

# SKRIPSI

## PENGARUH LAYANAN E-SAMSAT, SAMSAT KELILING DAN SAMSAT *DRIVE-THRU* TERHADAP PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

TRI UTAMI



DEPARTEMEN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023

# SKRIPSI

## PENGARUH LAYANAN E-SAMSAT, SAMSAT KELILING DAN SAMSAT *DRIVE-THRU* TERHADAP PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi

Disusun dan diajukan oleh

**TRI UTAMI**



Kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2023**

# SKRIPSI

## PENGARUH LAYANAN E-SAMSAT, SAMSAT KELILING DAN SAMSAT *DRIVE-THRU* TERHADAP PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Disusun dan diajukan oleh

**TRI UTAMI**  
**A031181519**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 21 Desember 2022

Pembimbing I

Prof. Dr. Hj. Kartini, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP  
NIP 19650305 199203 2 001

Pembimbing II

Dr. Hj. Sri Sundari, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIP 19660220 199412 2 001



Ketua Departemen Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin

Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si  
NIP 19650307 199403 1 003

# SKRIPSI

## PENGARUH LAYANAN E-SAMSAT, SAMSAT KELILING DAN SAMSAT *DRIVE-THRU* TERHADAP PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

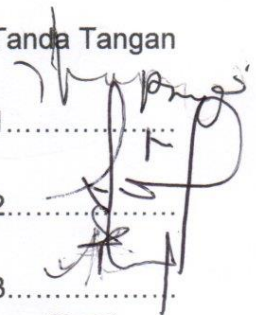

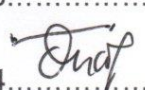
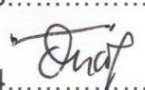
disusun dan diajukan oleh

**TRI UTAMI**  
**A031181519**

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal **2 Maret 2023** dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Hj. Kartini, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP	Ketua	1..... 
2.	Dr. Hj. Sri Sundari, S.E., M.Si., Ak., CA	Sekretaris	2..... 
3.	Dr. Hj. Nirwana, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP,	Anggota	3..... 
4.	Dr. Nadhirah Nagu, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS., CSRA	Anggota	4..... 

Ketua Departemen Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin





Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si  
NIP 19650307 199403 1 003

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Tri Utami  
NIM : A031181519  
departemen/ program studi : Akuntansi

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul,

### **PENGARUH LAYANAN E-SAMSAT, SAMSAT KELILING DAN SAMSAT DRIVE-THRU TERHADAP PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 21 Desember 2022

Yang membuat pernyataan,



Tri Utami

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah swt atas berkat, rahmat dan karunia-nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Layanan E-Samsat, Samsat Keliling dan Samsat Drivethru Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor”. Skripsi ini merupakan tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentu banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi namun akhirnya dapat melaluinya berkat banyak pihak yang telah memberikan bantuan kepada peneliti baik dalam bentuk moril maupun materil. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT atas segala karunia dan rahmat-nya sehingga peneliti diberikan kesempatan dan kemudahan dalam menjalani proses perkuliahan dari awal hingga mendapat gelar sarjana.
2. Kedua orang tua, ayahanda Hasanuddin dan ibunda Hj.Rohani atas segala kasih sayang, doa, semangat, motivasi, dan dukungan yang tak pernah putus diberikan kepada peneliti.
3. Prof. Dr. Abdul Rahman Kadir. M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
4. Ketua Departemen Akuntansi, bapak Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si
5. Bapak Dr Yohanis Rura, S.E., Ak., M.SA.,CA selaku penasehat akademik yang senantiasa memberikan bimbingan kepada peneliti.

6. Prof. Dr. Hj. Kartini,S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CRA.,CRP selaku pembimbing I dan ibu Dr. Hj. Sri Sundari,S.E.,M.Si.,Ak.,CA selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta penuh kesabaran memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi.
7. Para dosen penguji Ibu Dr. Hj. Nirwana, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP dan ibu Dr. Nadhirah Nagu, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS., CSRA terima kasih karena atas bimbingannya.
8. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis atas keikhlasan, ketulusan, dan kesediaannya dalam membagi ilmu kepada kami para mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis.
9. Seluruh staf dan pegawai Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis.
10. Kakak-kakakku tersayang, Hasrul, Sulmiaty, Irmawati, Wawan atas doa dan semangat yang diberikan kepada penulis.
11. Sahabat di kampus, Ilmin Maulain, Ni Ketut Arlyne Bato', Adventine Dodo' Allobunga', Risa Patinggi Patiung, Egidyah Arruan Silomba, dan Adistira F.L Sarira yang dari awal masuk perkuliahan setia selalu ada menemani peneliti, memberikan bantuan dan semangat.
12. Teruntuk sahabatku Melania Kontesa, Irda Adhawanty, Maria M.N Mametapo, thesa Bernadecta Sihotang dan Masriani Muslimin yang selalu mendukung dan memberikan semangat untuk peneliti.
13. Sahabat-sahabat sejak SMP sampai SMA dan masih hingga saat ini, terima kasih untuk dukungan, dan tetap menjadi teman dekat bagi penulis.

14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah tulus dan ikhlas memberikan semangat dan bantuan sehingga skripsi ini dapat selesai.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Karena hal itu, penulis menerima segala saran dan kritik yang membangun demi penulisan yang lebih baik di masa akan mendatang.

Makassar, 21 Desember 2022

Tri Utami



## ABSTRAK

### Pengaruh Layanan E-SAMSAT, SAMSAT Keliling Dan SAMSAT Drive-Thru Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

#### *The Effect of E-SAMSAT, Mobile SAMSAT and Drive-thru SAMSAT Service on Motor Vehicle Tax Revenue*

Tri Utami  
Kartini  
Sri Sundari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui layanan E-SAMSAT, SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive-thru* terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Wilayah I Makassar. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Penelitian ini juga menggunakan asumsi klasik dan hipotesis berupa uji statistik t dan uji statistik f. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial SAMSAT keliling dan SAMSAT *drive-thru* berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor, sedangkan E-SAMSAT secara parsial tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. Dan secara simultan E-SAMSAT, SAMSAT keliling dan SAMSAT *drive-thru* berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

**Kata kunci:** E-SAMSAT, SAMSAT keliling, SAMSAT *drive-thru*, pajak kendaraan bermotor

*This research aimed to determine the effect of E-SAMSAT, mobile SAMSAT and drive-thru SAMSAT on motor vehicle tax revenue in SAMSAT Office Region I of Makassar City. This research uses quantitative research methods and analyzed using multiple linear regression. This study also used classic assumption test and hypothesis in which t statistic test and f statistic test. The results showed partially mobile SAMSAT and drive-thru SAMSAT had a significant effect on motor vehicle tax revenue, while E-Samsat partially had no effect on motor vehicle tax revenue. simultaneously E-SAMSAT, mobile SAMSAT and drive-thru SAMSAT had a significant effect on motor vehicle tax revenue.*

