

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di negara Indonesia pemerintahan dan pembangunan didasarkan pada tujuan nasional seperti yang tertuang dalam Pancasila dan UUD 1945 yaitu mewujudkan kehidupan masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera secara merata, maka untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan biaya yang besar, sehingga pajak berperan sebagai tulang punggung pendapatan negara, selain itu negara juga menerima pendapatan bukan pajak dan hibah dari dalam maupun luar negeri yang menjadi sumber pendapatan negara.

Pajak merupakan pungutan atau iuran dari rakyat yang dibayarkan kepada negara dan diatur dalam peraturan perpajakan yaitu sesuai UU Nomor 7 Tahun 2021 tentang harmonisasi peraturan perpajakan yang bersifat memaksa dan nantinya dipergunakan untuk kemakmuran rakyat. Di Indonesia terdapat berbagai jenis pajak yang dikelompokkan menjadi 3 yaitu berdasarkan golongannya, sifatnya dan lembaga pemungutnya. Berdasarkan lembaga pemungutnya pajak dibagi menjadi 2 yaitu pajak pusat dipungut pemerintah pusat untuk membiayai rumah tangga negara dan pajak daerah dipungut oleh pemerintah daerah untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah tersebut dibagi lagi menjadi pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota.<sup>3</sup>

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 82 Tahun 2022 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak daerah yang dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor (kendaraan roda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan diseluruh jenis jalan darat dan

---

<sup>3</sup> Presiden Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 Tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah* (Indonesia, 2023), 1-44  
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/252130/pp-no-35-tahun-2023>.

digerakkan oleh peralatan teknik atau peralatan lainnya).<sup>4</sup> Pemerintah provinsi memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah kabupaten/kota untuk menetapkan dan memungut pajak kendaraan bermotor melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (KB SAMSAT) yang melibatkan tiga instansi yaitu Dinas Pendapatan Daerah, Kepolisian, dan Jasa Raharja untuk efisiensi dan kemudahan akses pemungutan pajak, serta optimalisasi pengelolaan penerimaan pajak demi meningkatkan pendapatan daerah dan pelayanan kepada masyarakat, serta nantinya akan dibagi dan dilaporkan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi.

Pajak Kendaraan Bermotor pada Provinsi Jawa Timur berkontribusi tinggi terhadap pajak daerah maupun pendapatan asli daerah, hal tersebut dapat dilihat dari data target dan realisasi penerimaan PKB Provinsi Jawa Timur pada tahun 2019-2023.

**Tabel 1. 1 Target Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Jawa Timur**

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)
2019	6.350.000.000.000	6.890.439.193.872
2020	5.600.000.000.000	6.566.187.985.216
2021	6.400.000.000.000	6.874.180.353.260
2022	6.790.000.000.000	7.621.089.134.945
2023	7.500.000.000.000	7.782.571.000.310

Sumber: LKJIP Badan Pendapatan Daerah Jawa Timur

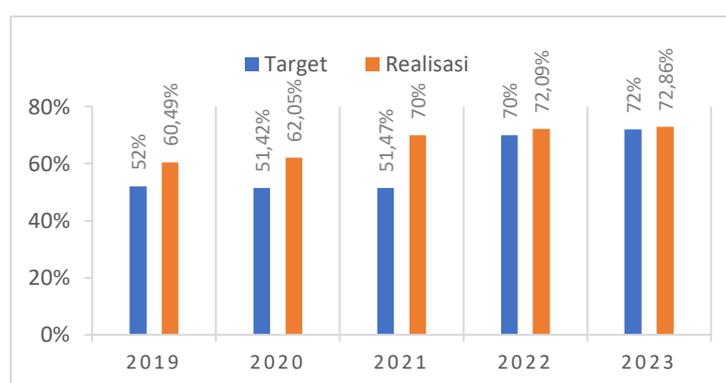
Dari data tabel 1.1 target realisasi pajak kendaraan bermotor Provinsi Jawa Timur, dapat dilihat bahwa selama 5 tahun terakhir pendapatan pajak kendaraan bermotor di provinsi Jawa Timur mengalami kenaikan secara terus menerus dan selalu melebihi target yang telah ditentukan setiap tahunnya, hal tersebut menandakan bahwa adanya upaya yang efektif dalam optimalisasi pengelolaan dan peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor, serta menunjukkan adanya tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Upaya dan layanan unggulan yang diberikan pemerintah Jawa Timur dalam meningkatkan

