



Pengaruh Program Samsat Keliling, E-Samsat dan Kesadaran Dalam Membayar Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD Pendapatan Daerah di Wilayah Kota Kupang (Kantor Samsat Kota Kupang)

Irmawati Handayani Wahid^{1*}, Anthon S. Y. Kerihi², Maria P. L. Muga³

¹⁻³Universitas Nusa Cendana, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Prodi Akuntansi, Indonesia

Alamat: Jl. Adisucipto, Penfui, Kupang, Nusa Tenggara Timur, Indonesia

Korespondensi penulis: wahidirma118@gmail.com*

Abstract. *This study aims to determine the effect of the Mobile SAMSAT program, E-SAMSAT and awareness in paying taxes on motor vehicle tax revenues at the Kupang City Regional Revenue UPTD or the Kupang City SAMSAT Office. This study uses a descriptive statistical approach. The population in this study were all taxpayers registered at the Kupang City Regional Revenue UPTD. The sampling technique and determination of informants in this study used purposive sampling. The number of samples in this study was 100 respondents and the data collection method was carried out by distributing questionnaires. Data analysis used in this study was validity testing, reliability testing, classical assumption testing, multiple linear regression and hypothesis testing using IBM SPSS Statistics 26. The results of simultaneous testing showed that the variables of the Mobile SAMSAT program, E-SAMSAT and awareness in paying taxes had a significant effect on increasing motor vehicle tax revenues in Kupang City. The Mobile SAMSAT and E-SAMSAT programs supported by increased taxpayer awareness will have a positive effect on increasing Motor Vehicle Tax revenues because they simplify the payment process and increase the fulfillment of motor vehicle taxpayers in Kupang City.*

Keywords: Program, SAMSAT, Mobile, E-SAMSAT, Awareness, Taxes, Motor, Vehicle

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh program SAMSAT Keliling, E-SAMSAT dan kesadaran dalam membayar pajak terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang atau Kantor SAMSAT Kota Kupang. Penelitian ini menggunakan pendekatan statistik deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang. Teknik pengambilan sampel dan penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dan metode pengumpulan data dilakukan dengan melalui penyebaran kuesioner. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan *IBM SPSS Statistics 26*. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa variabel program SAMSAT Keliling, E-SAMSAT dan kesadaran dalam membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pajak penerimaan kendaraan bermotor di kota Kupang. Program SAMSAT Keliling dan E-SAMSAT yang didukung oleh peningkatan kesadaran wajib pajak akan berpengaruh positif terhadap peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor karena mempermudah proses pembayaran dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Kupang.

Kata kunci: Program, SAMSAT, Keliling, E-SAMSAT, Kesadaran, Pajak, Kendaraan, Bermotor

1. LATAR BELAKANG

Pembangunan pada hakikatnya adalah proses pembaruan berkesinambungan untuk mencapai suatu keadaan yang dianggap lebih baik. Dalam upaya mewujudkan tujuan tersebut, bangsa Indonesia giat melaksanakan pembangunan di segala bidang. Pembangunan dilaksanakan melalui rangkaian investasi yang hanya dapat dilaksanakan dengan dukungan dana yang besar. Dana tersebut dapat diperoleh dari berbagai sumber, salah satunya berasal dari pajak (Pohan, 2016:1). Pajak menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang

Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Resmi, 2019:2).

Berdasarkan undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 3 sampai Pasal 8, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Subjek pajak dari kendaraan bermotor ini adalah orang pribadi yang memiliki dan menguasai kendaraan bermotor. Objek pajaknya adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak ini dapat digolongkan dalam tipe pajak langsung, karena memenuhi ciri khas pajak langsung yaitu dikenakan berulang-ulang pada waktu yang tertentu (periodik), seperti pajak ini dipungut setiap tahun, (Mustaqiem, 2008:289). Terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi meningkatnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor. Salah satu faktor yang memengaruhi adalah layanan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, kantor SAMSAT Kota Kupang berupaya untuk meningkatkan sistem pelayanan dan pembayaran perpajakan yang diikuti dengan perkembangan zaman khususnya di era digital. Beberapa program yang di yang sedang diupayakan diantaranya yaitu layanan SAMSAT Keliling dan aplikasi E-SAMSAT (Gustaviana, 2020:21).