**Keywords:** E-SAMSAT, mobile SAMSAT, drive-thru SAMSAT, motorized vehicle tax

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	6
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Teori dan Konsep .....	9
2.1.1 <i>Stewardship theory</i> .....	9
2.1.2 Pelayanan Publik .....	9
2.1.3 Pajak.....	10
2.1.3.1 Pengertian Pajak .....	10
2.1.3.2 Fungsi Pajak.....	11
2.1.3.3 Teori-Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak.....	12
2.1.3.4 Sistem Pemungutan Pajak .....	14
2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) .....	14
2.1.5 E-SAMSAT .....	16
2.1.5.1 Pengertian E-SAMSAT .....	16

2.1.5.2	Manfaat E-SAMSAT .....	16
2.1.5.3	Syarat dan Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-SAMSAT .....	17
2.1.6	SAMSAT Keliling .....	20
2.1.6.1	Pengertian SAMSAT Keliling .....	20
2.1.6.2	Manfaat SAMSAT Keliling .....	21
2.1.6.3	Syarat dan Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan SAMSAT Keliling.....	21
2.1.7	SAMSAT Drive-Thru .....	22
2.1.7.1	Pengertian SAMSAT <i>Drive-Thru</i> .....	22
2.1.7.2	Manfaat SAMSAT <i>Drive-Thru</i> .....	23
2.1.7.3	Syarat dan Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT <i>Drive-Thru</i> .....	23
2.2	Tinjauan Empirik .....	24
2.3	Kerangka Konseptual.....	26
2.4	Hipotesis Penelitian .....	26
2.4.1	Pengaruh E-SAMSAT terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.....	26
2.4.2	Pengaruh SAMSAT Keliling Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.....	27
2.4.3	Pengaruh SAMSAT <i>Drive-Thru</i> Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.....	27
2.4.4	Pengaruh E-SAMSAT, SAMSAT Keliling dan SAMSAT <i>Drive-Thru</i> terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>29</b>
3.1	Rancangan Penelitian .....	29
3.2	Tempat dan Waktu.....	29
3.3	Populasi dan Sampel .....	29
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	30
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.6	Variabel dan Definisi Operasional .....	30
3.6.1	Variabel Penelitian .....	30
3.6.2	Definisi Operasional.....	31
3.7	Analisis Data .....	32
3.7.1	Statistik Deskriptif .....	32
3.7.2	Uji Asumsi Klasik .....	33
3.7.2.1	Uji Normalitas .....	33
3.7.2.2	Uji Heteroskedastisitas .....	33
3.7.2.3	Uji Multikolinearitas .....	33
3.7.3	Uji Hipotesis.....	33
3.7.3.1	Uji Parsial (Uji t).....	34
3.7.3.2	Uji Simultan (Uji F) .....	34

3.7.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
3.7.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Instansi.....</b>	<b>36</b>
4.1.1 Profil SAMSAT .....	36
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Bersama SAMSAT .....	37
4.1.2.1 Visi Kantor Bersama SAMSAT .....	37
4.1.2.2 Misi Kantor Bersama SAMSAT.....	37
<b>4.2 Analisis Data .....</b>	<b>37</b>
4.2.1 Statistik Deskriptif .....	37
4.2.2 Uji Asumsi Klasik .....	39
4.2.2.1 Uji normalitas.....	40
4.2.2.2 Uji Heteroskedastisitas .....	41
4.2.2.3 Uji Multikolinieritas.....	43
4.2.3 Uji Hipotesis.....	44
4.2.3.1 Uji Partial (Uji t) .....	44
4.2.3.2 Uji Simultan (Uji F) .....	45
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
4.2.5 Uji Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ).....	48
<b>4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>49</b>
4.3.1 Pengaruh E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.....	49
4.3.2 Pengaruh SAMSAT Keliling terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.....	50
4.3.3 Pengaruh SAMSAT <i>Drivethru</i> terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.....	52
4.3.4 Pengaruh E-SAMSAT, SAMSAT Keliling dan SAMSAT <i>Drivethru</i> terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor ..	53
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>55</b>
5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Saran .....	56
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Makassar 2018-2021 .....	2
Tabel 1.2 Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor .....	3
Tabel 4.1 Hasil Statistik Deskriptif.....	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas .....	40
Tabel 4.3 Hasil Heteroskedastisitas .....	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolonieritas .....	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	46
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
Tabel 4.8 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 4. 1 Uji Normalitas dengan menggunakan P Plot.....	41
Gambar 4. 2 Scatterplot .....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Biodata.....	63
Lampiran 2: Peta Teori.....	64
Lampiran 3: Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Wilayah I Makassar periode September 2018 – Agustus 2022 .....	73
Lampiran 4: Data Perhitungan SPSS .....	75

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia tergolong ke dalam negara yang masih berkembang, hal ini dapat dilihat dari bagaimana perkembangan serta kemajuan pembangunan berbagai bidang. Tujuan pembangunan adalah guna tercapainya masyarakat yang adil dan makmur. Untuk meningkatkan pembangunan pemerintah membutuhkan anggaran yang sangat besar oleh sebab itu sangat penting dilakukan peningkatan pendapatan negara. Sektor pajak menjadi sumber pendapatan yang cukup besar, sektor ini memiliki potensi sumber pendapatan yang besar untuk ditingkatkan. Pembangunan disegala bidang banyak dibiayai oleh sektor pajak.

Pajak berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Diharapkan seluruh daerah dapat mengoptimalkan pajak sebaik mungkin, dengan demikian pemerintah daerah bisa meningkatkan pendapatan di daerahnya masing-masing. Sumber pendapatan daerah yang banyak berkontribusi adalah pajak daerah. Pajak daerah menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 merupakan 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. Terdapat 5 jenis pajak yang terdapat pada pajak daerah terutama pajak provinsi, contohnya pajak kendaraan bermotor. Pajak yang diambil berdasarkan kepemilikan



atau kepemilikan suatu kendaraan bermotor disebut dengan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). PKB adalah pajak yang diambil oleh provinsi akan tetapi masing-masing kabupaten memiliki wewenang guna mengambil PKB secara mandiri yang dengan tujuan guna membantu masyarakat ketika akan memenuhi PKB pada masing-masing kabupaten. Mekanisme pengambilan PKB dilaksanakan melalui pengaitan dengan pendaftaran Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pengesahan STNK, mencakup pungutan lain meliputi asuransi Jasa Raharja serta pungutan parkir berlangganan. Sistem pemungutan ini ditangani Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) dan dilaksanakan oleh Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). SAMSAT sendiri merupakan kantor yang bertugas mengurus pengambilan serta pengurusan pajak kendaraan bermotor.

