatkan agar Wajib Pajak termotivasi untuk patuh dalam membayar pajak dan membantu meningkatkan kas negara. (Afifah dan Susanti, 2020).

Menurut Kotler dan Keller (2012:138), “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja atau hasil terhadap ekspektasi seseorang, jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan merasa tidak puas dan merasa kecewa. Sebaliknya, bila kinerja sesuai dengan ekspektasi, maka konsumen akan merasa puas dan merasa senang”.

Samsat Keliling adalah sebuah strategi untuk meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dengan pelayanan inovatif yang memungkinkan pemilik kendaraan bermotor untuk mendaftarkan, mengesahkan STNK, atau membayar pajak kendaraan bermotor melalui layanan ini (Irkham, 2019). Namun pada Samsat Keliling masih terdapat masalah yang harus

diperbaiki yaitu kurangnya arahan tentang alur pelayanan sehingga Wajib Pajak kebingungan dalam melakukan pembayaran. Berdasarkan uraian diatas maka, tujuan penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh pelayanan pajak kendaraan bermotor dan samsat keliling terhadap kepuasan wajib pajak di kota Malang.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan

Menurut Supranto (2006:233), “kepuasan dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan keinginannya”. Keinginan konsumen dapat dibentuk melalui komentar atau informasi yang didapat dari orang lain yang menceritakan tentang penggunaan jasa tersebut dan pengalaman masa lalu sehingga konsumen yang merasa puas akan setia lebih lama.

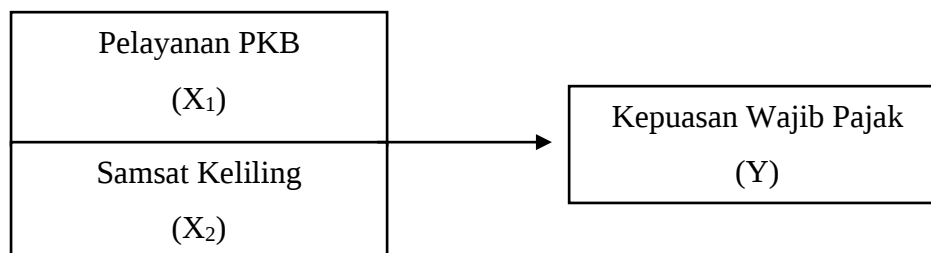
Pelayanan

Menurut Tjiptono (2005:215), “pelayanan merupakan suatu tolak ukur yang mempunyai banyak dimensi, untuk mempermudah penilaian dan pengukuran pelayanan menggambarkan alat ukur kualitas pelayanan”. *Service Quality* atau disebut dengan kualitas pelayanan merujuk pada proses memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta ketepatan dalam penyampaian yang sejalan dengan apa yang diinginkan oleh konsumen.

Samsat Keliling

Menurut Ali *et al.* (2019) “Samsat Keliling atau dikenal dengan (Samling) adalah layanan validasi Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tahunan dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang berada di dalam kendaraan dengan metode antar jemput yaitu dengan mendatangi daerah-daerah yang jauh dari kantor pusat pelayanan utama, sehingga pemilik kendaraan atau Wajib Pajak dapat melakukan pemenuhan perpajakannya”. Layanan Samsat Keliling memiliki tujuannya yaitu untuk meningkatkan mutu layanan, terutama dalam proses membayar pajak bermotor.

Kerangka Konseptual



Hipotesis Penelitian

- H1 : Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Samsat Keliling berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak di kota Malang.
- H2 : Pelayanan Pajak Kendaraan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak di kota Malang.
- H3 : Samsat keliling berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak di kota Malang.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi yang diambil yaitu Wajib Pajak yang terdaftar pada Samsat kota Malang. Pengambilan sampel yaitu dengan teori Malhotra dan teknik *purposive sampling*.

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel antara lain variabel *independen* mencakup pelayanan pajak kendaraan bermotor dan samsat keliling, kemudian variabel *dependen* mencakup kepuasan wajib pajak.

Metode Analisis Data

Dalam analisis data menggunakan bantuan SPSS termasuk pemeriksaan instrumen, normalitas, asumsi klasik, deskripsi statistik, regresi linear berganda dan pengujian hipotesis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan informasi tentang nilai variabel yang digunakan, hasilnya yaitu:

Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Dev
Pelayanan PKB	90	1	5	4.2930	.84974
Samsat Keliling	90	1	5	4.3666	.63403
Kepuasan Wajib Pajak	90	1	5	4.3797	.62380
Valid N (listwise)	90				

Uji Instrumen

Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas menggambarkan bahwa 18 item pernyataan dalam kuesioner dianggap valid, karena telah memenuhi syarat yaitu setiap item dari variabel penelitian menghasilkan r hitung $>$ r tabel.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel Hasil Uji Reliabilitas

	Alpha Cronbach	Syarat
Pelayanan PKB	,947	$>60\%$
Samsat Keliling	,774	$>60\%$
Kepuasan Wajib Pajak	,820	$>60\%$

Hasil uji reliabilitas menggambarkan bahwa setiap variabel dinyatakan reliabel karena telah memenuhi syarat yaitu nilai *Alpha Cronbach* $>$ 60% .

