

**PENGARUH PROGRAM SAMDES TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DENGAN KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

**WAHYU TRI SUSILOWATI¹
WING WAHYU WINARNO²**

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
susilawatiwahyu3@gmail.com¹, wing@stieykpn.ac.id²

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of the SAMDES program on motor vehicle tax compliance through service quality satisfaction as an intervening variable in Bantul Regency. This study uses primary data. The test equipment used in this study was WARP-PLS with 170 respondents.

The sampling method used was purposive sampling with the criteria of Bantul vehicle taxpayers both male and female, taxpayers aged between 17 to 60 years, taxpayers who have motorized vehicles and are registered at the Regional Tax Service Office (KPPD) Bantul Regency. The results of the study prove that the SAMDES program has a significant positive effect on motor vehicle tax compliance, service quality satisfaction has no effect on motor vehicle tax compliance, the SAMDES program has a significant positive effect on service quality satisfaction, service quality satisfaction cannot mediate the effect of the SAMDES program on taxpayer compliance motor vehicle.

Keywords: *Taxpayer Compliance, SAMDES Program and Service Quality Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 memiliki dampak pada perekonomian global. Mewabahnya virus corona membuat berbagai negara mengalami krisis ekonomi, termasuk Indonesia. Instrumen pajak menjadi salah satu instrumen yang dipilih sejumlah negara yang dijadikan sebagai alternatif penyelamat perekonomian di dalam negeri. Di sisi lain hal ini membuat penerimaan pajak menjadi semakin berkurang (Juliantari *et al*, 2021).

Pajak merupakan iuran wajib kepada negara yang terutang oleh Wajib Pajak Orang Pribadi atau Badan yang memiliki sifat memaksa berdasarkan undang-undang. Wajib Pajak Orang Pribadi atau badan tidak menerima imbalan pajak secara langsung karena dimanfaatkan semata-mata sebagai kepentingan negara yakni kemakmuran rakyat. Wajib Pajak ialah orang pribadi atau badan yang mencakup Wajib Pajak, Pemotong Pajak, Pemungut Pajak yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Undang-Undang No 28 2007).

Pajak memiliki peranan yang sangat penting terhadap perekonomian negara salah satunya sebagai pendapatan negara yang membiayai seluruh pengeluaran-pengeluaran negara dan pembangunan negara. Pajak memiliki peranan langsung terhadap kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat dan telah menjadi kontak sosial antara pemerintah dan warganya. Selain itu, pajak juga berdampak pada pembangunan negara dan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat Indonesia masih belum menjadi Wajib Pajak yang patuh dan taat akan membayar pajak. Keberhasilan pembangunan dan memajukan negara menuntut pengabdian serta kedisiplinan yang tinggi. Jadi setiap masyarakat Indonesia harus mempunyai pengetahuan yang tinggi terhadap peran pajak, kesadaran dan kepatuhan dalam membayar pajak. Semakin bertambahnya masyarakat Indonesia yang menaati pajak, semakin besar penerimaan pajak dan semakin maju (Abdullah & Hamdiah, 2019).

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah salah satu cara pembayaran pajak daerah. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memiliki dampak pada tingginya pendapatan daerah yang dipakai guna membiayai tanggung jawab rutin pemerintah daerah ialah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak ialah sumber pendapatan asli daerah yang sangat potensial, dan dilihat dari laju pertambahan jumlah kendaraan bermotor di Bantul, penerimaan pajak harus tetap optimal setiap tahunnya. Tingkat kepatuhan yang rendah ketika membayar pajak kendaraan bermotor menjadi akibat penerimaan pajak yang kurang optimal. Jumlah Wajib Pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor yang semakin menurun adalah bukti ketidakpatuhan pajak ini (Rohmah & Herwinarni, 2018).

Tabel 1
Data Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor
Kabupaten Bantul

No	Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Penerimaan Pembayaran	Persentase Kenaikan/ Penurunan
1	2017	417.574	64.654.704.100	
2	2018	453.598	69.224.766.725	7,06%
3	2019	462,163	71.575.315.950	3,39%
4	2020	477,948	70.308.299.900	1,77%
5	2021	473.377	69.790.915.200	0,73%