Tujuan utama SAMSAT keliling adalah untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Program SAMSAT Keliling di Kota Kupang mulai beroperasi pada Januari 2019. Kantor SAMSAT Kota Kupang pada awalnya hanya memiliki 2 unit mobil SAMSAT Keliling, namun seiring berjalannya waktu saat ini sudah ada 3 unit mobil SAMSAT Keliling yang ditugaskan. Jam operasional mobil SAMSAT keliling yaitu pada hari Senin-Jumat, jam 08.00-12.00 WITA. Penempatan wilayah dan waktu penugasan mobil SAMSAT Keliling ini juga dapat berubah-ubah seiring dengan kebutuhannya, misalkan pada saat terjadinya *shift* sore, razia lapangan, ataupun pada kegiatan-kegiatan tertentu.

Meski sudah ada sistem pembayaran yang dapat memudahkan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayarkan pajaknya, penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang setelah diberlakukannya layanan SAMSAT Keliling dan E-SAMSAT malah justru semakin menurun. Penurunan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang ini dapat dilihat dari realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang yang telah melampaui 100% di tiga tahun sebelum dilaksanakannya program SAMSAT Keliling dan E-SAMSAT malah justru semakin menurun hingga di bawah 100% yang dapat dilihat pada tabel

berikut. Realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor sebelum adanya program SAMSAT Keliling dan E-SAMSAT pada tahun 2016-2018 telah mengalami peningkatan yang signifikan dimana persentase penerimaan pajak kendaraan bermotor yang telah melampaui 100% dari target penerimaan. Puncak realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang terjadi di tahun 2019 yang mencapai 134,912% dari target realisasi yang ditetapkan, yang dimana hal ini bersamaan dengan dijalankannya program SAMSAT Keliling dan E-SAMSAT. Peningkatan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang tidak berlangsung lama. Hal ini dapat dilihat dari penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang yang terus menurun setiap tahunnya dimulai dari tahun 2021. Di tahun 2022 dan 2023 penerimaan pajak kendaraan bermotor telah meningkat, namun penerimaan tersebut masih jauh dari target realisasi yang ditetapkan.

Dalam hal kesadaran pembayaran pajak sebagai suatu bentuk kontribusi warga negara, wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang mengakui bahwa mengetahui tentang keharusan membayar pajak, namun tidak terlalu memahami peran penting pajak sehingga mereka menganggap bahwa keterlambatan membayar pajak adalah sesuatu yang wajar.

Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh program SAMSAT keliling, E-SAMSAT dan kesadaran dalam membayar pajak terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor pada UPTD pendapatan daerah di wilayah Kota Kupang.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Keagenan (*Agency Theory*)

Teori agensi merupakan teori yang menjelaskan hubungan yang terjadi antara pihak manajemen perusahaan selaku agen dengan pemilik perusahaan selaku pihak *principal*. Pihak *principal* adalah pihak yang memberikan perintah kepada pihak lain yaitu agen untuk melakukan semua kegiatan atas nama *principal*, (Purba, 2023:23). Dalam teori agensi, pemerintah bertindak sebagai prinsipal merupakan perwakilan dari wajib pajak yang menugaskan agen (dalam hal ini, kantor SAMSAT Kota Kupang) untuk melaksanakan tugas tertentu, yaitu mengumpulkan pajak kendaraan bermotor.

Teori Atribusi

Teori atribusi menyatakan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, ia berusaha akan menentukan apakah hal tersebut ditimbulkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang muncul secara internal yakni perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu tersebut. Berbeda halnya dengan perilaku yang disebabkan secara eksternal,

yakni perilaku yang dipengaruhi oleh kondisi luar atau dalam hal ini individu akan terpaksa berperilaku karena situasi, (Heliani, 2022:6).

Pengertian Pajak

Pajak adalah potensi yang dipaksakan sepihak dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum) tanpa adanya kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran, (Waluyo, 2012:2). Sementara S.I. Djajadiningrat mengatakan pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak juga ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum, (Resmi, 2019:1).

SAMSAT Keliling

Samsat Keliling adalah program yang berfungsi untuk melayani segala bentuk pelayanan mulai dari layanan pengesahan surat kendaraan per tahun, pembayaran pajak dan asuransi Jasa Raharja di dalam kendaraan dengan metode menjemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan SAMSAT. SAMSAT Keliling merupakan penyediaan layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang dapat beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya, (Rohemah., dkk, 2013:139).

E-SAMSAT

E-SAMSAT atau Elektronik SAMSAT merupakan sebuah layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan untuk mempermudah pelayanan terhadap masyarakat dalam mengurus pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pengesahan Tahunan Kendaraan Bermotor (PTKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang dapat dilakukan masyarakat melalui sistem elektronik. Menurut Wardani dan Juliansya (2018:84) mengenai penerapan E-SAMSAT dapat diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut, 1) Cepat, 2) Efektif, 3) Efisien, 4) Mudah dan 5) Aman.