Hasil Uji Normalitas

Tabel Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		X1	X2	Y
N		90	90	90
Normal Parameter ^s	Mean	.0000000	.0000000	.0000000
	Std. Dev	225.331.557	342.177.502	224.975.827
Most Extreme Differences	Absolute	.106	.140	.102
	Positive	.080	.099	.055
	Negative	-.106	-.140	-.102
Kolmogorov-Smirnov Z		1.003	1.330	.969
Asymp. Sig. (2-tailed)		.266	.058	.305

Hasil diatas menggambarkan bahwa ketiga variabel memiliki data yang normal, karena telah memenuhi syarat yaitu signifikansi (*Asymp. Sig. (2-tailed)*) $>$ $0,05$.

Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Multikolinieritas

Tabel Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF
Pelayanan PKB	.688	1.453
Samsat Keliling	.688	1.453

Berdasarkan hasil diatas bahwa variabel pelayanan PKB (X_1) dan variabel Samsat Keliling (X_2) memiliki nilai VIF yaitu 1,453 dan *Tolerance* ,688. Semua variabel memenuhi $VIF < 10$ dan *Tolerance* $> 0,1$ sehingga dalam penelitian ini seluruh variabel tersebut dinyatakan tidak mengalami multikolinearitas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	.281 ^a	.079	.058	143.562

Pemeriksaan heteroskedastisitas dijalankan dengan menggunakan metode statistik yaitu *Uji White*. Syaratnya jika nilai c^2 hitung $< c^2$ tabel maka tidak terjadi heteroskedastisitas, maka perhitungannya yaitu:

$$c^2 \text{ hitung} = n \times R \text{ square}$$

$$c^2 \text{ hitung} = 90 \times ,079$$

$$c^2 \text{ hitung} = 7,11$$

$$c^2 \text{ tabel :df} = n-1$$

$$df = 90-1$$

$$df = 89$$

Berdasarkan tabel *c-square* maka $df = 89$ dengan signifikansi 5% hasilnya adalah 112,021986. Sehingga kesimpulannya nilai c^2 hitung $< c^2$ tabel yaitu $7,11 < 112,021986$ hal ini menggambarkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficient ^s					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constan)	.665	.827		.804	.424
X1	.068	.018	.165	3.759	.000
X2	.868	.045	.839	19.162	.000

Hasil pada tabel di atas dapat dirumuskan persamaannya antara lain:

$$Y = 0,665 + 0,068X_1 + 0,868X_2 + e$$

$$\text{Sig} = 0,000 X_1 + 0,000 X_2$$

Uji Hipotesis

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Tabel Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
Regression	447.573	2	223.786	335.521	.000 ^b	
Residual	58.027	87	.667			
Total	505.600	89				

Pada hasil di atas menggambarkan bahwa hipotesis yang diajukan yaitu pelayanan PKB dan Samsat Keliling memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan Wajib Pajak, karena telah memenuhi Jika nilai signifikan < 0.05 , berarti semua variabel *independen* berpengaruh signifikan pada variabel *dependen*.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel Hasil Uji R Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	.941 ^a	.885	.883	.81669

Hasil tabel diatas merupakan hasil uji koefisien determinasi yang menggambarkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,883 atau 88,3 %. Nilai tersebut menggambarkan bahwa variabel *dependen* yaitu kepuasan Wajib Pajak dapat dijelaskan dari dua variabel *independen* yaitu pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Samsat Keliling, sedangkan 11,7% dari variabel yang dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Tabel Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficient ^s						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constan)	.665	.827		.804	.424
	X1	.068	.018	.165	3.759	.000
	X2	.868	.045	.839	19.162	.000

Pengaruh Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Analisis terhadap variabel pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor memiliki nilai signifikansi $< \text{level of significant}$ yaitu $0,00 < 0,05$. Hal ini terlihat bahwa variabel pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Kota Malang. Disimpulkan pada hasil penelitian ini yaitu dengan memperhatikan aspek kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti nyata kepuasan masyarakat dalam mengurus pajak kendaraan bermotor dapat meningkat. Hal ini akan menciptakan persepsi positif dari masyarakat terhadap kinerja petugas pajak dan Kantor Samsat Kota Malang.