---

<sup>4</sup> Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Pajak Alat Berat Tahun 2022* (Indonesia, 2022), 1-15 <https://peraturan.bpk.go.id/Details/233410/permendagri-no-82-tahun-2022>.

pendapatan pajak kendaraan bermotor untuk mempermudah wajib pajak kendaraan bermotor melakukan kewajiban perpajakannya salah satunya yaitu dengan layanan Elektronik Samsat, layanan Samsat Keliling, dan layanan Samsat *Drive Thru* yang diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pendapatan pajak kendaraan bermotor.

**Gambar 1. 1 Wajib Pajak Yang Memanfaatkan Layanan Samsat Unggulan Provinsi Jawa Timur Tahun 2019-2023**



Sumber: LKJIP Badan Pendapatan Daerah Jawa Timur

Dari Gambar 1.1 Wajib Pajak Yang Memanfaatkan Layanan Samsat Unggulan Provinsi Jawa Timur Tahun 2019-2023, dapat dilihat bahwa antara target dan realisasi wajib pajak yang memanfaatkan layanan samsat unggulan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor selama 5 tahun terakhir di provinsi Jawa Timur mengalami kenaikan secara terus menerus dan selalu melebihi target yang telah ditentukan setiap tahunnya, hal ini menandakan keberhasilan dalam meningkatkan pelayanan publik dan adanya layanan unggulan yang diberikan dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya yaitu pembayaran pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kabupaten Tulungagung merupakan salah satu kabupaten yang diberikan kewenangan dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung. Berikut merupakan target dan realisasi penerimaan PKB serta jumlah wajib pajak yang patuh dan tidak patuh dalam membayar PKB Di Kabupaten Tulungagung.

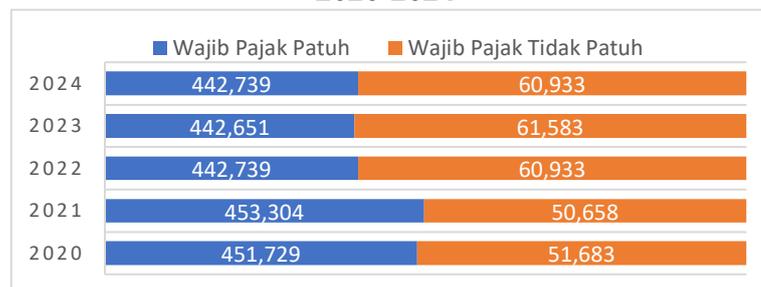
**Gambar 1. 2 Target dan Realisasi Penerimaan PKB Tahun 2020-2024**



*Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung*

Dari Gambar 1.2 Target dan Realisasi Penerimaan PKB Tahun 2020-2024, dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan PKB selama 4 tahun berturut-turut berhasil melampaui target yang telah ditetapkan pemerintah, hal ini berarti bahwa adanya upaya yang tepat dalam pengelolaan PKB, namun realisasi pada tahun 2023 terjadi penurunan penerimaan pendapatan yang tidak mencapai target yang telah ditetapkan.

**Gambar 1. 3 Wajib Pajak Patuh dan Wajib Pajak Tidak Patuh Tahun 2020-2024**



*Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung*

Dari Gambar 1.3 Wajib Pajak Patuh dan Wajib Pajak Tidak Patuh Tahun 2020-2024, dapat dilihat bahwa untuk jumlah wajib pajak yang patuh membayar PKB cenderung mengalami fluktuasi, sedangkan untuk wajib pajak yang tidak tertib dalam membayar pajak selama 5 tahun berturut-turut cenderung mengalami kenaikan hal tersebut menandakan bahwa masih terdapat masalah kepatuhan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tulungagung.

