

# Pengaruh Kepuasan Layanan Samsat dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Liana, Diamonalisa Sofianty  
Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Islam Bandung  
Bandung, Indonesia

**Abstract**—In the field of Indonesian taxation, a phenomenon that often occurs is the lack of taxpayer compliance, which can be caused by low satisfaction with the services provided and less knowledge of taxpayers, especially regarding motor vehicle taxes. Therefore, this research was conducted in order to determine the effect of service satisfaction and taxpayer knowledge on taxpayer compliance. The descriptive verification method was used in this research. Whereas in data collection, incidental sampling techniques are used so that if the taxpayer is considered appropriate as a respondent, the researcher can obtain the data. 50 tax payers registered in Samsat, Karawang Regency as samples. Hypothesis testing is done by multiple regression analysis with the coefficient of determination ( $R^2$ ), F test and t test. However, previously the classical assumption testing has been carried out including the normality test, then the multicollinearity test and also the heteroscedasticity test. The data obtained were processed with SPSS version 24 software. The results of the author's study indicate that the Samsat service satisfaction variable ( $X_1$ ) has no effect on motor vehicle taxpayer compliance ( $Y$ ), while the taxpayer knowledge variable ( $X_2$ ) affects motor vehicle taxpayer compliance ( $Y$ ).

**Keywords**—*Samsat Service Satisfaction, Taxpayer Knowledge, Motor Vehicle Taxpayer Compliance*

**Abstrak**—Di bidang perpajakan Indonesia, fenomena yang sering terjadi adalah kurangnya kepatuhan wajib pajak, yang dapat disebabkan karena rendahnya kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dan pengetahuan wajib pajak yang kurang, terutama mengenai pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kepuasan layanan dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode deskriptif verifikatif digunakan dalam penelitian ini. Sedangkan dalam pengumpulan data digunakan teknik sampel secara insidental sehingga apabila Wajib Pajak yang dianggap layak sebagai responden maka peneliti dapat memperoleh data tersebut. 50 wajib pajak terdaftar di Samsat Kabupaten Karawang menjadi sampel dalam penelitian ini. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi berganda, koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji F dan uji t. Namun, sebelumnya telah diuji pengujian asumsi klasik meliputi uji normalitas, kemudian uji multikolinieritas dan juga uji heteroskedastisitas. Data yang didapat diolah dengan software SPSS versi 24. Hasil penelitian penulis menunjukkan bahwa variabel kepuasan layanan samsat ( $X_1$ ) tidak berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ( $Y$ ), sedangkan variabel pengetahuan wajib pajak ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ( $Y$ ).

**Kata Kunci**—*Kepuasan Layanan Samsat, Pengetahuan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor*

## I. PENDAHULUAN

Rochmat Soemitro (1990:5) mengemukakan “pajak adalah sumbangan masyarakat kepada negara sesuai dengan undang-undang (yang dapat ditegakkan) tanpa mendapatkan timbal balik yang dapat langsung dibuktikan dan digunakan untuk membayar iuran umum. Kemudian, orang yang memenuhi syarat wajib pajak wajib membayar dan melaporkan pajaknya sebagai kontribusi pembiayaan negara berkembang”.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009, mengemukakan bahwa “Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dikenakan atas kepemilikan atas kendaraan bermotor”. Saat ini jumlah dari pengguna kendaraan bermotor di kawasan Karawang semakin meningkat. Oleh karena itu, diharapkan penerimaan negara dan daerah dari departemen perpajakan juga meningkat. Namun, menurut Ida Hamidah, Kepala Pusat Pengelolaan Pajak Daerah Karawang, potensi pajak daerah Karawang mencapai 809.000 kendaraan pada 2018, di mana 30-35% di antaranya menunggak.

Tidak mudah dalam upaya membuat wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor, hal ini di karenakan banyaknya wajib pajak yang ingin meloloskan dirinya dari kewajiban untuk membayar pajak. Namun, akan lebih mudah jika masyarakat atau wajib pajak merasa puas dengan pelayanan Samsat dan memahami pajak yang ada. Suhendri (2015:18) membuktikan hal tersebut. Penelitian yang ia lakukan mendapatkan hasil bahwa pengetahuan dari wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kemudian, Made Hongki Dwipanaya (2017:9), mengatakan bahwa Pelayanan Samsat yang diberikan, akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan layanan dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

II. LANDASAN TEORI

A. Kepatuhan

Kurnia Rahayu berpendapat bahwa Perbuatan melakukan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, peraturan perpajakan nasional yang ada saat ini disebut kepatuhan.