Sumber: Samsat Bantul, Data diolah 2022

Dari Tabel 1 tentang data penerimaan pembayaran PKB di Bantul di tahun 2018 dan 2019 mengalami peningkatan penerimaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 7,06% dan 3,39%, sedangkan tahun 2020 dan 2021 mengalami penurunan sebesar 1,77% dan 0,73%. Penurunan jumlah wajib pajak yang membayar pajak menggambarkan tingkat kepatuhan wajib pajak menurun. Salah satu penyebab turunnya penerimaan pajak khususnya pajak kendaraan bermotor adalah adanya pandemi COVID-19 yang menyebabkan perekonomian menurun. Di sisi lain banyak pula Wajib Pajak yang tetap ingin membayar pajak walaupun usaha yang dimilikinya sedang macet atau perusahaan tempat mereka bekerja gulung tikar. Alasan Wajib Pajak ingin tetap membayar kewajiban perpajakannya tersebut karena sudah menjadi kewajiban Wajib Pajak untuk membayar kewajibannya karena terdapat peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah. Oleh karena itu apapun kondisi yang dialami masyarakat mau tidak mau mereka wajib membayar kewajiban perpajakannya tetap tertib membayar pajak. Alasan lainnya adalah supaya ketika Wajib Pajak berkendara mereka tidak kena tilang ataupun benda bahkan pemblokiran plat nomor dapat dihapuskan oleh Pemerintah (Afrizal, 2022).

Hal ini membuktikan perlunya optimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor dengan hal-hal yang bisa menaikkan jumlah penerimaan negara khususnya PKB dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kantor SAMSAT berperan sangat penting dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor. SAMSAT merupakan tempat pelayanan umum yang menyelenggarakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. Pertumbuhan kendaraan bermotor di setiap tahunnya meningkat sangat pesat khususnya di Bantul. Hal ini membuat penerimaan pajak kendaraan bermotor dapat meningkatkan pendapatan asli daerah, namun faktanya banyak wajib pajak yang membayar pajak untuk membayar pajaknya sehingga pemerintah belum bisa memaksimalkan penerimaan dari sektor ini (Afrizal, 2022).

Kepatuhan wajib pajak ialah keadaan dimana wajib pajak bisa memenuhi kewajiban perpajakannya serta menjalankan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Prayitna & Witono, 2020). Kepatuhan Wajib Pajak mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap penerimaan pajak. Apabila kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bertambah, secara tidak langsung penerimaan negara dari sektor pajak akan meningkat, pembangunan akan semakin besar dan masyarakat akan semakin maju.

Pandemi Covid-19 merupakan krisis kesehatan dunia yang mengakibatkan resesi di berbagai negara, termasuk Indonesia. Hal ini tentu berdampak pada semua masyarakat sehingga kemampuan ekonominya menurun, sehingga Wajib Pajak yang sebenarnya patuh terhadap pajak, karena kemampuan ekonomi yang tidak mendukung membuat mereka tidak taat akan pajak. Di sini peran pemerintah sangat penting, sehingga kebijakan fiskal ekspansif menjadi pilihan yang diambil oleh berbagai negara, yang tujuannya untuk menyelamatkan perekonomian.

Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor diperlukan beberapa faktor. Faktor pertama yang mempunyai pengaruh pada kepatuhan wajib pajak ialah program SAMDES. Program SAMDES merupakan pelayanan yang mempermudah akses pembayaran pajak secara cepat karena samsat ini diletakkan di masing-masing desa pelosok dan juga bekerjasama dengan Desa/ Kelurahan. Samsat Desa “SAMDES” adalah sebuah inovasi pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor dengan menjemput ke desa yang sudah dijangkau Kantor Samsat induk maupun Samsat Keliling “SAMLING”. Pengembangan SAMDES dilatarbelakangi oleh kesulitan masyarakat dalam membayar pajak dan mengantri di samsat pusat. Agar mempermudah wajib pajak kendaraan bermotor ketika membayar pajak di Bantul maka disediakan “Samsat Desa” di beberapa lokasi antara lain Desa Wukirsari, Desa Sidomulyo, dan Desa Argomulyo (Dewi & Laksmi, 2019).

Faktor kedua yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah kepuasan kualitas pelayanan. Pemenuhan tuntutan serta persyaratan pelanggan atas pelayanan sesuai dengan harapannya, serta indikator kinerja aparat apakah sudah sesuai dengan harapan dan fasilitas serta persyaratan sesuai dengan spesifikasi, dikenal sebagai kepuasan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak terhadap pajak kendaraan bermotor memiliki hubungan dengan kepuasan kualitas pelayanan karena wajib pajak yang puas dengan pelayanan yang aparat pajak berikan lebih cenderung untuk mematuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor (Wardani & Juliansya, 2018).

