



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2022) pp: 5598-5604

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Pengaruh Pelayanan Fiskus, Efektifitas E-Samsat dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UPTD Wilayah 1 Samsat Bandar Lampung

Mira Anggun Lestari<sup>1</sup>, Nur Salma<sup>2</sup>, Dewi Silvia<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Mitra Indonesia

[1miraanggunlestari26@gmail.com](mailto:miraanggunlestari26@gmail.com), [2salma@umitra.ac.id](mailto:salma@umitra.ac.id), [3dewisilvia@umitra.ac.id](mailto:dewisilvia@umitra.ac.id)

### Abstrak

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah yang memiliki peran strategis dalam mendukung pembiayaan pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan permasalahan terkait rendahnya kepatuhan wajib pajak, yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, pemanfaatan teknologi, serta aksesibilitas layanan perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus, efektifitas sistem E-SAMSAT, dan layanan SAMSAT Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT UPTD Wilayah I Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis data berupa data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Efektivitas sistem E-SAMSAT juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang menunjukkan bahwa kemudahan dan efisiensi sistem pembayaran pajak berbasis elektronik mampu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, layanan SAMSAT Keliling terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Secara simultan, kualitas pelayanan fiskus, efektifitas E-SAMSAT, dan layanan SAMSAT Keliling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan inovasi sistem perpajakan.

**Kata kunci:** Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Pajak Kendaraan Bermotor.

### 1. Latar Belakang

Pemerintah dalam mengelola negara membutuhkan sumber pemasukan yang memadai agar pembangunan dapat berjalan secara berkelanjutan serta mampu mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara adil dan merata. Salah satu sumber penerimaan tersebut berasal dari pajak, termasuk pajak daerah yang dibayarkan oleh wajib pajak kepada pemerintah daerah. Pajak daerah memiliki peran strategis dalam membiayai kebutuhan publik dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, pajak daerah merupakan kontribusi wajib yang dipungut oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan tanpa imbalan langsung dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Pajak pada hakikatnya adalah pungutan yang bersifat memaksa berdasarkan hukum, tanpa adanya kompensasi langsung, yang dimanfaatkan untuk membiayai berbagai pengeluaran negara, mulai dari pembangunan hingga pembayaran gaji aparatur negara (Aditya et al., 2021).

Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak, otoritas pajak (fiskus) dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas secara proaktif. Pelayanan tersebut mencakup pemberian informasi yang jelas dan akurat mengenai prosedur pembayaran pajak, kemudahan akses layanan, peningkatan pemahaman tentang pentingnya pajak, serta penjelasan mengenai sanksi yang akan diterima apabila kewajiban perpajakan tidak dipenuhi (Puspanita et al., 2020). Kualitas pelayanan fiskus mencerminkan tingkat keunggulan layanan yang mampu memenuhi harapan wajib pajak dan berpotensi mendorong meningkatnya kepatuhan pajak. Selain kualitas pelayanan, pemanfaatan teknologi modern dalam sistem perpajakan serta

---

Pengaruh Pelayanan Fiskus, Efektifitas E-Samsat dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UPTD Wilayah 1 Samsat Bandar Lampung

tingkat pemahaman perpajakan wajib pajak juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Salah satu bentuk inovasi pelayanan perpajakan adalah penerapan sistem E-SAMSAT yang dikembangkan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Penerapan E-SAMSAT dilandasi oleh Keputusan Presiden Nomor 5 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Terpadu Satu Pintu. Sistem E-SAMSAT memungkinkan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dilakukan secara elektronik melalui fasilitas perbankan, seperti ATM dan layanan digital yang disediakan oleh bank-bank mitra, antara lain Bank BNI, Bank BRI, Bank Mandiri, dan Bank BTN. Keberadaan E-SAMSAT diharapkan mampu menyederhanakan proses pembayaran pajak menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien sehingga dapat meningkatkan kesadaran serta kepatuhan wajib pajak. Selain itu, sistem pembayaran elektronik juga dapat meminimalkan potensi pelanggaran dan penggelapan pajak karena seluruh transaksi tercatat secara sistematis. Penelitian Megayani dan Noviani (2021) menunjukkan bahwa program E-SAMSAT mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui bank digital atau ATM.