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Makassar**  
**2018-2021**

NO.	TAHUN	JENIS KENDARAAN		JUMLAH
		RODA DUA	RODA EMPAT	
1	2018	32.585	6.158	38.743
2	2019	38.530	7.294	45.824
3	2020	52.426	11.514	63.940
4	2021	60.706	17.016	77.722
	<b>TOTAL</b>	184.287	41.982	226.229

*Sumber: UPT Pendapatan Makassar I Selatan*

PKB menjadi pajak yang memiliki potensi sebab jumlah penggunaan kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat di Kota Makassar semakin meningkat dari tahun ke tahun, sehingga seharusnya akan berbanding lurus dengan peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Tetapi realisasinya cenderung tidak memenuhi jumlah yang ditargetkan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.2

**Tabel 1. 2**  
**Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor**  
**Tahun 2018-2021**

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>
<b>2018</b>	Rp 356.745.551.000	Rp 350.047.234.860
<b>2019</b>	Rp 363.610.555.000	Rp 370.329.870.229
<b>2020</b>	Rp 322.475.420.000	Rp 321.559.985.755
<b>2021</b>	Rp 386.226.228.000	Rp 355.864.105.700

*Sumber: UPT Pendapatan Makassar I Selatan*

Kantor SAMSAT Makassar adalah kantor yang bertugas untuk meningkatkan pemasukan daerah serta memberi layanan kepada masyarakat sebaik mungkin, SAMSAT selalu berusaha memperbaiki seiring berjalannya waktu, berbenah dalam berbagai aspek agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Suyanto et al., (2016) mengatakan pajak mempunyai kegunaan yang krusial dalam perekonomian negara sebab pajak menjadi sumber pendapatan primer untuk Indonesia guna memenuhi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Apabila kesadaran masyarakat akan penting taat pajak semakin tinggi, pembangunan infrastruktur serta fasilitas umum dapat semakin merata dibangun. Oleh karena itu penting dilakukan suatu upaya guna meningkatkan pendapatan pajak pada suatu daerah. Dalam upaya meningkatkan pendapatan PKB, SAMSAT menciptakan inovasi layanan pembayaran pajak secara mudah dengan membentuk unit E-SAMSAT, SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive-Thru*. Melalui terciptanya layanan ini diharapkan mampu mendongkarak penerimaan PKB terutama di kantor SAMSAT di Kota Makassar. Inovasi layanan tersebut dapat memungkinkan pemilik kendaraan bermotor dalam menentukan macam pelayanan yang kian efektif dan efisien.

E-SAMSAT merupakan terobosan pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat untuk melengkapi kewajibannya untuk menyetorkan

PKB yang di punya. E-SAMSAT yaitu jenis layanan pembayaran pajak secara elektronik pada sistem SAMSAT atas pengesahan STNK tahunan dan pembayaran pada PKB serta pembayaran pada Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dengan dibuatnya E-SAMSAT di harapkan dapat membantu masyarakat (wajib pajak) gampang dalam membayarkan PKB (Maulana et al., 2016).

Menurut Ramdani (2018) SAMSAT keliling memberikan layanan pengesahan STNK/Pembayaran Pajak. SAMSAT keliling beroperasi dengan Bus SAMSAT Keliling dengan maksud untuk dapat mendekati serta mempermudah pelayanan untuk masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang memiliki kesibukan padat, sebab mereka merasa tidak ada waktu apabila mereka harus berkunjung langsung ke Kantor Bersama SAMSAT, oleh karena itu dengan adanya Bus SAMSAT Keliling masyarakat Wajib Pajak dapat memudahkan masyarakat serta dapat menghemat waktu pengurusan pengesahan STNK/Pembayaran PKB.

SAMSAT *Drive-Thru* adalah jenis pelayanan SAMSAT yang memungkinkan wajib pajak dapat mengantri membayar Pajak Kendaraan Bermotor tanpa harus turun dari kendarannya sehingga dapat efisien waktu. Pengendara hanya perlu menyerahkan STNK yang lama di loket yang dapat di kunjungi tanpa harus turun dari kendaraan. Kemudian sesudah membayar, masyarakat pengguna cuma perlu mengambil bukti sudah melakukan pembayaran pajak kendaraan serta tanda bukti perpanjangan STNK.

Masalah yang berhubungan dengan penerimaan PKB di Makassar yaitu belum tercapainya target Penerimaan PKB oleh karena itu penting dilakukan penelitian mengenai pengaruh E-SAMSAT, SAMSAT keliling dan SAMSAT *drive-thru* terhadap penerimaan PKB.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bagaimana pengaruh E-SAMSAT, SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive-Thru* terhadap penerimaan PKB, seperti pada penelitian yang dilaksanakan oleh Carlyn et al., (2020) mengutarakan jika Layanan E-SAMSAT telah berhasil dalam meningkatkan penerimaan PKB, namun pada penelitian yang dilaksanakan oleh Aprilianti (2021) mengutarakan Layanan E-SAMSAT tidak memberi pengaruh terhadap peningkatan pembayaran PKB. penelitian yang dilaksanakan oleh Rohemah et al., (2013) mengutarakan jika SAMSAT Keliling membawa dampak positif kepada peningkatan penerimaan pajak, serta pada penelitian yang dilakukan oleh Sudiartana dan Mendra (2017) menunjukkan jika SAMSAT Keliling tidak memberi pengaruh terhadap peningkatan penerimaan pajak. Penelitian yang dilaksanakan oleh (Karmila, 2021) menyebutkan bahwa SAMSAT *Drive-Thru* memiliki dampak positif kepada meningkatnya pembayaran PKB sesuai dengan targetnya.

Berdasarkan masalah dan studi terdahulu di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Layanan E-SAMSAT, SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive-thru* terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang tersebut, maka peneliti dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Layanan E-SAMSAT berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah Layanan SAMSAT Keliling berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor?

3. Apakah Layanan SAMSAT *Drive-Thru* berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah E-SAMSAT, SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive-Thru* berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang sudah dijabarkan, maka tujuan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Untuk menguji pengaruh layanan E-SAMSAT terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor
2. Untuk menguji pengaruh layanan SAMSAT Keliling terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor
3. Untuk menguji pengaruh layanan SAMSAT *Drive-Thru* terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor
4. Untuk menguji pengaruh layanan E-SAMSAT, SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive-Thru* terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Dari hasil penelitian ini harapannya mampu memberi edukasi dan menambah wawasan mengenai Layanan SAMSAT Keliling, E-SAMSAT, SAMSAT *Drive-Thru* serta PKB.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman serta pengetahuan bagi masyarakat wajib PKB mengenai inovasi layanan pembayaran PKB sehingga mampu meningkatkan penerimaan PKB, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan mengurangi denda PKB.

