

Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Batang

Fitri Maysaroh¹, Feri Tristiawan^{2*}, Imtiyaz Farras Mufidah³

^{1,2,3}Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Selamat Sri, Kendal, Indonesia
Email: ¹fitrimaysaroh@gmail.com, ²f3121t@gmail.com, ³imtiyazfarras8@gmail.com

Abstract

The level of motor vehicle taxpayer compliance is still not optimal. This is still found in motor vehicles in Batang Regency that do not pay taxes, either due to deliberate factors or administrative and technical constraints. This study aims to examine the effect of mobile Samsat services, E-Samsat, tax sanctions, and awareness on taxpayer compliance in Batang Regency. This study uses a quantitative method by conducting a sampling survey from a number of populations and using a questionnaire. The analysis tool used IBM SPSS Statistics 25. Based on the results of the study, the mobile Samsat service does not have a significant effect on taxpayer compliance. Due to the limited number of mobile Samsat units and operating hours, it is hoped that the Batang Regency government will take a policy of extending operating hours, especially on holidays. E-Samsat does not have a significant effect on taxpayer compliance. Due to the lack of socialization and impacting application access is hampered by server downtime. Taxpayers feel the procedure is too complicated, it is hoped that the Batang Regency government will hold e-Samsat socialization. Tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance. The stricter the sanctions applied by the tax authorities, the higher the level of taxpayer compliance. Taxpayer awareness has no significant impact on taxpayer compliance, due to a lack of knowledge and understanding of the importance of taxes. Local governments must consistently support the public in improving taxpayer compliance through proactive service innovations, friendly, accountable, and customer satisfaction-oriented services.

Keywords: E-Samsat, Taxpayer Awareness, Taxpayer Compliance,

Abstrak

Tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih belum optimal. Hal ini masih ditemukan kendaraan bermotor di Kabupaten Batang yang tidak melakukan pembayaran pajak, baik karena faktor kesengajaan maupun kendala administrasi dan teknis. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh layanan Samsat keliling, E-Samsat, sanksi perpajakan, dan kesadaran pada kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Batang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan dilakukan survei pengambilan sampel dari sejumlah populasi dan menggunakan kuesioner. Alat analisis dengan menggunakan IBM SPSS Statistics 25. Berdasarkan hasil penelitian layanan Samsat keliling tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dikarenakan jumlah unit Samsat keliling dan waktu beroperasi terbatas, maka diharapkan pemerintah daerah Kabupaten Batang mengambil kebijakan penambahan jam operasional khususnya di hari libur. E-Samsat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dikarenakan kurangnya sosialisasi dan berdampak akses aplikasi terkendala *server down*. Wajib pajak merasa prosedur terlalu rumit, maka diharapkan pemerintah daerah Kabupaten Batang menyelenggarakan sosialisasi e-Samsat. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketegasan sanksi yang diterapkan oleh otoritas pajak, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena belum mengetahui dan memahami pentingnya pajak. Pemerintah daerah harus selalu mendampingi masyarakat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan inovasi pelayanan proaktif, dengan pelayanan yang ramah, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: E-Samsat, Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

1. PENDAHULUAN

Perpajakan merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang paling dominan di Indonesia. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) mencapai 70% yang bersumber dari penerimaan pajak [1]. Pajak memiliki 2 (dua) jenis yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat terdiri dari Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), PPnBM (Pajak Penjualan atas Barang Mewah), Bea Materai, dan lain-lain. Adapun pajak daerah yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Restoran, Pajak Perhotelan, Pajak Hiburan, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Retribusi Daerah, dan lain-lain. Penelitian ini berfokus pada pajak daerah, di mana peran pemerintah daerah dalam mendukung kebijakan fiskal daerah dan kemudahan dalam pelayanan publik setiap daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak daerah memiliki peran yang dominan dalam penerimaan pemerintah daerah yang tujuannya untuk meningkatkan pembangunan daerah seperti fasilitas publik. Salah satu jenis pajak daerah yang memberikan kontribusi yang sangat tinggi pada penerimaan daerah, ialah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Oleh karena itu, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor menjadi indikator penting keberhasilan pemungutan pajak daerah. Ketika wajib pajak patuh dan taat untuk membayarkan kewajiban perpajakannya, maka akan menambah tingkat pendapatan serta tercapainya target-target yang telah dirancang oleh pemerintah [2]. Namun faktanya, tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Indonesia, khususnya di Jawa Tengah, masih jauh dari kata optimal. Di mana masih banyak ditemukan kendaraan yang tidak melakukan pembayaran pajak secara tepat waktu, baik karena faktor kesengajaan maupun kendala administrasi dan teknis.