B. Kepuasan Layanan

Donni Juni Priansa (2017:91) mengemukakan bahwa, kepuasan adalah respon dari publik terhadap ketidaksesuaian antara harapan yang dimiliki dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan.

C. Pengetahuan

Aditya Nugroho berpendapat bahwa pengetahuan perpajakan merupakan sebuah kemampuan dari wajib pajak untuk memahami aturan perpajakan baik itu tarif yang harus dibayar hingga manfaat dari pajak yang berguna untuk kebutuhan bersama.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

TABEL 1. HASIL ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF

No	Variabel	Total Skor
1	Kepuasan Layanan Samsat	2049
2	Pengetahuan Wajib Pajak	2114
3	Kepatuhan Wajib Pajak PKB	2174

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan total skor yang didapatkan dari rekapitulasi jawaban sebanyak 50 responden, maka penilaian untuk Kepuasan secara keseluruhan berada pada kelas interval kriteria Baik, karena memiliki total skor sebanyak 2049. Sedangkan untuk variabel Pengetahuan wajib pajak berada pada kriteria sangat baik karena memiliki total skor sebanyak 2114. Dan untuk variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor berkriteria sangat baik, dengan total skor sebesar 2174.

B. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

TABEL 2. HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients <sup>a</sup> -						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22,786	6,158		3,700	,001
	Kepuasan Layanan Samsat	,007	,142	,007	,050	,960
	Pengetahuan Wajib Pajak	,353	,142	,355	2,486	,017

a. Dependent Variable: KWPKB

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2020

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa persamaan regresi dalam penelitian ini:

$$KWPKB = 22,786 + 0,007 KLS + 0,353 PWP$$

Persamaan tersebut memberikan arti bahwa diperoleh koefisien regresi positif, yaitu apabila terdapat peningkatan pada variabel independen (bebas), akan diikuti dengan peningkatan variabel dependen (terikat).

1. Konstanta sebesar 22,786 menyatakan apabila variabel bebas bernilai konstan, Maka nilai variabel terikat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor meningkat sebesar 22,786.
2. Apabila nilai variabel Kepuasan layanan samsat meningkat satu unit dan variabel Pengetahuan wajib pajak konstan, maka nilai variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor meningkat sebesar 0,007.
3. Apabila nilai variabel Pengetahuan wajib pajak meningkat satu unit dan variabel Kepuasan layanan samsat konstan, maka nilai variabel terikat akan meningkat sebesar 0,353.

C. Hasil Uji Simultan (Uji-F)

TABEL 3. HASIL UJI SIMULTAN

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	134,599	2	67,299	4,612	,015 <sup>b</sup>
Residual	685,881	47	14,593		
Total	820,480	49			

a. Dependent Variable: KWPK  
 b. Predictor: (Constan), Pengetahuan Wajib Pajak, Kepuasan Layanan Samsat

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan tabel, dapat dikatakan bahwa adanya pengaruh signifikan antara variabel Kepuasan Layanan Samsat (X1) dan Pengetahuan Wajib Pajak (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y), terlihat dari nilai signifikan yang didapatkan yaitu 0,015, yang artinya kurang dari 0,05 (0,015 < 0,05).

D. Hasil Uji Parsial (Uji t)

TABEL 4. HASIL UJI PARSIAL

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22,786	6,158		3,700	,001
	Kepuasan Layanan Samsat	,007	,142	,007	,050	,960
	Pengetahuan Wajib Pajak	,353	,142	,355	2,486	,017

a. Dependent Variable: KWPKB

Sumber : Pengolahan Data, 2020

Dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%, maka dapat diketahui bahwa :

1. Kepuasan layanan samsat tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan, hal ini dikarenakan nilai signifikansi variabel Kepuasan Layanan Samsat lebih besar dari 0,05, yaitu sebesar 0,960 (0,960 > 0,05),
2. Variabel pengetahuan WP berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, hal ini dikarenakan nilai signifikansi pada variabel ini tidak melebihi 0,05, yaitu 0,017 (0,017 < 0,05).