Tujuan adanya program SAMDES di Desa adalah untuk memudahkan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotornya tanpa menggunakan calo atau jasa lainnya. Dengan adanya program SAMDES di Desa yang bekerja sama dengan balai Kelurahan atau Desa dapat memudahkan masyarakat dalam membayar pajak karena jaraknya dekat dengan rumah tinggal mereka masing-masing sehingga dapat menimalisir wajib pajak yang menunggak membayar pajak kendaraan bermotor (Afrizal, 2022).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah peneliti mengganti sistem pelayanan pajak yang digunakan yaitu program SAMDES. Dengan menambahkan variabel independen ini diharapkan penelitian ini bisa menarik wajib pajak dan bisa menjelaskan fenomena yang bermanfaat bagi wajib pajak. Berdasarkan latar belakang uraian diatas, maka penulis tertarik meneliti dengan judul “Pengaruh Program SAMDES Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bermotor dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening”. SAMDES perlu diteliti karena untuk membuktikan apakah inovasi pelayanan baru dari Samsat ini berpengaruh positif dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor atau tidak.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah semua Wajib Pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak kendaraannya melalui program SAMSAT Desa di Kabupaten Bantul, khususnya Samsat Desa Argomulyo, Samsat Desa Sidomulyo dan Samsat Desa Wukirsari. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik metode *purposive Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan (Sugiyono, 2014:122). Syarat sampel yang diperlukan dalam penelitian ini adalah wajib pajak

kendaraan Bantul baik laki-laki maupun perempuan, wajib pajak yang berusia antara 17 sampai dengan 60 tahun, wajib Pajak yang mempunyai kendaraan bermotor dan terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Kabupaten Bantul. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 170 responden Wajib Pajak kendaraan bermotor, karena sejalan dengan pendapat Umma Sekaran (2006) yang menilai sampel yang layak dan tepat yaitu lebih dari 30 dan kurang dari 500 sampel. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner yang diberikan kepada wajib pajak yang ditemui di Samsat Desa Argomulyo, Samsat Desa Sidomulyo dan Samsat Desa Wukirsari yang menggunakan program SAMDES. Pengukuran yang digunakan untuk mengukur pendapat responden yaitu skala *likert 5 point*.

Pengembangan Instrumen Penelitian

a. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor merupakan keadaan wajib pajak yang memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya tepat waktu dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Wardani & Ambarwati, 2017).

Indikator	Pertanyaan
1. Memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Dewi & Rumiyatun, 2017)	1. Saya selalu memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.
2. Pengetahuan tentang ketentuan prosedur pembayaran (Wardani & Ambarwati 2017).	2. Saya selalu melengkapi data persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan seperti STNK dan identitas diri (KTP/ KK/ SIM/ Paspor).
3. Wajib Pajak bisa mengetahui jatuh tempo pembayaran (Dewi & Rumiyatun, 2017)	3. Saya sering lupa waktu jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor.
4. Ketepatan (Rahayu & Amirah, 2018).	4. Saya selalu membayar pajak sesuai dengan jumlah yang ditetapkan pada surat ketetapan pajak daerah (SKPD).
5. Tarif Pajak (Wardani & Ambarwati, 2017).	5. Saya merasa tarif pajak yang ditetapkan memberikan keadilan kepada wajib pajak dan fasilitas yang digunakan juga memadai.
6. Sanksi yang dikenakan(Wardani & Ambarwati, 2017).	6. Saya paham bahwa terdapat sanksi pidana maupun administrasi bagi wajib pajak yang melakukan pelanggaran pajak. 7. Saya tidak pernah mendapatkan surat teguran atau denda atas kelalaian saya dalam membayar pajak kendaraan bermotor dari Kantor Samsat Desa (SAMDES).
8. Ketaatan (Rahayu & Amirah, 2018)	8. Saya tidak pernah melanggar peraturan pajak kendaraan bermotor yang sudah ditetapkan
9. Kesadaran dan Pemahaman Wajib Pajak (Wardani & Ambarwati, 2017).	9. Saya sadar bahwa pajak kendaraan bermotor dibayar untuk kepentingan Bantul sebagai sumber pendapatan asli daerah.

b. Program SAMDES (X1)

Sistem SAMDES “Samsat Desa” adalah pelayanan yang mempermudah akses pembayaran pajak secara cepat karena samsat ii diletakkan di masing-masing desa pelosok (Wardani & Ambarwati, 2017).

