

**PENGARUH PENERAPAN SAMSAT KELILING, SAMSAT CORNER
DAN DRIVE THRU TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KOTA BATAM**

***THE INFLUENCE OF APPLICATION OF SAMSAT PERIPHERY, SAMSAT
CORNER AND DRIVE THRU SERVICES ON TAXPAYER COMPLIANCE
IN PAYING MOTOR VEHICLE TAXES IN BATAM CITY***

Nunung Mutia¹, Firdaus Hamta²

¹(Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Riau Kepulauan)

²(Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Riau Kepulauan)

¹mutya15smb@gmail.com, ²firdaus.hamta@yahoo.co.id

Abstrak

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 kualitas data, meliputi: uji validitas, uji reliabilitas dan asumsi klasik. 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.

Kata Kunci: SAMSAT Keliling, SAMSAT Corner, Drive Thru, Kepatuhan Pajak

Abstract

This study aims to examine the effect of the implementation of mobile SAMSAT, SAMSAT corner and drive thru services on tax compliance in paying vehicle tax in Batam City. It is a quantitative research with questionnaires that have been distributed to 365 respondents. The data analysis technique used is data quality: including validity, reliability and classic assumptions. Multiple linear regression tests include t test and f test. The findings show that the mobile SAMSAT has a significant effect on motor vehicle taxpayers compliance, SAMSAT corner and drive thru services have no significant effect on motor vehicle taxpayer compliance. Simultaneously, the Mobile SAMSAT, SAMSAT corner and drive thru services do have a significant influence towards vehicle taxpayers compliance in Batam City.

Keywords: Mobile SAMSAT; SAMSAT Corner; Drive Thru; Tax Compliance.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak daerah yang dipungut oleh pemerintah provinsi melalui SAMSAT. Fungsi dari pajak ini merupakan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang pada akhirnya untuk pembiayaan pembangunan daerah di provinsi tersebut.

Pentingnya pajak ini maka pemerintah daerah harus memiliki strategi yang tepat untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (WP) PKB. Kepatuhan wajib pajak menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010) adalah suatu keadaan dimana WP memenuhi semua kewajiban

perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Memberikan kemudahan dalam pelayanan baik dari aspek letak pelayanan yang strategis, kemudahan mengakses maupun kecepatan pelayanan di SAMSAT merupakan hal sangat penting untuk mendongkrak kepatuhan PKB.

PKB dalam Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 21 Tahun 2018 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor.

SAMSAT Batam saat ini terus melakukan pengembangan pelayanan pelayanan baik modernisasi sistem teknologi informasi, mendekatkan diri ke masyarakat, penyederhanaan sistem dan prosedur pelayanan untuk mempermudah WP-PKB melakukan pembayaran pajak. Hal ini sebagai salah satu strategi meningkatkan kepatuhan masyarakat dan kepedulian masyarakat terhadap pajak daerah.

Salah satu kegiatan rutin untuk meningkatkan kepatuhan PKB yaitu melakukan kegiatan penegakan hukum dan sebagai langkah optimalisasi penerimaan PKB di Batam. Kegiatan ini berbentuk razia gabungan meliputi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BP2RD) Provinsi Kepulauan Riau, Kepolisian Daerah Kepulauan Riau dan Jasa Raharja.

Pentingnya kegiatan razia kendaraan bermotor, disamping meningkatkan kedisiplinan berkendaraan bermotor juga dapat meningkatkan kesadaran dan kewajiban atas PKB, sekaligus sebagai sosialisasi pemerintah agar WP patuh terhadap PKB untuk terhindar dari sanksi dan denda.

Hamta (2018) bahwa faktor yang dominan membentuk kepatuhan WP-KB di Batam kewajiban sebesar 62%, disusul sadar pajak 31%, kualitas pelayanan 3% dan sanksi denda 2%.

Hasil pelaksanaan razia relatif tingginya ditemukan ketidakpatuhan atau tunggakan WP baik dalam bentuk tunggakan PKB atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Secara general ketidakpatuhan PKB lebih kurang 52% di Provinsi Kepulauan Riau.

Kesuksesan SAMSAT Batam dalam pelayanan publik berhasil meraih beberapa kali Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan yang sangat tinggi dan sukses memperoleh kategori pelayanan prima. Hasil penelitian Hamta (2016) bahwa tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan SAMSAT di Batam Center sebesar 94.04%.