Selain E-SAMSAT, program SAMSAT Keliling juga menjadi salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan aksesibilitas layanan perpajakan. SAMSAT Keliling bertujuan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat, khususnya bagi wajib pajak yang berdomisili jauh dari kantor SAMSAT. Dengan adanya layanan ini, hambatan geografis dan keterbatasan waktu yang sering menyebabkan keterlambatan pembayaran pajak dapat diminimalkan. SAMSAT Keliling memungkinkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya di lokasi yang lebih dekat dan mudah dijangkau, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Selain itu, kehadiran SAMSAT Keliling juga berperan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak tepat waktu serta mempererat hubungan antara fiskus dan masyarakat. Penelitian Irkham (2020) menyatakan bahwa program SAMSAT Keliling berpengaruh positif terhadap peningkatan pelayanan publik, khususnya dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus, efektivitas penerapan E-SAMSAT, dan keberadaan SAMSAT Keliling memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi indikator penting dalam menilai perilaku pembayaran pajak masyarakat. Meskipun demikian, kepatuhan wajib pajak masih perlu ditingkatkan, mengingat masih terdapat wajib pajak yang belum memahami ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang berlaku di Indonesia. Rendahnya pengetahuan perpajakan serta lemahnya penerapan sanksi dan denda menjadi faktor yang berkontribusi terhadap ketidakpatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan, optimalisasi sistem perpajakan berbasis teknologi, serta edukasi perpajakan guna mencapai tujuan Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan penelitian yang menekankan pada penggunaan data berupa angka dalam seluruh proses penelitian, mulai dari pengumpulan data, pengolahan, analisis, hingga penyajian hasil penelitian. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel penelitian secara objektif dan terukur. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian atau dari sumber asli yang menjadi objek penelitian. Data primer dikumpulkan dari responden yang secara khusus ditetapkan oleh peneliti untuk memberikan informasi yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Menurut Sekaran dan Bougie (2019), data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden untuk menggali pendapat dan persepsi mereka terhadap isu tertentu yang sedang diteliti.

Penentuan responden dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik simple random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan perbedaan strata yang ada dalam populasi tersebut. Teknik ini dipilih agar setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel penelitian (Sugiyono, 2017). Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh sebanyak 100 wajib pajak kendaraan bermotor sebagai responden penelitian. Seluruh responden tersebut merupakan wajib pajak yang terdaftar pada Kantor SAMSAT UPTD Wilayah I Bandar Lampung.

ngumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode, yaitu wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner atau angket kepada responden. Wawancara dan observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran umum mengenai kondisi dan sistem pelayanan perpajakan di SAMSAT, sedangkan

kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data kuantitatif yang berkaitan dengan variabel penelitian. Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini merupakan wajib pajak yang mengetahui dan memahami layanan E-SAMSAT serta keberadaan SAMSAT Keliling, sehingga data yang diperoleh diharapkan mampu memberikan gambaran yang akurat mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus, efektivitas E-SAMSAT, dan SAMSAT Keliling terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### 3. Hasil dan Diskusi

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor SAMSAT UPTD Wilayah I Bandar Lampung. Jumlah responden yang berpartisipasi dan mengisi kuesioner secara lengkap sebanyak 100 orang. Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner tersebut kemudian diolah dan dianalisis menggunakan perangkat lunak Statistical Package for Social Science (SPSS) versi 24 guna memperoleh hasil analisis yang akurat dan sistematis. Tahap awal analisis data diawali dengan uji validitas untuk mengetahui kelayakan setiap item pertanyaan dalam kuesioner. Uji validitas dilakukan terhadap seluruh indikator pada variabel pelayanan fiskus, efektivitas E-SAMSAT, SAMSAT Keliling, dan kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai  $r$  hitung yang lebih besar dibandingkan  $r$  tabel, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