Indikator	Pertanyaan
1. Cepat (Wardani & Ambarwati, 2017).	1. Saya merasa pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan program Samsat Desa (SAMDES) sangat cepat.
2. Efektif (Wardani & Ambarwati, 2017).	2. Saya merasa dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor lebih efektif karena mudah dijangkau.
3. Efisien (Wardani & Ambarwati 2017).	3. Dengan menggunakan program Samsat Desa (SAMDES) saya merasa lebih efisien waktu dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

4. Mudah (Wardani & Ambarwati 2017)	4. Saya merasa tata cara pembayaran pajak melalui program Samsat Desa (SAMDES) sangat sulit.
5. Aman (Wardani & Ambarwati 2017).	5. Saya merasa dengan adanya program Samsat Desa (SAMDES) dapat meminimalisir pungli.
	6. Saya merasa dengan adanya program Samsat Desa (SAMDES) pembayaran pajak kendaraan bermotor lebih aman.
6. Minat Wajib Pajak Meningkatkan (Wardani & Ambarwati 2017).	7. Saya semakin berminat untuk terus membayar pajak dengan Program Samsat Desa (SAMDES).

c. Kepuasan Kualitas Pelayanan (X3)

Kepuasan kualitas pelayanan adalah perasaan senang ataupun kecewa wajib pajak orang pribadi maupun badan dengan berbagai macam aktivitas yang aparat pajak lakukan baik maupun buruk guna memenuhi keinginan yang diperlukan oleh wajib pajak kendaraan bermotor.

Indikator	Pertanyaan
1. Keandalan (Wardani & Ambarwati, 2017).	1. Saya merasa puas dengan keandalan pelayanan program Samsat Desa (SAMDES).
2. Penggunaan alat bantu (Wardani & Ambarwati, 2017).	2. Saya merasa puas dengan keakuratan perhitungan pembayaran pajak PKB dengan program Samsat Desa (SAMDES).
3. Kepuasan tentang ide kreatif (Wardani & Ambarwati, 2017).	3. Saya merasa puas dengan ide kreatif yang diciptakan pemerintah menggunakan program
	4. Samsat Desa (SAMDES) sebagai solusi pembayaran pajak yang efektif.
4. Kepuasan penggunaan (Wardani & Ambarwati, 2017).	5. Saya merasa puas melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan program Samsat Desa (SAMDES).
6. Kepuasan pada tempat (Wardani & Ambarwati, 2017).	6. Saya merasa tidak puas dengan penempatan tempat pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan program Samsat Desa (SAMDES).
	7. Saya merasa puas dengan tempat pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan program Samsat Desa (SAMDES)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Responden penelitian ini dideskripsikan berdasarkan jenis kelamin, usia, jenis kendaraan, lama kepemilikan, jumlah kendaraan, pekerjaan dan pendapatan. Tabel 4.2 menunjukkan responden laki-laki sejumlah 93 orang atau 54,71% sedangkan responden perempuan sejumlah 77 orang atau 45,29%. Tabel di atas menunjukkan bahwa responden laki-laki lebih banyak daripada perempuan.

Usia responden yang kurang dari 25 tahun sejumlah 42 orang atau senilai 24,71%, responden yang berusia 25-30 tahun sejumlah 50 orang atau senilai 29,41%, responden yang berusia 31-40 tahun sejumlah 33 orang atau senilai 19,41% dan responden yang berusia lebih dari 40 tahun sejumlah 45 orang atau senilai 26,47%. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak berusia 25 tahun sampai 55 tahun, sehingga bisa diasumsikan bahwa usia tersebut adalah usia produktif dalam bekerja.

Jenis kendaraan responden yang memiliki roda dua sebanyak 152 orang atau 89,41%, yang memiliki roda empat sebanyak 6 orang atau 3,53%, dan yang memiliki roda dua dan roda empat sebanyak 12 orang atau 7,06%. Ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak paling banyak mempunyai kendaraan roda dua saja yakni sebanyak 152 orang.

Kemudian untuk lama kepemilikannya dapat dilihat bahwa yang kendaraannya kurang dari 5 tahun sebanyak 38,42%, untuk kendaraan yang lama kepemilikannya 5-10 tahun sebanyak

41,24%, sedangkan yang lama kepemilikannya lebih dari 10 tahun sebanyak 20,34%. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang paling lama kepemilikannya menjadi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah 5 sampai 10 tahun yang berjumlah 73 orang atau 41,24 %.