Langkah-langkah nyata yang dilakukan SAMSAT Batam untuk meningkatkan kepatuhan pajak dalam pendekatan pelayanan terhadap masyarakat, diantaranya: pelayanan SAMSAT keliling, SAMSAT corner dan pelayanan *drive thru*.

Langkah strategis tersebut bagian dari meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendekatkan diri kepada masyarakat khususnya WP-KB, sehingga WP-KB termotivasi melakukan pembayaran PKB. Hasil penelitian Hamta (2018) bahwa kepatuhan pajak kendaraan bermotor diantaranya karena faktor sosial, meliputi: kualitas pelayanan, keikhlasan, motivasi, kendala. Faktor yang mendorong tidak membayar pajak diantaranya karena sulit

menjangkau pelayanan SAMSAT akibat waktu dan kondisi geografis.

Maka penting untuk diketahui kontribusi SAMSAT keliling, SAMSAT corner dan pelayanan *drive thru* dalam meningkatkan kepatuhan PKB di Batam. Kontribusi SAMSAT corner dalam kepatuhan pajak, hasil penelitian Made, dkk (2017) bahwa SAMSAT corner, SAMSAT keliling, dan kepuasan WP berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil penelitian Wardani (2017) bahwa sistem SAMSAT *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP-KB.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah SAMSAT Keliling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Batam?
2. Apakah SAMSAT Corner berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Batam?
3. Apakah *drive thru* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Batam?
4. Apakah SAMSAT keliling, SAMSAT corner dan *drive thru* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Batam?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh SAMSAT keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Batam
2. Pengaruh SAMSAT Corner terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Batam.
3. Pengaruh *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Batam.
4. Pengaruh secara simultan SAMSAT keliling, SAMSAT Corner dan *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Batam.

TELAAH PUSTAKA

Kepatuhan Wajib Pajak

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

Indikator kepatuhan pajak menurut Wardani (2017) sebagai berikut: (1) memenuhi kewajiban pajak sesuai ketentuan yang berlaku; (2) membayar pajak tepat waktu; (3) wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayar pajak; (4) mengetahui jatuh tempo pembayaran.

SAMSAT Keliling

Made (2017) 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.

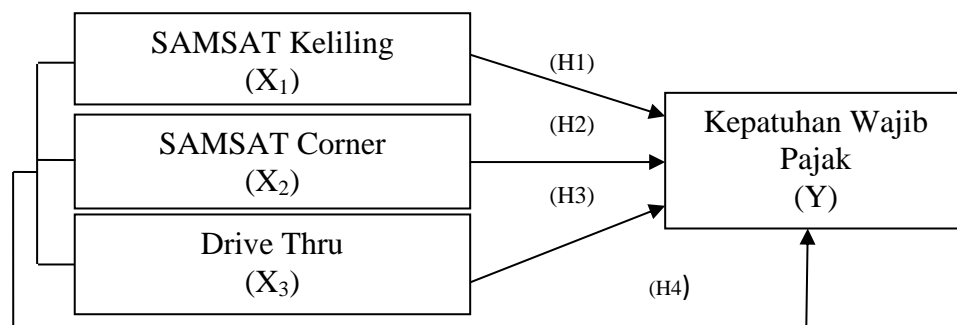
Indikator SAMSAT keliling menurut Rohemah (2013) adalah: (1) akses pajak; (2) fasilitas; (3) komplain center; (4) *website*.

SAMSAT Corner

Prianggono dalam Wardani (2017) SAMSAT corner adalah salah satu upaya untuk mempermudah masyarakat dalam hal pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ yang berada ditempat-tempat ramai seperti dipusat perbelanjaan dan supermarket. Fitrianti, dkk (2014) bahwa pelayanan SAMSAT *corner* mampu memberikan pelayanan yang tepat, cepat, efektif dan efisien kepada wajib pajak untuk melakukan kewajibannya.

Indikator SAMSAT corner menurut Wardani (2017) adalah: (1) cepat; (2) tepat; (3) efektif; (4) efisien.

Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir tersebut, maka penelitian ini menetapkan hipotesis sebagai berikut:

1) SAMSAT keliling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2) SAMSAT corner berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3) *drive thru* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

- 4) SAMSAT keliling, SAMSAT corner, pelayanan *drive thru* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kriteria pengujian yang digunakan (Dwi Priyatno, 2011) adalah:

- Jika $t\text{-hitung} \leq t\text{-tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Penulis menetapkan objek penelitian ini di Kota Batam dan terhadap WP-KB yang terdaftar di SAMSAT Batam Provinsi Kepulauan Riau.

Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif. Menurut Siregar (2016) penelitian kuantitatif mementingkan adanya variabel objek penelitian dan harus didefinisikan dalam bentuk operasional pada masing-masing variabel. Hubungan variabel penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif.

Populasi & Sampel

Sugiyono (2011) bahwa populasi adalah sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Penelitian ini menetapkan kategori dan karakteristik populasi sebagai berikut: (1) WP-KB terdaftar di SAMSAT Batam; (2) WP-KB berdomosili di Kota Batam; (3) WP-

KB telah menunaikan kewajiban PKB tahun berjalan; (4) WP-KB melakukan pembayaran dalam 3 (tiga bulan terakhir).

Jumlah populasi ditetapkan 4.216 WP-KB, berdasarkan rumus slovin dengan *error margin* 0,05 maka jumlah sampel penelitian ini sebanyak 365 responden.

Teknik Analisis Data

Tahapan analisis data penelitian, yaitu: (1) uji kualitas data: uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik; (2) analisis regresi berganda: uji koefisien determinasi, uji t dan uji f.

Sugiyono (2011) uji validitas merupakan ketepatan antara data yang terkumpul dan terjadi pada objek yang diteliti. Keputusan pengujian validitas: (1) nilai r tabel dengan $dk = n - 2$ dan taraf signifikansi 5%; (2) item pernyataan yang diteliti valid jika $r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$; (3) item pernyataan tidak valid jika $r_{\text{Hitung}} < r_{\text{Tabel}}$. Instrumen dinyatakan reliabel bila koefisien reliabilitas minimal 0,60 atau nilai $\alpha > 0,60$.

Hasil uji validitas pada instrumen terhadap 365 sampel dengan taraf signifikansi 5% diperoleh $r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$, maka dinyatakan valid. Hasil uji Instrumen dinyatakan reliabel karena koefisien reliabilitas $> 0,60$.

Hasil uji histogram membentuk gambar lonceng. Hasil uji P-P Plot titik-titik tersebar dan mengikuti garis diagonal maka instrumen dinyatakan normal. Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) berada sekitar 1 sampai 10 dan hasil nilai *tolerance value* lebih dari 0,10 maka tidak terdapat multikolinearitas.

PEMBAHASAN

Distribusi Responden

Karakteristik responden diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin terdiri dari laki-laki 40,8% dan wanita 59,2%.

b. Pekerjaan

Responden berdasarkan pekerjaan adalah Pegawai

Negeri Sipil (PNS) 4,7%, wirausaha 3,8%, karyawan Swasta 44,1%, Wiraswasta 9,0%, lainnya sebesar 38,4%.

c. Pendidikan

Responden berdasarkan pendidikan: SMP/ sederajat 4,9%, SMA/ sederajat 54,5%, D1-D3 6,3%, D4/S1 17,8%, S2 7,7%, lainnya sebesar 8,8%.

Uji Hipotesis

Tabel 1. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.540 ^a	.292	.286	5.47105

a. Predictors: (Constant), Drive Thru, SAMSAT Corner, SAMSAT Keliling (Sumber: Hasil Olah Data, SPSS 25)

Tabel 2. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

Tabel 3. Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.097	2.125		.046	.963
	SAMSAT Keliling	.332	.079	.329	4.207	.000
	SAMSAT Corner	.244	.113	.166	2.154	.032
	Drive Thru	.189	.124	.092	1.522	.129
1	Regression	4429.175	3	1476.392	49.324	.000 ^b
	Residual	10745.740	359	29.932		
	Total	15174.915	362			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak (Sumber: Hasil Olah Data, SPSS 25)

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak (Sumber: Hasil Olah Data, SPSS 25)

Berdasarkan hasil uji regresi berganda diketahui bahwa sebagai berikut:

1) Nilai signifikansi X_1 terhadap Y sebesar $0,000 < 0,005$, maka X_1 berpengaruh signifikan terhadap Y . Hasil perhitungan ini diinterpretasikan bahwa SAMSAT

keliling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di kota Batam. Maka Hipotesis pertama (H1) diterima.

Pengaruh signifikan SAMSAT keliling terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di kota Batam karena SAMSAT keliling cenderung tersebar dan berada di wilayah yang dekat dengan pemukiman masyarakat khususnya WP-KB, sehingga lebih mudah diakses oleh WP-KB. Hal ini meningkatkan minat dan lebih menghemat waktu bagi WP-KB dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. SAMSAT keliling masih dapat meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor melalui memperluas atau menambah jumlah armada bus (mobil) pelayanan untuk di lokasi pinggiran kota Batam.

