

**PENGARUH PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN
SAMSAT KELILING TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI
KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:

MUNNAWARAH MUKADAR

NPM. 22001082089



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

2024

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui Pengaruh Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Samsat Keliling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kota Malang. Studi ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner dan diukur menggunakan Skala Likert. Metode analisis data yang digunakan adalah dengan bantuan SPSS. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar pada Samsat kota Malang. Data dikumpulkan dari 90 responden melalui kuesioner yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Samsat Keliling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Kata kunci: Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor, Samsat Keliling, Kepuasan Wajib Pajak.



ABSTRACT

This research aims to analyze and determine the influence of motor vehicle tax services and mobile Samsat on taxpayer satisfaction in Malang City. This study is research with a quantitative approach, using primary data obtained from questionnaires and measured using a Likert Scale. The data analysis method used is with the help of SPSS. The population in this research is Taxpayers registered with the Samsat of Malang City. Data was collected from 90 respondents through a questionnaire given to taxpayers as respondents. The results of the analysis show that Motor Vehicle Tax Services and Mobile Samsat have an influence on taxpayer satisfaction.

Keywords: Motor Vehicle Tax Services, Mobile Samsat, Taxpayer Satisfaction.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan penduduk di Indonesia saat ini semakin meningkat dari hari ke hari, hal ini terlihat pada banyaknya jumlah penggunaan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi seperti mobil dan sepeda motor. Penggunaan kendaraan bermotor sangat penting dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat setiap harinya. Beberapa faktor yang menjadi alasan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor antara lain, pendapatan masyarakat yang meningkat sehingga mampu membeli kendaraan bermotor, sarana transportasi untuk kebutuhan sehari-hari, serta kemudahan dalam pembelian kendaraan bermotor. Dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor, maka hal ini berpotensi dalam peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Awaluddin, 2017).

Tabel 1.1 Jumlah dan Jenis Kendaraan Di Kota Malang

Tahun	Jumlah dan Jenis Kendaraan Di Kota Malang			
	Mobil penumpang	Bus	Truk	Sepeda Motor
2020	91.299	1.016	16.702	361.329
2021	78.127	793	4.777	283.581
2022	89.559	872	15.395	348.960

Sumber: Badan Pusat Statistik

Menurut tabel 1.1 data yang telah peneliti olah sesuai dengan kebutuhan penelitian, dapat diketahui bahwa jumlah kendaraan di Kota Malang telah mengalami kenaikan. Pada tahun 2022 mobil penumpang mengalami kenaikan yaitu sebesar 89.559 unit, bus yaitu sebesar 872 unit, truk yaitu sebesar 15.395 unit dan sepeda motor sebesar 348.960. Dari keempat jenis kendaraan tersebut

sepeda motor mengalami kenaikan yang sangat signifikan. Dengan adanya peningkatan jumlah kendaraan tersebut, dapat dinilai bahwa semakin bertambahnya jumlah kendaraan bermotor, tentu akan mempengaruhi dalam penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, peningkatan pajak daerah khususnya pada Kota Malang.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan sumber penerimaan daerah provinsi yang berdasarkan pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan penguasaan atas kendaraan bermotor. Adapun yang dimaksud kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan.

Pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dilakukan oleh instansi yang berwenang, yaitu Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Pembentukan Samsat ini dilakukan untuk membantu memperlancar, mempermudah, dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT Jasa Raharja.

Jenis pengurusan pajak yang dilakukan antara lain, pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik

Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Dalam upaya memenuhi layanan tersebut Kantor Samsat sebagai bentuk dalam penyediaan pelayanan administrasi Pajak Kendaraan Bermotor (Sunny, 2022).

Pelayanan umum merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan pemerintah. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki 3 makna yaitu, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang dan kemudahan yang diberikan sesuai dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan umum merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintahan ataupun lembaga non-pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang telah ditetapkan segala sarana melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang atau jasa (Saryantoro, 2020).