Berdasarkan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Jawa Tengah tercatat Rp 5,47 Triliun atau sekitar 84,16% dari target yang ditentukan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yaitu sebesar Rp 6,5 Triliun [3]. Hal ini menjelaskan mengenai kesenjangan yang signifikan antara target dan realisasi di Provinsi Jawa Tengah. Data dari Ditjen Perimbangan Keuangan (DJPK) sekitar 165 Juta kendaraan bermotor di Indonesia pada tahun 2024, hanya sekitar 59 Juta (36%) yang tercatat membayar pajak secara aktif dan memperpanjang STNK. Sedangkan, di Jawa Tengah jumlah kendaraan bermotor yang tercatat membayar pajak pada tahun 2024 yaitu sebanyak 11,86 Juta unit. Menurut Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Tengah, salah satu faktor yang mempengaruhi tidak tercapainya target penerimaan PKB 2024 adalah tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang masih tergolong rendah. Kemudian, ditemukannya fenomena yang terjadi pada wajib pajak kendaraan bermotor khususnya di Kabupaten Batang Jawa Tengah. Fenomena tersebut ditemukan masih banyak wajib pajak yang belum membayar pajak. Menurut Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Samsat Jawa Tengah mencatat sekitar 60.000 Kendaraan di Batang Nunggak Pajak Hingga Rp 17 Miliar. Mayoritas yang tidak membayar pajak kendaraan di Kabupaten Batang adalah sepeda motor yang memang jumlahnya sangat banyak [4]. Hal ini solusi yang dapat dilakukan wajib pajak dengan memanfaatkan program pemutihan, dalam menyelesaikan tunggakan pajak melalui layanan mobil Samsat keliling. Berikut merupakan data penerimaan daerah Kabupaten Batang tahun 2020-2024.

Tabel 1.1 Penerimaan Daerah Kabupaten Batang Tahun 2020-2024

NO	TAHUN	RENCANA PENERIMAAN	REALISASI PENERIMAAN
1	2020	Rp 1.886.165.280.802,00	Rp 1.389.112.727.000,00
2	2021	Rp 1.352.543.799.252,00	Rp 1.683.096.200.655,00
3	2022	Rp 1.800.000.000.000,00	Rp 1.750.957.035.202,00
4	2023	Rp 1.790.000.000.000,00	Rp 1.807.569.985.809,00
5	2024	Rp 1.900.000.000.000,00	Rp 1.952.000.000.000,00

Sumber : Badan Pusat Statistik, 2023

Berdasarkan tabel di atas penerimaan daerah Kabupaten Batang mengalami peningkatan dan penurunan target di tahun 2020-2024. Pada tahun 2020, realisasi penerimaan daerah hanya mencapai sekitar 73,66% dari target yang direncanakan. Hal ini kemungkinan besar dipengaruhi oleh dampak pandemi Covid-19 pada awal tahun tersebut yang sangat mengganggu aktivitas ekonomi nasional dan global, sehingga menurunkan potensi penerimaan secara signifikan.

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Namun, pada tahun berikutnya adanya perbaikan yang cukup signifikan. Tahun 2021 mencatat realisasi penerimaan sebesar 124,44% dari rencana, menunjukkan adanya pemulihan ekonomi serta perbaikan tata kelola penerimaan. Tren positif ini terus berlanjut sampai tahun 2024, di mana realisasi penerimaan tidak hanya memenuhi target, melainkan melebihi target. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah adanya penyediaan layanan Samsat keliling, yang dirancang untuk menjangkau masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil atau jauh dari Kantor Samsat induk.