Fenomena dalam penelitian ini yaitu meningkatnya jumlah wajib pajak yang tidak patuh terhadap pembayaran PKB yang menandakan adanya masalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sehingga pemerintah menyediakan berbagai layanan unggulan seperti layanan Elektronik Samsat, Layanan Samsat Keliling, dan Layanan Samsat *Drive Thru* untuk memudahkan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diharapkan dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam melakukan kewajiban perpajakannya serta meningkatkan pendapatan asli daerah. Namun demikian, terdapat kesenjangan antara peningkatan pelayanan yang diberikan dengan fakta dilapangan yaitu walaupun sudah banyak layanan yang diberikan namun masih banyak wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor serta adanya perbedaan kontribusi pendapatan dari ketiga jenis layanan tersebut.

**Tabel 1. 2 Pendapatan Kantor Bersama Samsat Tulungagung dari Layanan Elektronik Samsat, Layanan Samsat Keliling dan Layanan Samsat *Drive Thru* Tahun 2020-2024**

<b>Tahun</b>	<b>Layanan Elektronik Samsat</b>	<b>Layanan Samsat Keliling</b>	<b>Layanan Samsat <i>Drive Thru</i></b>
2020	8.593.101.450	27.939.000	38.615.000
2021	15.782.840.550	24.368.000	58.010.000
2022	24.145.199.150	31.822.000	60.604.000
2023	29.533.495.150	35.822.000	53.089.000
2024	36.692.662.450	36.199.000	42.392.000

*Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung*

Dari data Tabel 1.2 Pendapatan Kantor Bersama Samsat Tulungagung dari Layanan Elektronik Samsat, Layanan Samsat keliling, dan Layanan Samsat *Drive Thru* Tahun 2020-2024, dapat dilihat bahwa selama 5 tahun terakhir pendapatan pada layanan elektronik samsat memiliki kedudukan tertinggi daripada pendapatan layanan samsat keliling dan pendapatan layanan samsat *drive thru*, selain itu pendapatan dari layanan elektronik samsat juga mengalami kenaikan setiap tahunnya. Pendapatan dari layanan samsat keliling termasuk

pendapatan yang paling rendah dari ketiga pendapatan layanan tersebut, namun pendapatan layanan samsat keliling mengalami kenaikan yang signifikan setiap tahunnya. Pada pendapatan layanan samsat *drive thru* dalam 5 tahun terakhir termasuk pendapatan yang memiliki kedudukan kedua dari pendapatan ketiga layanan tersebut, namun pendapatan dari layanan samsat *drive thru* setiap tahunnya mengalami fluktuasi dengan cenderung turun.

*Stewardship theory* menjadi teori dasar dalam penelitian ini karena teori ini mengasumsikan hubungan yang kuat antara kesuksesan organisasi dengan kepuasan pemilik, secara khusus para pengelola organisasi (*steward*) akan mengelola suatu organisasi dengan bertindak sesuai *principal* untuk mencapai suatu tujuan tertentu<sup>5</sup>. Pemerintah atau otoritas pajak dalam kapasitasnya sebagai *steward* akan berusaha dengan maksimal melakukan berbagai upaya yang dapat mendukung wajib pajak sebagai *principal* untuk menjalankan kewajiban perpajakannya yaitu melakukan pembayaran pajak yang nantinya digunakan untuk pembangunan daerah maupun pengeluaran pada sektor lain demi mencapai kesejahteraan masyarakat, sehingga masyarakat atau wajib pajak (*principal*) akan merasa puas dengan kinerja pemerintah (*steward*). Upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau otoritas pajak sebagai *steward* dengan cara memberikan layanan terbaik yang memudahkan dan meminimalisir hambatan yang dihadapi oleh wajib pajak kendaraan bermotor seperti antrian panjang, keterbatasan waktu dan akses geografis untuk melakukan pembayaran kewajiban perpajakannya demi meningkatkan kepatuhan perpajakan melalui layanan Elektronik Samsat, layanan Samsat Keliling dan layanan Samsat *Drive Thru*.