Kesadaran Dalam Membayar Pajak

Kesadaran masyarakat wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku. Menurut Arum dan Zulaikha (2012:17) kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah survey, yaitu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh atau mengumpulkan data informasi tentang populasi besar dengan menggunakan sampel yang relatif kecil. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif (Sugiyono, 2018:35). Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sumber data dari penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh peneliti dengan cara membagikan kuisisioner kepada setiap responden yang merupakan wajib pajak terdaftar di UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari jurnal, buku dan bahan bacaan lainnya yang terkait dengan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang yaitu sebanyak 264.524 wajib pajak. Sampel yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu studi pustaka berhubungan dengan pengaruh program SAMSAT Keliling, E-SAMSAT dan kesadaran dalam membayar pajak terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang. Studi Lapangan yang bertujuan untuk memperoleh data secara langsung, studilapangan ini ditempuh dengan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif dengan program *SPSS 26*. Kemudian ada uji kualitas data, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, regresi linear berganda dan pengujian hipotesis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

a) Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	31,717	2,293		13,832	,000
	Program SAMSAT Keliling	,255	,061	,336	4,185	,000
	Program E-SAMSAT	,086	,047	,140	1,849	,068
	Kesadaran dalam Membayar Pajak	,500	,095	,435	5,247	,000

a. Dependent Variable: Pajak Kendaraan Bermotor

Sumber: data diolah, 2024

Nilai konstanta dan koefisien regresi yang terdapat pada persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta (α) sebesar 31,717 yang menunjukkan bahwa jika variabel independen yang terdiri dari program SAMSAT keliling (X_1), program E-SAMSAT (X_2) dan kesadaran dalam membayar pajak (X_3) diasumsikan tidak mengalami perubahan atau tetap (konstan) maka nilai pajak kendaraan bermotor (Y) adalah sebesar 31,717.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel program SAMSAT keliling (β_1) bernilai positif yaitu 0,255 menunjukkan bahwa terdapat hubungan searah antara variabel sosialisasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga apabila penerimaan pada program SAMSAT Keliling meningkat maka penerimaan pajak kendaraan bermotor juga akan meningkat.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel program E-SAMSAT (β_2) bernilai positif yaitu 0,086 menunjukkan bahwa terdapat hubungan searah antara variabel kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga apabila penerimaan pada program E-SAMSAT meningkat maka penerimaan pajak kendaraan bermotor juga akan meningkat.
- 4) Nilai koefisien regresi variabel kesadaran dalam membayar pajak (β_3) bernilai positif yaitu 0,500 menunjukkan bahwa terdapat hubungan searah antara variabel kesadaran dalam membayar pajak dengan penerimaan pajak kendaraan bermotor sehingga apabila tingkat kesadaran dalam membayar pajak meningkat maka penerimaan pajak kendaraan bermotor juga akan meningkat.
- 5) Error dalam penelitian ini adalah sebesar 2,293 yang berarti, bahwa pada populasi penelitian terdapat selisih antara nilai duga dengan hasil pengamatan sebesar 2,293.

b) Hasil Uji Hipotesis

a. Uji T

Tabel 7. Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	31,717	2,293		13,832	,000
	Program SAMSAT Keliling	,255	,061	,336	4,185	,000
	Program E-SAMSAT	,086	,047	,140	1,849	,068
	Kesadaran dalam Membayar Pajak	,500	,095	,435	5,247	,000

a. Dependent Variable: Pajak Kendaraan Bermotor

Sumber: data diolah, 2024

- 1) Pengaruh Variabel Program SAMSAT Keliling terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (H_1)

Berdasarkan hasil Uji t, dikatakan bahwa H_1 diterima yang artinya variabel program SAMSAT keliling berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

- 2) Pengaruh Variabel Program E-SAMSAT terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (H_2)

Variabel program E-SAMSAT memiliki nilai t-hitung sebesar 1,849 dan nilai signifikansi sebesar 0,068, sehingga dapat dikatakan bahwa H_2 ditolak yang artinya variabel program E-SAMSAT tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

- 3) Pengaruh Variabel Kesadaran dalam Membayar Pajak terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (H_3)