Samsat kepanjangan dari Sistem Manunggal Satu Atap. Sistem administrasi tersebut dengan adanya perkembangan zaman, bertujuan untuk memberikan kemudahan, serta mempercepat pelayanan bagi kepentingan masyarakat. Samsat yang ada di Indonesia merupakan salah satu bentuk kerja sama antara PT Jasa Raharja (Persero), Dinas Pendapatan Provinsi, dan Polri [5]. Fungsi dari layanan Samsat memiliki andil pada pemasukan uang negara, mempunyai kondisi jalan baik, menjaga ketertiban lalu lintas, dan lainnya. Ada beberapa layanan Samsat yang bisa digunakan, yakni Samsat keliling. Layanan Samsat keliling merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang menggunakan kendaraan khusus (mobil unit layanan) untuk memberikan kemudahan akses pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di lokasi-lokasi tertentu di luar Kantor Samsat. Samsat keliling adalah layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) di dalam kendaraan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan samsat induk [5]. Tujuan samsat keliling tersebut, untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Namun, hasil penelitian Maulana, M. D., & Septiani (2022), yang menyatakan bahwa layanan Samsat keliling tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor [6].

Kemudian, hadirnya jenis layanan e-Samsat, dimana sebagai wujud digitalisasi pelayanan publik yang menjadi terobosan penting dalam sistem perpajakan kendaraan bermotor. E-Samsat merupakan sebuah sistem pemerintahan untuk wajib pajak dengan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online*. E-Samsat ini salah satu bentuk inovasi teknologi dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya [7]. Melalui e-Samsat tersebut, wajib pajak melakukan pembayaran PKB secara *online* melalui platform perbankan atau aplikasi digital lainnya tanpa harus datang langsung ke Kantor Samsat. Layanan ini sangat relevan dengan perkembangan teknologi informasi dan perubahan perilaku masyarakat yang semakin mengutamakan efisiensi waktu dan kemudahan akses. Namun, temuan Aprilianti (2021), menyatakan bahwa e-Samsat tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor selama masa pandemi Covid-19 [8].

Faktor lain yang dianggap mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Menurut Mardiasmo (2019) sanksi perpajakan adalah alat pencegah yang digunakan untuk mendorong kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan [9]. Sanksi ini bertujuan agar wajib pajak tidak melanggar ketentuan pajak dan sebagai konsekuensi atas pelanggaran yang telah dilakukan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Konteks dalam PKB, sanksi dapat berupa denda administrasi atas keterlambatan pembayaran, hingga tindakan penegakan hukum bagi pemilik kendaraan yang tidak memenuhi kewajibannya. Penerapan sanksi yang tegas dan konsisten diharapkan dapat memberikan efek jera dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya taat terhadap peraturan perpajakan. Namun demikian, efektivitas sanksi juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman dan persepsi masyarakat terhadap keberadaan dan tujuan dari sanksi tersebut.

Selanjutnya, faktor kesadaran wajib pajak memegang peranan sentral dalam membentuk perilaku patuh terhadap kewajiban perpajakan. Kesadaran ini mencakup pemahaman akan pentingnya pajak bagi pembangunan negara, rasa tanggung jawab sebagai warga negara, serta motivasi intrinsik untuk berkontribusi terhadap kepentingan bersama. Wajib pajak yang memiliki tingkat kesadaran yang tinggi umumnya akan lebih disiplin dan taat dalam membayar pajak, terlepas dari keberadaan layanan atau sanksi sekalipun. Oleh karena itu, peningkatan literasi perpajakan dan program edukasi publik menjadi hal yang esensial dalam membangun budaya patuh pajak. Namun, temuan Hargiyarto, I. M., & Witono (2024) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor [10]. Alasan peneliti melakukan topik penelitian ini, dikarenakan peneliti ingin mengetahui lebih dalam pengaruh adanya layanan Samsat khususnya di Kabupaten Batang. Di

mana Kabupaten Batang merupakan daerah yang tengah berkembang, dan saat ini menunjukkan tren positif dalam pertumbuhan ekonomi sekaligus penurunan angka kemiskinan [11]. Hal tersebut juga berkaitan dengan kepatuhan PKB yang masih rendah yang mencapai 50% setiap tahunnya. Kondisi piutang pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Batang per 31 Mei 2025 mencapai angka fantastis Rp58.999.583.500. Oleh sebab itu, Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) harus berinovasi dengan layanan Samsat keliling yang mudah dan transparan [12]. Partisipasi masyarakat dalam membayar pajak menjadi kunci utama untuk menciptakan pemerataan Pembangunan di Kabupaten Batang. Dengan adanya fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk menguji kebenarannya dengan judul “Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Batang”. Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti merumuskan masalah-masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah layanan Samsat keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Batang?
2. Apakah layanan e-Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Batang?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Batang?
4. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Batang?
5. Apakah layanan Samsat keliling, e-Samsat, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Batang?