Layanan Elektronik Samsat (E-Samsat) merupakan pemanfaatan teknologi untuk efisiensi waktu dan transparansi pembayaran PKB yang berkolaborasi dengan *e-banking* atau atm bank yang telah ditentukan. Layanan ini diberikan oleh pemerintah (*steward*) untuk memudahkan wajib pajak yang

---

<sup>5</sup> Lex Donaldson dan James H. Davis, "Stewardship Theory or Agency Theory: CEO Governance and Shareholder Returns," *Australian Journal of Management* 16, no. 1 (1991): 49–64, <http://aum.sagepub.com/content/16/1/49>.

memiliki waktu terbatas, dan juga yang memiliki keterbatasan untuk akses ke pusat layanan, sehingga wajib pajak dapat melakukan pembayaran PKB dimana saja dengan kemudahan tersebut akan mendorong wajib pajak lebih patuh terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sejalan dengan penelitian Latifa dan Vinny yaitu adanya penerapan layanan e-samsat maka tingkat kepatuhan masyarakat terhadap wajib pajak kendaraan bermotor akan semakin tinggi karena adanya e-samsat ini dapat mempermudah para wajib pajak untuk membayar PKB secara daring lewat media elektronik dan menghemat waktu para wajib pajak.<sup>6</sup>

Layanan Samsat Keliling yang memberikan kemudahan wajib pajak untuk melakukan pembayaran PKB, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lain sama halnya dengan konsep menjemput bola dimana Samsat/Otoritas pajak (*steward*) akan mendatangi daerah-daerah tertentu untuk mempermudah masyarakat daerah tersebut melakukan pembayaran PKB. Layanan ini memberikan kemudahan akses bagi wajib pajak pada daerah terpencil untuk membayar PKB tanpa harus datang ke Kantor pusat pelayanan sehingga adanya layanan ini dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang sejalan dengan penelitian Ardyan, Andra dan Titin yaitu layanan samsat keliling berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah(*steward*) maka kepatuhan wajib pajak (*principal*) akan semakin meningkat sehingga lebih mudah untuk mencapai tujuan bersama.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Latifa Novina Herawati dan Vinny Stephanie Hidayat, "Pengaruh Penerapan E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Kota Cimahi)," *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)* 10, no. 1 (2022): 50–59, <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jpak/article/view/45399>.

<sup>7</sup> Ardyan Firdausi Mustoffa, Andra Eka Vebriana, dan Titin Eka Ardiana, "Pengaruh Samsat Keliling, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Ponorogo," *Jurnal Akuntansi dan Pajak* 23, no. 1 (2022): 1–6, <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap>.

Layanan Samsat *Drive Thru* memberikan kemudahan pembayaran pajak tanpa harus turun dari kendaraan yang dikendarainya dan untuk menghemat waktu wajib pajak dikarenakan tidak perlu antri yang lama untuk membayar pajak kendaraan bermotor, hal tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sejalan dengan penelitian Firdha samsat *drive thru* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor hal tersebut menunjukkan bahwa semakin efisien/tinggi sistem layanan samsat *drive thru* maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajaknya,<sup>8</sup> dengan memberikan layanan tersebut diharapkan masyarakat atau wajib pajak (*principal*) akan ikut berkolaborasi dalam untuk mencapai tujuan utama yaitu kesejahteraan masyarakat dengan patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