Setelah uji validitas, dilakukan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi dan keandalan instrumen penelitian. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada setiap variabel penelitian lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang baik dan instrumen penelitian dinyatakan konsisten dalam mengukur variabel yang diteliti. Sebelum melakukan analisis regresi, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Hasil uji normalitas dengan metode Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,166 yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menandakan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) kurang dari 10. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan linear yang kuat antarvariabel independen, sehingga model regresi terbebas dari gejala multikolinearitas. Selanjutnya, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan grafik scatterplot. Hasil pengujian menunjukkan bahwa titik-titik data menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, baik di atas maupun di bawah sumbu nol. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas dan memenuhi syarat untuk dilakukan analisis regresi. Hasil uji autokorelasi menggunakan metode Durbin-Watson menunjukkan nilai sebesar 1,836. Nilai tersebut berada di antara batas  $2 - d$  dan  $2 + d$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi dalam model regresi. Dengan terpenuhinya seluruh uji asumsi klasik, maka model regresi linear berganda layak digunakan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh persamaan regresi yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus, efektivitas E-SAMSAT, dan SAMSAT Keliling memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai konstanta sebesar 2,129 menunjukkan bahwa apabila seluruh variabel independen bernilai nol, maka tingkat kepatuhan wajib pajak berada pada angka tersebut. Koefisien regresi masing-masing variabel independen bernilai positif, yang menandakan adanya hubungan searah dengan variabel dependen.

Pengujian hipotesis secara simultan melalui uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 41,255 yang lebih besar dari F tabel sebesar 2,70 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus, efektivitas E-SAMSAT, dan SAMSAT Keliling secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian, hipotesis simultan dalam penelitian ini dapat diterima.

Hasil uji parsial (uji  $t$ ) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus, efektivitas E-SAMSAT, dan SAMSAT Keliling masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,716 menunjukkan bahwa sebesar 71,6% variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

### **Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT UPTD Wilayah I Bandar Lampung. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas interaksi antara petugas pajak dan wajib pajak memiliki peran yang sangat penting dalam mendorong kepatuhan perpajakan. Pelayanan yang baik mampu membangun persepsi positif terhadap institusi perpajakan serta meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem yang berlaku.

Pelayanan fiskus dalam penelitian ini mencakup berbagai aspek, antara lain sikap ramah petugas, kecepatan dalam memberikan layanan, kejelasan dan kelengkapan informasi, serta kemampuan petugas dalam membantu wajib pajak memahami prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor. Ketika aspek-aspek tersebut terpenuhi dengan baik, wajib pajak akan merasa dihargai dan diperlakukan secara profesional, sehingga mendorong mereka untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara tepat waktu.

Kualitas pelayanan yang baik juga berperan dalam mengurangi hambatan administratif yang sering kali menjadi alasan utama keterlambatan pembayaran pajak. Pelayanan yang cepat dan jelas dapat meminimalkan kesalahan prosedur serta kebingungan wajib pajak, sehingga proses pembayaran pajak menjadi lebih efisien. Kondisi ini secara langsung berdampak pada meningkatnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspanita et al. (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut menegaskan bahwa pelayanan yang responsif, informatif, dan transparan mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak, yang pada akhirnya mendorong kepatuhan secara sukarela.

Temuan ini juga didukung oleh penelitian Aditya et al. (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus yang profesional dan berorientasi pada wajib pajak dapat menekan tingkat ketidakpatuhan pajak. Menurut penelitian tersebut, wajib pajak cenderung lebih patuh apabila mereka merasa mendapatkan pelayanan yang adil dan tidak berbelit-belit dalam proses administrasi perpajakan.

Secara teoritis, hasil penelitian ini sejalan dengan teori kepatuhan pajak yang menekankan pentingnya pendekatan pelayanan (service approach) dibandingkan pendekatan pemaksaan (enforcement approach). Pendekatan pelayanan dinilai lebih efektif dalam membangun kepatuhan jangka panjang karena menumbuhkan kesadaran internal wajib pajak, bukan semata-mata kepatuhan karena takut terhadap sanksi.

Pelayanan fiskus yang berkualitas tidak hanya berdampak pada aspek administratif, tetapi juga memiliki dimensi psikologis dan sosial. Wajib pajak yang merasa dihargai dan diperlakukan secara manusiawi cenderung memiliki sikap positif terhadap kewajiban perpajakan. Sikap positif tersebut kemudian berkembang menjadi perilaku patuh yang berkelanjutan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan-temuan sebelumnya bahwa peningkatan kualitas pelayanan fiskus merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, pemerintah daerah melalui SAMSAT perlu terus meningkatkan kompetensi, etika pelayanan, serta profesionalisme petugas pajak agar tingkat kepatuhan wajib pajak dapat terus ditingkatkan secara berkesinambungan.