Peningkatan kualitas dan kuantitas layanan berdampak juga pada meningkatnya jumlah dan kepuasan bagi Wajib Pajak. Kantor Samsat diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan responsivitas pelayanan pajak, tetapi beberapa masalah muncul seperti antrian panjang dan waktu tunggu yang lama, ketersediaan petugas yang tidak memadai serta ketidakramahan dalam pelayanan hal ini menjadi dampak terhadap pengalaman Wajib Pajak pada Kantor Samsat. Masalah tersebut menjadi penting karena berpotensi mengurangi ketidakpercayaan terhadap sistem administrasi Pajak Kendaraan Bermotor. Kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan tidak hanya terlihat

hanya pada lokasi dan kondisi fisik kantor pajaknya, tetapi dapat tercermin pada fasilitas yang memudahkan serta sikap dan penampilan petugas pajak. Maka kualitas pelayanan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor harus selalu ditingkatkan sehingga perasaan senang atau puas dengan pelayanan yang Wajib Pajak terima dari pemerintah dapat memotivasi mereka untuk patuh membayar pajak dan dapat meningkatkan kas negara (Afifah dan Susanti, 2020).

Menurut Kotler dan Keller (2012:138), “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja atau hasil terhadap ekspektasi seseorang, jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan merasa tidak puas dan merasa kecewa. Sebaliknya, bila kinerja sesuai dengan ekspektasi, maka konsumen akan merasa puas dan merasa senang”. Kepuasan masyarakat juga akan menentukan keberhasilan pemerintah karena kenyatannya masyarakat sering kali mengeluh dan tidak merasa puas akan layanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan (Satriadi, 2017).

Dalam hal ini, Samsat telah memberikan perubahan dalam hal memberikan pelayanan umum kepada masyarakat (Wajib Pajak) yaitu melalui perubahan fasilitas seperti memberikan layanan menggunakan kendaraan roda empat yang disebut sebagai “Samsat Keliling”. Samsat Keliling (Samling) merupakan salah satu bantuan untuk memudahkan masyarakat melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor disetiap daerah yang berada jauh dari sekitaran Kantor Samsat.

Samsat Keliling merupakan suatu strategi layanan baru yang memberikan kesempatan kepada pemilik kendaraan bermotor untuk dapat melakukan pendaftaran, pengesahan atau membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan ini. Tujuan utama Samsat Keliling ini adalah untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan umum kepada masyarakat khususnya pada pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Irkham, 2019). Namun pada Samsat Keliling masih terdapat masalah yang harus diperbaiki yaitu kurangnya arahan tentang alur layanan sehingga Wajib Pajak kebingungan dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rusyid dan Fathoni (2011) bahwa fasilitas fisik yang dapat dilihat oleh Wajib Pajak seperti peralatan dan perlengkapan mencerminkan layanan yang prima, maka hal ini berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Muhtar *et al.* (2023), dalam penelitiannya dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Samsat Keliling Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dan analisis regresi sederhana. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat bersifat positif atau berpengaruh secara signifikan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti memiliki ketertarikan untuk mengumpulkan fakta-fakta mengenai masalah ini dengan mengangkat judul penelitian **Pengaruh Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Samsat Keliling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kota Malang.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang diatas maka, peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Samsat Keliling terhadap kepuasan Wajib Pajak di kota Malang?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap kepuasan Wajib Pajak di kota Malang?
3. Bagaimana pengaruh Samsat Keliling terhadap kepuasan Wajib Pajak di kota Malang?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Samsat Keliling terhadap kepuasan Wajib Pajak di kota Malang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap kepuasan Wajib Pajak di kota Malang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Samsat Keliling terhadap kepuasan Wajib Pajak di kota Malang.

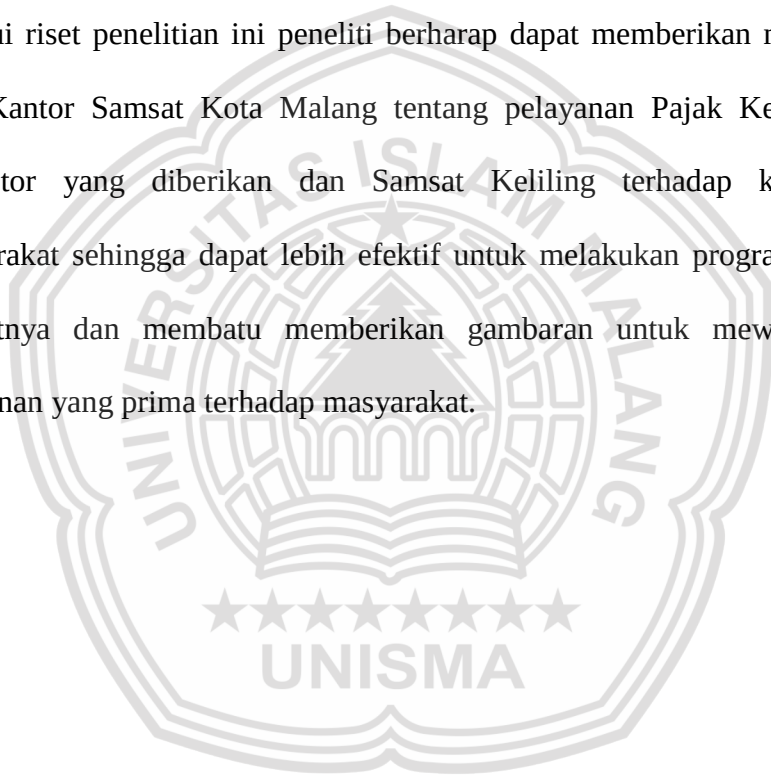
1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Memberikan pengembangan dan ilmu pengetahuan tentang pelayanan di bidang perpajakan dan sebagai sumber informasi dan referensi untuk pertimbangan penelitian selanjutnya.

2. Secara Praktis

Melalui riset penelitian ini peneliti berharap dapat memberikan masukan bagi Kantor Samsat Kota Malang tentang pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor yang diberikan dan Samsat Keliling terhadap kepuasan masyarakat sehingga dapat lebih efektif untuk melakukan program kerja berikutnya dan membantu memberikan gambaran untuk mewujudkan pelayanan yang prima terhadap masyarakat.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Samsat Keliling terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam membayar pajak pada Kantor Bersama Samsat Kota Malang. Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, tahap pengumpulan data dan analisis data maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Samsat Keliling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam membayar pajak pada Kantor Bersama Samsat Kota Malang. Sehingga penelitian ini menerima hipotesis satu (H1) yang telah diajukan.
2. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial bahwa variabel pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam membayar pajak pada Kantor Bersama Samsat Kota Malang. Sehingga penelitian ini menerima hipotesis dua (H2) yang telah diajukan.
3. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial bahwa variabel Samsat Keliling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam membayar pajak pada Kantor Bersama Samsat Kota Malang. Sehingga penelitian ini menerima hipotesis tiga (H3) yang telah diajukan.

5.2 Keterbatasan penelitian

1. Metode pengumpulan data yang dilakukan hanya dengan pengumpulan melalui kuesioner, yang tidak mampu memberikan informasi yang lebih mendalam yang bisa didapatkan dari setiap responden.
2. Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel bebas yang dapat mempengaruhi variabel terikat.

5.3 Saran

Berdasarkan kekurangan hasil penelitian dan keterbatasan penelitian, peneliti menyarankan hal-hal berikut:

1. Diharapkan penelitian selanjutnya untuk menggunakan teknik pengumpulan data tambahan selain kuesioner, seperti observasi dan wawancara langsung.
2. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat lebih mengembangkan variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah. L. A., & Susanti. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, *E-System* Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak". *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*. Vol.18(2).
- Agustin. Y., & Trihastuti. A. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap keputusan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan)". *Journal of Student Research (JSR)*. Vol 1(2), 248-263.
- Ali. M., Awaluddin. M., & Salam. A. 2019. "Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram". *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. Vol 7(1), 1-12.
- Annastasia. S. L., Natalia. E. E., Elisa. R., Nono. H., Kostiawan. S., Astrid. N. H., Mohamad. Z. T., Nanang., Mustakim., Fajrillah., Viyan. S. A. 2023. "*Metode Penelitian :Perhitungan Manual dan SPSS*". Get Press Indonesia.
- Aulia. Safitri. N., Hikmatul. J. F., & Indrarini. R. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pembayaran Online Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Surabaya". *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*. Vol 1(11).
- 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 (IJES)*. Vol.6(11), 25-34.
- Badan Pusat Statistika. 2023. "Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan di Kota Malang (Unit), 2020-2022". <https://malangkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTQwIzI=/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-jenis-kendaraan-di-kota-malang.html>.
- Bapenda Jatim. 2023. "E-Samsat – Bapenda – Pemerintah Provinsi Jawa Timur". <https://bapenda.jatimprov.go.id/p/e-samsat>.
- Chindry, Retris Lasary. 2018. "Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". Universitas Muhammadiyah Diponegoro.
- Febriani. E., & Rahayu. N. I. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi". *Jurnal Akuntansi dan Ekonomika*. Vol 10(2), 149–158.

- Fitriyah. I. 2021. "Pengaruh Program Samsat Keliling dan Samsat Drive Thru Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Membayar PKB Roda Dua". Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan.
- Ghozali. I. 2011. "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. I. 2018. "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irkham. M., & Dewi. I. 2019. "Pengaruh Sanksi, Razia Lapangan, Program E-Samsat dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Brebes". JABKO: Jurnal Akuntansi dan Bisnis Kontemporer. Vol 1(2), 117-129.
- Jasfar. F. 2012. "*Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*". Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler. P., & Keller. L. K. 2012. "*Marketing Management*" 14th. Person Education.
- Lupiyoadi. R. 2013. "*Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*". Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, N.K., 2009, Riset Pemasaran, Edisi keempat, Jilid 1, PT Indeks, Jakarta.
- Muhtar. S., Barkah. R., Alhadihaq. Y. M. 2023. "Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Samsat Keliling Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek". Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial. Vol 10(6), 3080-3086.
- Neni. H. 2017. "*Metodologi Penelitian Pendidikan*".- Yogyakarta Media Akademi.
- Prawiro.Y. R. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Sumber Agung Tlogomas (Studi Kasus Pada Konsumen Sumber Agung Tlogomas No.30 Malang)". Unisma Repository.
- Ramadhan. M. 2021. "*Metode Penelitian*". Dalam: Cipta Media Nusantara (CMN).
- Rivai. N. L., Tahir. A., Asnawi. M. A. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Sepeda Motor) Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo". Jurnal Ilmiah manajemen dan Bisnis.
- Rohemah, Riskiyatur, Nurul. K., & Rahmawati. E. 2013. Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kabupaten Pamekasan. Jurnal InFestasi. Vol 9(2), 137-46.

- Rusyd. K. M., & Fathoni. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol.9(3), 1693-5241.
- Saryantoro. B., & Yan. K. 2020. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayanan Surabaya". *Jurnal Baruan Horizon*. Vol 3.(2).
- Satriadi. 2017. "Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Tanjungpinang". *An-Nisbah STIE Tanjungpinang*. Vol 3(2).
- Sugiyono. 2014. *"Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D"*
- Sugiyono. 2016. *"Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D"*.
- Sunny. R. A., & Eko. M. 2022. "Tinjauan Atas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Wonosobo". *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiwaha*. Vol 2(1), 19-31.
- Supranto. J. 2006. *"Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan Pangsa Pasar"*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Tjiptono. F. 2004. *"Manajemen Jasa"*. Edisi Pertama, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. F. 2011. *"Service Management Mewujudkan Layanan Prima"*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. F. 2012. *"Strategi Pemasaran"*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono. F., & Chandra. G. 2005. *"Service Quality Satisfaction"*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 28 Tahun. 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah - <https://djpk.kemenkeu.go.id/attach/post-no-28-tahun-2009-tentang-pajak-daerah-dan-retribusi-daerah/UU-427-973>.
- Wardani. K. D., & Rumiyatun. 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*. Vol.5(1).