Beberapa penelitian terdahulu juga menunjukkan adanya ketidakkonsistenan pada hasil penelitian yaitu seperti penelitian yang dilakukan oleh Clara dan Rahmi menunjukkan bahwa layanan elektronik samsat dan layanan samsat keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Parlidungan, dkk menunjukkan bahwa program layanan e-samsat dan layanan samsat keliling tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Firdha dan Lilis mengutarakan bahwa layanan samsat *drive thru* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Gabriel, dkk menunjukkan bahwa layanan samsat *drive thru* tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, serta banyak dari penelitian sebelumnya yang menganalisis dampak dari masing-masing layanan secara terpisah, masih sedikit penelitian yang menguji efektivitas ketiga jenis layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu layanan elektronik samsat, layanan samsat keliling dan layanan samsat *drive thru* secara simultan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam suatu wilayah, selain itu kondisi geografi dan perekonomian suatu wilayah juga dapat mempengaruhi hasil penelitian. Di

---

<sup>8</sup> Nur Firdha Putri Setyaningrum dan Lilis Ardini, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sistem Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 12, no. 2 (2023): 1–17, <https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/5119>.

Kabupaten Tulungagung ketiga jenis layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu layanan elektronik samsat, layanan samsat keliling dan layanan samsat *drive thru* sudah berjalan sejak lama, namun pada saat ini belum ada penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh layanan elektronik samsat, layanan samsat keliling dan layanan samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada wajib pajak kendaraan bermotor yang menggunakan layanan elektronik samsat, layanan samsat keliling, dan layanan samsat *drive thru* yang terdaftar Kantor Bersama Samsat Kabupaten Tulungagung mengenai kepatuhan pembayaran pajak mereka, maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Layanan Elektronik Samsat, Samsat Keliling, dan Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Tulungagung.”**

## **B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian**

1. Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:
  - a. Adanya permasalahan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut dapat dilihat dari tingginya jumlah wajib pajak yang tidak tertib dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
  - b. Layanan Elektronik Samsat, Layanan Samsat Keliling dan Layanan Samsat *Drive Thru* yang disediakan untuk memudahkan wajib pajak, namun tidak semua wajib pajak memanfaatkan fasilitas secara maksimal, sehingga penerimaan pajak pada tahun 2023 di daerah Tulungagung belum terealisasi sepenuhnya.
  - c. Adanya *research gap* dari beberapa penelitian terdahulu dengan tema atau judul yang serupa yaitu adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian pada variabel layanan Elektronik Samsat, layanan Samsat Keliling dan layanan Samsat *Drive Thru* yaitu penelitian sebelumnya menunjukkan

bahwa tidak semua layanan tersebut berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 2. Batasan Penelitian

Melihat luasnya permasalahan yang ada, serta adanya keterbatasan waktu dan biaya dalam pelaksanaan penelitian maka batasan penelitian diperlukan agar penelitian tidak menyimpang dari arah dan sasaran serta fokus masalah yang diteliti. Dengan demikian penelitian ini hanya fokus pada analisis penggunaan layanan elektronik samsat, layanan samsat keliling, dan layanan samsat *drive thru* sebagai variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebagai variabel dependen, selain itu dalam penelitian ini sampel yang digunakan yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Tulungagung dan pernah menggunakan layanan elektronik samsat, layanan samsat keliling, dan layanan samsat *drive thru*.

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang mendasari penelitian ini, maka peneliti memberikan rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh layanan elektronik samsat, layanan samsat keliling, dan layanan samsat *drive thru* secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak pada sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah terdapat pengaruh layanan elektronik samsat terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah terdapat pengaruh layanan samsat keliling terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah terdapat pengaruh layanan samsat *drive thru* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, berikut merupakan tujuan dari adanya penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis adanya pengaruh layanan elektronik samsat, layanan samsat keliling, dan layanan samsat *drive thru* secara simultan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor.
2. Menganalisis adanya pengaruh layanan elektronik samsat terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor.
3. Menganalisis adanya pengaruh layanan samsat keliling terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor.
4. Menganalisis adanya pengaruh layanan samsat *drive thru* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis maupun secara praktis, berikut merupakan manfaat dari adanya penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menunjukkan apakah adanya pengaruh layanan elektronik samsat, layanan samsat keliling, dan layanan samsat *drive thru* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor, serta bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan mata kuliah perpajakan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Bagi universitas diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya

akuntansi perpajakan serta menjadi bahan bacaan dipergustakaan universitas dan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain.