### **Pengaruh Efektivitas E-SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas E-SAMSAT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Temuan ini menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem perpajakan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kehadiran E-SAMSAT memberikan solusi atas berbagai kendala administratif yang selama ini menjadi penghambat utama dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Sistem E-SAMSAT memungkinkan wajib pajak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara elektronik melalui fasilitas perbankan tanpa harus datang langsung ke kantor SAMSAT. Kemudahan ini sangat membantu wajib pajak yang memiliki keterbatasan waktu, jarak, maupun mobilitas. Dengan akses yang lebih fleksibel, wajib pajak dapat melakukan pembayaran kapan saja dan di mana saja, sehingga risiko keterlambatan pembayaran dapat diminimalkan.

Kecepatan dan efisiensi yang ditawarkan oleh E-SAMSAT juga berkontribusi besar terhadap peningkatan kepatuhan. Proses pembayaran yang sederhana, minim antrian, serta tidak memerlukan prosedur yang berbelit-belit membuat wajib pajak merasa lebih nyaman. Kondisi ini mendorong wajib pajak untuk

membayar pajak secara tepat waktu tanpa adanya tekanan atau paksaan dari pihak otoritas pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Megayani dan Noviari (2021) yang menyatakan bahwa penerapan E-SAMSAT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kemudahan akses dan efisiensi waktu yang ditawarkan oleh sistem pembayaran elektronik mampu meningkatkan minat dan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Temuan ini juga didukung oleh penelitian Chairunnisa (2018) yang menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Modernisasi sistem tidak hanya mempermudah proses pembayaran, tetapi juga meningkatkan citra institusi perpajakan sebagai lembaga yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Selain aspek kemudahan, E-SAMSAT juga memberikan transparansi dan keamanan transaksi. Setiap pembayaran tercatat secara elektronik dan terintegrasi dengan sistem perbankan, sehingga mengurangi risiko kesalahan pencatatan maupun penyalahgunaan. Transparansi ini meningkatkan rasa aman dan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang diterapkan.

Dari sudut pandang teori kepatuhan pajak, penerapan sistem berbasis teknologi seperti E-SAMSAT sejalan dengan pendekatan pelayanan modern (*modern tax administration*). Pendekatan ini menekankan bahwa peningkatan kepatuhan dapat dicapai melalui kemudahan layanan, efisiensi, dan kepercayaan, bukan hanya melalui penegakan sanksi. Dengan demikian, efektivitas E-SAMSAT terbukti menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu terus mengembangkan, menyempurnakan, serta melakukan sosialisasi E-SAMSAT secara intensif agar sistem ini dapat dimanfaatkan secara optimal dan berkelanjutan oleh seluruh lapisan masyarakat.

### **Pengaruh SAMSAT Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SAMSAT Keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Temuan ini menegaskan bahwa keberadaan layanan SAMSAT Keliling mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan kemudahan akses terhadap pelayanan perpajakan. Layanan ini menjadi alternatif yang efektif bagi masyarakat yang menghadapi keterbatasan jarak, waktu, dan mobilitas untuk datang langsung ke kantor SAMSAT. SAMSAT Keliling merupakan bentuk inovasi pelayanan publik dengan konsep jemput bola, di mana pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan langsung di lokasi-lokasi strategis yang mudah dijangkau masyarakat. Dengan mendekati layanan kepada wajib pajak, hambatan geografis yang selama ini menjadi salah satu penyebab rendahnya kepatuhan dapat diminimalkan secara signifikan.

Selain mengatasi kendala jarak, SAMSAT Keliling juga memberikan solusi bagi wajib pajak yang memiliki aktivitas kerja yang padat. Wajib pajak tidak perlu meluangkan waktu khusus untuk datang ke kantor SAMSAT, sehingga proses pembayaran pajak menjadi lebih praktis dan efisien. Kemudahan ini mendorong wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu dan secara rutin. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Irkham (2020) yang menyatakan bahwa layanan SAMSAT Keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelayanan perpajakan yang bersifat mobile mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik serta menurunkan tingkat keterlambatan pembayaran pajak.

