

**PENGARUH PENERAPAN LAYANAN E-SAMSAT, SAMSAT KELILING
DAN SAMSAT *DRIVE-THRU* TERHADAP TINGKAT PENERIMAAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA LUBUKLINGGAU**



Skripsi Oleh:
ALBERT PRASETIO
01031281823056
AKUNTANSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

Pengaruh Penerapan Layanan E-SAMSAT, SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive-Thru* terhadap tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Lubuklinggau

Disusun oleh:

Nama : Albert Prasetio
NIM : 01031281823056
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Disetujui untuk digunakan dalam ujian seminar proposal.

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal

Ketua

: 17 Oktober 2022



Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak
NIP. 197405111999032001

Tanggal

Anggota

: 11 OKTOBER 2022



Meita Rahmawati, S.E., M. Acc., Ak
NIP. 198605132015042002

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN LAYANAN E-SAMSAT, SAMSAT KELILING
DAN SAMSAT *DRIVE-THRU* TERHADAP TINGKAT PENERIMAAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA LUBUKLINGGAU

Disusun Oleh :

Nama : Albert Prasetyo
NIM : 01031281823056
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian : Perpajakan

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 18 November 2022 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Indralaya, 20 Desember 2022

Ketua,

Anggota,

Penguji,

Dr. Luk Luk Fundah, S.E., M.B.A., Ak
NIP 197405111999032001

Meita Rahmawati, S.E., M. Acc., Ak
NIP 198605132015042002

Umi Kalsum, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP 198207032014042001

Mengetahui,
Ketu Jurusan Akuntansi
ASLI
09/2022
10/01
Arista Hakki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Albert Prasetyo

NIM : 01031281823056

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian : Perpajakan

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

Pengaruh Penerapan Layanan E-SAMSAT, SAMSAT Keliling dan SAMSAT Drive-Thru Terhadap Tingkat Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Lubuklinggau

Pembimbing:

Ketua : Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak

Anggota : Meita Rahmawati, S.E., M.Acc., Ak

Tanggal Ujian : 18 November 2022

Adalah benar hasil karya saya sendiri, dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat sebenarnya dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Indralaya, Desember 2022

Yang membuat pernyataan,


Albert Prasetyo
NIM. 01031281823056

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Tak ada yang benar-benar bisa diandalkan, kecuali dirimu sendiri.”

“Pahami dulu dirimu sendiri, maka kau bisa memahami orang lain.”

“Learn from the past, live for today, and plan for tomorrow.”

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- **Allah SWT**
- **Kedua Orang Tuaku**
- **Kakak dan Adikku**
- **Teman dan Sahabat**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayahNya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan Layanan E-SAMSAT, SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive-Thru* Terhadap Tingkat Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Lubuklinggau.” sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada program sarjana fakultas ekonomi jurusan Akuntansi Universitas Sriwijaya. Penelitian ini menggunakan data primer dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Lubuklinggau sesuai kriteria.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis. Akhir kata penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Indralaya, _____
Penulis,

Albert Prasetio
NIM. 01031281823056

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini terdapat banyaknya kendala dan hambatan yang dihadapi oleh penulis. Hambatan dan kendala tersebut dapat teratasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak maka dari itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. **ALLAH SWT**, The Greatest!
2. Bapak **Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE** selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak **Prof. Dr. Mohammad Adam, S.E., ME** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Bapak **Dr. Azwardi, S.E., M.Si** selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Ibu **Dr. Yulia Saftiana, S.E., M.Si., Ak** selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Bapak **Drs. H. Dian Eka, S.E., MM** selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. Bapak **Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA** selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
8. Ibu **Dr. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak., CA** selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi.
9. Bapak **Dr. Tertiato Wahyudi, S.E., MAFIS., Ak** selaku Dosen Pembimbing Akademik saya.
10. Ibu **Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak** selaku Dosen Pembimbing pertama saya yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam melakukan penelitian dan penyusunan skripsi saya sehingga skripsi ini selesai.
11. Ibu **Meita Rahmawati, S.E., M. Acc., Ak** selaku Dosen Pembimbing kedua saya yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan

mengarahkan saya dalam melakukan penelitian dan penyusunan skripsi saya sehingga skripsi ini selesai.

