



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN, DAN
PEMBAYARAN SAMSAT VIA ONLINE TERHADAP
KETAATAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN
(STUDI PEMILIK KENDARAAN BERMOTOR DI DKI
JAKARTA)**

SKRIPSI
Aldi Rahman Hakim
1602015020

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
JAKARTA
2022**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN, DAN
PEMBAYARAN SAMSAT VIA ONLINE TERHADAP
KETAATAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN
(STUDI PEMILIK KENDARAAN BERMOTOR DI DKI
JAKARTA)**

SKRIPSI
Aldi Rahman Hakim
1602015020

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
JAKARTA
2022**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul "Pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran, dan pembayaran sumsat via online terhadap ketaatan membayar pajak kendaraan (studi kasus pemilik kendaraan di DKI Jakarta" merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencatumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau Sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Prof Dr Hamka atau perguruan tinggi lainnya. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan Universitas Prof Dr HAMKA

Jakarta, 23 Juli 2022

Yang Menyatakan,



(Aldi Rahman Hakim)

NIM 1602015020

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN, DAN PEMBAYARAN SAMSAT VIA ONLINE TERHADAP KETAATAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN (STUDI PEMILIK KENDARAAN BERMOTOR DI DKI JAKARTA)

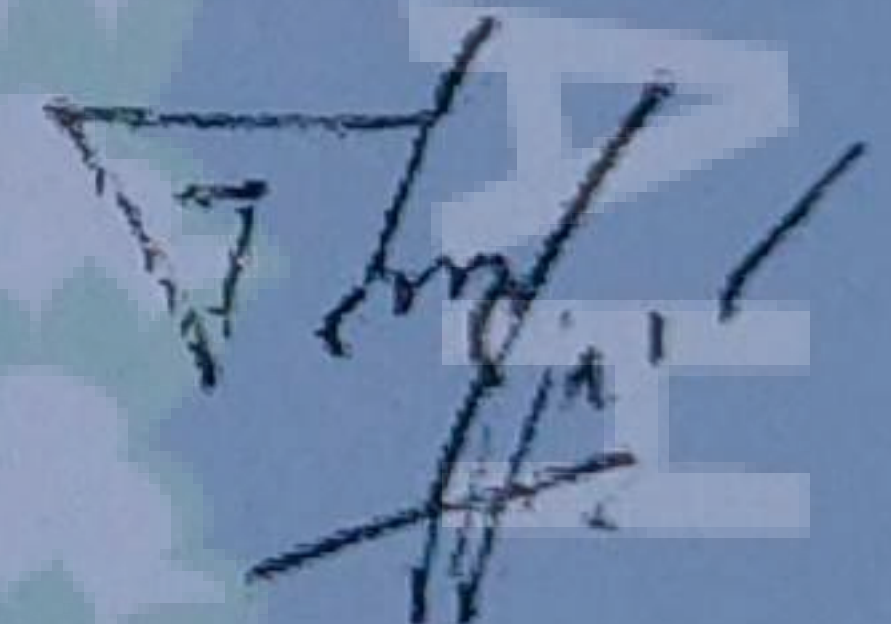
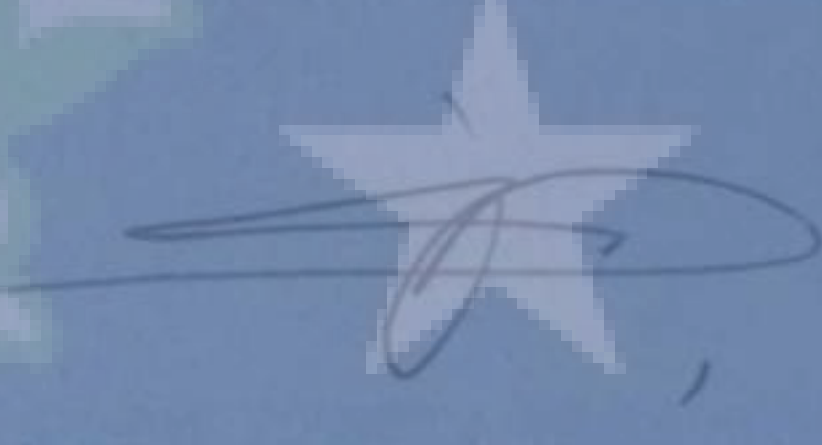
NAMA : ALDI RAHMAN HAKIM