Temuan ini juga didukung oleh penelitian-penelitian lain yang menekankan pentingnya inovasi pelayanan publik berbasis pendekatan langsung kepada masyarakat. Layanan jemput bola dinilai mampu meningkatkan partisipasi dan kepatuhan masyarakat karena mengurangi biaya ekonomi dan non-ekonomi yang harus dikeluarkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain berfungsi sebagai sarana pembayaran pajak, SAMSAT Keliling juga berperan sebagai media sosialisasi dan edukasi perpajakan. Melalui interaksi langsung dengan petugas, wajib pajak dapat memperoleh informasi yang jelas mengenai prosedur pembayaran, manfaat pajak, serta konsekuensi keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Dari perspektif teori kepatuhan pajak, SAMSAT Keliling mencerminkan pendekatan pelayanan yang berorientasi pada kemudahan dan kepuasan wajib pajak. Pendekatan ini menekankan bahwa kepatuhan dapat ditingkatkan melalui pelayanan yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, bukan semata-mata melalui penegakan sanksi. Dengan demikian, keberadaan SAMSAT Keliling terbukti efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, pemerintah daerah diharapkan dapat memperluas jangkauan wilayah layanan, meningkatkan frekuensi operasional, serta melakukan sosialisasi yang lebih intensif agar manfaat SAMSAT Keliling dapat dirasakan secara lebih luas dan berkelanjutan oleh masyarakat.

### **Pengaruh Pelayanan Fiskus, Efektivitas E-SAMSAT, dan SAMSAT Keliling secara Simultan**

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa pelayanan fiskus, efektivitas E-SAMSAT, dan SAMSAT Keliling secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh satu faktor tunggal, melainkan oleh kombinasi berbagai aspek pelayanan dan sistem perpajakan yang saling melengkapi.

Pelayanan fiskus berperan melalui kualitas interaksi langsung antara petugas pajak dan wajib pajak, seperti keramahan, kejelasan informasi, serta kecepatan pelayanan. Interaksi yang baik mampu menciptakan persepsi positif dan meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap institusi perpajakan. Kepercayaan ini menjadi fondasi penting dalam membangun kepatuhan pajak secara sukarela.

Di sisi lain, efektivitas E-SAMSAT memberikan kontribusi melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor. E-SAMSAT mempermudah proses pembayaran dengan mengurangi prosedur yang rumit dan menghemat waktu wajib pajak. Kemudahan berbasis teknologi ini sangat relevan dengan kebutuhan masyarakat modern yang mengutamakan efisiensi dan kecepatan layanan.

SAMSAT Keliling melengkapi dua variabel sebelumnya dengan menyediakan akses pelayanan yang lebih dekat kepada masyarakat. Layanan ini sangat membantu wajib pajak yang memiliki keterbatasan jarak, waktu, atau mobilitas. Dengan hadirnya SAMSAT Keliling, hambatan geografis dapat diminimalkan sehingga peluang wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya menjadi lebih besar.

Ketiga variabel tersebut membentuk sistem pelayanan perpajakan yang komprehensif, di mana pelayanan langsung, pelayanan berbasis teknologi, dan pelayanan jemput bola berjalan secara sinergis. Sinergi ini menciptakan lingkungan perpajakan yang kondusif dan berorientasi pada kebutuhan wajib pajak, sehingga mendorong peningkatan kepatuhan secara berkelanjutan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak tidak hanya bergantung pada penerapan sanksi, tetapi juga pada kualitas pelayanan dan inovasi sistem perpajakan. Pendekatan pelayanan (*service approach*) dinilai lebih efektif dalam membangun kepatuhan jangka panjang dibandingkan pendekatan pemaksaan semata.

Nilai koefisien determinasi yang tinggi menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh pelayanan fiskus, efektivitas E-SAMSAT, dan SAMSAT Keliling. Meskipun demikian, masih terdapat faktor lain di luar model penelitian ini, seperti tingkat kesadaran pajak, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan tingkat pendapatan wajib pajak, yang juga berpotensi memengaruhi kepatuhan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor memerlukan strategi yang terintegrasi. Pemerintah daerah melalui SAMSAT diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan fiskus, mengoptimalkan pemanfaatan E-SAMSAT, serta memperluas layanan SAMSAT Keliling guna meningkatkan penerimaan pajak daerah secara efektif dan berkelanjutan.

#### **4. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT UPTD Wilayah I Bandar Lampung. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, seperti sikap ramah, kejelasan informasi, serta kecepatan dalam melayani, mampu meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak sehingga mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu. Efektivitas penerapan sistem E-SAMSAT juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kemudahan, kecepatan, serta efisiensi yang ditawarkan melalui sistem pembayaran pajak berbasis elektronik mampu mengurangi hambatan administratif dan keterbatasan waktu yang sering dialami wajib pajak. Dengan adanya E-SAMSAT, wajib pajak menjadi lebih termotivasi untuk membayar pajak karena prosesnya lebih praktis dan transparan. Selain itu, keberadaan layanan SAMSAT Keliling terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Layanan ini mampu mendekatkan pelayanan perpajakan kepada masyarakat, khususnya bagi wajib pajak yang memiliki keterbatasan akses menuju kantor SAMSAT. Kemudahan akses yang diberikan melalui SAMSAT Keliling berperan penting dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Secara simultan, pelayanan fiskus, efektivitas E-SAMSAT, dan SAMSAT Keliling bersama-sama berpengaruh signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak tidak hanya bergantung pada satu faktor, melainkan memerlukan pendekatan yang terintegrasi antara peningkatan kualitas pelayanan, pemanfaatan teknologi, dan inovasi layanan publik. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT UPTD Wilayah I Bandar Lampung perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui peningkatan profesionalisme pelayanan fiskus, optimalisasi sistem E-SAMSAT, serta pengembangan layanan SAMSAT Keliling guna mendukung peningkatan penerimaan pajak daerah secara optimal.

## Referensi

1. Aditya, I. G. S., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2021). Pengaruh kesadaran, sanksi, SAMSAT drive thru, pelayanan fiskus, dan E-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak. *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1).
2. Aditya, R., Putri, A. R., & Sari, M. P. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*, 6(2), 85–96.
3. Chairunnisa, C. (2018). Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 11(1), 45–58.
4. Fakultas Bisnis. (2024). *Buku panduan penulisan skripsi/tugas akhir Fakultas Bisnis*. Bandar Lampung: Universitas Mitra Indonesia.
5. Heider, F. (2010). *Teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang*. Diakses dari <http://www.docstoc.com/docs/57790860/Teoriatribusi-merupakan-teori-yang-menjelaskan-tentang-perilaku-seseorang>
6. Irkham, M. (2020). *Pengaruh sanksi, razia lapangan, program E-SAMSAT, dan SAMSAT Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Brebes*. Tegal: Universitas Pancasakti.
7. Megayani, N. L. P. M., & Noviani, N. (2021). Pengaruh program E-SAMSAT, SAMSAT Keliling, dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(8), 1936–1947.
8. Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*.
9. Puspanita, I., Sari, D. P., & Pratama, R. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 4(1), 23–34.
10. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education.
11. Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research methods for business: A skill-building approach* (6th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
12. Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
13. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah.
14. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
15. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Terpadu Satu Pintu.
16. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. (2024). *E-SAMSAT Jawa Barat*. Diakses 28 Februari 2024 dari <https://bapenda.jabarprov.go.id/e-samsat-jabar/>
17. Online Pajak. (2024). *Kepatuhan wajib pajak*. Diakses 27 Februari 2024 dari <https://www.online-pajak.com/seputar-efiling/kepatuhan-wajib-pajak-2>
18. Pajakku. (2024). *Mengulik profesi fiskus*. Diakses 27 Februari 2024 dari <https://pajakku.com/read/60f13e4458d6727b1651ad74/mengulik-profesi-fiskus>
19. SAMSAT Online Metro Jaya. (2024). *Layanan dan manfaat SAMSAT*. Diakses 28 Februari 2024 dari <https://samsatonlinemetrojaya.wordpress.com/layanan-manfaat/>
20. Carmudi Indonesia. (2024). *Syarat dan cara bayar pajak kendaraan melalui SAMSAT online*. Diakses 27 Februari 2024 dari <https://www.carmudi.co.id/journal/syarat-dan-cara-bayar-pajak-kendaraan-melalui-SAMSAT-online-2021/>