Variabel kesadaran dalam membayar pajak memiliki nilai t-hitung sebesar 5,247 dan nilai signifikansi sebesar 0,00 sehingga dapat dikatakan bahwa H_3 diterima yang artinya variabel kesadaran dalam membayar pajak berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

b. Uji F

Tabel 8. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	244,044	3	81,335	39,911	,000 ^b
	Residual	195,636	96	2,038		
	Total	439,640	99			

a. Dependent Variable: Pajak Kendaraan Bermotor
b. Predictors: (Constant), Kesadaran dalam Membayar Pajak, Program E-SAMSAT, Program SAMSAT Keliling

Sumber: data diolah, 2024

Berdasarkan hasil pengujian pada di atas, dapat dilihat nilai F-hitung sebesar 39,911 lebih besar dari nilai F-tabel yaitu sebesar 2.70. Hasil tersebut menunjukkan bahwa bahwa variabel program SAMSAT keliling (X1), variabel program E-SAMSAT (X2), dan variabel kesadaran dalam membayar pajak (X3) secara Bersama-sama berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor (Y), atau dengan kata lain, variabel independen secara simultan (X1, X2, X3) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Y).

c. Koefisien Determinasi (R²)

Table 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	,745 ^a	,555	,541	1,428
a. Predictors: (Constant), Kesadaran dalam Membayar Pajak, Program E-SAMSAT, Program SAMSAT Keliling				

Sumber: data diolah, 2024

Nilai koefisien determinasi atau R Square berdasarkan tabel diatas adalah sebesar 0,555 atau sebesar 55,5%. Nilai ini dapat menjelaskan bahwa variabel dependen (penerimaan pajak kendaraan bermotor) secara bersamsa-sama dipengaruhi oleh variabel independen (program SAMSAT Keliling, program E-SAMSAT dan kesadaran dalam membayar pajak) sebesar 55,5% dan sisanya 44,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang berada diluar penelitian ini seperti sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan dan tingkat penghasilan yang dijelaskan dalam penelitian oleh Frans, dkk (2021:68).

2. Pembahasan

Pengaruh Program SAMSAT Keliling terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak atas upaya kantor SAMSAT kota Kupang dalam meningkatkan pelayanan program SAMSAT keliling adalah (1) layanan SAMSAT keliling di kota Kupang dilaksanakan di tempat-tempat strategis yang sering dilewati oleh para wajib pajak sehingga memudahkan wajib pajak untuk mengakses layanan tanpa harus datang ke kantor SAMSAT; (2) wajib pajak kota Kupang dapat memilih Lokasi SAMSAT keliling

terdekat sehingga waktu yang ditempuh tidak terlalu lama dibandingkan dengan kantor SAMSAT; (3) Wajib pajak yang ingin membayar pajak kendaraan bermotor di lokasi SAMSAT keliling hanya perlu menyertakan fotocopy KTP sebanyak 1 lembar, jika dibandingkan dengan pembayaran di kantor SAMSAT yang diharuskan menyertakan banyak dokumen jika ingin melakukan pembayaran.; (4) Program SAMSAT keliling melakukan pelayanan pada hari sabtu di lokasi *Car Free Day* (CFD) kota Kupang sehingga Wajib pajak yang tidak bisa melakukan pembayaran di jam kerja karena alasan kesibukan dapat membayar pajak kendaraan bermotor pada wilayah tersebut. Program SAMSAT keliling juga sering membuka pelayanan pada jam 15.00-18.00 sore pada hari-hari tertentu sehingga untuk lebih memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh program SAMSAT keliling terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor ini didukung oleh teori keagenan (*agency theory*). Teori ini menjelaskan tentang bagaimana peran pemerintah kota Kupang yang bertindak sebagai prinsipal yang bertujuan untuk memastikan bahwa agen (dalam hal ini kantor SAMSAT kota Kupang) untuk melaksanakan tugasnya dengan baik, yaitu memberikan pelayanan program SAMSAT keliling yang efektif dan efisien dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Memanfaatkan kemudahan akses dan proses pembayaran yang diberikan oleh program SAMSAT keliling dapat meningkatkan motivasi para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Peningkatan motivasi dalam membayar pajak kendaraan bermotor ini dapat mengakibatkan wajib pajak akan memiliki tanggung jawab dan termotivasi secara eksternal dalam membayar pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian Pebriani dan Sulaeman (2022) yang mempunyai hasil bahwa Layanan SAMSAT Keliling Dalam rangka meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor, telah berhasil karena jumlah wajib pajak yang menggunakan SAMSAT keliling untuk menyelesaikan proses pembayaran PKB meningkat meskipun tidak selalu konsisten dalam peningkatannya. SAMSAT Keliling telah melakukan upaya untuk meningkatkan pendapatan pajak kendaraan, meningkatkan sarana dan prasarana, melakukan sosialisasi, memberikan pelayanan yang berkualitas, serta menambah unit SAMSAT keliling.

Pengaruh Program E-SAMSAT terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Beberapa faktor yang menjadi alasan mengapa layanan E-SAMSAT tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan di kota Kupang adalah (1) kurangnya sosialisasi mengakibatkan banyak wajib pajak yang belum mengetahui atau memahami cara kerja program E-SAMSAT di kota Kupang.; (2) 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; (3) adanya kekhawatiran mengenai keamanan transaksi *online*, seperti resiko penipuan atau kebocoran data pribadi sehingga menyebabkan wajib pajak kota Kupang lebih nyaman secara konvensional. (4) beberapa wajib pajak merasa prosedur yang ada di layanan E-SAMSAT masih terlalu rumit jika dibandingkan dengan pembayaran yang dilakukan secara konvensional sehingga mereka memilih untuk tidak menggunakan layanan E-SAMSAT dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan pada teori keagenan (*agency theory*) program E-SAMSAT merupakan salah satu inisiatif dari pemerintah kota Kupang (agen) yang bertujuan untuk memfasilitasi akses dan meningkatkan kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor belum memberikan respon positif dari wajib pajak (prinsipal). Berdasarkan pada teori atribusi, program E-SAMSAT diharapkan memberikan atribusi positif bagi wajib pajak akan kemudahan akses dan kontrol atas proses pembayaran pajak kendaraan bermotor yang lebih mudah, cepat dan terjangkau belum sepenuhnya berpengaruh positif kepada wajib pajak yang ingin menunaikan kewajibannya.

Meskipun program E-SAMSAT memiliki potensi besar terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor, berbagai faktor seperti kurangnya edukasi, keterbatasan infrastruktur, dan resistensi terhadap perubahan menghambat respon positif dari wajib pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Harahap (2024) bahwa layanan E-SAMSAT belum menunjukkan manfaat signifikan, baik bagi peningkatan penerimaan PKB maupun bagi kemudahan administrasi yang diterima oleh wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran dalam Membayar Pajak terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Upaya peningkatan kesadaran wajib pajak kota Kupang yang dilakukan oleh kantor SAMSAT kota Kupang adalah (1) melakukan sosialisasi secara media sosial maupun di Pendidikan seperti sekolah-sekolah; (2) peningkatan pelayanan yang dilakukan dengan cara yang lebih mudah dan cepat; (3) memberikan potongan biaya (amnesti pajak) atau pengundian hadiah bagi wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak menggunakan layanan E-SAMSAT; (4) melakukan operasi pemeriksaan (razia lapangan) secara berkala untuk menekan angka penghindaran pajak kendaraan bermotor di kota Kupang.

Teori agensi mengasumsikan bahwa dengan meningkatnya kesadaran wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak, hubungan agensi antara pemerintah sebagai agen dan wajib pajak sebagai prinsipal dapat diperbaiki. Teori atribusi mengasumsikan bahwa dengan

meningkatnya kesadaran tentang pentingnya membayar pajak, wajib pajak cenderung akan memberikan atribusi yang lebih positif terhadap perilaku tersebut.

Kesadaran wajib pajak secara signifikan akan menciptakan kepatuhan wajib pajak sehingga akan menambah pencapaian penerimaan pajak kendaraan bermotor. Peningkatan kesadaran wajib pajak ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya yaitu kemudahan akses dan proses pembayaran, peningkatan kualitas pelayanan, pengaruh dari lingkungan sekitar serta kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2023) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Program SAMSAT Keliling, E-SAMSAT dan Kesadaran dalam Membayar Pajak terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Kombinasi dari program SAMSAT keliling, E-SAMSAT dan peningkatan kesadaran wajib pajak akan menciptakan lingkungan yang mendukung bagi Masyarakat wajib pajak kota Kupang untuk memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor mereka. Peningkatan aksesibilitas, kemudahan pembayaran, serta kesadaran akan tanggung jawab wajib pajak, diharapkan wajib pajak Kota Kupang lebih patuh dan disiplin dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Pada teori keagenan (*agency*), keberhasilan program SAMSAT Keliling, E-SAMSAT dan peningkatan kesadaran wajib pajak terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor sangat bergantung pada penyelarasan kepentingan antara pemerintah sebagai agen dan wajib pajak sebagai prinsipal. Program-program ini harus menciptakan insentif yang tepat dan mengurangi kesalahpahaman informasi agar agen (wajib pajak) merasa terbantu dan termotivasi dalam membayar pajak kendaraan bermotor mereka. Jika wajib pajak merasa mendapatkan layanan yang mudah, transparan dan efisien melalui program SAMSAT Keliling atau E-SAMSAT, serta memahami manfaat dari membayar pajak melalui peningkatan kesadaran wajib pajak, maka penerimaan pajak kendaraan bermotor tentunya akan meningkat, begitupula sebaliknya. Melalui teori atribusi, wajib pajak akan membuat penilaian terhadap berdasarkan pengalaman dan informasi yang mereka terima. Jika wajib pajak dapat memahami kemudahan-kemudahan, efisiensi dan manfaat sosial yang diberikan oleh program-program yang diterapkan seperti SAMSAT keliling dan E-SAMSAT, hal ini akan meningkatkan kesadaran wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih patuh sehingga peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor dapat terlaksana. Jika wajib pajak mengalami masalah atau merasa

tidak yakin dengan sistem yang ada, hal ini dapat menurunkan kesadaran wajib pajak. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hartanti, dkk (2020) dimana dalam penelitian tersebut menunjukkan adanya pengaruh secara simultan antara variabel program SAMSAT keliling, SAMSAT *Drive-Thru* dan E-SAMSAT terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Program SAMSAT Keliling memiliki pengaruh positif terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor karena layanan ini mempermudah akses wajib pajak di lokasi-lokasi strategis. Program E-SAMSAT belum memberikan pengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor, disebabkan sistemnya yang belum sepenuhnya online dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor sangat memengaruhi penerimaan pajak. Faktor-faktor seperti kemudahan akses, kualitas pelayanan, lingkungan sosial, dan kepercayaan terhadap pemerintah menjadi kunci utama. Peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang memerlukan sinergi antara peningkatan layanan SAMSAT Keliling, optimalisasi E-SAMSAT, dan peningkatan kesadaran wajib pajak.

Bagi kantor SAMSAT kota Kupang diharapkan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan SAMSAT keliling dan E-SAMSAT sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Kantor SAMSAT kota Kupang hendaknya terus berupaya lebih aktif dalam memberikan sosialisasi kepada wajib pajak agar wajib pajak lebih merasa sadar dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka terutama dalam sosial media seperti instagram, facebook atau yang lainnya. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menambahkan variabel-variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi penerimaan pajak kendaraan bermotor seperti sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan dan tingkat penghasilan yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Arum, H. P., & Zulaikha. (2012). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas (Studi di wilayah KPP Pratama Cilacap). *Diponegoro Journal of Accounting*.
- Gustaviana, S. (2020). Bermotor (Studi empiris pada kantor bersama sistem administrasi manunggal di bawah satu atap (SAMSAT) Kota Subang). Pusat Riset Mahasiswa Akuntansi.
- Hartanti, R. K. A., & Ratiyah. (2020). Pengaruh Samsat keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Jakarta Timur. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 5(1), 125–136.
- Heliani. (2022). Kepatuhan wajib pajak dari perspektif internal dan eksternal individu. *Budi Utama*.
- Mustaqiem. (2008). Pajak daerah dalam transisi otonomi daerah. FH UII PRESS.
- Pebriani, A., & Sulaeman. (2023). Bermotor (Studi kasus Samsat wilayah Kabupaten Sukabumi 1 Cibadak). *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 4(2), 176–184.
- Pohan, C. A. (2016). Manajemen perpajakan: Strategi perencanaan pajak dan bisnis (Edisi Revisi). Gramedia Pustaka Utama.
- Purba, B. R. (2023). Teori akuntansi: Sebuah pemahaman untuk mendukung penelitian di bidang akuntansi. *Merdeka Kreasi*.
- Resmi, S. (2019). Perpajakan: Teori dan kasus (Edisi Revisi). Salemba Empat.
- Rohemah, R., Kompyurini, N., & Rahmawati, E. (2013). Analisis pengaruh implementasi layanan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Pamekasan. *Jurnal InFestasi*, 9(2), 137–146.
- Sugiyono. (2018). Metode penelitian manajemen. Alfabeta.
- Waluyo. (2012). Akuntansi pajak. Salemba Empat.
- Wardani, D. K., & Juliansya, F. (2018). Pengaruh program E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. *Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika*, 15(2).