Kemudian untuk jumlah kendaraan responden dapat dilihat bahwa yang memiliki 1 kendaraan sebanyak 61,76 %, 2 kendaraan sebanyak 26,47%, 3 kendaraan sebanyak 7,65%, 4 kendaraan sebanyak 3,53% dan 5 kendaraan sebanyak 0,59%. Dari data tadi terlihat bahwa Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Bantul, mereka memiliki kendaraan bermotor berjumlah 1 kendaraan sebanyak 105 orang atau 61,76%. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak PKB paling banyak hanya memiliki 1 kendaraan bermotor.

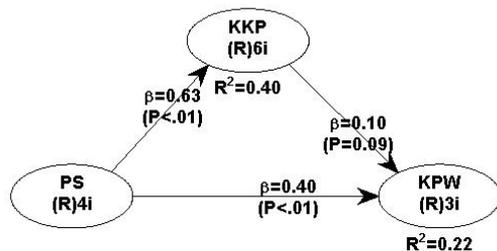
Berdasarkan pekerjaan responden dapat dilihat bahwa wajib pajak PKB dengan status pelajar/mahasiswa/i memiliki jumlah responden sebanyak 14 orang atau 8,24%, dengan status PNS sebanyak 6 orang atau 3,53%, bahkan 64 orang bertatus pegawai swasta atau 37,65%, dengan status wiraswasta sebanyak 33 orang atau 19,41%, dengan status pensiun sebanyak 7 orang atau 4,12% dan dengan status lain-lain sebanyak 46 orang atau 27,06%. Hal ini terbukti bahwa paling banyak Wajib Pajak bekerja sebagai pegawai swasta.

<i>P Value of indirect effect for paths with 2 segments</i>				
	PS	PP	KKP	KPW
KPW	0,207	0,114		

Kemudian untuk penghasilan responden yang penghasilannya kurang dari Rp2.000.000 sebanyak 71 orang atau 41,76%, penghasilan Rp2.000.001-Rp3.000.000 sejumlah 73 orang atau 42,94%, penghasilan Rp3.000.001-Rp5.000.000 sejumlah 20 orang atau 11,76%, penghasilan Rp5.000.001-Rp10.000.000 sejumlah 5 orang atau 0,94% dan penghasilan lebih dari Rp10.000.001 sejumlah 1 orang atau 0,59%. Ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak PKB didominasi oleh responden yang mempunyai penghasilan Rp2.000.000 sampai dengan Rp3.000.000.

PEMBAHASAN

Gambar 1 dan Tabel 4 akan menjelaskan pengujian hipotesis pada penelitian ini



Gambar 1
Pengujian Hipotesis

Tabel 4
Pengujian Hipotesis
(Variabel Intervening)

Output pada Gambar 4.1 dapat dilihat bahwa variabel kepuasan kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebesar 56% oleh variabel program samdes dan pelayanan pajak, sedangkan 44% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Kemudian variabel kepatuhan wajib pajak bisa dijelaskan 34% oleh variabel program samdes, pelayanan pajak dan kepuasan kualitas pelayanan, sedangkan 66% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Penjelasan pengaruh variabel antara lain:

1. Pengaruh program SAMDES pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor berdasarkan Gambar 1 menyatakan bahwa nilai koefisien (β)=(0,40) yaitu menunjukkan angka positif, sedangkan nilai signifikansi $P<.01$ yaitu menunjukkan nilai signifikansi di bawah 5%. Hal ini terbukti bahwa hipotesis pertama terdukung.
2. Pengaruh kepuasan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor berdasarkan Gambar 4.1 terlihat bahwa nilai koefisien (β)=(0,09) yaitu menunjukkan angka positif, sedangkan nilai signifikansi $P=0.10$ yakni menunjukkan nilai signifikansi di atas 5%. Hal ini menyatakan bahwa hipotesis kedua tidak terdukung.
3. Pengaruh program samdes pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor berdasarkan Gambar 4.1 terlihat bahwa nilai koefisien (β)=(0,47) menunjuk pada angka positif, sedangkan nilai signifikansi $P<.01$ terlihat bahwa nilai signifikansi di bawah 5%. Hal ini terbukti bahwa hipotesis ketiga terdukung.
4. Pengaruh program SAMDES pada kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan nilai signifikansinya sebesar 0,114 yaitu menunjukkan di atas 5%. Hal ini menunjukkan hipotesis keempat tidak terdukung.

PEMBAHASAN

Pengaruh Program Samdes terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil penelitian yang diperoleh dari program samdes pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor membuktikan H1 terdukung. Hasil analisis ini tercermin dari nilai signifikansi $P<.01$ dan nilai koefisien (β)=(0,40) yang berarti variabel program SAMDES memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Program SAMDES yang semakin baik akan membuat kepatuhan wajib pajak ketika membayar pajak kendaraan bermotor semakin meningkat.

Hal ini terbukti bahwa dengan adanya program SAMDES semakin mempermudah wajib pajak ketika memenuhi kewajiban pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Samsat Desa telah bekerjasama dengan Desa/Kelurahan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor, sehingga mereka tidak perlu pergi ke SAMSAT Induk. Kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakan dapat mendorong wajib pajak supaya lebih taat dan patuh pada ketentuan perpajakan yang berlaku (Ardiyanti & Supadmi, 2020). Dengan adanya program tersebut, masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke Samsat Pusat sehingga wajib pajak dapat efisien waktu karena penempatan SAMDES sangat strategis.

Hal ini sejalan dengan Teori Atribusi yang mengungkapkan adanya faktor-faktor yang bisa menimbulkan pengaruh perilaku seseorang baik secara internal ataupun eksternal. Program SAMDES ini bisa dikatakan sebagai faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak saat membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Ardiyanti & Supadmi, 2020).

Hasil penelitian ini didukung penelitian Prayitna & Witono (2020) yang menyatakan sistem SAMSAT *drive thru* memiliki pengaruh positif pada wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan (Oktavianingrum *et al*, 2021) yang menyatakan sistem informasi online *E-Samsat* memiliki pengaruh positif dan pada wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Kepuasan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian yang didapatkan dari kepuasan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menunjukkan H2 tidak terdukung. Hasil analisis ini terlihat pada nilai signifikansi $P=0.10$ dan nilai koefisien (β)=(0,09) yang berarti variabel kepuasan kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kepuasan kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak yang merasa kurang puas dengan perpajakan bisa disebabkan karena aspek sistem perpajakannya ataupun kurangnya pengetahuan dan pelayanan, sehingga muncul ketidakpatuhan wajib pajak. (Deva & Triyono, 2018).

Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan Nafi'i & Suryono (2021) mengungkapkan bahwa sejumlah wajib pajak merasa tidak puas dengan pelayanan yang petugas pajak berikan. Fasilitas yang ada masih kurang, misal kurangnya tempat duduk saat pengunjung sangat ramai mengantri di Samsat Desa Argomulyo, Sidomulyo dan Wukirsari, membuat Wajib Pajak memiliki kesan petugas kurang ramah dalam penerapan 3S (senyum, sapa, dan sapa) akan pelayanan yang diberikan. Namun, kekurangan tempat duduk ini karena pihak berwenang memberlakukan *social distancing* sesuai dengan protokol kesehatan untuk mencegah penyebaran virus corona. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan merupakan faktor eksternal yang berasal dari luar dan memunculkan berbagai persepsi yakni penilaian setiap wajib pajak.

Alasannya adalah ketidakpuasan terhadap pelayanan pejabat. Penerapan 3S (senyum, sapa, dan sapa) oleh petugas pajak masih kurang, karena wajib pajak memandang mereka tidak ramah. Selain itu, menurut wajib pajak masih terdapat kekurangan fasilitas yang diberikan seperti: B. Kurangnya tempat duduk karena sangat padatnya antrean pengunjung di Samsat Desa Argomulyo, Sidomulyo dan Wukirsari pajak (Nafi'i & Suryono, 2021).

Hasil ini mendukung penelitian Deva & Triyono (2018), yang menyatakan kepuasan kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelian ini tidak mendukung penelitian (Wardani & Juliansya, 2018).

Pengaruh Program Samdes terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian yang diperoleh dari program SAMDES pada kepuasan kualitas pelayanan menunjukkan H3 terdukung. Hasil analisis ini dilihat dari nilai signifikansi $P < .01$ dan nilai koefisien (β) = (0,63) berarti variabel program SAMDES memiliki pengaruh positif pada kepuasan kualitas pelayanan.