b. Bagi Lembaga (SAMSAT)

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat sebagai sumber informasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam pembayaran kewajiban perpajakannya melalui sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor yang diberikan pemerintah yaitu layanan elektronik samsat, layanan samsat keliling, dan layanan samsat *drive thru*.

c. Bagi Penelitian Yang Akan Datang

Bagi penelitian yang akan datang diharapkan hasil dari penelitian ini dapat membantu dalam penelitian yang akan datang untuk dijadikan rujukan dan penelitian terdahulu.

## F. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti akan menguji dan menganalisis kemungkinan yang dapat terjadi dengan ruang lingkup penelitian yang mencakup “Layanan Elektronik Samsat, Layanan Samsat Keliling, dan Layanan Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Tulungagung”. Berikut variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) yang digunakan beserta indikatornya yang antara lain:

1. Layanan Elektronik Samsat (X1) diukur dengan indikator:
  - a. Cepat
  - b. Kesamaan hak
  - c. Mudah
  - d. Aman, transparan dan jelas
  - e. Efektif dan efisien<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Winengan, *Pelayanan Publik Media Interaksi Pemerintah dan Masyarakat*, Pertama. (Sanabil, 2021). 46

2. Layanan Samsat Keliling (X2) diukur dengan indikator:
  - a. Mudah
  - b. Lebih taat dan patuh dalam membayar pajak
  - c. Lokasi pelayanan strategis
  - d. Jelas dan transparan
  - e. Kepastian waktu<sup>10</sup>
3. Layanan Samsat *Drive Thru* (X3) diukur dengan indikator:
  - a. Menghemat Waktu
  - b. Cepat dan mudah
  - c. Efektif dan efisien
  - d. Lebih taat dan patuh dalam membayar pajak<sup>11</sup>
4. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) diukur dengan indikator:
  - a. Memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku
  - b. Ketepatan waktu dalam memenuhi kewajiban perpajakan
  - c. Tunggakan terhadap pajak kendaraan bermotor
  - d. Sanksi atas pelanggaran perpajakan<sup>12</sup>

## G. Penegasan Variabel

### 1. Definisi Konseptual

Berkaitan dengan penelitian ini, diperlukan penjelasan lebih lanjut untuk menghindari salah penafsiran yang tidak diinginkan. sehingga perlu diuraikan dahulu tentang istilah dalam judul penelitian ini:

---

<sup>10</sup> Winengan, *Pelayanan Publik Media Interaksi Pemerintah* .....63

<sup>11</sup> Yogi Suwarno, *Inovasi di Sektor Publik*, Pertama. (Jakarta: STIA-LAN Press, 2008). 17-18

<sup>12</sup> Menteri Keuangan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 209/PMK.03/2021 Tahun 2021 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39/PMK.03/2018 Tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*, Kementerian Keuangan (Indonesia, 2021), 1-59  
<https://jdih.kemenkeu.go.id/api/download/a6fbf06c-42da-4923-9128-22d5da112890/209~PMK.03~2021Per.pdf>.