12. Seluruh dosen akuntansi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada saya.
13. Seluruh dosen penguji yang telah memberi kritik dan saran untuk memperbaiki skripsi saya.
14. Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya.
15. Diri saya sendiri yang selalu bangkit Ketika dihadapkan rasa malas dan juga rasa ingin menyerah dalam melakukan penelitian dan penyusunan skripsi ini.
16. Kedua orang tua saya, Bapak **Ali** dan Ibu **Sarti** yang selalu memberikan nasihat, dukungan dan semangat. Terima kasih sudah menyayangi, mendukung dan menyemangati saya ketika saya mulai kehilangan semangat.
17. Kakak saya, Cece **Shinta Astija** yang selalu menanyakan progress penyusunan skripsi dan selalu mendukung saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
18. Adik saya, **Kharina Putri Pertiwi** yang selalu menjadi hiburan saya ketika pulang ke rumah dan menemani saya keliling kota untuk menghilangkan penat.
19. Novi Oktaviani, support system yang selalu ada kapanpun saya membutuhkan segala bantuan, yang telah menemani perjalanan kuliah saya dari awal hingga akhir dan selalu menyediakan ruang khusus untuk saya di dalam hidupnya.
20. **Grup Nyepi** Riski, Didi, Hotman, Nando dan Geraldo yang selalu menghibur saya ketika saya lelah dan frustrasi dengan kehidupan perkuliahan.
21. Riyan, Devi, Adam, Fitri, Abiyu dan teman-teman karib lainnya yang telah membantu dan sudah menjadi tempat saya bertanya ketika saya kebingungan.

22. Seluruh teman Akuntansi Unsri 2018 yang telah memberikan bantuan, motivasi, dukungan, kritik dan saran selama masa perkuliahan yang ditempuh oleh penulis.
23. Untuk semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih banyak telah memberikan dukungan kepada penulis.

Palembang, _____
Penulis,

Albert Prasetio
NIM. 01031281823056

ABSTRAK

PENGARUH PENERAPAN LAYANAN E-SAMSAT, SAMSAT KELILING DAN SAMSAT *DRIVE-THRU* TERHADAP TINGKAT PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA LUBUKLINGGAU

Oleh :

Albert Prasetyo

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana pengaruh E-SAMSAT, SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive-Thru* terhadap tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Lubuklinggau. Penelitian ini menggunakan data primer berupa penyebaran kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Lubuklinggau. Berdasarkan metode *Convenience Sampling*, diperoleh sebanyak 263 wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Lubuklinggau.

Analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan menggunakan *Software Statistical Program for Social* versi 22.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-SAMSAT, SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive-Thru* berpengaruh positif terhadap tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Lubuklinggau. Menurut Kantor Bersama SAMSAT Kota Lubuklinggau, terdapat peningkatan penerimaan yang cukup signifikan setiap tahunnya.

Kata Kunci : Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Kantor Bersama SAMSAT Kota Lubuklinggau, E-SAMSAT, SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-Thru*, Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

Ketua,



Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak
NIP. 197405111999032001

Anggota,



Meita Rahmawati, S.E. Acc., Ak
NIP. 198605132015042002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF THE IMPLEMENTATION OF E-SAMSAT, SAMSAT MOBILE AND SAMSAT DRIVE-THRU SERVICES ON THE RECEIPT OF MOTOR VEHICLES TAX IN LUBUKLINGGAU CITY.

By :

Albert Prasetyo

The purpose of this study was to examine how the effect of E-SAMSAT, SAMSAT Mobile and SAMSAT Drive-Thru on the level of motor vehicle tax revenue in Lubuklinggau City. This study uses primary data in the form of distributing questionnaires to motorized vehicle taxpayers in Lubuklinggau City. Based on the Convenience Sampling method, obtained as many as 263 motor vehicle taxpayers in Lubuklinggau City.

Analysis of the data used is multiple linear regression using Statistical Program for Social Software version 22.0. The results showed that E-SAMSAT, SAMSAT Mobile and SAMSAT Drive-Thru had a positive effect on the level of motor vehicle tax revenue in Lubuklinggau City. According to the Lubuklinggau City SAMSAT Joint Office, there is a significant increase in revenue each year.

Keywords: *Motorized Vehicle Taxpayer, Joint Office of SAMSAT Lubuklinggau City, E-SAMSAT, Mobile SAMSAT, Drive-Thru SAMSAT, Motor Vehicle Tax Receipt.*

Chairman,



Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak
NIP. 197405111999032001

Member,



Meita Rahmawati, S.E. Acc., Ak
NIP. 198605132015042002

Acknowledge by,
Head of Accounting Department



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami Dosen Pembimbing Skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dari mahasiswa :

Nama : Albert Prasetio

NIM : 01031281823056

Jurusan : Akuntansi

Mata Kuliah : Perpajakan

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Layanan E-SAMSAT, SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive-Thru* Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Lubuklinggau

Telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses*-nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Indralaya, 20 Desember 2022

Ketua



Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak
NIP 197405111999032001

Anggota



Meita Rahmawati, S.E., M. Acc., Ak
NIP 198605132015042002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M. Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

RIWAYAT HIDUP

DATA DIRI

Nama : Albert Prasetyo
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat/Tanggal Lahir : Lubuklinggau, 14 November 2000
Agama : Islam
Alamat : Lubuklinggau
Email : albertap9910@gmail.com



Pendidikan Formal

2006-2012 : SD Xaverius Lubuklinggau
2012-2015 : SMP Xaverius Lubuklinggau
2015-2018 : SMA Xaverius Lubuklinggau
2018-2022 : S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas
Sriwijaya

Pendidikan Non Formal

Ganesha English 2016-2017

Pengalaman Organisasi

Anggota SOSMAS IKMS Kota Lubuklinggau 2018-2019
Ketua Department SOSMAS IKMS Kota Lubuklinggau 2019-2020
Bujang Gadis Universitas Sriwijaya 2019
Ketua Umum IKMS Kota Lubuklinggau 2020-2021
DPPO IKMS Kota Lubuklinggau 2021-2022

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR PERSAMAAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Landasan Teoritis	11
2.1.1. Teori Atribusi	11
2.1.2. Teori Technology Acceptance Model (TAM)	11
2.1.3. Pajak Kendaraan Bermotor	13
2.1.4. Layanan E-SAMSAT	14
2.1.5. SAMSAT Keliling	16
2.1.6. SAMSAT Drive-Thru	17
2.2. Penelitian Terdahulu	20
2.3. Pengembangan Hipotesis	23
2.3.1. Pengaruh Layanan E-SAMSAT terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	23
2.3.2. Pengaruh Layanan SAMSAT Keliling terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	24
2.3.3. Pengaruh Layanan SAMSAT Drive-Thru terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	25
2.4. Alur Pikir.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	29

DAFTAR ISI (Lanjutan)

3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	29
3.2. Rancangan Penelitian.....	29
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	29
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5. Populasi dan Sampel.....	30
3.5.1. Populasi.....	30
3.5.2. Sampel.....	31
3.6. Teknik Analisis Penelitian.....	33
3.6.1. Uji Kualitas Data.....	33
3.6.1.1. Uji Validitas.....	33
3.6.1.2. Uji Reliabilitas.....	34
3.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	34
3.6.2.1. Uji Normalitas.....	34
3.6.2.2. Uji Multikolinieritas.....	34
3.6.2.3. Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.6.3. Uji Hipotesis.....	35
3.6.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
3.6.4.1. Variabel Dependen.....	36
3.6.4.2. Variabel Independen.....	37
3.6.4.2.1. Layanan E-SAMSAT.....	37
3.6.4.2.2. Layanan SAMSAT Keliling.....	38
3.6.4.2.3. Layanan SAMSAT Drive-Thru.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1. Hasil Penelitian.....	40
4.1.2. Deskripsi Objek Penelitian.....	41
4.2.1. Uji Kualitas Data.....	42

4.2.1.1. Uji Validitas.....	42
4.2.1.2. Uji Reliabilitas.....	44
4.2.2. Uji Asumsi Klasik.....	45
4.2.2.1. Uji Normalitas.....	45
4.2.2.2. Uji Multikolinearitas.....	48
4.2.2.3. Uji Heterokedastisitas.....	49
4.3. Pengujian Hipotesis.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1. Kesimpulan.....	57
5.2. Keterbatasan.....	58
5.3. Saran.....	59
Daftar Pustaka.....	61
Lampiran.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Penunggakan WP Kendaraan Bermotor di Kota Lubuklinggau.	2
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1. Penentuan Jumlah Sampel Isaac dan Michael	31
Tabel 3.2. Pengukuran Variabel.....	39
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	40
Tabel 4.2. Skala Pengukuran Likert	42
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas E-SAMSAT (X1)	43
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas SAMSAT Keliling (X2).....	43
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas SAMSAT Drive-Thru (X3).....	44
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Y).....	44
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.8. Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4.10. Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4.11. Hasil Regresi Linear Berganda	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Alur Pikir	27
Gambar 4.1. Histogram Hasil Uji Normalitas	47
Gambar 4.2. Normal P-Plot Hasil Uji Normalitas.....	47
Gambar 4.3. Hasil Analisis Scatterplot	5

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan i. Rumus <i>Isaac dan Michael</i>	31
Persamaan ii. Hasil Perhitungan Sampel	32
Persamaan iii. Rumus Regresi Linear Berganda.....	35
Persamaan iv. Model Regresi Linear Berganda.....	52

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan sumber utama bagi penerimaan negara khususnya pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik. Pada perkembangan kendaraan bermotor yang setiap tahunnya selalu bertambah, tentunya dapat dimanfaatkan oleh kantor SAMSAT untuk melakukan pemungutan pajak kepada pemilik kendaraan bermotor tersebut demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan sumber pendapatan asli daerah (Wardani & Rumiyatun, 2017).

Pada sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) seharusnya pemerintah daerah bisa mendapatkan penerimaan yang lebih, tetapi berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti pada saat pra penelitian pada tanggal 9 Januari 2022 dengan fiskus di Kantor Samsat Pusat Kota Lubuklinggau, Bapak Ferial, S.H. Sub Bagian Pembinaan, diperoleh data tunggakan PKB Kota Lubuklinggau, yang dapat dilihat pada tabel 1.1. Tabel 1.1 menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa wajib pajak yang menunggak pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pemerintah tidak bisa memaksimalkan pendapatan dari sektor ini apabila terdapat beberapa kendala yaitu kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

Tabel 1.1. Data Penunggakan WP Kendaraan Bermotor di Kota Lubuklinggau

Tahun	Jumlah WP Kendaraan Bermotor yang Terdata	WP Kendaraan Bermotor yang Menunggak	Persentase WP yang Menunggak
2017	5.695 WP Kendaraan Bermotor	557	9,7%
2018	7.263 WP Kendaraan Bermotor	641	8,8%
2019	8.014 WP Kendaraan Bermotor	692	8,6%
2020	9.142 WP Kendaraan Bermotor	1.117	12,2%
2021	9.981 WP Kendaraan Bermotor	943	9,4%

Sumber: Kantor SAMSAT Kota Lubuklinggau, 2021

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa pada tahun 2017 terdapat 5.695 Wajib Pajak (WP) kendaraan bermotor, terjadi penunggakan sebanyak 557 WP, dan persentase wajib pajak yang menunggak sebesar 9,7%. Pada tahun 2018 jumlah WP kendaraan bermotor mengalami peningkatan menjadi 7.263, WP yang menunggak juga bertambah jumlahnya menjadi 641, persentasenya menjadi 8,8%. Pada tahun 2019 jumlah WP kendaraan bermotor sebanyak 8.014, yang menunggak sebanyak 692 dan persentasenya menjadi 8,6%.

Pada tahun 2020 ditetapkannya sistem E-SAMSAT jumlah WP bertambah menjadi 9.142, jumlah yang menunggak juga bertambah menjadi 1.117 hal ini terjadi karena adanya pengaruh tingginya lonjakan *covid-19* yang mengakibatkan berkurangnya minat WP dalam membayar pajak karena pada saat itu wabah *covid-19* sangat memengaruhi penghasilan masyarakat kota Lubuklinggau dan persentasenya meningkat cukup tinggi menjadi 12,2%, terakhir pada tahun 2021 terdata sebanyak 9.981 WP kendaraan bermotor, jumlah yang menunggak sebanyak 943 dan persentase pada tahun 2021 menurun dari tahun sebelumnya menjadi 9,4%.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah semua kendaraan beroda dua dan atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang bergerak. Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun perwujudannya sering tidak sesuai dengan harapan. Pelayanan publik berkualitas yang diinginkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang mudah, cepat, dan transparan. Hal ini mendorong terciptanya paradigma baru dalam bidang pelayanan publik, yaitu dengan meningkatkan kualitas kinerja dari instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik (Veransa, 2021).

Dasar pengenalan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Lubuklinggau diatur dalam Peraturan Daerah (Perda) Kota Lubuklinggau Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah. Pada tahun 2020, SAMSAT kota Lubuklinggau telah menerapkan sistem E-SAMSAT, program E-SAMSAT merupakan sebuah penerapan dari sistem yang sudah ada melalui kemajuan teknologi dan penggunaan alat elektronik yang digunakan untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan dan mempermudah pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Program E-SAMSAT digunakan untuk mempermudah wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor dengan cara menggunakan alat elektronik seperti mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Adanya program E-SAMSAT wajib pajak akan lebih mudah dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan

bermotor, sehingga akan menambah motivasi wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor (Hartanti, Alviani & Ratiyah, 2020).

Program inovasi yang diberikan pemerintah guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan tingkat mobilisasi yang baik selain E-SAMSAT adalah SAMSAT keliling. SAMSAT keliling merupakan merupakan sebuah layanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lainnya dengan metode jemput bola kepada masyarakat. Pendirian layanan SAMSAT keliling di lokasi-lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, akan memudahkan bagi wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak. Pada tahun 2021 SAMSAT Kota Lubuklinggau membuat terobosan baru (inovasi pelayanan) yang diberikan kepada wajib pajak yaitu sistem layanan *Drive-Thru*. Layanan *Drive-Thru* merupakan salah satu bentuk penerapan dan pelaksanaan program *Quick Wins* dan juga salah satu bentuk perbaikan pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Lubuklinggau, dimana pelayanan pembayaran PKB pada STNK dilaksanakan di luar kantor bersama SAMSAT dan hanya membutuhkan waktu transaksi sekitar 5 (lima) menit (Dwipayana, Dewi & Yasa 2017).

Pengetahuan perpajakan harus dimiliki tiap individu agar wajib pajak dapat patuh dan taat dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor juga dipengaruhi oleh faktor eksternal yaitu dilakukannya razia lapangan, layanan SAMSAT *Drive-Thru*, dan layanan

SAMSAT Keliling. Hal ini dikarenakan dengan adanya razia lapangan maka masyarakat yang belum membayarkan pajak kendaraan bermotornya akan mendapatkan sanksi dari pihak kepolisian untuk segera membayarkan pajak sehingga hal ini dapat menjadi tuntutan situasi atau lingkungan. Adanya layanan SAMSAT *Drive-Thru* dan SAMSAT Keliling juga menjadi faktor pendorong individu dalam mencapai kesadaran dalam membayar pajak karena individu tersebut menyadari bahwa pemerintah telah berupaya memberikan fasilitas pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam pembayaran pajak bermotor.

Penelitian serupa pernah dilakukan oleh Mody (2022), yang menunjukkan bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor di tahun 2015 sampai 2017 mengalami peningkatan dan penurunan. Penerimaan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2015 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya sebesar 8,7%. Pada tahun 2016 mengalami penurunan sebesar 2% dan pada tahun 2017 mengalami peningkatan sebesar 13,3%.

Menurut penelitian yang pernah dilakukan oleh Hartanti, Alviani & Ratiyah (2020) yang menjelaskan bahwa, dalam mengelola pajak kendaraan bermotor, pemerintah daerah mendirikan Kantor SAMSAT dimana kantor tersebut memberikan bermacam-macam layanan seperti SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-Thru* dan E-SAMSAT. Penelitian Hartanti, Alviani & Ratiyah (2020) bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial maupun simultan Penerimaan Pajak dari SAMSAT keliling, SAMSAT *Drive-Thru* dan E-SAMSAT terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Jakarta Timur. Metode analisis menggunakan metode diskriptif kuantitatif dan di analisis menggunakan regresi

linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial SAMSAT *Drive-Thru* berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah penelitian ini menggunakan 2 teori yaitu teori atribusi yang melihat perilaku wajib pajak terhadap penerapan variabel pada penelitian ini dan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang melihat bagaimana wajib pajak menggunakan sarana teknologi yang diterapkan Kantor Bersama SAMSAT seperti layanan E-SAMSAT sedangkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hartanti, Alviani & Ratiyah (2020) tidak menjelaskan teori yang dipakai dalam melakukan penelitian. Pada pra penelitian, peneliti melakukan observasi kelapangan untuk mendapatkan data melalui wawancara dengan fiskus di Kantor Bersama SAMSAT Kota Lubuklinggau.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti akan melanjutkan penelitian lebih dalam lagi terkait dengan judul “Pengaruh Penerapan Layanan SAMSAT *Drive-Thru*, E-SAMSAT dan SAMSAT keliling Terhadap Tingkat Penerimaan Pajak di Kota Lubuklinggau.”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini:

- a. Bagaimana pengaruh dari penerapan sistem layanan E-SAMSAT terhadap tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Lubuklinggau?
- b. Bagaimana pengaruh dari penerapan SAMSAT keliling, terhadap tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Lubuklinggau?

- c. Bagaimana pengaruh penerapan layanan SAMSAT *Drive-Thru* terhadap tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Lubuklinggau?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk menguji secara empiris pengaruh dari penerapan sistem layanan E-SAMSAT terhadap tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Lubuklinggau.
- b. Untuk menguji secara empiris pengaruh dari penerapan SAMSAT keliling, terhadap tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Lubuklinggau.
- c. Untuk menguji secara empiris dari pengaruh dari penerapan layanan SAMSAT *Drive-Thru* terhadap tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Lubuklinggau.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari dilakukannya penelitian ini adalah:

- a. Manfaat Teoritis
Secara teoritis, penelitian ini diharapkan menjadi salah satu sumber wawasan dan informasi bagi peneliti selanjutnya, mengenai masalah tentang pengaruh dari diterapkannya layanan E-SAMSAT, SAMSAT keliling dan *Drive-Thru* terhadap tingkat penerimaan pajak di Kota Lubuklinggau.
- b. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara langsung maupun tidak langsung bagi pihak-pihak yang berkepentingan, seperti:

1). Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan untuk bisa menjadi bahan tinjauan bagi pemerintah dalam pencapaian target mengenai penerimaan pajak kendaraan bermotor dengan diterapkannya sistem E-SAMSAT, SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive-Thru*.

2). Bagi Masyarakat (Wajib Pajak)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada wajib pajak kendaraan bermotor untuk dijadikan gambaran dan patokan bagi wajib pajak tersebut agar mereka dapat secara rutin membayar tanggung jawab pajaknya sesuai peraturan perpajakan yang berlaku.

3). Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan untuk bisa menjadi sumber acuan bagi peneliti selanjutnya yang akan melaksanakan penelitian dengan topik yang sama.

1.5. Sistematika Penelitian

Sistematika dalam penulisan skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk menjelaskan secara garis besar mengenai isi dari skripsi ini. Sistematika penulisan dalam skripsi ini terbagi menjadi 5 bagian, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan merupakan bagian pertama dalam penelitian yang berisi tentang penjelasan latar belakang,

rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian tinjauan Pustaka menjelaskan tentang informasi mengenai beberapa teori yang digunakan dalam penelitian ini dan merupakan sebuah landasan dalam melakukan analisis terhadap permasalahan yang terjadi. Selain itu, pada bagian tinjauan pustaka juga berisi hasil dari penelitian terdahulu yang telah diteliti oleh peneliti sebelumnya yang membahas masalah sejenis dalam penelitian, kerangka penelitian serta pengembangan hipotesis yang didapatkan dari variabel-variabel penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian metode penelitian, menjelaskan tentang ruang lingkup penelitian, rancangan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, serta definisi operasional dan pengukuran variabel.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian hasil dan pembahasan, menjelaskan tentang objek penelitian, identitas responden, teknik analisis penelitian yang digunakan serta hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian kesimpulan dan saran menjadi bagian terakhir dalam penelitian ini yang berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian ini, keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian ini dan beberapa saran dari peneliti untuk penelitian selanjutnya.

Daftar Pustaka

- Afidah, R. F. S. (2022). Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan *Drive-Thru*, SAMSAT Keliling dan E-SAMSAT Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 26(5), 34–40.
- Aji, A. W., Wardani, D. K., & Wulandari, D. (2021). Pengaruh Sistem *Drive-Thru*, E-SAMSAT dan Akses Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak di SAMSAT Sleman). *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 12(2), 78–87.
- Ardiyanti, N. P. M., & Supadmi, N. L. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Penerapan Layanan SAMSAT Keliling Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 18(2), 26–34.
- Damayanti, A., & Prasetya, T. B. (2021). Manajemen Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sistem *Drive-Thru* di SAMSAT Kabupaten Bantul dalam Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi & Ekonomi*, 5(3), 1–12.
- Damayanti, E. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Razia Lapangan, Layanan E-SAMSAT, Sistem SAMSAT *Drive-Thru* dan Layanan SAMSAT Keliling Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman).
- Dwipayana, I. M. H., Dewi, P. E. D. M., & Yasa, I. N. P. (2017). Pengaruh Program SAMSAT *Corner*, SAMSAT Keliling dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Denpas.
- Febiana, Widiawati, H. S., & Kurniawan, A. (2020). Pengaruh Penerapan SAMSAT Keliling, Kesadaran Wajib Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi dan Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Kediri. *Jurnal Akuntansi & Ekonomi*, 5(3), 1–12.
- Hafizah. (2021). Akuntansi dan Investasi, Vol 4, No.1, Mei 2020. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 6(1), 69–80.
- Hartanti. (2020). Kontribusi SAMSAT *Drive-Thru* Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Badan Pendapatan Daerah Jawa Timur (Studi Kasus di Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Kota Malang).

- Hartanti, Alviani, R. K., & Ratiyah (2020). Pengaruh SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-Thru*, E-SAMSAT Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Jakarta Timur.
- Hertiarani. (2018). Analisis Efektifitas Pemungutan Pajak Melalui Layanan SAMSAT *Drive-Thru* (Studi Kasus Kantor Bersama SAMSAT Batu Kota). Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang. (N.D.). 1–16.
- Jenggawah, (2018) Penggunaan Alat Ukur Penelitian pada Variabel Terikat, Variabel Kontrol dan Variabel Antara. Digital Repository Universitas Jember. 68–74.
- Kamil, I. (2021). Sanksi Denda, Kemampuan Finansial Dan Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggelapan Pajak (Tax Evasion). *Jurnal Akuntansi Keuangan, Pajak Dan Informasi (JAKPI)*, 1(1), 17–44.
- Kota Lubuklinggau. 2011. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah. Pemerintah Kota Lubuklinggau. Lubuklinggau.
- Mody, P. (2022). Pengaruh Penerapan SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-Thru* dan Gerai SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Makassar.
- Nugraha, B. (2022). *Pengembangan Uji Statistik (Implementasi metode regresi linear berganda dengan pertimbangan uji asumsi klasik* (1st ed.). CV Pradina Pustaka.
- Oktavianto, N., & Ka, V. S. Den. (2021). Efektivitas Penerimaan E-SAMSAT Sebagai Media Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). 3(2), 197–206.
- Onainor, E. R. (2019). Keterbaruan Sistem SAMSAT *Drive-Thru* dan Dampaknya Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bemotor di Jawa Barat (Vol. 1).
- Pontoh, (2018). Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sulawesi Utara. 118–127.
- Prayitna, S., & Witono, B. (2020). Pengaruh Sistem SAMSAT *Drive-Thru*, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak SAMSAT Kota Surakarta). 5(1), 134–141.
- Publika, J. E. (2020). Pengelolaan Pemungutan PKB Melalui SAMSAT dan Pelayanan Sistem yang diterapkan Oleh SAMSAT Singaraja Page 292. 4(2), 292–303.

- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Presiden Republik Indonesia. Jakarta.
- Sudiro, (2018). Implementasi Kebijakan Kebijakan SAMSAT Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Jawa Barat. *Jurnal Akuntansi Jember*. 201-217.
- Sugiyono, (2018). Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman). *Repository by Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*.
- Suliyanto, (2019). Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor & Penerapan Sistem Pembayaran Terbaru Oleh SAMSAT. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Volume 14 No.2 / September 2014*. 14(2), 158–175.
- Veransa, M. A. (2021). Analisis Penerapan Layanan E-SAMSAT, SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive-Thru* Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT PPD Medan Utara.
- Wardani, D. K., & Rumiyaun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem SAMSAT *Drive-Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15.