Hal ini didukung oleh penelitian Rivai *et al.* (2018) dan Muhtar *et al.* (2023) yang menggambarkan bahwa pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Pada penelitian lain yang dihasilkan oleh Febriani & Rahayu (2020) mengungkapkan bahwa peningkatan kepuasan Wajib Pajak akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan peningkatan penerimaan pajak.

Pengaruh Samsat Keliling terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan analisis terhadap variabel Samsat Keliling, nilai signifikansinya $> \text{level of significant}$ yaitu $0,00 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Samsat Keliling memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam membayar pajak di Kantor Samsat Kota Malang. Samsat Keliling merupakan inovasi dalam pelayanan di mana petugas Samsat Keliling langsung mengunjungi pemilik kendaraan atau Wajib Pajak yang berada di lokasi terpencil dan tidak terjangkau oleh pusat layanan Samsat utama. Samsat Keliling bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan umum, terutama dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Rohemah, *et al.*, 2013). Menurut Chindry (2018), semakin mudah layanan Samsat Keliling dalam memfasilitasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Temuan dari penelitian ini searah atau konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriyah (2021) yang menyatakan Samsat Keliling memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami dampak atau pengaruh pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Samsat Keliling terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam membayar pajak pada Kantor Samsat Kota Malang. Kesimpulannya antara lain:

1. Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Samsat Keliling memiliki pengaruh simultan terhadap kepuasan Wajib Pajak di Kantor Samsat Kota Malang.
2. Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak di Kantor Samsat Kota Malang.

3. Samsat Keliling memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak di Kantor Samsat Kota Malang.

Keterbatasan penelitian

1. Metode pengumpulan data yang dilakukan hanya dengan pengumpulan melalui kuesioner, sehingga belum dapat memberikan wawasan yang lebih rinci yang dapat diperoleh dari masing-masing variabel.
2. Jumlah responden yaitu 90 orang, yang masih belum cukup untuk merepresentasikan situasi sebenarnya.

Saran

1. Untuk meningkatkan akurasi data yang terkumpul, penelitian selanjutnya direkomendasikan agar memanfaatkan metode pengambilan data tambahan selain menggunakan kuesioner dapat dilakukan seperti observasi dan wawancara tatap muka.
2. Diinginkan bahwa peneliti selanjutnya akan mengambil sampel yang lebih besar untuk meningkatkan ketepatan data penelitian dan menambahkan beberapa faktor independen tambahan yang dapat mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak sehingga meningkatkan hasil optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah. L. A., & Susanti. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, *E-System* Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak". Jurnal Akuntansi Universitas Jember. Vol.18(2).
- Ali. M., Awaluddin. M., & Salam. A. 2019. "Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram". Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Vol 7(1), 1-12.
- Chindry, Retris Lasary. 2018. "Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". Universitas Muhammadiyah Diponegoro.
- Febriani. E., & Rahayu. N. I. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi". Jurnal Akuntansi dan Ekonomika. Vol 10(2), 149–158.
- Fitriyah. I. 2021. "Pengaruh Program Samsat Keliling dan Samsat Drive Thru Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Membayar PKB Roda Dua". Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan.
- Irkham. M., & Dewi. I. 2019. "Pengaruh Sanksi, Razia Lapangan, Program E-Samsat dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Brebes". JABKO: Jurnal Akuntansi dan Bisnis Kontemporer. Vol 1(2), 117-129.
- Kotler. P., & Keller. L. K. 2012. "*Marketing Management*" 14th. *Pearson Education*.
- Muhtar. S., Barkah. R., Alhadihaq. Y. M. 2023. "Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Samsat Keliling Wilayah Kabupaten Bandung 1 Rancaekek". Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial. Vol 10(6), 3080-3086.
- Rivai. N. L., Tahir. A., Asnawi. M. A. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Sepeda Motor) Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo". Jurnal Ilmiah manajemen dan Bisnis.
- Rohemah, Riskiyatur, Nurul. K., & Rahmawati. E. 2013. Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kabupaten Pamekasan. Jurnal Investasi. Vol 9(2), 137–46.
- Saryantoro. B., & Yan. K. 2020. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayanan Surabaya". Jurnal Baruan Horizon. Vol 3.(2).
- Sunny. R. A., & Eko. M. 2022. "Tinjauan Atas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Wonosobo". Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiwaha. Vol 2(1), 19-31.

- Supranto. J. 2006. "*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan Pangsa Pasar*". Jakarta, Rineka Cipta.
- Tjiptono. F., & Chandra. G. 2005. "*Service Quality Satisfaction*". Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 28 Tahun. 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah - <https://djpk.kemenkeu.go.id/attach/post-no-28-tahun-2009-tentang-pajak-daerah-dan-retribusi-daerah/UU-427-973>