Penelitian ini juga diharapkan sebagai bahan masukan pada Layanan E-SAMSAT, SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive-Thru* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai usaha dalam peningkatan penerimaan PKB.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penulisan ini diharapkan mempermudah bagi pembaca ketika memahami informasi di dalam penelitian ini. Sistematika dalam penulisan ini terbagi atas 5 bab yang mengacu pada buku pedoman penulisan skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin (2012) dengan uraian sebagai berikut:

#### **BAB I : Pendahuluan**

Menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

#### **BAB II : Tinjauan Pustaka**

Memuat landasan teori, konsep dan proses peninjauan Pustaka terkait teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini.

#### **BAB III : Metode Penelitian**

Bab ini menyajikan mengenai rancangan penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, Teknik pengumpulan data, Teknik analisis data, pengecekan validitas data, dan tahap-tahap penelitian.

#### **BAB IV: Hasil Penelitian**

Menyajikan hasil penelitian dari Pengaruh Layanan E-SAMSAT, SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive-Thru* terhadap Penerimaan PKB di SAMSAT UPT PENDAPATAN WILAYAH I MAKASSAR SELATAN.

## BAB V : Penutup

Bab ini merupakan akhir dari penelitian yang berisi kesimpulan hasil penelitian dan saran. Saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi instansi dan pihak-pihak yang berkepentingan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori dan Konsep**

##### **2.1.1 *Stewardship theory***

Teori ini menjelaskan suatu keadaan ketika manajemen bukanlah termotivasi atas dasar tujuan-tujuan individu lebih condong kepada target hasil sentral mereka guna kepentingan organisasi terkait. Menurut Raharjo (2007) , teori tersebut dibangun karena pada hakekatnya manusia memiliki sifat integritas dan kejujuran, dapat dipercaya dan bertanggung jawab.

*Stewardship Theory* bisa diaplikasikan dalam suatu penelitian akuntansi perpajakan adalah karena dari awal akuntansi perpajakan diciptakan guna mencukupi kebutuhan informasi untuk hubungann antara *steward* (pemerintah) dengan *principal* (masyarakat atau badan). Yang berarti teori ini relevan jika diaplikasikan dalam bidang pajak, sebab di dalam perpajakan ada suatu kesepakatan antara pemerintah serta masyarakat atau badan atas dasar kepercayaan guna merealisasikan tujuan organisasi. Meskipun kepentingan antara pemerintah serta masyarakat/badan tidak sama, akan tetapi sebagai *steward*, sudah semestinya bagi pemerintah untuk senantiasa menghormati arti kebersamaan. Hal tersebut disebabkan baik antara pemerintah serta masyarakat/badan mempunyai kesamaan cita-cita yakni terwujudnya kesejahteraan masyarakat Purnomo (2019).

##### **2.1.2 Pelayanan Publik**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan “Pelayanan publik merupakan aktivitas atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan



peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik”.

Dari Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 63 Tahun 2003 terdapat beberapa jenis pelayanan publik, antara lain; pelayanan administrasi, pelayanan jasa dan pelayanan barang. Pelayanan administrasi terbagi menjadi pelayanan akte kelahiran, kartu tanda penduduk, akte kematian, surat izin mengemudi, buku pemilik kendaraan bermotor, surat tanda kendaraan bermotor, paspor, izin mendirikan bangunan, sertifikat kepemilikan tanah. Pelayanan barang meliputi air bersih, telepon, listrik, dan sebagainya. Dan terakhir pelayanan jasa terdiri atas pendidikan, kesehatan, transportasi, pos dan sebagainya.

Menurut Kasmir (2006) tanda pelayanan publik yang baik adalah keberadaan karyawan yang baik, kelengkapan sarana serta prasarana yang memumpuni, rasa tanggung jawab kepada setiap *customer* dari awal hingga akhir, dapat memberikan layanan cepat dan tepat, dapat berkomunikasi secara baik, dapat memberi jaminan kerahasiaan atas setiap transaksi, mempunyai wawasan serta *skill* yang memumpuni, selalu berupaya untuk mengerti kebutuhan *customer*, serta dapat memberi kepercayaan kepada *customer*.

### **2.1.3 Pajak**

#### **2.1.3.1 Pengertian Pajak**

Pengertian pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau

badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Menurut S. I. Djajadiningrat (2018) pajak adalah keharusan untuk memberikan sedikit dari kekayaan yang dimiliki kepada kas negara yang diakibatkan oleh suatu kejadian, keadaan serta perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, namun bukanlah sebuah sanksi, berdasar peraturan yang disahkan pemerintah dan bersifat paksaan, namun balasan dari negara secara langsung tidak ada, melainkan guna mengelola negara secara umum. Definisi pajak yang dikemukakan oleh P. J. A. Adriani (2018) merupakan bentuk iuran terhadap negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib memenuhinya berdasarkan peraturan-peraturan, dengan tidak memperoleh prestasi kembali, yang langsung bisa ditunjukkan dan tujuannya adalah guna mendanai pengeluaran-pengeluaran yang bersifat umum berkaitan dengan tugas negara yang menjalankan pemerintahan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan karakteristik yaitu aliran uang (bukan barang) dari masyarakat kedalam kas negara, pajak diambil berlandaskan undang-undang (dapat dipaksakan), tidak adanya balasan khusus atau kontraprestasi secara langsung yang bisa ditunjukkan, dan pajak dimanfaatkan guna mendanai pengeluaran-pengeluaran negara secara umum untuk kesejahteraan dan kemakmuran rakyat.

### **2.1.3.2 Fungsi Pajak**

Pajak mempunyai 2 fungsi utama, yakni fungsi anggaran (*budgetair*) dan fungsi mengatur (*regulerend*). Fungsi *budgetair* adalah fungsi untuk menghimpun dana hasil pajak sebanyak mungkin sesuai dengan undang-undang yang disahkan

untuk dimanfaatkan oleh negara dalam pembiayaan rutin maupun pengeluaran pembangunan meliputi belanja barang, belanja pegawai, pemeliharaan dan sebagainya. Fungsi *regulerend* yaitu pajak berfungsi menjadi sarana dalam mengelola masyarakat atau menunaikan ketetapan pemerintah pada sektor sosial dan ekonomi. Berdasarkan fungsi mengatur ini diharapkan bisa dimanfaatkan menjadi sarana guna meraih cita-cita yakni kesejahteraan rakyat Mardiasmo (2011).

### **2.1.3.3 Teori-Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak**

Menurut Resmi (2003) ada beberapa teori yang mendukung hak negara guna mengabil pajak dari rakyatnya yaitu:

#### **1. Teori Asuransi**

Negara berkewajiban untuk memberi perlindungan bagi orang dan/atau warganya dengan seluruh kepentingannya, meliputi keamanan dan keselamatan jiwa serta harta bendanya. Oleh karena alasan tersebut, pemungutan pajak dinilai atau dapat disetarakan dengan pembayaran premi karena memperoleh jaminan perlindungan oleh negara.

