

Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Jember

¹| Deasy Brilliana Novita Sari, ²| Diyah Probowulan, ³| Rendy Mirwan Aspirandi

Program Studi Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Jember,
Jawa Timur, Indonesia

e-mail: ¹| deasy.brilliana22@gmail.com, ²| diyah768@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Jember). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Program SAMSAT Corner, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa observasi, wawancara dan kuesioner terhadap 100 responden dengan teknik sampling incidental, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas, dan uji reliabilitas), analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), dan uji hipotesis (uji

t, koefisien determinasi). Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel Program SAMSAT Corner, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak, semuanya berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Dari uji t diperoleh hasil Program SAMSAT Corner, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak, semuanya berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Kata kunci: program SAMSAT *corner*, SAMSAT keliling, kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Abstract

This research was conducted on Motor Vehicle Taxpayers (Empirical Study on the One-Roof One-Roof Administration System (SAMSAT) Jember). This study aims to determine the effect of the SAMSAT Corner, Mobile SAMSAT, and Taxpayer Satisfaction Program on Motor Vehicle Taxpayer Compliance. In this study, data were collected using tools in the form of observation, interviews and questionnaires to 100 respondents using the incidental sampling technique, which aims to determine the respondents' perceptions of each variable. The analysis used includes the data instrument test (validity test and reliability test), multiple linear regression analysis, classical assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), and hypothesis testing (t test, coefficient of determination). From the results of the analysis using regression, it can be seen that the variables of the SAMSAT Corner Program, Mobile SAMSAT, and Taxpayer Satisfaction all have a positive effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance. From the t-test, the results of the SAMSAT Corner, Mobile SAMSAT, and Taxpayer Satisfaction Programs all have a significant effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance..

Keywords: SAMSAT corner program, mobile SAMSAT, taxpayer satisfaction and motor vehicle taxpayer compliance.

PENDAHULUAN

Pajak sebagai salah satu sumber penerimaan negara yang memiliki peran sangat besar dan semakin diandalkan dalam kepentingan pembangunan serta membiayai pengeluaran pemerintah. Pembangunan disegala bidang dan berjalannya roda pemerintahan banyak dibiayai dari sektor pajak. Pajak dapat dikatakan sebagai penyumbang penerimaan terbesar bagi pemerintah pusat maupun daerah. Hampir seluruh daerah di Indonesia menggali potensi pendapatannya melalui pajak daerah. Untuk itu pemerintah daerah harus mampu meningkatkan sumber potensi pendapatan daerahnya (Susilawati, dkk. 2013).

Tabel 1. Sumber Pendapatan Negara Tahun 2019 (Dalam Triliun Rupiah)

Sektor	Pendapatan	Persentase
Pajak	1.781,0	83,1 %
PNBP & Hibah	361,5	16,9 %
Total	2.142,5	100%

Sumber: www.kemenkeu.go.id/rapbn2019

Tidak dapat dipungkiri bahwa Sektor Pajak merupakan pendapatan negara terbesar yaitu sekitar 83,1% dan pendapatan terbesar selanjutnya dari Sektor Penerimaan Bukan Pajak yaitu sebesar 16,9% pada tahun 2019. Pendapatan Negara dari Sektor Pajak mungkin saja akan mengalami peningkatan pada tahun-tahun selanjutnya karena seperti yang kita ketahui bahwa pajak mempunyai sifat yang memaksa tanpa mengenal status sosial di masyarakat.

Secara teknis unit kerja instansi yang melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah Kantor Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT). Pembentukan SAMSAT didasari Keputusan Bersama Menhamkam/Pangab, Menteri Keuangan Dan Menteri Dalam Negeri No. KEP/13/XII/1976, tentang Peningkatan Kerjasama Antara Pemda, Komando Daerah Kepolisian, dan Aparat Depkeu dalam rangka Peningkatan Pelayanan Masyarakat (KATYANMAS) dan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kewajibannya di bidang pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Secara umum SAMSAT dibentuk untuk memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan, kejelasan, dan kepastian serta ketertiban pelayanan kepada para

wajib pajak kendaraan bermotor yang pada intinya memberikan pelayanan prima/optimal. Selain itu jumlah kendaraan bermotor semakin meningkat dari tahun ke tahun di Kabupaten Jember. Ini terbukti dari semakin pesatnya perkembangan dealer kendaraan bermotor dengan semakin bervariasinya jenis kendaraan bermotor yang ada. Berikut terdapat data realisasi pajak kendaraan bermotor Kabupaten Jember 2019.