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut Creswell (2013) penelitian kuantitatif adalah sebuah penyelidikan tentang masalah sosial berdasarkan pada pengujian sebuah teori yang terdiri dari variable-variabel, diukur dengan angka, dan dianalisis dengan prosedur statistik untuk menentukan apakah generalisasi prediktif teori tersebut benar [14]. Proses penelitian kuantitatif dimulai dari teori, hipotesis, desain penelitian, memilih subjek, mengumpulkan data, memproses data, menganalisa data, dan menuliskan Kesimpulan [15]. Pada penelitian kuantitatif, variabel independen sebagai variabel sebab yaitu layanan Samsat keliling, e-Samsat, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak. Sedangkan, variabel dependen sebagai variabel akibat yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan mengetahui pengaruh dari variabel layanan Samsat keliling, e-Samsat, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak pada wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Batang. Pengumpulan data penelitian ini dengan metode penelitian kuesioner. Menurut Sugiyono, (2019) kuesioner merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilaksanakan dengan cara menyediakan sejumlah pertanyaan maupun pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk kemudian dijawab [16]. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, pengumpulan data menggunakan kuesioner, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Data kuantitatif yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif primer yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner berbasis skala Likert (1–5) untuk mengukur layanan Samsat keliling (X1), E-Samsat (X2), sanksi perpajakan (X3), kesadaran wajib pajak (X4), dan kepatuhan wajib pajak (Y).

Populasi dalam penelitian ini yaitu semua wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Batang Jawa Tengah. Pengaruh layanan Samsat keliling, e-Samsat, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak merupakan fokus dalam penelitian ini. Wajib pajak yang terdaftar di kantor Samsat Batang sampai dengan tahun 2023 berjumlah 188.996. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini digunakanlah rumus Slovin. Rumus Slovin diperoleh jumlah sampel yang akan dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Penelitian ini, menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada ciri-ciri tertentu dan memiliki keterkaitan yang erat terhadap populasi yang dibutuhkan [17]. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor Samsat Batang dengan jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 100 kuesioner.

Sumber data dalam penelitian ini, pada sumber data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Penelitian ini pada data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang disebarakan kepada wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten Batang. Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diterima dan dicatat oleh pihak lain). Menurut Ahyar et al. (2020) menyatakan bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung baik dari buku, berupa laporan atau pustaka [18]. Peneliti mendapatkan tambahan data melalui berbagai sumber, mulai dari buku, jurnal *online*, artikel, dan penelitian terdahulu sebagai penunjang data maupun pelengkap data. Penelitian ini peneliti menggunakan jenis pendekatan *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang didasari pada ciri-ciri tertentu dan memiliki keterkaitan yang erat terhadap populasi yang dibutuhkan [17]. Alasan peneliti menggunakan *purposive sampling*, karena adanya kriteria khusus atau tidak sembarang orang dapat dijadikan sampel dalam penelitian ini. Adapun kriteria responden yang digunakan untuk sampel, yaitu

1. Warga wilayah Kabupaten Batang
2. Pernah melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dalam 1 sampai 2 tahun terakhir.
3. Pernah menggunakan layanan Samsat keliling atau E-Samsat.
4. Berusia \geq 17 tahun dan memiliki KTP.

Penentuan dalam analisis data diperlukan data yang akurat dan dapat dipercaya yang nantinya dapat dipergunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Analisis data merupakan proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan dipahami. Menurut Sugiyono (2019) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain [16].