a. Pengertian Pajak

Menurut pasal 1 angka 1 UU KUP pajak merupakan 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 dan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.<sup>13</sup>

b. Pengertian Layanan Elektronik Samsat

Layanan Elektronik Samsat atau biasa disebut E-Samsat merupakan sebuah sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor, sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan dan parkir berlangganan tahunan yang dibayar melalui *marketplace* dan *e-wallet*.<sup>14</sup>

c. Pengertian Layanan Samsat Keliling

Layanan Samsat Keliling merupakan sebuah layanan pada kecamatan-kecamatan yang jauh dari samsat induk yang beroperasi menggunakan kendaraan bermotor yang berpindah-pindah dari tempat satu ketempat yang lainnya untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan dan parkir berlangganan tahunan.<sup>15</sup>

d. Pengertian Layanan Samsat *Drive Thru*

*Drive Thru* merupakan singkatan dari *Drive-Through* merupakan layanan yang diberikan produsen terhadap konsumen dengan menunggu dikendaraannya. Layanan Samsat *Drive Thru* merupakan

---

<sup>13</sup> Agoes Sukrisno dan Estralita Trisnawati, *Akuntansi Perpajakan* (Jakarta: Salemba Empat, 2016).

<sup>14</sup> Bapenda Jawa Timur, "E-Samsat," *Bapenda Jatim*, 2023, <https://bapenda.jatimprov.go.id/p/e-samsat>.

<sup>15</sup> Annisa Surya Abdi dan Imam Agus Faisol, "Pengaruh Pemutihan Pajak, Samsat Keliling, E-Samsat, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bangkalan," *NEO-BIS: Jurnal Berkala Ilmu Ekonomi* 12, no. 1 (2023): 91–108, <https://journal.trunojoyo.ac.id/neo-bis/article/view/21675>.

layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa turun dari kendaraan.<sup>16</sup>

e. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban wajib pajak akan perpajakan dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan dalam pemenuhannya kewajibannya dilakukan dengan sukarela.<sup>17</sup>

2. Definisi Operasional

Definisi Operasional merupakan definisi variabel secara praktik dalam lingkup objek penelitian yang diteliti. Secara operasional penelitian ini berfokus pada apakah terdapat pengaruh sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor yaitu dengan adanya layanan Elektronik Samsat (E-Samsat), layanan Samsat Keliling, dan layanan Samsat *Drive Thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tulungagung untuk memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu pembayaran pajak kendaraan bermotor.

## H. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan ini digunakan untuk mengetahui urutan yang sistematis pada sebuah karya ilmiah. Sistematika pembahasan skripsi dibagi menjadi 3 bagian yaitu:

### 1. Bagian Awal

Pada bagian awal berisi halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

---

<sup>16</sup> Andri Waskita Aji, Dewi Kusuma Wardani, dan Dwi Wulandari, "Pengaruh Sistem *Drive Thru*, E-Samsat, dan Akses Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Sleman)," AKURAT |Jurnal Ilmiah Akuntansi 12, no. 2 (2021): 78–87, <http://ejournal.unibba.ac.id/index.php/AKURAT>.

<sup>17</sup> Abdi dan Faisol, "Pengaruh Pemutihan Pajak, Samsat Keliling, E-Samsat, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bangkalan." 93-108

## **2. Bagian Utama**

Pada bagian ini terdiri dari 6 bab yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, penegasan variabel, serta sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi pembahasan dan penjelasan semua variabel yang digunakan yang didasarkan pada teori dan kajian penelitian terdahulu serta hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, populasi, sampling dan sampel penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, serta tahapan penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Bab ini berisi hasil dan pembahasan dari deskripsi data yang diperoleh dari kuesioner serta temuan penelitian.

### **BAB V PEMBAHASAN**

Bab ini berisi mengenai pembahasan detail hasil dari hipotesis dan jawaban rumusan masalah terkait Pengaruh Layanan Elektronik Samsat, Layanan Samsat Keliling, dan Layanan Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Tulungagung yang dilakukan penelitian dengan membandingkan teori-teori serta hasil dari uji statistik.

### **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang menjelaskan tentang temuan pokok atau kesimpulan yang mencerminkan hasil temuan-temuan yang disesuaikan dengan rumusan masalah dan saran pemanfaatan hasil yang telah diteliti.

### **3. Bagian Akhir**

Pada bagian akhir ini terdiri dari daftar rujukan, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.