#### **2. Teori Kepentingan**

Teori yang memberi penekanan terhadap beban pajak kepada seluruh masyarakat yang wajib dilandaskan atas kepentingan orang masing-masing dalam tugas negara/pemerintah (yang bermanfaat baginya), mencakup perlindungan atas jiwa orang-orang tersebut dan juga harta benda yang dimilikinya. Pembayaran pajak dikaitkan dengan kepentingan orang-orang tersebut terhadap negara, jadi apabila kepentingan seseorang terhadap negara semakin besar, maka akan semakin besar pula nilai pajak yang wajib dipenuhi.

### 3. Teori Gaya Pikul

Teori yang memberi penekanan terhadap asas keadilan, bahwasannya pajak semestinya sama beratnya bagi semua orang. Pajak semestinya dipungut sesuai dengan kemampuan masing-masing orang (gaya pikul). Gaya pikul tersebut bisa dihitung dari besaran penghasilan yang dikurangi dengan besaran pengeluaran seseorang.

### 4. Teori Kewajiban Pajak Mutlak atau Teori Bakti

Teori yang berlandaskan kepada paham organisasi negara yang menekankan negara yang berperan sebagai organisasi memiliki tugas guna menyelenggarakan kepentingan umum. Negara memiliki hak secara penuh guna mengambil pajak kemudian rakyat wajib memenuhi pajak atas tanda bakti terhadap negara. Landasan hukum pajak pada teori ini terletak pada hubungan antara masyarakat dengan negara.

### 5. Teori Asas Gaya Beli

Pada teori ini fungsi pengambilan pajak ialah memungut daya beli dari suatu rumah tangga rakyat guna rumah tangga negara, lalu mendistribusikan lagi pada rakyat yang bertujuan guna menjaga kehidupan masyarakat serta untuk menuntun kearah yang benar yakni kesejahteraan masyarakat. Oleh sebab itu, penyelenggaraan kepentingan masyarakat tersebut dinilai menjadi landasan keadilan dalam pengambilan pajak, bukan atas dasar kepentingan individu dan kepentingan negara, namun adalah kepentingan-kepentingan rakyat yang mencakup seluruhnya.

### **2.1.3.4 Sistem Pemungutan Pajak**

#### **1. *Self Assessment System***

Merupakan cara pengambilan pajak yang menyerahkan wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak itu sendiri dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakan orang tersebut.

#### **2. *Official Assessment System***

Merupakan cara pemungutan pajak yang menyerahkan wewenang kepada fiskus guna menetapkan nominal pajak yang harus dibayar. Pada mekanisme ini inisiatif serta pelaksanaan perhitungan pajak mutlak dilakukan oleh petugas perpajakan. Cara tersebut dapat bekerja secara optimal apabila petugas perpajakan baik dari segi kualitas ataupun kuantitasnya sudah mencukupi kebutuhan.

#### **3. *With Holding System***

Merupakan cara pengambilan pajak yang menyerahkan wewenang kepada pihak tertentu atau pihak ketiga (*withholder*) guna memangkas atau mengambil pajak yang terutang berlandaskan persentase tertentu terhadap nominal pembayaran yang dilaksanakan dengan penerima penghasilan.

### **2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)**

PKB sangat besar peranannya bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Definisi PKB Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yakni "Pajak kendaraan bermotor Pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor, tidak termasuk kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang dan/atau barang di jalan umum".

Kendaraan bermotor merupakan seluruh kendaraan yang memiliki roda serta seluruh gandengannya yang beroperasi disegala macam jalan darat, dan

bergerak dengan bantuan alat-alat teknik seperti motor atau alat lainnya yang memiliki kegunaan untuk mengubah sumber daya energi kedalam tenaga gerak kendaraan bermotor yang berkaitan, meliputi alat-alat berat serta alat-alat besar yang ketika mengoperasikannya memanfaatkan roda dan motor serta tidak menempel secara permanen serta kendaraan bermotor yang beroperasi di perairan. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PPKB) merupakan pajak yang diambil atas kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu kendaraan bermotor, yaitu kendaraan yang memiliki roda serta gandengan yang melekat padanya yang beroperasi di seluruh varietas jalan darat dan kendaraan bermotor yang beroperasi di perairan dengan ukuran berat kotor GT 5 (lima Gross Tonnage) hingga GT 7 (tujuh Gross Tonnage).

Subjek PKB yakni orang pribadi atau badan yang mempunyai atau memegang hak atas suatu kendaraan bermotor. Dalam hal wajib pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakilkan oleh seorang pengurus atau kuasa badan tersebut Samudra (2016). Objek PKB merupakan kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor yang dijalankan pada semua varietas jalan darat, meliputi kawasan pelabuhan, bandara, perkebunan, pertanian, kehutanan, pertambangan, perdagangan, industri, dan sarana olahraga dan rekreasi. Kemudian yang menjadi pengecualian dari objek PKB yakni kendaraan bermotor yang dimiliki dan dikuasai oleh:

1. Kendaraan bermotor yang dioperasikan guna kepentingan pertahanan serta keamanan negara.
2. Kendaraan bermotor yang menjadi properti dan/atau dikuasai oleh kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan Lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah.

### 3. Kereta api. Siahaan (2005)

## **2.1.5 E-SAMSAT**

### **2.1.5.1 Pengertian E-SAMSAT**

Berlandaskan Peraturan Presiden Nomor 5 tahun 2015 pasal 22 ayat 1 huruf (f) tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap menyatakan “Peningkatan kualitas pelayanan Kantor bersama SAMSAT salah satunya dapat dilakukan dengan sistem E-SAMSAT. E-SAMSAT merupakan fasilitas yang disediakan pemerintah untuk melayani kebutuhan perpanjangan surat kendaraan bermotor dan pembayaran pajak yang dilakukan menggunakan teknologi berbasis internet melalui ATM”.

Menurut Setyawan et al., (2019) E-SAMSAT adalah inovasi penyetoran PKB tahunan secara *online* yang dapat dibayar melalui ATM maupun *Mobile banking (m-Banking)*. Dalam penerapan E-SAMSAT memiliki keamanan yang lebih terjamin, sehingga wajib pajak tidak perlu membawa uangnya secara tunai, Menurut Darmawan (2019) E-SAMSAT merupakan salah satu bentuk realisasi ide dalam upaya pemberian pelayanan pembayaran PKB, Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) melewati transaksi non-tunai melalui *e-channel* Bank yakni ATM, *m-Banking*, Gopay, indomaret serta tokopedia.