E. Hasil Uji Koefisien Determinasi

TABEL 5. HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,357 <sup>a</sup>	,128	,091	,94655

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Wajib Pajak, Kepuasan Layanan Samsat  
 b. Dependent Variable: KWPKB

Sumber : Pengolahan Data, 2020

Dari hasil pengolahan data, diketahui bahwa nilai dari koefisien determinasi adalah 0,128 x 100% = 12,8% (persen). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Layanan Samsat dan Pengetahuan Wajib Pajak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebanyak 12,8%, dan nilai 87,2% merupakan pengaruh dari variabel yang tidak diteliti oleh peneliti.

F. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial

TABEL 6. HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI PARSIAL

Model		Standardized Coefficients	Zero-order
		Beta	
1	(Constant)		
	Kepuasan Layanan Samsat	,007	,114
	Pengetahuan Wajib Pajak	,355	,357

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak PKB  
 Sumber : Pengolahan data, 2020

Dapat dihitung besarnya pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, sebagai berikut :

1. Kepuasan Layanan Samsat (X1)  
 = Beta x Zero Order x 100%  
 = 0,007 x 0,114 x 100%  
 = 0,0798%

2. Pengetahuan Wajib Pajak  
Beta x Zero Order x 100%  
= 0,355 x 0,357 x 100%  
= 12,6735%

Dari perhitungan tersebut, diketahui bahwa variabel Kepuasan Layanan Samsat memiliki pengaruh sebesar 0,0798% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, dan variabel Pengetahuan Wajib Pajak memiliki pengaruh sebesar 12,6735% terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, secara parsial dapat dikatakan bahwa Kepuasan Layanan Samsat tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hal tersebut dapat dikarenakan Samsat belum memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, petugas samsat belum sepenuhnya mendengarkan keluhan dan saran yang diberikan oleh wajib pajak, prosedur pelayanan tidak mudah, hingga pelayanan dilaksanakan belum sesuai dengan waktu yang seharusnya, sehingga hal tersebut membuat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten karawang masih rendah.

Sedangkan Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, hal tersebut membuktikan wajib pajak yang memiliki pengetahuan mengenai perpajakan khususnya mengenai pajak kendaraan bermotor, akan membuat wajib pajak patuh dan semakin meningkatkan kepatuhan mereka akan pajak kendaraan bermotor, hal ini dikarenakan mereka mengetahui dampak yang akan terjadi jika tidak membayar pajak, dan mengetahui timbal balik yang akan mereka dapatkan apabila mereka patuh dalam perpajakan.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang ada dan pembahasan mengenai pengaruh Kepuasan layanan Samsat, Pengetahuan wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Kab. Karawang, maka kesimpulan sebagai berikut:

Kepuasan Layanan Samsat tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor.

#### V. SARAN

Berdasarkan hasil yang ada dalam penelitian ini, penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna bagi pihak-pihak terkait.

1. Bagi masyarakat selaku Wajib Pajak diharapkan dapat terus mencoba untuk belajar perpajakan agar pengetahuan mengenai perpajakan semakin meningkat khususnya pajak kendaraan bermotor.
2. Bagi Instansi atau pemerintah diharapkan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, petugas dapat mendengarkan keluhan dan saran yang diberikan oleh wajib pajak, prosedur

pelayanan tidak menyulitkan wajib pajak, hingga diharapkan pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang seharusnya, sehingga hal tersebut membuat wajib pajak lebih patuh.

3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian dengan faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sofianty Diamonalisa. (2018). Hukum Pajak. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Akuntansi Universitas Islam Bandung.
- [2] Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009
- [3] Yulita, T., & Sofianty, D. (n.d.). Pengaruh Pemahaman Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan WP orang Pribadi. 376–381.
- [4] Suhendri, D. (2015). Pengaruh pengetahuan, tarif pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wp orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang Publikasi Ilmiah 3(1), 1–20.
- [5] Dwipayana, (2017). Pengaruh Program Samsat Corner, Keliling Dan Kepuasan WP Terhadap Kepatuhan WP Dalam Membayar Pajak PKB. E-Jurnal 8(2).
- [6] Rahayu Kurnia Siti. (2010). Perpajakan Indonesia. Graha Ilmu.
- [7] Juni Priansa Doni. (2017). Manajemen prima Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur. Alfabeta.
- [8] Nugroho, & Raharjo. (2016). Pengaruh Kesadaran WP dan Pengetahuan pajak WP Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Journal of Accounting.