Hal ini membuktikan semakin baik program SAMDES maka semakin tinggi kepuasan kualitas pelayanan karena dapat dengan mudah membayar pajak jalan dengan membayar pajak di Samsat Desa terdekat. Adanya program SAMDES wajib pajak akan lebih mudah ketika membayar pajak kendaraan bermotor, sehingga kepuasan kualitas pelayanan dapat semakin meningkat dan membaik yang harapannya tidak ada lagi keluhan oleh masyarakat terkait sistem pelayanan pada ketika membayar pajak kendaraan bermotor di Bantul.

Hasil ini mendukung penelitian Wardani & Juliansya (2018) yang menemukan bahwa program *e-samsat* mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Prayitna & Witono (2020) yang menemukan program *SAMSAT Drive Thru* memiliki pengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Program Samdes terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian yang di dapat dari program SAMDES pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening menunjukkan H4 tidak terdukung. Hasil analisis ini tercermin di nilai signifikansinya sebesar 0,114 yaitu menunjukkan di atas 5% artinya variabel kepuasan kualitas pelayanan tidak dapat memediasi pengaruh program samdes terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil analisis pengaruh program SAMDES pada kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan kualitas pelayanan bertolak belakang dengan teori Artibusi. Teori Atribusi mengungkapkan bagaimana orang-orang memiliki pandangan akan penyebab perilaku mereka dan orang lain. Teori ini mengasumsikan orang-orang cenderung mencari informasi guna

membentuk atribusi. Terdapat 2 penyebab perilaku individu, yakni perilaku secara internal dan eksternal. Secara internal yakni perilaku yang berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku eksternal yakni perilaku yang disebabkan dari luar, sehingga individu itu terpaksa berperilaku karna situasi tertentu. Pada penelitian ini terbukti bahwa semakin baiknya program SAMDES tidak bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak walaupun menggunakan kepuasan kualitas pelayanan sebagai mediasi. Wajib Pajak yang terdaftar dalam program SAMDES yang meningkat akan membuat wajib pajak semakin patuh ketika memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak yang terdaftar dalam program SAMDES yang meningkat akan menumbuhkan suatu sikap didalam dirinya. Sikap tersebut memunculkan kepuasan kualitas pelayanan yang dapat menumbuhkan sikap patuh ketika menjalankan kewajibanya dalam membayar pajak. Sikap patuh yang muncul akan menumbuhkan kepatuhan dari dalam diri seorang wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu (Andanto, 2020).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, kepatuhan wajib pajak di pengaruhi oleh perilaku setiap individu. Hasil analisis yang dilakukan menunjukkan program SAMDES memiliki pengaruh positif tidak signifikan pada kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan tidak adanya pengaruh kepuasan kualitas pelayanan pada program SAMDES ketika menjalankan kewajibanya sehingga tidak dapat memberi dampak positif bagi kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menunjukkan tingkat rendahnya program SAMDES, sejalan menghasilkan rendahnya tingkat kepuasan wajib pajak yang tidak mampu memediasi, sehingga berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak yang semakin rendah (Deva & Triyono, 2018).

Selain itu, hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Deva & Triyono (2018) yang menemukan kepuasan kualitas pelayanan tidak dapat memediasi penerapan program SAMDES pada kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian ini tidak mendukung adalah penelitian Wardani & Juliansya (2018). Berdasarkan hasil penelitian, *grand theory*, dan penelitian terdahulu dapat ditarik kesimpulan program SAMDES tidak memiliki pengaruh positif tidak signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kesadaran wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Program SAMDES mempunyai pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, jadi ketika Wajib Pajak yang terdaftar dalam program SAMDES semakin meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat dan penerimaan Negara juga meningkat, sehingga masyarakat dapat merasakan dampak peningkatan tersebut.
- 2) Pelayanan pajak mempunyai pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, semakin baik pelayanan pajak maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar kendaraan bermotor akan semakin meningkat.
- 3) Kepuasan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, jadi kurang puasnya kualitas pelayanan pajak dari aparat pajak, membuat wajib pajak merasa aparat pajak kurang ramah sehingga dalam penerapan 3S (senyum, sapa, dan salam) oleh aparat pajak masih dinilai kurang, maka hal ini akan membuat kepatuhan wajib pajak juga semakin rendah.
- 4) Program SAMDES memiliki pengaruh positif pada kepuasan kualitas pelayanan, jadi jika wajib pajak yang akan membayar pajak PKB diberikan kualitas pelayanan yang baik, mudah, nyaman, dan aman dalam membayar pajak kendaraan bermotor maka Wajib Pajak akan patuh membayar pajak kendaraan bermotor.

- 5) Pelayanan pajak memiliki pengaruh positif pada kepuasan kualitas pelayanan, jadi ketika pelayanan yang baik, maka wajib pajak merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparat SAMSAT sehingga dapat memudahkan wajib pajak ketika melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga dapat membuat kepatuhan wajib pajak ketika membayar pajak kendaraan bermotor semakin meningkat.
- 6) Kepuasan kualitas pelayanan tidak dapat memediasi pengaruh program SAMDES terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini membuktikan tingkat rendah penerapan program SAMDES akan menghasilkan tingkat rendah kepuasan wajib pajak yang tidak dapat memediasi, sehingga akan berpengaruh pada tingkat rendah kepatuhan wajib pajak.
- 7) Kepuasan kualitas pelayanan tidak dapat memediasi pengaruh pelayanan pajak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini membuktikan tingkat pelayanan pajak yang kurang baik, maka kepuasan wajib pajak juga akan semakin menurun, sehingga kepuasan kualitas pelayanan tidak bisa memediasi pengaruh pelayanan pajak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga akan berdampak rendahnya kepatuhan Wajib Pajak.

Keterbatasan

Keterbatasan penelitian ini ialah penelitian ini hanya memasukkan tiga variabel untuk mengetahui pengaruhnya pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yakni program SAMDES, pelayanan pajak, dan kepuasan kualitas pelayanan Selain itu, penelitian ini hanya memakai satu sumber data penelitian yakni kuesioner. Oleh karena itu, kesimpulan yang ditarik hanya diambil dari data yang dikumpulkan dengan kuesioner. Meskipun kuesioner juga mempunyai keterbatasan, jawaban responden terkadang tidak mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Alasannya mungkin karena responden kurang objektif atau terburu-buru dan tidak mengerti maksud dari pernyataan yang tertera pada kuesioner.

Saran

Saran dari penelitian ini untuk penelitian selanjutnya adalah agar dapat memperbanyak jumlah variabel lain yang diteliti, karena terdapat faktor-faktor lainnya yang mempunyai pengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor selain program SAMDES, pelayanan perpajakan, dan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, peneliti juga bisa menambah jumlah sampel serta memperluas cakupan penelitian melalui metode penelitian yang berbeda dari penelitian ini, seperti halnya dengan wawancara untuk mengetahui jawaban yang benar dari responden serta mengurangi kesalahan saat pengolahan data .

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Z., & Hamdiah, C. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Banda Aceh). *Jurnal Akuntansi Muhammadiyah*, 9(2), 134–143.
- Andanto, O. K. (2020). *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Mediasi*.
- Ardiyanti, N. P. M., & Supadmi, N. L. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Layanan SAMSAT Kelling pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 30(8), 1915–1926.
- Deva, S. A., & Triyono. (2018). Pengaruh Penerapan E-filing dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta). *Konvergensi Teknologi Dan*

Sistem Informasi, 102–112.

- Dewi, G. A. M. R., & Laksmi, K. W. (2019). Efektivitas E-SAMSAT, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Imliah Akuntansi & Bisnis*, 4(1), 50–61.
- Juliantari, N. K. A., Sudiartana, I. M., & Dicriyani, N. L. G. M. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128–139.
- Nafi'i, R., & Suryono, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(5), 1–14.
- Oktavianingrum, D., Surya, R. T., & Apriliawati, Y. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Online E-Samsat Jabar Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kota Bandung I Pajajaran). *Indonesian Accounting Research Journal*, 1(2), 244–252.
- Prayitna, S., & Witono, B. (2020). Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak SAMSAT Kota Surakarta), 5(1), 134–141.
- Rohmah, D. N., & Herwinarni, Y. (2018). Pengaruh Norma Subjektif, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kabupaten Pemalang. *PERMANA*, X(1), 27–44.
- Undang-Undang No 28. (2007).
- Wardani, D. K., & Ambarwati, H. (2017). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Niat Wajib Pajak untuk menggunakan E-Filing. *Jurnal Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing*, 1(157), 1–11.
- Wardani, D. K., & Juliansya, F. (2018). Pengaruh Program E-SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Keuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus SAMSAT Daerah Istimewa DIY). *Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika*, 15(2), 79–92.