### **2.1.5.2 Manfaat E-SAMSAT**

Manfaat E-SAMSAT yaitu menghadirkan pelayanan pembayaran PKB kepada wajib pajak secara langsung, dengan prinsip kapan pun dan dimana pun serta cara yang lebih mudah dalam waktu yang singkat, yakni proses bisa

dilaksanakan selama 24 jam *online* tanpa adanya antrian, dan dapat dilakukan melalui ATM. Wajib pajak mendapat kemudahan sebab pembayaran PKB dapat dilakukan melalui ATM, *m-Banking*, Gopay, indoemaret serta Tokopedia serta dapat mencegah terjadinya pungutan liar.

Pembayaran PKB tidak memakan waktu sebab bisa dilaksanakan kapan pun tanpa harus mengantri, lebih ramah terhadap lingkungan sebab mengurangi konsumsi kertas, tidak perlu berkas pelengkap meliputi *fotocopy* STNK, *fotocopy* BPKB, maupun KTP, serta mencegah adanya ketidaktaatan wajib pajak dalam menyetorkan pajak, sehingga terhindar dari denda pajak.

#### **2.1.5.3 Syarat dan Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-SAMSAT**

Menurut Gunawan (2020) dalam melaksanakan penyetoran PKB melalui E-SAMSAT, adapun syarat serta tata cara pembayarannya, adapun syarat yang harus dipenuhi untuk melakukan pembayaran melalui E-SAMSAT, diantaranya:

1. Data Wajib pajak sama dengan data yang ada pada server SAMSAT dan data nasabah di bank.
2. Kendaraan tidak dalam status blokir Ranmor ataupun blokir data kepemilikan.
3. Wajib pajak mempunyai telepon serta nomor seluler yang masih dalam kondisi aktif serta bisa untuk dihubungi.
4. Wajib pajak mempunyai nomor rekening tabungan serta kartu ATM dengan identitas yang sesuai dengan identitas pemilik kendaraan yang akan dibayarkan pajaknya.
5. Berlaku guna penyetoran pajak kendaraan daftar ulang satu tahunan.



6. Tidak berlaku guna penyetoran pajak kendaraan yang bersamaan dengan ganti STNK 5 tahunan.
7. Masa berlaku pajak yang dapat dibayar kurang dari 6 bulan dari masa jatuh tempo.
8. Wajib pajak merupakan perseorangan (bukan /Yayasan/ badan usaha/maupun badan sosial).

Mekanisme pembayaran PKB melalui E-SAMSAT yaitu sebelum dilakukannya pembayaran pajak kendaraan lewat E-SAMSAT, nasabah terlebih dahulu harus memperoleh Kode Bayar yang dapat diperoleh dengan cara:

1. Pastikan kembali data yang tercatat dalam SAMSAT adalah data yang sesuai dengan data yang ada dalam Bank.
2. Untuk memperoleh kode melalui aplikasi E-SAMSAT Sulsel. Pertama melengkapi formulir dalam aplikasi meliputi; wilayah, NIK, nomor kendaraan, nomor rangka, nomor ponsel serta alamat *e-mail*.
3. Agar memperoleh kode melewati SMS dilakukan dengan cara menulis SMS dengan format: ESAMSAT[spasi]Nomor Rangka[spasi]NIK/KTP[spasi]email anda lalu kirim ke 99250. Contoh: ESAMSAT MH1JF21178K12XXX 910901440XXX nazifahxxx@gmail.com lalu kirim ke 99250.
4. Kemudian akan mendapatkan balasan yang berisikan: kode bayar, data kendaraan, serta nominal tagihan.
5. Jika telah terselesaikan selanjutnya penyetoran pajak bisa dilaksanakan melewati ATM dan *mobile banking* Sulselbar, gopay, indomaret, maupun Tokopedia.
6. Jika pembayaran berhasil simpan bukti cetak pembayaran pajak dan mendapat SMS maupun email konfirmasi penyetoran pajak kendaraan.

7. Mengunjungi kantor SAMSAT, SAMSAT *Drive-Thru*, SAMSAT Keliling dan kedai SAMSAT yang paling dekat guna menukarkan bukti/struk pembayaran dengan SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah) pada kantor pajak terdekat. Pengesahan dan cetak SKPD berlaku 30 hari sejak pembayaran.

Berikut cara pembayaran Pajak Kendaraan, terdapat *channel-channel* yang bisa digunakan guna menyetorkan pajak kendaraan yakni melalui ATM dan *Mobile banking* Bank Sulselbar, gopay, indomaret, maupun Tokopedia.

1. Langkah-Langkah Pembayaran Melalui ATM Bank Sulselbar
  - a) Masukkan kartu ATM
  - b) Pilih Bahasa yang ingin digunakan
  - c) Masukkan pin ATM
  - d) Pilih menu pembayaran
  - e) Lalu pilih menu E-SAMSAT
  - f) Kemudian masukan 16 digit kode billing atau kode bayar yang didapatkan melalui SMS maupun aplikasi E-SAMSAT Sulsel
  - g) Proses pembayaran sampai selesai.
2. Langkah-Langkah Pembayaran Melalui *Mobile banking* Bank Sulselbar
  - a) Masukkan user dan password
  - b) Pilih menu pembayaran
  - c) Lalu pilih pembayaran SAMSAT
  - d) Kemudian pilih SAMSAT Lokas Sulsel
  - e) Masukan 16 digit kode billing atau kode bayar yang telah didapatkan melalui SMS maupun aplikasi E-SAMSAT Sulsel
  - f) Proses pembayaran sampai selesai
3. Langkah-Langkah Pembayaran Melalui Gopay

- a) Buka aplikasi Go-jek
  - b) Pilih menu GoTagihan
  - c) Lalu memilih menu PKB
  - d) Pilihlah PKB Sulsel
  - e) Menuliskan 16 digit kode billing atau kode bayar yang telah didapatkan melalui SMS maupun aplikasi E-SAMSAT Sulsel
  - f) Proses pembayaran sampai selesai.
4. Langkah-Langkah Pembayaran Melalui Indomaret
- a) Datangi kasir indomaret
  - b) Berikan 16 digit kode billing atau kode bayar yang telah didapatkan melalui SMS maupun aplikasi E-SAMSAT Sulsel
  - c) Tunggu proses pembayaran sampai selesai.
5. Langkah-Langkah Pembayaran Melalui Tokopedia
- a) Bukalah aplikasi atau web Tokopedia
  - b) Pilihlah menu Top-up & tagihan
  - c) Kemudian pilihlah menu Layanan Pemerintah- ESAMSAT
  - d) Pilih SAMSAT Sulsel
  - e) Masukkan 16 digit kode billing atau kode bayar yang telah didapatkan melalui SMS maupun aplikasi E-SAMSAT Sulsel
  - f) Proses pembayaran sampai selesai.