- 2) Nilai signifikansi X_2 terhadap Y sebesar $0,032 > 0,005$, maka X_2 berpengaruh tidak signifikan terhadap Y . Diinterpretasikan bahwa SAMSAT corner berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di kota Batam, maka Hipotesis kedua (H2) ditolak.

Pengaruh tidak signifikan tersebut karena dalam perspektif WP-KB SAMSAT corner merupakan fasilitas pelayanan yang sudah ada sejak lama, dan letak yang umumnya berada di pusat-pusat kota seperti di Mall-mall dan relatif jauh dari pemukiman warga. SAMSAT corner masih dapat meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor jika diperluas. Namun pilihan ini kurang tepat, karena lebih efektif

dan efisien jika menambah pelayanan melalui SAMSAT keliling.

- 3) Nilai signifikansi X_3 terhadap Y sebesar $0,129 > 0,005$, maka X_3 berpengaruh tidak signifikan terhadap Y . Hal ini diinterpretasikan bahwa *drive thru* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di kota Batam, maka Hipotesis ketiga (H3) ditolak.

Pengaruh tidak signifikan karena pelayanan ini hanya terletak di SAMSAT Batam Center atau jauh dari pemukiman masyarakat Batam secara umum. *Drive thru* dapat meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor dengan membuka pelayanan titik-titik tertentu dan strategis, karena sistem pelayanan ini memiliki karakteristik dan keunggulan tersendiri dibandingkan pelayanan lain, seperti WP-KB tanpa harus turun atau keluar dari kendaraan bermotornya dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

- 4) Nilai signifikansi X_1 , X_2 , X_3 terhadap Y sebesar $0,000 < 0,005$, maka X_1 , X_2 dan X_3 berpengaruh signifikan terhadap Y . Maka SAMSAT keliling, SAMSAT corner dan *drive thru* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di kota Batam, maka Hipotesis keempat (H4) diterima.

Pengaruh signifikan tersebut karena ketiga fasilitas pelayanan ini secara umum lebih mudah dan mempercepat akses, karena terdistribusi di titik-titik tertentu yang strategis bagi WP-KB sehingga lebih efektif dan efisien

dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Ketiga variabel independen tersebut berkontribusi terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor sebesar 29,2% dan sisanya sebesar 71,8% dikontribusi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan maka penelitian ini disimpulkan sebagai berikut:

- 1) SAMSAT keliling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di kota Batam.
- 2) SAMSAT corner berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di kota Batam.
- 3) *Drive thru* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di kota Batam.
- 4) SAMSAT keliling, SAMSAT corner dan *drive thru* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di kota Batam.

Kontribusi variabel independen terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor sebesar 29,2% dan 71,8% dikontribusi oleh variabel lain.

REFERENSI

Fitranti, Dwi, Pramita, dkk. 2014 Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT Corner dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak (Studi pada SAMSAT Corner Kota Malang). Jurnal

Administrasi Publik (JAP), Vol 2, No 2, Hal. 374-380.

Hamta, Firdaus. 2016. Analisis Penerapan Data Mining dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Samsat Batam. DIMENSI, 1(3).

Hamta, Firdaus, Bahri, Putria, Rahma. 2018. Analisis Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Ditinjau dari Persepsi Wajib Pajak Roda Dua di Belakang Padang Batam. Measurement: Jurnal Akuntansi 12 (2).

Hamta, Firdaus. 2018. Faktor-Faktor Kepatuhan Pajak ditinjau dari Persepsi Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Batam). Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen) 5 (1), 50-57.

Ilhamsyah, Randi, dkk. 2016. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). Jurnal Perpajakan (JEJAK)| Vol. 8 No. 1.

Made, I, dkk. 2017. Pengaruh Program SAMSAT Corner, SAMSAT Keliling dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). e-jurnal S1 Ak.Vol: 8 No: 2.

Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 21 Tahun 2018 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan

- Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2018.
- Priyatno, Dwi. 2011, Buku Saku Analisis Statistik Data SPSS, Yogyakarta: MediaKom.
- Rahayu, Kurnia, Siti. 2010. Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal. Yogyakarta: Graha ilmu.
- 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.
- Siregar, S. 2016. Statistika Deskriptif untuk Penelitian. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Method). Bandung: R&D Alfabeta.
- Wardani, Kusuma, Dewi, dkk. 2017. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Program SAMSAT Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Akuntansi Dewantara Vol. 1 No. 2.