Analisis data dilakukan dengan tujuan untuk menguji hipotesis dalam rangka penarikan simpulan pada penelitian ini adalah uji validitas. Uji validitas berguna untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Menurut Sugiyono (2010), uji validitas adalah proses untuk mengukur sejauh mana alat ukur (instrumen penelitian) mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan kata lain, validitas menunjukkan tingkat ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam mengukur variabel yang diteliti. Penentuan layak tidaknya suatu item pernyataan kuesioner yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji sigfinikasi koefisien korelasi pada taraf sigfinikan 0,05. Uji sigfinikan dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung (nilai *Corrected item-Total Correlation* pada output *Cronbac alpa*) dengan nilai *r* tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, n adalah jumlah sampel. Apabila nilai *r* hitung lebih besar dari pada nilai *r* tabel dan berkorelasi positif maka pertanyaan tersebut valid. Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*) versi 25.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji statistik dengan uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa layanan Samsat keliling tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (nilai sig. 0,847 > 0,05). Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun layanan Samsat keliling memberikan kemudahan bagi wajib pajak, faktor tersebut bukanlah penentu utama dalam mempengaruhi kepatuhan. Jumlah unit Samsat keliling yang terbatas juga membuat pelayanan kurang maksimal. Selain itu, jadwal Samsat keliling yang hanya beroperasi dari hari Senin sampai hari Sabtu (08.30-11.30 WIB) dan tidak beroperasi pada hari Minggu membuat masyarakat yang bekerja dari hari Senin-Sabtu tidak bisa membayar pajak pada hari saat mereka libur bekerja. Perspektif teori atribusi, keputusan wajib pajak untuk patuh lebih banyak ditentukan oleh atribusi internal (kemauan, kesadaran, dan motivasi pribadi) daripada atribusi eksternal (ketersediaan layanan). Artinya, meskipun fasilitas telah disediakan, bila individu tidak memiliki dorongan internal yang kuat, maka kepatuhan tidak akan tercapai. Hal ini menjelaskan mengapa layanan Samsat Keliling tidak berpengaruh signifikan. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Maulana, M. D., & Septiani (2022) menyatakan bahwa layanan Samsat keliling tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sehingga hipotesis pertama ditolak [6].

Kemudian, E-Samsat hasil uji statistik dengan uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel E-Samsat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (nilai sig. 0,128 > 0,05). Meskipun teknologi ini memberi kemudahan akses dan efisiensi, kenyataannya tidak

semua wajib pajak terbiasa atau merasa nyaman dengan penggunaan layanan digital. Beberapa faktor yang menjadi alasan mengapa layanan e-Samsat tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan di Kabupaten Batang adalah kurangnya sosialisasi mengakibatkan banyak wajib pajak yang belum mengetahui atau memahami cara kerja program e-Samsat di Kabupaten Batang, kesulitan dalam mengakses aplikasi ataupun situs yang sering menjadi kendala. Masalah teknis seperti *server down* atau kesulitan dalam verifikasi data juga menghambat proses pembayaran pajak dan kekhawatiran mengenai keamanan transaksi *online*, seperti risiko penipuan atau kebocoran data pribadi sehingga menyebabkan wajib pajak di Kabupaten Batang lebih nyaman secara konvensional. Beberapa wajib pajak merasa prosedur yang ada di layanan e-Samsat masih terlalu rumit jika dibandingkan dengan pembayaran yang dilakukan secara konvensional sehingga wajib pajak memilih untuk tidak menggunakan layanan e-Samsat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kegagalan pengaruh signifikan dari e-Samsat dapat dijelaskan melalui atribusi eksternal. Wajib pajak mungkin mengkaitkan hambatan kepatuhan dengan faktor teknis, seperti kurangnya sosialisasi, kendala jaringan internet, atau ketidakpahaman teknologi. Dengan demikian, meskipun faktor eksternal (e-Samsat) tersedia, atribusi internal berupa keinginan untuk belajar dan beradaptasi dengan teknologi menjadi lebih dominan dalam menentukan kepatuhan. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Wahid *et al.*, (2024) yang menyatakan bahwa program e-Samsat tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor, sehingga hipotesis kedua ditolak.

Sanksi Perpajakan dari hasil uji statistik dengan uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang ditunjukkan dengan nilai *coefficients B* positif sebesar 0,450 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau nilai signifikansi < 0,05. Sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin kuat sanksi yang diterapkan oleh otoritas pajak, maka akan semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa sanksi yang tegas dan konsisten dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, karena wajib pajak ingin menghindari konsekuensi negatif seperti denda atau sanksi lainnya. Penelitian ini sejalan dengan teori atribusi eksternal, dimana wajib pajak mungkin mematuhi peraturan perpajakan bukan karena keyakinan pribadi atau kesadaran moral, tetapi lebih pada adanya tekanan eksternal berupa sanksi. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan yang menekankan pada konsekuensi negatif dari ketidakpatuhan dapat efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak, meskipun motivasi kepatuhan tersebut mungkin lebih didasarkan pada keinginan untuk menghindari hukuman daripada motivasi intrinsik. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Maharani, K., & Adiputra (2023) yang menyatakan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sehingga hipotesis ketiga diterima [20].

Kesadaran pajak dari hasil uji statistik dengan uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif. Namun, tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang ditunjukkan dengan nilai *coefficients B* positif sebesar 0,085 dan nilai signifikansi sebesar 0,330 atau nilai signifikansi > 0,05. Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan sukarela. Penelitian ini sesuai dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa terdapat faktor internal karena keputusan seseorang dalam membayar pajak adalah dari diri sendiri tanpa ada tekanan. Namun dalam penelitian ternyata menunjukkan hasil yang tidak signifikan, yang berarti bahwa meskipun terdapat hubungan positif antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak, pengaruhnya tidak cukup besar atau signifikan secara statistik. Dengan kata lain, walaupun ada indikasi bahwa kesadaran pajak dapat meningkatkan kepatuhan, efek tersebut tidak cukup kuat atau konsisten untuk dianggap signifikan. Artinya faktor-faktor lain mungkin lebih berperan dalam menentukan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dalam penelitian ini tidak berpengaruh karena wajib belum mengetahui dan memahami pentingnya pajak bagi pembangunan daerah maupun negara. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Hargiyarto, I. M., & Witono (2024) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sehingga hipotesis keempat ditolak [10].

Berdasarkan tingkat signifikansinya, dapat diartikan bahwa variabel independen yang terdiri dari layanan Samsat keliling, E-Samsat, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependennya yaitu kepatuhan wajib pajak (Y). Selain itu, diperkuat dengan hasil koefisien determinasi sebesar 0,522 yang berarti bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh layanan Samsat keliling, E-Samsat, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak sebesar 52,2% dan sisa 47,8% lainnya dipengaruhi oleh

variabel-variabel lain diluar model penelitian ini. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian dari Maulana, M. D., & Septiani (2022) menyatakan bahwa layanan Samsat keliling, E-Samsat dan sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak [6].

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, kesimpulan mengenai layanan Samsat keliling, E-Samsat, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kendaraan bermotor di Kabupaten Batang Jawa Tengah. Pada layanan Samsat keliling tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan jumlah unit Samsat keliling terbatas dan waktu beroperasi terbatas yang membuat pelayanan kurang maksimal. Diharapkan pemerintah daerah Kabupaten Batang segera mengambil kebijakan dengan meningkatkan pelayanan Samsat keliling, dalam bentuk penambahan jam operasional khususnya di hari libur. Hal tersebut dilakukan agar wajib pajak patuh membayar pajak. Sekaligus memastikan pembangunan di Kabupaten Batang berjalan lebih cepat dengan kepatuhan membayar pajak dengan mudah, cepat, dan nyaman tanpa harus mengantri panjang atau datang ke kantor pelayanan.

E-Samsat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dan berdampak kesulitan dalam mengakses aplikasi sekaligus sering terjadi kendala *server down*. Wajib pajak merasa prosedur tersebut terlalu rumit, sehingga wajib pajak memilih untuk tidak menggunakan layanan e-Samsat. Maka diharapkan pemerintah daerah Kabupaten Batang bisa mengadakan sosialisasi e-Samsat bagi masyarakat Kabupaten Batang. Dikarenakan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak menjadi kunci utama untuk menciptakan pemerataan pembangunan. Kemudian, sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tegas sanksi yang diterapkan oleh otoritas pajak, maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Di mana dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang lebih berperan dalam menentukan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dalam penelitian ini tidak berpengaruh, karena wajib pajak belum mengetahui dan memahami pentingnya pajak bagi pembangunan daerah maupun negara. Oleh sebab itu, pemerintah daerah harus selalu mendampingi masyarakat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan inovasi pelayanan proaktif, antara lain dengan memberikan pelayanan yang ramah, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan penelitian di atas, maka ada beberapa saran antara lain sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di bidang yang sama disarankan untuk menambah variabel independen, sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik, lengkap dan bermanfaat.
2. Bagi wajib pajak diharapkan dapat memanfaatkan adanya layanan Samsat keliling dan E-Samsat, sekaligus lebih meningkatkan kesadaran kinerja otoritas pajak maupun pemerintah.
3. Bagi Samsat Batang diharapkan dapat terus mempertahankan kualitas pelayanan dan sanksi tegas agar wajib pajak patuh dalam membayar pajak.

REFERENCES

- [1] D. Horisin, "Menghayati Peran Pajak untuk Pembangunan," *Direktorat Jenderal Pajak*, 2024.
- [2] I. M. P. Maharani, K., & Adiputra, "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Buleleng," *JIMAT (Jurnal Ilm. Mhs. Akuntansi) Undiksha*, vol. 14, no. 03, pp. 513–524, 2023.
- [3] JATENGPROV.GO.ID, "Samsat Budiman dan Corporate Berkontribusi Rp19,363 Miliar pada Pajak Kendaraan Bermotor Jateng," *Jatengprov.go.id*, 2025. [Online]. Available: <https://jatengprov.go.id/publik/samsat-budiman-dan-corporate-berkontribusi-rp19363-miliar-pada-pajak-kendaraan-bermotor-jateng/>
- [4] D. Kurniati, "Puluhan Ribu Kendaraan Nunggak Pajak, Samsat Imbau WP Ikut Pemutihan," *DDTC.News*, 2022. [Online]. Available: <https://news.ddtc.co.id/berita/daerah/43005/puluhan-ribu-kendaraan-nunggak-pajak-samsat-imbau-wp-ikut-pemutihan>
- [5] B. J. Tengah, "Pengertian Samsat," *Bapenda Jawa Tengah*, 2022. [Online]. Available: <https://website.bapenda.jatengprov.go.id/uppd-kab-semarang/page/beranda>

- [6] D. Maulana, M. D., & Septiani, "Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Studi Kasus pada Kantor Samsat Cianjur," *J. Akunt.*, vol. 14, no. 2, pp. 231–246, 2022.
- [7] M. Y. Rahayu, S., Rosadi, B., & Alhadihaq, "Implementasi E- Samsat Untuk Membangun Kepercayaan Dan Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor," *J. Publicuho*, vol. 6, no. 2, pp. 496–506, 2023.
- [8] A. A. Aprilianti, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, Dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotordi Masa Pandemi Covid-19," *Assets J. Ekon. Manaj. Dan Akunt.*, vol. 11, no. 1, pp. 1–20, 2021.
- [9] Mardiasmo, *Perpajakan Edisi 2019*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2019.
- [10] B. Hargiyarto, I. M., & Witono, "Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Tarif Pajak dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Kabupaten Tegal," *Reslaj Relig. Educ. Soc. Laa Roiba J.*, vol. 6, no. 3, pp. 2407–2424, 2024.
- [11] Jumadi, "Ekonomi Batang Tumbuh Lebih Dari 7%, Angka Kemiskinan Turun," *Berita PEMKAB Batang*, 2025. [Online]. Available: <https://berita.batangkab.go.id/?p=1&id=14296>
- [12] Jumadi, "Pantang Sambat: Layanan Bayar Pajak Keliling di Batang, Mudah dan Transparan," *Berita PEMKAB Batang*, 2025. [Online]. Available: <https://berita.batangkab.go.id/?p=1&id=13916>
- [13] J. Creswell, *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. London: Sage Publications Ltd, 1998.
- [14] J. Creswell, "Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches," in *Research design*, 2013.
- [15] E. Bryman, A. and Bell, *Business Research Methods*. Oxford University Press, 2007.
- [16] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Yogyakarta: Alfabeta Bandung, 2019.
- [17] S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2021.
- [18] H. Ahyar *et al.*, *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, no. March. 2020.
- [19] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- [20] D. M. I. Reswari, "Sadari Pentingnya Pencatatan Keuangan Agar Usaha Berkembang," *Mekari Jurnal*, Oct. 2023. [Online]. Available: <https://www.jurnal.id/id/blog/ingin-usaha-berkembang-sadari-pentingnya-mencatat-keuangan-bisnis/>