## **2.1.6 SAMSAT Keliling**

### **2.1.6.1 Pengertian SAMSAT Keliling**

Layanan SAMSAT keliling adalah layanan masyarakat yang dihadirkan oleh pemerintah daerah sebagai upaya dalam memaksimalkan pemasukkan PKB. SAMSAT keliling merupakan layanan pengesahan STNK tahunan, Pembayaran

PKB serta SWDKLLJ (Jasa Raharja) melalui mobil SAMSAT yang akan berada di tempat-tempat strategis meliputi pasar, instansi yang memerlukan layanan penyetoran pajak secara kolektif, atau tempat umum lain Ali et al., (2019).

Menurut Rahmasari (2019) SAMSAT keliling merupakan layanan pengesahan STNK tiap tahun, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dengan dengan cara mengunjungi pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan SAMSAT induk.

#### **2.1.6.2 Manfaat SAMSAT Keliling**

Adapun manfaat dari pelayanan SAMSAT Keliling

1. Memfasilitasi masyarakat berupa kemudahan kepada wajib pajak dalam pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tiap tahun, penyetoran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ).
2. Menghadirkan pelayanan secara langsung kepada masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari SAMSAT sehingga bisa memangkas ongkos kendaraan ketika akan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

#### **2.1.6.3 Syarat dan Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan SAMSAT Keliling**

Terdapat persyaratan yang wajib disertakan ketika akan melaksanakan penyetoran PKB melewati layanan SAMSAT Keliling yaitu Identitas pemilik kendaraan yang sah, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) asli, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) asli, dan bukti pelunasan PKB dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLL) tahun terakhir.

Prosedur pelayanan pembayaran PKB tiap 1 tahun sekali melewati layanan terobosan yakni SAMSAT keliling lebih gampang dibanding dengan pelayanan melewati Kantor Bersama SAMSAT. Mekanisme pelayanan penyetoran PKB tiap

1 tahun sekali dalam Kantor Bersama SAMSAT wajib melewati 4 loket dalam penyelesaiannya diantaranya loket formulir, loket pendaftaran, loket kasir, serta loket pengesahan dan pengambilan. Sedangkan melewati SAMSAT keliling hanya melalui 2 loket yakni loket pendaftaran serta loket kasir penetapan Ardiani et al, (2016).

1. Mengikuti antrian telah disediakan
2. Menyerahkan persyaratan yang telah disiapkan kepada tugas pada loket pendaftaran
3. Membayar PKB kepada petugas sesuai dengan nominal yang disebutkan oleh petugas di loket kasir penetapan
4. Menerima STNK yang telah dilegalkan oleh petugas dan SKPD dengan masa berlaku 1 tahun.

Langkah yang sederhana menunjukkan bahwa layanan inovasi SAMSAT keliling sudah memenuhi asas pelayanan, yaitu asas pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/MPAN/2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik salah satunya adalah kesederhanaan. Ini berarti kesederhanaan operasi layanan, yang mudah dipahami dan diterapkan.

### **2.1.7 SAMSAT Drive-Thru**

#### **2.1.7.1 Pengertian SAMSAT *Drive-Thru***

SAMSAT *Drivethru* merupakan layanan SAMSAT yang memberikan pengesahan STNK, PKB, dan penyetoran SWDKLLJ, menghemat waktu karena wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraan guna membayar PKB (Rizal, 2019).

Selain itu menurut Puteri et al.,(2019) layanan SAMSAT *Drive-Thru* merupakan layanan yang memberikan kemudahan bagi wajib pajak guna

melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan yang dinaiki. Layanan SAMSAT *Drivethru* berdampak positif bagi kepatuhan wajib pajak dengan memberikan kualitas layanan yang prima, mudah, cepat dan aman bagi wajib pajak saat membayar PKB.

#### **2.1.7.2 Manfaat SAMSAT Drive-Thru**

1. Dapat mengurangi calo yang berkeliaran untuk mencari keuntungan dari wajib pajak.
2. Wajib pajak dapat lebih mengontrol pengumpulan data kendaraan bermotor.
3. Wajib pajak bisa mengoptimalkan waktu wajib pajak dalam membayarkan pajaknya tanpa harus mengantri panjang.
4. Untuk membayar pajak wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraan.
5. Dapat menghemat biaya karena tidak perlu membayar parkir ataupun jasa fotokopi untuk berkas pajak tahunan.

#### **2.1.7.3 Syarat dan Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Drive-Thru**

1. Wajib Pajak membawa persyaratan berupa STNK asli dan KTP asli.
2. Memberikan syarat pembayaran ke agen layanan *Drivethru*. Selanjutnya, akan di selidiki validitas dokumen tersebut.
3. Karyawan layanan menggunakan pemindai untuk memvalidasi dokumen.
4. Data dimasukkan ke komputer dan pegawai mencetak Surat Keterangan Pajak Daerah (SKPD).
5. SKPD tersebut terlebih dahulu dimodifikasi oleh korektor sebelum diteruskan ke kasir.
6. Kasir akan memberitahu anda tentang jumlah yang harus dibayar, kemudian menerima pembayaran dan memberikan bukti pembayaran kepada wajib pajak.

## 2.2 Tinjauan Empirik

Tinjauan empiris merupakan suatu penelitian yang dapat diturunkan dari observasi atau penelitian. Karena ada wawasan dari hasil penelitian sebelumnya terkait dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Carlyn et al., (2020) dalam penelitiannya menemukan bahwa layanan E-SAMSAT berdampak positif terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Sulawesi Utara. Penelitian sebelumnya terhadap layanan E-SAMSAT dilakukan oleh Ramadanty (2020) dan menemukan bahwa layanan E-SAMSAT berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan wajib pajak SAMSAT di Jakarta Barat. Sejak diperkenalkannya E-SAMSAT dari tahun 2016 hingga 2018, jumlah pengguna E-SAMSAT terus meningkat setiap tahunnya. Wajib Pajak meyakini dengan adanya E-SAMSAT akan memudahkan mereka dalam membayar pajak.

Aditya et al., (2021) meneliti tentang kesadaran kepatuhan pajak, sanksi, dampak SAMSAT Drive-Thru, Pelayanan Pajak, dan E-SAMSAT. Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan E-SAMSAT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, juga berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak kendaraan. Penelitian yang dilakukan oleh Fauzah (2020) yang menunjukkan bahwa pelayanan E-SAMSAT berpengaruh positif dan signifikan positif terhadap kepatuhan pajak jalan pada kantor SAMSAT Pemalan dan berdampak positif terhadap penerimaan pajak kendaraan.