NIM : 1602015020

PROGRAM STUDI : AKUNTANSI

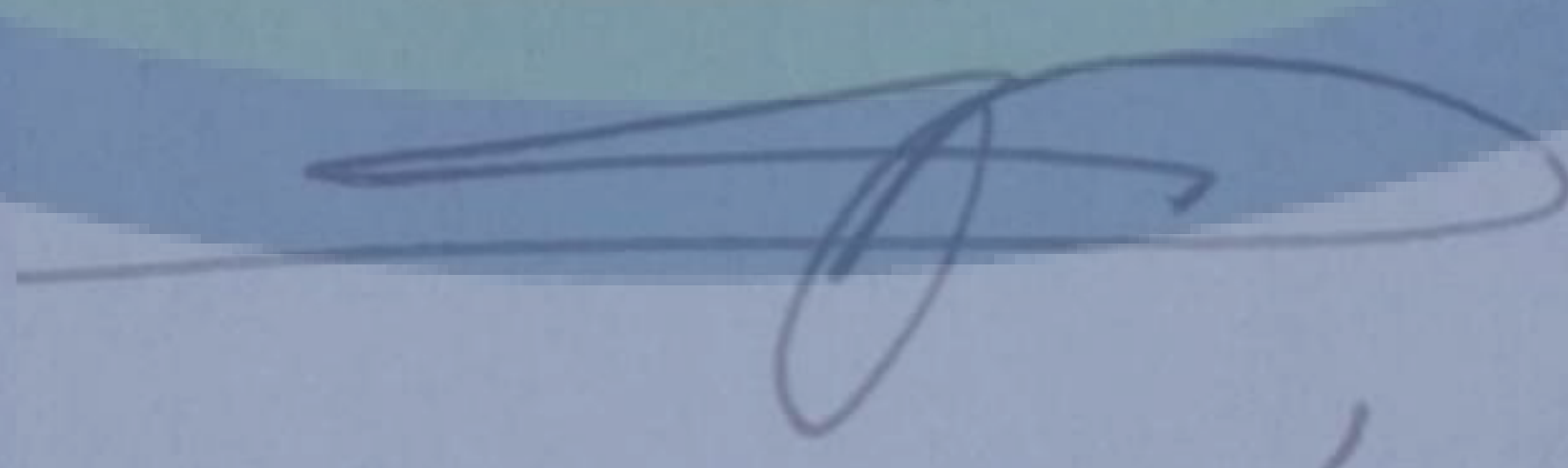
TAHUN AKADEMIK : 2021/2022

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan dalam ujian skripsi:

Pembimbing I	Ahmad Sonjaya, S.E., M.Si.	
Pembimbing II	Meita Larasati, S.Pd., M.Sc.	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.


Meita Larasati, S.Pd., M.Sc.

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN, DAN
PEMBAYARAN SAMSAT VIA ONLINE TERHADAP KETAATAN
MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN (STUDI PEMILIK KENDARAAN
BERMOTOR DI DKI JAKARTA)**

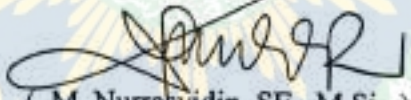
Yang disusun oleh:
Aldi Rahman Hakim
1602015020

Telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian kesarjanaan strata satu
(S1) Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Prof. DR. HAMKA
Pada tanggal : 29 Juli 2022

Tim Penguji
Ketua, merangkap anggota :


(Dr. Zulpahmi ., M.Si.)


Sekretaris, merangkap anggota :


(M. Nurrasyidin, SE., M.Si.)
Anggota :


(Meita Larasati, S.Pd., M.Sc.)
Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Prof. DR. HAMKA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Prof. DR. HAMKA


Meita Larasati, S.Pd., M.Sc.


Dr. Zulpahmi, M.Si.

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aldi Rahman Hakim
NIM : 1602015020
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN, DAN PEMBAYARAN SAMSAT VIA ONLINE TERHADAP KETAATAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN (STUDI PEMILIK KENDARAAN BERMOTOR DI DKI JAKARTA)”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksektif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 16 Desember
2022
Yang Menyatakan


(Aldi Rahman Hakim)

ABSTRAK

Aldi Rahman Hakim (1602015020)
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN, DAN PEMBAYARAN SAMSAT VIA ONLINE TERHADAP KETAATAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN (STUDI PEMILIK KENDARAAN BERMOTOR DI DKI JAKARTA)

Skripsi, Program Strata satu Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2022. Jakarta.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Pembayaran Samsat Via *Online*, dan Ketaatan Membayar Pajak Kendaraan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan pembayaran samsat via *online* terhadap ketaatan membayar pajak kendaraan pemilik kendaraan bermotor di DKI Jakarta. Variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan pembayaran samsat via *online* sebagai variabel bebas dan ketaatan membayar pajak kendaraan sebagai variabel terikat pada pemilik kendaraan bermotor di DKI Jakarta. Populasi pada penelitian ini adalah pemilik kendaraan bermotor di DKI Jakarta. Data penelitian ini bersifat primer yang dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner. Dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan pengolahan dan analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap ketaatan membayar pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap ketaatan membayar pajak kendaraan bermotor, pembayaran samsat via *online* berpengaruh signifikan terhadap ketaatan membayar pajak kendaraan. Secara simultan kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan pembayaran samsat via *online* terhadap ketaatan membayar pajak kendaraan pada pemilik kendaraan bermotor di DKI Jakarta.

ABSTRACT

Aldi Rahman Hakim (1602015020)

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, AWARENESS, AND SAMSAT PAYMENT VIA ONLINE ON VEHICLE TAX OBLIGATIONS (STUDY OF MOTOR VEHICLE OWNERS IN DKI JAKARTA)

The Thesis of Bachelor Degree Program. Accounting Major. Economical and Bisnis Faculty of Muhammadiyah University Prof. DR. HAMKA. 2021. Jakarta.

Keywords: Quality of Service, Taxpayer Awareness, Payment of Samsat Via Online, and Obedience to Paying Vehicle Taxes.

This study aims to determine the effect of service quality, taxpayer awareness, and online Samsat payments on obedience to paying vehicle taxes for motorized vehicle owners in DKI Jakarta. The variables studied were service quality, taxpayer awareness, and online Samsat payments as independent variables and obedience to paying vehicle taxes as a dependent variable on motorized vehicle owners in DKI Jakarta. The population in this study are motor vehicle owners in DKI Jakarta. This research data is primary and collected by distributing questionnaires. With a sample of 100 respondents. Sampling was done by purposive sampling technique. Data collection techniques using data processing and analysis include validity test, reliability test, multiple linear regression analysis, classical assumption test, correlation coefficient test, coefficient of determination test and hypothesis testing.

The results of this study indicate that service quality has a significant effect on obedience to paying motor vehicle taxes, taxpayer awareness has no significant effect on obedience to paying motor vehicle taxes, online samsat payments have a significant effect on obedience in paying vehicle taxes. Simultaneously the quality of service, taxpayer awareness, and online Samsat payments towards obedience to paying vehicle taxes for motorized vehicle owners in DKI Jakarta.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai persyaratan perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof DR HAMKA dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran, dan Pembayaran Samsat Via Online Terhadap Ketaatan Membayar Pajak Kendaraan (Studi Pemilik Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta)” Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan. Hal ini dikarenakan terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang ada pada diri penulis. Namun demikian, dalam menyusun Skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikannya dengan baik.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih atas bantuan dari berbagai pihak yang sangat berperan dalam proses penyusunan Skripsi ini. Oleh karena itu, dengan rasa penuh hormat, tulus, dan ikhlas penulis haturkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Gunawan Suryoputro, M. Hum., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
2. Bapak Dr. Zulpahmi, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
3. Bapak Sumardi, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
4. Bapak Nurrasyidin, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
5. Bapak Edi Setiawan, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan III dan IV Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
6. Ibu Meita Larasati, S.Pd., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

7. Bapak Ahmad Sonjaya, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
8. Ibu Meita Larasati, S.Pd., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing II Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
9. Orang tua, dan kakak saya yang selalu memberikan semangat untuk menyusun laporan ini.

Akhir kata, semoga penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca dalam penggunaannya walaupun penulisan Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Atas berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah berkenan untuk memberikan bantuan dan dukungan baik moral maupun materil penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Jakarta, Agustus 2022
Penulis

Aldi Rahman Hakim

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan.....	7
1.2.1 <i>Identifikasi Masalah</i>	7
1.2.2 <i>Pembatasan Masalah</i>	7
1.2.3 <i>Perumusan Masalah</i>	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Gambaran Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Telaah Pustaka.....	38
2.2.1 <i>Pajak</i>	38
2.2.2 <i>Pajak Kendaraan Bermotor</i>	39
2.2.3 <i>Sistem Manunggal Satu Atap (Samsat)</i>	40
2.2.4 <i>Ketaatan Wajib Pajak</i>	41
2.2.5 <i>Kualitas Pelayanan</i>	44

2.2.6	<i>Kesadaran Wajib Pajak</i>	45
2.2.7	<i>Pembayaran Samsat Via Online (E-Samsat)</i>	47
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	49
2.3.1	<i>Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Via Online terhadap Ketaatan Membayar Pajak Kendaraan</i>	49
2.3.2	<i>Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Ketaatan Membayar Pajak Kendaraan</i>	51
2.3.3	<i>Pengaruh Pembayaran Samsat Via Online terhadap Ketaatan Membayar Pajak Kendaraan</i>	52
2.4	Rumusan Hipotesis.....	55
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Metode Penelitian.....	56
3.2	Operasionalisasi Variabel.....	56
3.3	Populasi dan Sampel	58
3.3.1	<i>Populasi</i>	58
3.3.2	<i>Sampel</i>	59
3.4	Teknik Pengumpulan Data	60
3.4.1	<i>Tempat dan Waktu Penelitian</i>	60
3.4.2	<i>Tempat Pengumpulan Data</i>	60
3.5	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	61
3.5.1	<i>Uji Kualitas Data</i>	61
3.5.2	<i>Analisis Akuntansi</i>	62
3.5.3	<i>Analisis Statistik Deskriptif</i>	62
3.5.4	<i>Analisis Regresi Linear Berganda</i>	63
3.5.5	<i>Uji Asumsi Klasik</i>	63
3.5.6	<i>Analisis Koefisien Korelasi</i>	67
3.5.7	<i>Analisis Koefisien Determinasi dan Adjusted R Square (R²)</i>	68
3.5.8	<i>Uji Hipotesis</i>	69
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	71
4.1.1	<i>Deskripsi Data</i>	71

4.1.2	<i>Data Deskriptif Responden</i>	71
4.2	Hasil Pengolahan Data Dan Interpretasi	72
4.2.1	<i>Hasil Uji Kualitas Data</i>	72
4.2.2	<i>Analisis Akuntansi</i>	76
4.2.3	<i>Analisis Statistik Deskriptif</i>	86
4.2.4	<i>Analisis Regresi Linier Berganda</i>	88
4.2.5	<i>Uji Asumsi Klasik</i>	89
4.2.6	<i>Analisis Koefisien Korelasi</i>	94
4.2.7	<i>Analisis Koefisien Determinasi (R^2) dan Adjusted R Squared</i>	97
4.2.8	<i>Uji Hipotesis</i>	98
4.3	Pembahasan	100
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	105
5.2	Saran	106
DAFTAR PUSTAKA		109

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	24
2.	Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	57
3.	Tabel 3.2 Bobot Nilai Penggunaan Skala <i>Likert</i>	61
4.	Tabel 3.3 Kriteria Persentase Tanggapan Responden.....	63
5.	Tabel 4.1 Tingkat Pengiriman dan Pengembalian Kuisisioner	71
6.	Tabel 4.2 Kepemilikan Kendaraan.....	72
7.	Tabel 4.3 Jenis Kelamin.....	72
8.	Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	73
9.	Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran.....	73
10.	Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Pembayaran Samsat via Online.....	74
11.	Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Ketaatan Membayar Pajak Kendaraan	74
12.	Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	75
13.	Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kesadaran	75
14.	Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pembayaran Samsat via <i>Online</i> ..	76
15.	Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ketaatan Membayar Pajak Kendaraan	76
16.	Tabel 4.12 Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Ketaatan Membayar Pajak Kendaraan (Y).....	77
17.	Tabel 4.13 Kesadaran Wajib Pajak (X_2) terhadap Ketaatan Membayar Pajak Kendaraan (Y).....	80
18.	Tabel 4.14 Pembayaran Samsat via <i>Online</i> (X_3) terhadap Ketaatan Membayar Pajak Kendaraan (Y).....	83
19.	Tabel 4.15 <i>Descriptive Statistic</i>	87
20.	Tabel 4.16 Hasil Pengolahan Data Regresi Linier Berganda.....	88
21.	Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas	90
22.	Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinieritas	91

23. Tabel 4.19 Hasil Uji Autokorelasi	93
24. Tabel 4.20 Koefisien Korelasi Parsial Antara Kualitas Pelayanan dan Ketaatan Membayar Pajak Kendaraan	94
25. Tabel 4.21 Koefisien Korelasi Parsial Antara Kesadaran Wajib Pajak dan Ketaatan Membayar Pajak Kendaraan	95
26. Tabel 4.22 Koefisien Korelasi Parsial Antara Pembayaran Samsat Via Online dan Ketaatan Membayar Pajak Kendaraan	96
27. Tabel 4.23 Uji Koefisien Korelasi Berganda	96
28. Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi	97
29. Tabel 4.25 Hasil Uji t Signifikansi	98
30. Tabel 4.26 Hasil Uji Statistik F	100

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Gambar 1.1 Data Penjualan Kendaraan Bermotor di Indonesia.....	2
2.	Gambar 1.2 Persentase Peningkatan Realisasi Terhadap Rencana Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor DKI Jakarta.....	3
3.	Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran Teoritis	54
4.	Gambar 4.1 Grafik Normal P-P Plot.....	90
5.	Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	92

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Lampiran	Halaman
1.	Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	1/33
2.	Lampiran 2: Tabulasi Data Kuesioner	4/33
3.	Lampiran 3: Hasil Output SPSS	16/33
4.	Lampiran 4: Tabel r	26/33
5.	Lampiran 5: Tabel t.....	27/33
6.	Lampiran 6: Tabel F.....	28/33
7.	Lampiran 7: Surat Tugas	29/33
8.	Lampiran 8: Formulir Pengajuan Judul Skripsi	30/33
9.	Lampiran 9: Formulir Pengajuan Persetujuan Judul Skripsi	31/33
10.	Lampiran 10: Catatan Konsultasi Dosen Pembimbing I.....	32/33
11.	Lampiran 11: Catatan Konsultasi Dosen Pembimbing II	33/33

BAB I

PENDAHULUAN

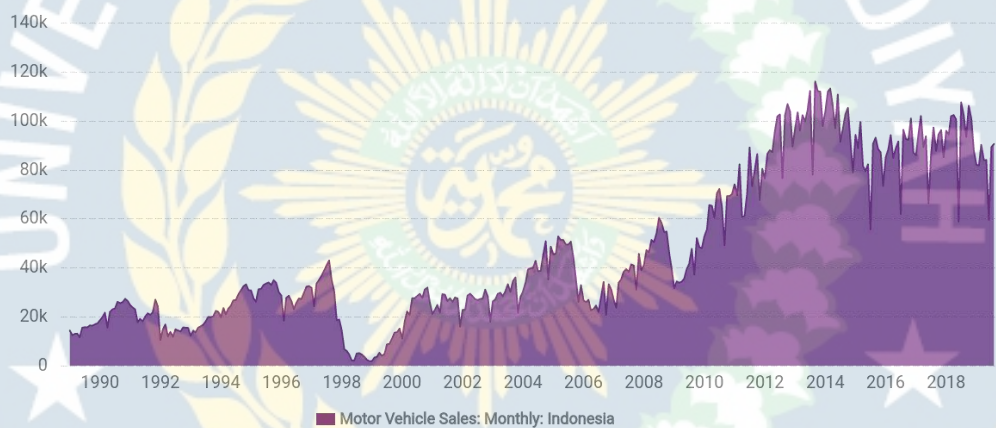
1.1 Latar Belakang

Seperti halnya negara-negara lain di dunia, Indonesia saat ini tengah melaksanakan pembangunan di berbagai bidang, baik fisik maupun nonfisik. Pembangunan yang menyeluruh dapat terealisasi bila sejalan dengan pemenuhan aspek-aspek, salah satunya adalah penyediaan dana yang bersumber dari dalam ataupun luar negeri. Sumber dana pembangunan dalam negeri berasal dari penerimaan migas dan nonmigas. Adapun pendanaan dari nonmigas yang meliputi penerimaan pajak dan bukan pajak. Sebagai sumber utama pendapatan negara, perpajakan menjadi sektor yang memerlukan atensi berlebih dari pemerintah. Apabila penerimaan pajak ditingkatkan pencapaiannya, kemantapan dan kestabilan pendapatan negara dapat terjaga sehingga terlaksananya penyaluran kembali berupa program bantuan dan pengembangan mutu fasilitas kepada rakyat.

DKI Jakarta merupakan daerah dengan jumlah penduduk terpadat di Indonesia. Makin bertambahnya jumlah penduduk di DKI Jakarta dari tahun ke tahun akan meningkatkan mobilitas penduduknya dalam beraktivitas, terutama jika berkaitan dengan pekerjaan. Bersama dengan melambungnya mobilitas tersebut, secara langsung juga akan menaikkan kuantitas sarana transportasi sebagai upaya penunjang agar tidak terjadi friksi di antara kebutuhan masyarakat dan akomodasi pemerintah. Meskipun demikian, pengembangan sarana transportasi yang dilakukan pemerintah juga selaras dengan masyarakat yang

lebih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi. Jika memiliki suasana kemajuan teknologi pada era sekarang, maka tidak mengherankan bila kehadiran kendaraan bermotor turut membeludak.

Transaksi kendaraan bermotor di Indonesia dilaporkan naik 489 satuan pada Oktober 2020 melebihi bulan sebelumnya, September, yang menyentuh angka sebanyak 48,554 satuan, mengutip dari *CEIC Data*. Rata-rata penjualan kendaraan bermotor bulanan adalah 33,664 satuan yang dihitung dari tahun 1989 sampai 2020 dengan pencapaian angka terbesar berada pada tahun 2013 sebanyak 115,979 satuan.

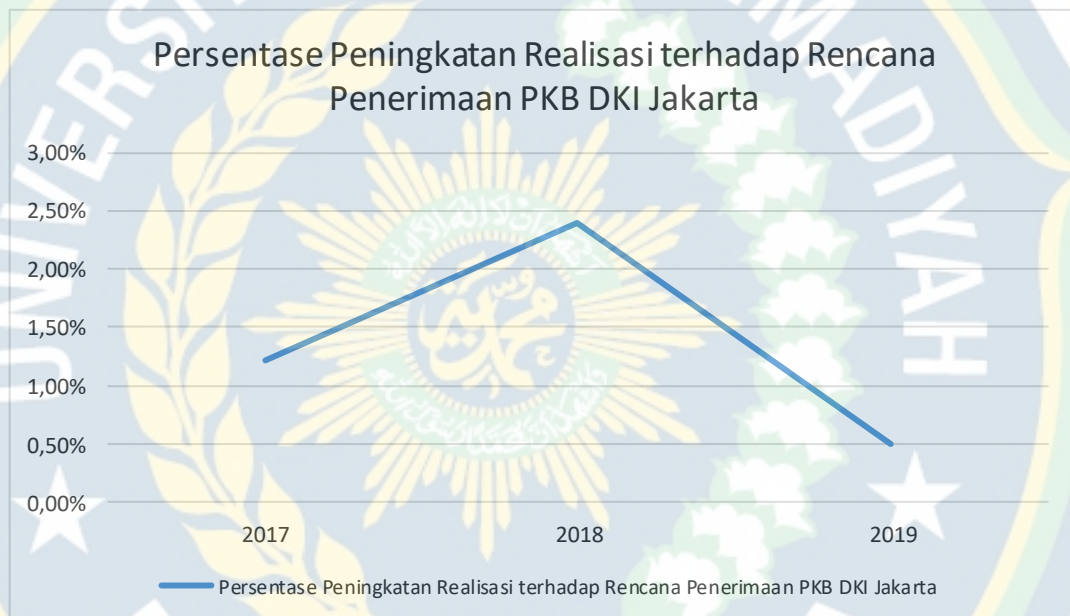


Gambar 1.1

Data Penjualan Kendaraan Bermotor di Indonesia

Peningkatan kuantitas penggunaan kendaraan bermotor menjadi harapan bagi pemerintah sebagai sumber perpajakan. Dalam hal ini adalah Pajak Kendaraan Bermotor yang masuk ke dalam kelompok pajak daerah. Menurut Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pajak Kendaraan Bermotor, yakni “Semua orang atau badan yang memiliki kendaraan bermotor wajib dikenakan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor tersebut”.

Berdasarkan Data Rencana dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor DKI Jakarta selama tiga tahun terakhir yang dirilis oleh *Jakarta Open Data*, terjadi peningkatan Rencana Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor setiap tahunnya. Di samping itu, angka Realisasi juga mampu melebihi Rencana Penerimaan dengan persentase terbesar ada pada tahun 2018, yakni 2,39%. Kemudian Realisasi tahun 2017 sebesar 1,21% dan terakhir tahun 2019 sebesar 0,50%.



Gambar 1.2

**Persentase Peningkatan Realisasi terhadap Rencana Penerimaan Pajak
Kendaraan Bermotor DKI Jakarta**

Berkenaan dengan pengoptimalan pendapatan negara melalui sumber perpajakan, terutama Pajak Kendaraan Bermotor, pemerintah memberlakukan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau yang lebih dikenal sebagai samsat, yaitu “Serangkaian sistem yang menyelenggarakan registrasi dan

identifikasi kendaraan bermotor (regident ranmor), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Pembayaran Sumbangan Wajib dan Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ)”, mengacu pada definisi berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015.

Salah satu bentuk implementasi kebijakan yang dilakukan pemerintah adalah dengan memanfaatkan kemajuan Teknologi Informasi (TI) ke dalam pelayanan samsat. Gagasan memberikan pelayanan berbasis sistem elektronik dianggap lebih efektif dan efisien karena adanya transparansi serta nilai praktis di mana petugas samsat tidak perlu bertatap muka langsung dengan wajib pajak yang memungkinkan terjadinya pungutan liar ataupun tindakan koruptif lainnya.

E-samsat (electronic samsat) merupakan bentuk inovasi pemerintah dalam memberikan pelayanan perpajakan alternatif melalui akses daring. Melalui *e-samsat*, pemerintah berharap ketaatan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor akan lebih maksimal agar terpenuhinya hakikat kepentingan pajak sebagai salah satu sumber utama pendapatan negara. Harapan tersebut mulai terwujud sedikit demi sedikit seperti yang terlihat dalam wawancara Kepala Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Bogor, Ade Sukalsah, pada hari Senin 3 Agustus 2020. Beliau menuturkan bahwa kuantitas pemakaian *e-samsat* terutama selama pandemi naik signifikan mulai Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) bulan Maret-April 2020.

Sebelum penerapan PSBB, jumlah penggunaan *e-samsat* ada sekitar 3.000 transaksi dalam sebulan. Sedangkan pada bulan Mei tercatat 4.707 transaksi dan bulan Juni 5.666 transaksi. Dapat disimpulkan bahwa kehadiran *e-samsat* di

tengah pandemi sangat membantu wajib pajak untuk tetap mengurus perpajakan tanpa melanggar protokol kesehatan.

Meskipun demikian, ada faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam mempraktikkan samsat via *online* secara utuh dan menyeluruh. Kualitas pelayanan menjadi salah satunya. Menurut Azizah (2018) dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, pemerintah dituntut untuk memperhatikan perilaku wajib pajak terhadap penerapan *e-samsat*. Hal ini dikarenakan *e-samsat* masuk ke dalam bagian dari kemajuan telekomunikasi sehingga tidak semua kalangan masyarakat (wajib pajak) terbiasa dengan perangkat digital.

Untuk itu, sosialisasi mengenai mekanisme dan manfaat samsat via *online* memiliki peran penting sebagai upaya menyebarluaskan pengetahuan dari pemerintah. Berkenaan dengan usaha menanamkan pengetahuan perpajakan melalui *e-samsat*, maka ada keterkaitannya dengan kesadaran wajib pajak. Menurut Wardani dan Rumiya (2017) kesadaran wajib pajak adalah “Keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain”.

Uraian penelitian tersebut perlu dikuatkan dengan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan, kesadaran dan pembayaran samsat via online terhadap pelaku wajib pajak serta adakah hubungan ketiganya secara simultan dan signifikan terhadap ketaatan pembayaran pajak kendaraan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Danarsi dkk. (2017), Awaluddin dan Tamburaka (2017), Yuniati dkk. (2019), Widiastini dan Supadmi (2020), Sukesi dan Yunaidah (2020), Susanto dan Arfamaini (2021), Kotami dan Merkusiwati (2021), Mulyana dan Surahman (2021), Yuliansyah (2022), Fauzian dkk. (2022)

menyatakan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketaatan pembayaran pajak kendaraan. Namun Putra (2021), Wijayatiningsih dkk. (2021), Hidayat dan Maulana (2022), Congda dan Setyarini (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketaatan pembayaran pajak kendaraan.

Sedangkan pada kesadaran wajib pajak menurut penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Danarsi dkk. (2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketaatan pembayaran pajak kendaraan. Namun berbeda dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Wardani dan Rumiayatun (2017), Susanti (2018), Aswati dkk. (2018), Yanti dkk. (2019), Yuninati dkk. (2019), Widiastini dan Supadmi (2020), Winasari (2020), Rubiansah dkk. (2020), Susanto dan Arfamaini (2021), Anto dkk. (2021), Hidayat dan Maulana (2022), Yuliansyah (2022) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketaatan pembayaran pajak kendaraan.

Hasil penelitian sebelumnya pada variabel pembayaran samsat via online (E-samsat) yang dilakukan oleh Xin (2017), Winasari (2020), Apriyani dan Nuryati (2020), Rubiansah dkk. (2020), Kotami dan Merkusiwati (2021), Congda dan Setyarini (2022) yang menyatakan bahwa pembayaran samsat via online berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketaatan pembayaran pajak kendaraan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2018) yang menyatakan bahwa pembayaran samsat via online tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketaatan pembayaran pajak kendaraan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka peneliti berminat mengkaji tentang “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran, dan Pembayaran Samsat Via *Online* terhadap Ketaatan Membayar Pajak Kendaraan**”.

1.2 Permasalahan

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan samsat via *online* berpengaruh terhadap ketaatan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap ketaatan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor?
3. Apakah pembayaran samsat via *online* berpengaruh terhadap ketaatan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor?

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berkenaan dengan permasalahan yang telah teridentifikasi, terdapat tiga variabel independen atau variabel bebas yakni Kualitas Pelayanan, Kesadaran, dan Pembayaran Samsat Via *Online* (X); serta Ketaatan Membayar Pajak Kendaraan (Y) sebagai variabel dependen atau variabel terikat. Sementara itu, terpilih Objek dan Tahun Penelitian agar lingkup bahasan lebih menyempit dan optimum, yaitu wajib pajak kendaraan bermotor di DKI Jakarta pada tahun 2020.

1.2.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan gagasan-gagasan yang telah dipaparkan pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut: “Bagaimanakah Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran, dan Pembayaran Samsat Via *Online* terhadap Ketaatan Membayar Pajak Kendaraan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk memperoleh bukti empiris bahwa kualitas pelayanan samsat via *online* berpengaruh terhadap ketaatan wajib pajak dalam membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta.
2. Untuk memperoleh bukti empiris bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap ketaatan wajib pajak dalam membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta.
3. Untuk memperoleh bukti empiris bahwa pembayaran samsat via *online* berpengaruh terhadap ketaatan wajib pajak dalam membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Dunia Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan mengembangkan wawasan mengenai penerapan samsat via *online* di DKI Jakarta beserta ketaatan wajib pajak dalam membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor yang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagaimana yang telah diuraikan, yaitu kualitas pelayanan, kesadaran perpajakan, dan

penerapan kebijakan samsat via *online* itu sendiri. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi rekan-rekan peneliti lainnya yang memiliki pokok bahasan serupa.

2. Manfaat praktis

Bagi pemerintah DKI Jakarta khususnya ketiga instansi yang berkaitan langsung dengan pengoperasian samsat via *online* (Dirlantas Polda, Dispenda, dan PT Jasa Raharja), penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan evaluasi kebijakan-kebijakan yang telah ada dan landasan untuk menjustifikasi langkah-langkah ke depannya. Bagi wajib pajak, penelitian ini dapat dijadikan sebagai media penambah pengetahuan dan pemahaman mengenai perpajakan terutama perihal sistem *electronic* samsat (*e-samsat*), sehingga ketaatan wajib pajak dalam melaporkan dan membayarkan pajaknya dapat lebih meningkat lagi kualitas dan kuantitasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anto, L. O., Husin, Hamid, W., & Bulan, N. L. (2021). Taxpayer Awareness, Tax Knowledge, Tax Sanctions, Public Service Account Ability and Taxpayer Compliance. *Journal Growing Science*, 7, 49-58.
- 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. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 3(1), 27-39.
- Awaluddin, I., & Tamburaka, S. (2017). The Effect of Service Quality and Taxpayer Satisfaction on Compliance Payment Tax Motor Vehicles at Office One Roof System in Kendari. *The International Journal of Engineering and Science*, 6(1), 25-34.
- Carolina, V., & Fortunata, R. (2018). Tax Fairness Perception and Tax Compliance. *Jurnal InFestasi*, 9(1), 1-8.
- Congda, L., & Setyarini, Y. (2022). The Effect of E-Samsat Implementation, Tax Knowledge, Service Quality, and Tax Sanctions on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in East Surabaya. *Journal Accounting and Finance Studies*, 2(2), 17-36.
- Danarsi, Nurlaela, S., & Subroto, H. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Mobil Dengan Diberlakukannya Pajak Progresif di Kota Surakarta. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 18(1), 45-55.
- Fitria, D. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Applied Business and Economic*, 4(1), 30-44.

- Fuzian, R., Betha, M., Ardiansyah, R., Ibadurrahman, A. R., Ramadhan, R. P., & Hidayat, R. (2022). Effect of Understanding of Taxpayers and Samsat Services with Sambara Application on Compliance with Cimahi City Motor Vehicle Taxpayers. *Journal Central Asia and the Caucasus*, 23(1), 1-11.
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, I., & Maulana, L. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Tangerang. *Bongaya Journal for Research in Accounting*, 5(1), 11-35.
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G., & Dewantara, R. Y. (2018). 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*, 8(1), 1-9.
- Kotami, N. K., & Merkusiwati, N. K. (2021). Taxation Knowledge, Quality of Service, Compliance Fees, and E-OAS (One-Stop Administration Services) on Taxpayer Compliance (Empirical Study on Vehicle Tax). *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 5(4), 595-599.
- Mulyana, E., & Surahman. (2021). Services and Tax Administration Easy to the Compliance Level of Motor Vehicles Taxpayers in Pandeglang Regency. *Scientific Journal of Management*, 9(2), 672-681.

- Rubiansah, M. R., Damayanti, R., Aflhat, M., Nabil, M. F., & Arnan, S. G. (2020). The Influence of Covid-19 Pandemic in E-Samsat Service (Sambara) and the Taxpayer Awareness to the Vehicle Taxpayer Compliance (Case Study at Cimahi City) Period of January - June 2020. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt*, 17(4), 2952-2958.
- Siahaan, M. P. (2017). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukei, & Yunaidah, I. (2020). The Effect of Tax Socialization, Superior Service, and Service Quality on Taxpayers' Satisfaction and Compliance. *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*, 22(3), 347-359.
- Sunyoto, D. (2020). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Susanto, A. K., & Arfamaini, R. (2021). The Influence of Tax Knowledge, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions and Service Quality on Taxpayer Compliance in Paying Motor Vehicle Taxes (Study on Taxpayers at the Joint Office of Samsat in North Surabaya). *Jurnal Ilmu dan Pendidikan Ekonomi-Sosial*, 5(1), 12-33.
- Tawas, V. B., Poputra, A. T., & Lambey, R. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal EMBA*, 4(4), 912-921.
- Wardani, D. K., & Asis, M. R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program SAMSAT Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Dewantara*, 1(2), 106-116.

- Wardani, D. K., & Rumiyaun. (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*, 5(1), 15-24.
- Widiastini, N. P., & Supadmi, N. L. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(7), 1645-1657.
- Wijayatiningsih, H. P., Pakasi, U., & Sardjijo. (2021). An Analysis of Service Quality at The Samsat Office of Nabire Regency, Papua Province, Indonesia. *Journal Pinisi Discretion Review*, 5(1), 155-168.
- Winasari, A. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, dan Sistem E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1), 11-19.
- Xin, M. K., Khai, K. G., Fong, L. S., & Chen, N. H. (2017). Factors Affecting Individual Taxpayers Compliance in Malaysian Tax Filling System. *The International Journal of Business & Management*, 3(9), 339.
- Yanti, Maemunah, M., & Adha, R. (2019). The Impact of Tax Awareness and Taxation Sanctions on the Motor Vehicles Tax Compliance (Case Study on SAMSAT Karawang Regency's, West Java). *European Exploratory Scientific Journal*, 3(2), 1-8.
- Yuliansyah, R. D. (2022). Pengaruh Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal PUSDANSI*, 2(2), 1-11.
- Yunianti, L. N., Putri, N. K., Sudiby, Y. A., & Rafinda, A. (2019). The Influence of Awareness, Moral Obligations, Tax Access, Service Quality and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance in Paying Motor Vehicle Tax. *Journal of Accounting and Strategic Finance*, 2(1), 1-13.