Tabel 2. Jumlah Realisasi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Per November 2019

	Jumlah Kendaraan	Jumlah Kendaraan yang Membayar Pajak	Selisih	%
Jumlah	400.637	227.790	172.847	56,85

Sumber : SAMSAT Kabupaten Jember 2019

Tabel 2 menunjukkan bahwa ada selisih antara jumlah kendaraan yang terdaftar dengan jumlah kendaraan yang membayar pajak kendaraan bermotor. Tentunya banyak hal yang dapat mempengaruhi hal tersebut, salah satu hal yang mempengaruhi wajib pajak kendaraan bermotor dalam melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara yang baik adalah kepatuhan dalam membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah faktor yang penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak, karena semakin tinggi kepatuhan wajib pajak maka penerimaan pajak akan semakin meningkat demikian pula sebaliknya.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan adanya langkah mudah untuk membayar pajak dimana dalam hal ini seperti contohnya layanan SAMSAT Corner. Program SAMSAT Corner memang merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak. SAMSAT Corner terbilang cukup unik karena letak keberadaan SAMSAT Corner berada di tempat keramaian seperti pusat perbelanjaan, mall, dan supermarket. Oleh karena itu, dalam eksposenya bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang cepat, tepat, efektif, dan efisien terhadap setiap pemilik kendaraan bermotor setiap tahun (Amri, 2015) semakin baiknya Program SAMSAT Corner, semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Selain layanan SAMSAT Corner, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Jember juga semakin mudah dengan adanya layanan SAMSAT Keliling yang juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. SAMSAT Keliling merupakan salah satu upaya Dinas Pendapatan Daerah untuk mempermudah

masyarakat dalam hal Pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), Pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Pajak Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan). Dengan adanya fasilitas yang disediakan pemerintah seperti dalam mengurus pembayaran kendaraan bermotor, diharapkan Wajib Pajak dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh Kantor Bersama SAMSAT melalui layanan SAMSAT Corner dan SAMSAT Keliling, sehingga Wajib Pajak dapat membayar pajak tepat waktu dan tidak ada lagi sanksi maupun denda keterlambatan membayar pajak.

Faktor ketiga penyebab kepatuhan wajib pajak adalah kepuasan wajib pajak. Umar (2005) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang di terima dengan harapannya. Dengan adanya SAMSAT Corner dan SAMSAT Keliling yang dimana memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Kepuasan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan wajib pajak dipenuhi (Tika, 2015). Tingkat kepuasan wajib pajak merupakan prioritas utama yang tidak bisa diabaikan, karena tingkat kepuasan merupakan bagian dari dampak yang diberikan kegiatan melayani sehingga masyarakat dengan senantiasa rela untuk membayar pajak.

Dalam pelaksanaannya pelayanan Program SAMSAT Corner dan SAMSAT Keliling ini masih menjumpai beberapa kendala, seperti sarana prasarana yang belum memberikan kepuasan. Dari masalah tersebut pemerintah harus mampu mensiasati keterbatasan tersebut agar tetap dapat memberikan pelayanan yang prima. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian yaitu, Apakah program SAMSAT *Corner* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?; Apakah SAMSAT Keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor? dan Apakah kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

LANDASAN TEORI

Pajak

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara

Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Jenis Pajak

Penggolongan pajak berdasarkan lembaga pemungutannya di Indonesia dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak Pusat adalah pajak-pajak yang dikelola oleh Pemerintah Pusat yang dalam hal ini sebagian besar dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak - Kementerian keuangan. Sedangkan Pajak Daerah adalah pajak-pajak yang dikelola oleh Pemerintah Daerah baik di tingkat Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Siahaan (2013:175) mendefinisikan Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pemungutan pajak kendaraan bermotor dewasa ini didasarkan pada ketentuan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 3-8.

Program SAMSAT Corner

SAMSAT Corner merupakan salah satu layanan yang berada diluar kantor dan berguna untuk mempermudah masyarakat dalam hal pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Layanan SAMSAT Corner dilakukan di pusat keramaian seperti pusat perbelanjaan dan supermarket dengan menysasar masyarakat yang mempunyai kesibukan di pagi hari dapat melakukan pembayaran SAMSAT sambil berbelanja kebutuhannya. Program SAMSAT Corner mampu memberikan pelayanan yang tepat, cepat, efektif dan efisien kepada Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya (Fitrianti dkk., 2014)

SAMSAT Keliling

Pengertian SAMSAT Keliling sesuai buku profil Kantor Bersama SAMSAT Jember adalah pelayanan pengesahan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor untuk setiap tahunnya yang berada di pinggir jalan pusat kota dan berpindah-pindah yang memiliki kemudahan-kemudahan yang tidak dapat dijumpai di Kantor Bersama SAMSAT.

Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan pelayanan berdasarkan Kep./25/M.PAN/2/2004 yaitu “hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik”. Kepuasan menurut Awaluddin, dkk (2017) adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang di terima dengan harapannya. Kepuasan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan wajib pajak dipenuhi (Astia, 2015). Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2010:138) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela.

Hipotesis

Dwipayana, dkk (2017) menyatakan bahwa program SAMSAT Corner memang merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, dalam eksposnya bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan murah dalam rangka pembayaran pajak kendaraan yang oleh setiap pemilik kendaraan bermotor setiap tahun. Semakin baiknya program SAMSAT Corner, maka semakin tinggi juga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dwipayana, dkk (2017) yang menyatakan bahwa Program SAMSAT Corner berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dari literatur di atas, hipotesis penelitian ini adalah:

H1 : Program SAMSAT Corner berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Dwipayana, dkk (2017) menyatakan bahwa SAMSAT Keliling merupakan layanan pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Layanan SAMSAT keliling menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang

lainnya. Khasanah (2014), kepatuhan pajak adalah tunduk, taat atau patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Pada penelitian yang dilakukan oleh Dwipayana, dkk (2017) menyatakan bahwa SAMSAT Keliling secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dari literatur di atas, hipotesis penelitian ini adalah:

H2 : SAMSAT Keliling berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Pada penelitian Awaluddin, dkk (2017) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang di terima dengan harapannya. Kepuasan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan, serta kebutuhan wajib pajaknya terpenuhi (Astia, 2015). Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak. Dengan demikian hal ini juga didukung oleh Awaluddin, dkk (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dari literatur di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah:

H3 : Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

METODE

Jenis dan Sumber Data

Jenis dalam penelitian ini adalah penelitian Asosiatif Kausal dengan pendekatan kuantitatif. Yang termasuk data primer pada penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Data sekunder merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti bukubuku, literatur dan bacaan yang berkaitan dengan penelitian. Yang termasuk data sekunder pada penelitian ini adalah sumber data tidak langsung memberikan sumber data kepada pengumpul data.

Teknik Pengambilan Sampel

Jumlah populasi adalah jumlah kendaraan yang terdaftar sebanyak 400.637 unit kendaraan. Dalam pengambilan sampel, metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode metode sampling incidental atau pengambilan sampel secara kebetulan dengan jumlah responden sebanyak 100 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu metode survey melalui kuesioner.

Metode Analisis Data

Untuk mengetahui atau mengukur intensitas hubungan antara variabel terikat (Y) dengan beberapa variabel bebas (X), maka jenis analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda (Ghozali, 2016). Uji statistik t menunjukkan apakah masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara individual (Ghozali, 2016). Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan estimasi regresi linier berganda dengan program SPSS versi 23,0 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

No	Variabel	Koefisien Regresi
1	Konstanta	4,334
2	Program SAMSAT Corner (X ₁)	0,263
3	SAMSAT Keliling (X ₂)	0,244
4	Kepuasan Wajib Pajak (X ₃)	0,213

Sumber: Data Diolah 2021

Berdasarkan Tabel 3, dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = 4,334 + 0,263 X_1 + 0,244 X_2 + 0,213 X_3$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X₁ = Program SAMSAT Corner

X₂ = SAMSAT Keliling

X₃ = Kepuasan Wajib Pajak

Dari persamaan tersebut dapat diartikan bahwa:

1. Konstanta = 4,334 menunjukkan besaran Kepatuhan Wajib Pajak 4,334 satuan pada saat program SAMSAT corner, SAMSAT keliling, dan kepuasan wajib pajak sama dengan nol.
2. $\beta_1 = 0,263$ artinya meningkatnya program

SAMSAT corner per satu satuan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,263 satuan apabila SAMSAT keliling, dan kepuasan wajib pajak sama dengan nol. Hal ini juga mengindikasikan bahwa program SAMSAT corner berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang berarti semakin baik program SAMSAT corner akan berdampak pada semakin baik pula kepatuhan wajib pajak dengan asumsi SAMSAT keliling, dan kepuasan wajib pajak konstan.

3. $\beta_2 = 0,244$ artinya meningkatnya SAMSAT keliling per satu satuan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,244 satuan apabila program SAMSAT corner, dan kepuasan wajib pajak sama dengan nol. Hal ini juga mengindikasikan bahwa SAMSAT keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang berarti semakin baik SAMSAT keliling akan berdampak pada semakin ringginya kepatuhan wajib pajak dengan asumsi program SAMSAT corner, dan kepuasan wajib pajak konstan.
4. $\beta_3 = 0,213$ artinya meningkatnya kepuasan wajib pajak per satu satuan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,213 satuan apabila program SAMSAT corner, dan SAMSAT keliling sama dengan nol. Hal ini juga mengindikasikan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang berarti semakin tinggi kepuasan wajib pajak akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak dengan asumsi program SAMSAT corner, dan SAMSAT keliling konstan.

Hipotesis dalam penelitian ini diuji kebenarannya dengan menggunakan uji parsial. Pengujian dilakukan dengan melihat statistik t hitung dengan nilai statistik t tabel dan taraf signifikansi (p-value), jika taraf signifikansi yang dihasilkan dari perhitungan di bawah 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya jika taraf signifikansi hasil hitung lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak. Nilai t tabel didapatkan dari $df = n - k$ (100 - 4) sama dengan 96. Dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel penelitian, jadi untuk melihat t tabel caranya dengan melihat tabel t baris ke 96 yaitu 1,6609.

Tabel 4. Hasil Uji t

No	Variabel	Item Uji	
		Signifikansi Hitung	t hitung
1	Program SAMSAT Corner	0,001	3,453
2	SAMSAT Keliling	0,001	3,493
3	Kepuasan Wajib Pajak	0,001	3,435

Sumber: Data Diolah 2021

Dari Tabel 4, diketahui perbandingan antara taraf signifikansi dengan signifikansi tabel adalah sebagai berikut:

1. Hasil uji program SAMSAT corner mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,001 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (3,453) > t tabel (1,6609) yang berarti bahwa hipotesis program SAMSAT corner mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa program SAMSAT corner mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang berarti semakin baik program SAMSAT corner akan berdampak pada semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.
2. Hasil uji SAMSAT keliling mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,001 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (3,493) > t tabel (1,6609) yang berarti bahwa hipotesis SAMSAT keliling mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa SAMSAT keliling mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang berarti semakin baik SAMSAT keliling akan berdampak pada semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.
3. Hasil uji kepuasan wajib pajak mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,001 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (3,435) > t tabel (1,6609) yang berarti bahwa hipotesis kepuasan wajib pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang berarti semakin baik kepuasan wajib pajak akan berdampak pada semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

No	Kriteria	Koefisien
1	<i>R</i>	0,653
2	<i>R Square</i>	0,426
3	<i>Adjusted R Square</i>	0,408

Sumber: Data Diolah 2021

Hasil perhitungan regresi pada Tabel 5 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,408. Hal ini berarti

40,8% variasi variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh program SAMSAT corner, SAMSAT keliling, dan kepuasan wajib pajak, sedangkan sisanya sebesar 0,592 atau 59,2% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini seperti sistem pemungutan pajak, pelayanan fiskus dan efektifitas sistem perpajakan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara statistik ketiga hipotesis yang diajukan mendukung teori dan hipotesis yang diajukan. Hasil pengujian ini membuktikan bahwa Program SAMSAT Corner mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya bahwa program SAMSAT corner yang meliputi Jadwal pelaksanaan jam kerja pelayanan pajak SAMSAT Corner dilakukan dengan tepat waktu, Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan program SAMSAT Corner sangat cepat, Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor lebih efektif, Lokasi SAMSAT Corner sangat strategis, dapat meminimalisir calo yang ingin mengambil keuntungan dari Wajib Pajak, Tatacara pembayaran melalui SAMSAT Corner mudah dan memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Layanan SAMSAT corner ini merupakan suatu program inovasi dari pemerintah agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Layanan ini terbilang cukup unik dikarenakan berada di pusat perbelanjaan seperti mall-mall yang letaknya pun berada di pusat kota. Selain itu layanan SAMSAT corner ini beroperasi setiap hari, sehingga bagi wajib pajak yang tidak memiliki cukup waktu di hari biasa (Senin-Jum'at) karena bekerja maka dapat membayar di hari Sabtu-Minggu. Maka dapat dinyatakan dengan adanya layanan SAMSAT corner, semakin tinggi pula kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotornya. Dampak langsung yang dirasakan dari pelayanan jemput bola ini adalah peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Layanan tersebut lebih mendekatkan masyarakat yang sedang berbelanja atau sedang bersantai di Mal untuk membayar pajak kendaraan bermotor (PKB). Sama halnya dengan unit Samsat, unit Samsat Corner yang ditempatkan di pusat perbelanjaan dan mall juga terkoneksi secara langsung dengan pusat kendali data di Bapenda. Hasil ini mendukung penelitian

sebelumnya oleh Dwipayana, dkk (2017) yang menyatakan ada pengaruh program SAMSAT corner terhadap kepatuhan wajib pajak dan sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu program SAMSAT corner berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan SAMSAT keliling terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya bahwa SAMSAT keliling yang meliputi Letak/ lokasi SAMSAT yang strategis, Mudah untuk menentukan disekitar/kejelasan rute, memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, Petugas SAMSAT bersedia mendengarkan keluhan wajib pajak, Petugas SAMSAT menangani keluhan wajib pajak dengan cepat, Petugas SAMSAT menangani keluhan wajib pajak dengan tepat dan Kemudahan mengakses informasi yang berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor secara online, berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Samsat Keliling adalah alternatif lain untuk melakukan proses pengesahan STNK dan pajak kendaraan. Layanan Samsat Keliling diselenggarakan oleh Samsat Jember untuk mempermudah masyarakat Jember bayar pajak Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Layanan ini menyebar di beberapa daerah sesuai jadwal pelaksanaan Mobil atau Bus Samsat Keliling. Sebelum mengakses layanan ini, pastikan sudah melengkapi persyaratan yang dibutuhkan, antara lain, KTP asli dan fotokopi sebanyak satu lembar, STNK asli dan fotokopi sebanyak satu lembar, BPKB asli dan fotokopi sebanyak satu lembar. Pelayanan Samsat Keliling diberikan untuk memudahkan masyarakat agar taat hukum. Pemilik kendaraan yang ingin melakukan pembayaran PKB harus menyesuaikan jadwal sebab pelayanan ini tidak berada di lokasi yang sama setiap hari. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Dwipayana, dkk (2017) dan Khasanah (2014) yang menyatakan ada pengaruh SAMSAT keliling terhadap kepatuhan wajib pajak dan sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu SAMSAT keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya bahwa kepuasan wajib pajak yang meliputi Petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan cepat, Petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan tepat, Petugas SAMSAT

bertanggung jawab atas tugasnya, Tersedianya brosur/ leaflet pajak kendaraan bermotor, Kemudahan untuk memperoleh penjelasan tentang hal-hal yang belum jelas berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor, Tersedianya sarana penyampaian keluhan (misalnya kotak saran, saluran telepon khusus, email, website), Kerapian penampilan petugas SAMSAT, Kesiapan petugas SAMSAT untuk menjawab pertanyaan mengenai pajak kendaraan bermotor, Petugas SAMSAT mampu menjelaskan prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Petugas SAMSAT selalu siap sedia membantu wajib pajak dan Petugas SAMSAT ramah dalam memberikan pelayanan, berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Umar (2005:65) kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang di terima dengan harapannya. Kepuasan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan wajib pajak dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak. Menurut Fitzgrald (2010:216) mengemukakan bahwa sistem pajak yang *simplifying* sangat penting karena semakin kompleks sistem perpajakan akan memberikan keanggan dan penggerutuan pajak sehingga berpengaruh terhadap ketidak patuhan Wajib Pajak. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus menerus dalam rangka menjaga kepuasan Wajib Pajak. Inovasi-inovasi pelayanan perlu dilakukan sesuai dengan masukan-masukan dari masyarakat Wajib Pajak dan dengan kemampuan unit pelayanan dalam memenuhi keinginan Wajib Pajak tersebut. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Awaluddin, dkk (2017), yang menyatakan ada pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah program SAMSAT Corner berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil temuan ini berarti semakin baik program SAMSAT corner maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Layanan SAMSAT corner yang baik, dapat meningkatkan kepatuhan wajib kendaraan bermotor dalam membayar pajaknya. Kesimpulan kedua menunjukkan bahwa SAMSAT keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil temuan ini berarti

semakin baik SAMSAT keliling maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Masyarakat semakin patuh membayar PKB dikarenakan adanya kemudahan dalam prosedur pembayaran dan kecepatan serta ketetapan juga kemudahan pelayanan yang diberikan petugas salahsatunya samsat keliling yang melayani dari tempat ke tempat yang lain. Kesimpulan terakhir yang didapatkan menunjukkan kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil temuan ini berarti terdapat pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Kondisi ini menunjukkan bahwa wajib pajak akan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan secara baik. Respon yang cepat terhadap keluhan wajib pajak diperlukan karena sebagai pelaku bisnis waktu menjadi hal yang sangat penting

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka saran yang dapat diberikan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi SAMSAT Kabupaten Jember
 - a. Hendaknya instansi dalam upaya menjaga kepatuhan wajib pajak lebih menitikberatkan pada program SAMSAT corner, SAMSAT keliling, dan kepuasan wajib pajak, sehingga diharapkan akhirnya akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
 - b. Adapun yang perlu diperhatikan oleh SAMSAT Kabupaten Jember terkait hasil penelitian meliputi:
 - 1) Membuat inovasi baru terkait dengan kemudahan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya seperti pengesahan STNK, pembayaran PKB, pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan SWDKLLJ, tanpa harus merasa dipersulit dan lain sebagainya.
 - 2) Dalam hal kepuasan terhadap penerapan sistem administrasi perpajakan modern khususnya pelayanan di tempat pelayanan terpadu, Account Representative
 - 3) Membuat program sedemikian rupa agar wajib pajak mudah, nyaman, dan aman melakukan pembayaran wajib pajak atau dengan segala bentuk aktivitasnya yang menyangkut pembayaran pajak kendaraan bermotor.

2. Bagi penelitian sejenis

Bagi peneliti yang tertarik melakukan penelitian sejenis diharapkan untuk mengobservasi dan mengeksplorasi lebih jauh mengenai permasalahan-permasalahan mengenai variabel penelitian yang terdapat pada SAMSAT Kabupaten Jember pada khususnya dan objek lain pada umumnya. Dengan hasil uji koefisien determinasi mempunyai nilai koefisien yang kecil, maka penelitian selanjutnya hendaknya menambahkan variabel lain seperti sistem pemungutan pajak, pelayanan fiskus dan efektifitas sistem perpajakan. Selain itu juga disarankan untuk mencoba metode kualitatif dalam mendapatkan data dan informasi yang lebih akurat

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, Sofan. 2015. *Implementasi Pembelajaran Aktif Dalam Kurikulum 2013*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya.
- Awaluddin, Ishak, Sitti Nurnaluri, dan Wa Ode Rahmi Damayanti. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor, *Artikel. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Volume II*.
- Dwipayana, I Made Hongki, Putu Eka Dianita Marvilianti Dewi, dan I Nyoman Putra Yasa. 2017. Pengaruh Program SAMSAT Corner, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). *E-Journal SI Ak Universitas Pendidikan Ganesha. Vol. 8, No. 2*.
- Fitranti, Pramita Dwi, Siti Rohcmah, dan Imam Hanafi. 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*.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Khasanah, Siti Nur. 2014. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Daerah

Istemewa Yogyakarta Tahun 2013. *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta: Yogyakarta.*

Rahayu, Siti Kurnia, 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Siahaan, Marihot Pahala 2013. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Edisi Revisi,* Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Susilawati, dkk. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntansi Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.* Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.

Tika, Astia. 2015. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur”*, Skripsi. Universitas Maritim Raja Ali Haji. Tanjungpinang.

Umar, 2005. *Metode Penelitian.* Jakarta : Salemba Empat.

Undang-undang No.28 Tahun 2007, tentang Perpajakan

Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1

Undang-undang nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan. Retribusi Daerah.