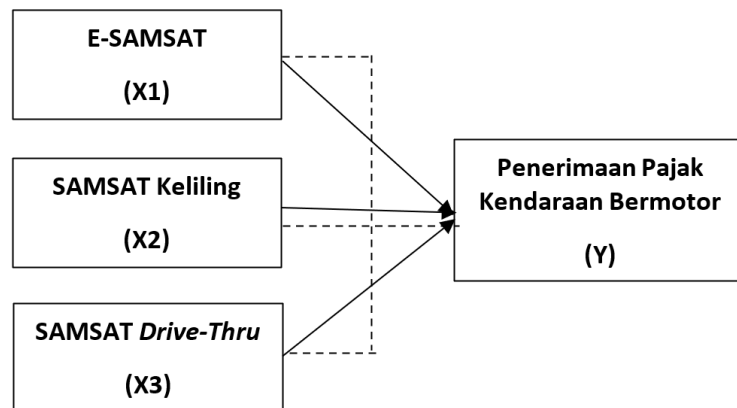
Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Rohemah et al., (2013) yang menganalisis dampak penerapan layanan SAMSAT Keliling terhadap kepatuhan pajak kendaraan di wilayah Pamekasan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa layanan SAMSAT Keliling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berdampak positif terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. (Asriati

dan Sasmito 2016) mengatakan dalam wawancara dengan Bahaldin, kepala bagian penagihan dan pendataan yang juga bertanggung jawab atas penerapan SAMSAT keliling, bahwa SAMSAT keliling memberikan kemudahan bagi wajib pajak yang tidak dapat datang ke kantor SAMSAT sehingga memiliki manfaat dan berdampak positif terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Menurut penelitian Karmila (2021), layanan SAMSAT *Drive-Thru* berdampak signifikan terhadap kepatuhan pajak kota Makassar. Hal ini terlihat dari hasil perhitungan uji coba yang dilakukan oleh peneliti. Dengan hasil nilai  $t$  hitung untuk variabel ini adalah 6,372 sedangkan nilai  $t$  tabel adalah 1,677. Artinya  $t$  hitung  $6,372 > t$  tabel 1,667 dengan nilai signifikansi  $0,000 <$  dari signifikansi 0,05 sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat dikategorikan bahwa layanan SAMSAT *Drivethru* di Kota Makassar telah berhasil meningkatkan pembayaran PKB. Rahmawati (2013) melakukan penelitian tentang analisis efektivitas pemungutan pajak melalui layanan SAMSAT *Drivethru* di Kantor SAMSAT Kota Batu dengan hasil setelah penerapan layanan SAMSAT *Drivethru* terjadi peningkatan penerimaan PKB sebesar 2% sehingga sehingga dapat dikatakan efektif. Sinambela dan Putri (2020) meneliti pengaruh kesadaran wajib pajak dan penerapan sistem SAMSAT *Drive-Thru* terhadap kepatuhan wajib pajak hasil pelayanan SAMSAT *Drive-Thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan berdampak pada penerimaan PKB.



### 2.3 Kerangka Konseptual



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

### 2.4 Hipotesis Penelitian

#### 2.4.1 Pengaruh E-SAMSAT terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

E-SAMSAT merupakan layanan inovatif untuk pembayaran PKB tahunan secara *online* dengan pembayaran melalui Bank Sulselbar, *mobile banking*, gopay, indomaret, tokopedia. E-SAMSAT sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Studi terdahulu yang relevan mengenai pengaruh E-SAMSAT seperti Carlyn et al., (2020), Ramadanty (2020). Adapun hasil studi Carlyn et al., (2020) menyatakan E-SAMSAT berdampak positif terhadap penerimaan PKB. Hal ini didukung oleh penelitian Ramadanty (2020) yang menunjukkan bahwa layanan E-SAMSAT berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor bagi wajib pajak SAMSAT di Jakarta Barat. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dibuat hipotesis:

**H1: E-SAMSAT Berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor**

#### **2.4.2 Pengaruh SAMSAT Keliling Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor**

SAMSAT keliling adalah layanan pengesahan STNK tiap tahun, pembayaran PKB, SWDKLLJ (Jasa Raharja) yang dilakukan melalui kendaraan SAMSAT yang ditempatkan di lokasi strategis seperti pasar, lembaga yang membutuhkan layanan pajak massal, area ramai, dan lain-lain.

Studi terdahulu yang relevan mengenai pengaruh SAMSAT keliling seperti Rohemah et al.,(2013). Adapun hasil penelitian Rohemah et al.,(2013) menyimpulkan bahwa layanan SAMSAT Keliling berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. Asriati dan Sasmito (2016) mengatakan dalam wawancara dengan Bahaldin, kepala bagian penagihan dan pendataan yang juga bertanggung jawab atas penerapan SAMSAT keliling, bahwa SAMSAT keliling memberikan kemudahan bagi wajib pajak. Tidak bisa datang ke kantor SAMSAT akan mendatangkan keuntungan dan berdampak positif terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan penjelasan ini, dapat dibuat hipotesis:

**H2: SAMSAT Keliling Berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor**

#### **2.4.3 Pengaruh SAMSAT *Drive-Thru* Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor**

SAMSAT *Drive-Thru* merupakan layanan SAMSAT yang memberikan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan pembayaran SWDKLLJ, yang dapat menghemat waktu karena wajib pajak tidak perlu turun kendaraan dan menunggu kendaraan membayar pajak.

Layanan SAMSAT *Drive-Thru* mendapatkan respon positif untuk memfasilitasi pembayaran pajak. Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2013) untuk menganalisis efektivitas pemungutan pajak dengan layanan SAMSAT *Drive-Thru* di kantor SAMSAT Kota Batu, hasil setelah penerapan layanan SAMSAT *Drive-Thru* menunjukkan bahwa terjadi kenaikan penerimaan PKB yakni sebesar 2%. Dapat dikatakan efektif dan positif. Berdasarkan penjelasan ini, dapat dibuat hipotesis:

**H3: SAMSAT *Drive-thru* Berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor**

#### **2.4.4 Pengaruh E-SAMSAT, SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive-Thru* terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor**

E-SAMSAT, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *Drive-Thru* merupakan layanan yang dikembangkan oleh SAMSAT yang diharapkan dapat berdampak pada penerimaan pajak kendaraan. Perbedaan ketiga layanan ini adalah jenis layanannya. E-SAMSAT menyediakan layanan *online*, SAMSAT Keliling menyediakan layanan dengan bus, dan SAMSAT *Drive-Thru* memberikan layanan kepada wajib pajak tanpa turun dari kendaraan. Salah satunya Hartanti et al., (2020) menyatakan bahwa E-SAMSAT, SAMSAT keliling, dan SAMSAT *drive-thru* akan mempengaruhi penerimaan pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, dapat dibuat hipotesis:

**H4: E-SAMSAT, SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive-thru* Berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor**