

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner melalui google form kepada para wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor bersama Samsat Jakarta Selatan pada bulan Maret 2022 - Juni 2022. Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden diketahui bahwa rata-rata umur responden paling banyak yaitu 30-40 tahun sebanyak 40 orang (40%), umur 20-29 tahun sebanyak 36 orang (36%) dan umur >40 tahun 20 orang (20%). Sebagian besar responden berjenis kelamin Laki-laki Sebanyak 36 (36%) dan 64 orang lainnya (64%) adalah perempuan. Pendidikan terakhir responden sebagian besar adalah D3/S1 yaitu sebanyak 50 orang (50%), SLTP/SLTA sebanyak 34 orang (34%), dan S2 sebanyak 16 orang (16%). Sebagian besar pekerjaan responden adalah wiraswasta yaitu sebanyak 45 orang (45%), PNS yaitu sebanyak 35 orang (35%), karyawan yaitu sebanyak 13 orang (13%), dan mahasiswa sebanyak 7 orang (7%).

5.2 Penerapan Elektronik Samsat

5.2.1 Akurat

Dewi (2018) mengatakan bahwa pembayaran pajak dengan menggunakan E-Samsat memberikan kemudahan mendapatkan informasi jumlah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, efisiensi biaya, waktu, dan tempat, serta terhindar dari keterlambatan pembayaran. Berdasarkan hal tersebut diketahui dari keseluruhan pernyataan responden didominasi oleh tanggapan tidak setuju yaitu sebesar 61%, ragu-ragu sebanyak 16%, setuju sebanyak 10%, dan sangat tidak setuju 2%. Hal ini menunjukkan bahwa Layanan E-Samsat di Kantor Samsat Jakrta Selatan belum cukup sesuai dengan yang diharapkan para pengguna karena sebagian besar masyarakat

menjawab tidak setuju dengan persentase 61% maka dapat disimpulkan bahwa Layanan E-Samsat ini belum dapat sepenuhnya membuat para wajib pajak kendaraan bermotor melakukan kewajiban perpajakannya dengan akurat.

5.2.2 Relevan

Suadnyana (2018) berpendapat bahwa E-Samsat memberikan kemudahan pembayaran yang tidak ditemukan pada sistem pembayaran yang konvensional, di mana para wajib pajak kendaraan bermotor masih memproses pembayaran dari satu loket ke loket lainnya hingga selesai. Berdasarkan hal tersebut diketahui dari keseluruhan pernyataan responden didominasi oleh tanggapan setuju yaitu sebesar 50%, setuju sebanyak 10%, ragu-ragu 8%, tidak setuju 31%, dan sangat tidak setuju 1%. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya Layanan E-Samsat membuat para wajib pajak kendaraan bermotor melakukan kewajiban perpajakan dengan relevan. Jika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang baik, nyaman, tepat, cepat, efektif, dan efisien, maka wajib pajak akan merasa puas dan pada akhirnya dapat membuat wajib pajak patuh.

5.2.3 Tepat Waktu

Layanan E-Samsat merupakan sarana penyetoran pajak secara daring yang bisa dilaksanakan lewat aplikasi samolnas atau samsat online nasional dimana penyetoran bisa dilakukan melalui ATM bank maupun online banking yang sudah ditetapkan dari samsat tertentu (Yuniar, 2018 dalam Siregar, 2020). Berdasarkan hal tersebut diketahui dari keseluruhan pernyataan responden didominasi oleh tanggapan tidak setuju yaitu sebesar 54%, sangat tidak setuju 1%, ragu-ragu 8%, setuju sebanyak 30% dan sangat setuju 7%. Dari indikator ketepatan waktu hal ini menunjukkan bahwa penerapan E-Samsat belum menunjukkan manfaat yang cukup optimal, dikarenakan sistem E-Samsat tidak sepenuhnya dilakukan secara

online wajib pajak masih harus melaporkan bukti pembayaran dan pengesahan di kantor Samsat, hal tersebut menjadi salah satu kendala waktu dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Peningkatan dalam prosedur *online* seharusnya lebih praktis lagi, sesuai dengan manfaat dan tujuannya E-Samsat dalam mempermudah masyarakat dalam pembayaran PKB.

5.2.4 Lengkap

Pratiwi & Irawan (2019) menyatakan bahwa sistem E-Samsat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat memberikan informasi yang diperlukan mengenai kewajiban perpajakan dengan lengkap dan mudah. Berdasarkan hal tersebut diketahui dari keseluruhan pernyataan responden didominasi oleh tanggapan tidak setuju yaitu sebesar 70%, sangat tidak setuju 2%, ragu-ragu 11%, setuju sebanyak 9% dan sangat setuju 8%. Hal ini menunjukkan bahwa Layanan E-Samsat masih minim dari segi akses dan tidak menerapkan ketersediaan informasi yang cukup. Beberapa masyarakat belum menerima pemahaman yang cukup luas mengenai program E-Samsat. Hal tersebut membuat mekanisme layanan E-Samsat dapat dikatakan belum lengkap.

5.3 Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

5.3.1 Aspek Ketepatan Waktu

Wajib pajak dikatakan patuh apabila tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan. Berdasarkan hal tersebut diketahui dari keseluruhan pernyataan responden didominasi oleh tanggapan setuju yaitu sebesar 62%, sangat setuju sebanyak 9%, ragu-ragu 2%, tidak setuju 27% dan sangat tidak setuju 0%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak tepat waktu dalam melakukan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotornya.

5.3.2 Aspek *Income* atau Penghasilan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak (Mutia, 2014). Berdasarkan hal tersebut diketahui dari keseluruhan pernyataan responden didominasi oleh tanggapan tidak setuju yaitu sebesar 54%, sangat tidak setuju 0%, ragu-ragu 2%, setuju 38% dan sangat setuju 6%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak tidak memberikan penghasilan atas pembayaran pajak kendaraan bermotor.

5.3.3 Aspek *Law Enforcement* atau Pengenaan Sanksi

Menurut Mardiasmo (2016), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/patuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Berdasarkan hal tersebut diketahui dari keseluruhan pernyataan responden didominasi oleh tanggapan tidak setuju yaitu sebesar 65%, sangat tidak setuju sebanyak 0%, ragu-ragu 2%, setuju 27% dan sangat setuju 6%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak tidak mematuhi kewajibannya dalam melakukan perpajakan terutama pajak kendaraan bermotor meskipun terdapat sanksi perpajakan didalamnya. Hal ini, diimbangi dengan hasil observasi dimana terdapat beberapa wajib pajak banyak yang masih mendapatkan sanksi *administrative* atas ketidakdisiplinan dalam membayar pajaknya.

5.3.4 Aspek Pelaporan

Kepatuhan dan pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam keadaan wajib pajak yang memahami dan berusaha memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi SPT tahunan dengan lengkap dan jelas, menghitung

jumlah pajak secara lengkap dan jelas, serta membayar pajak yang terutang tepat waktu (Waluyo, 2016). Berdasarkan hal tersebut diketahui dari keseluruhan pernyataan responden didominasi oleh tanggapan setuju yaitu sebesar 54%, sangat setuju sebanyak 6%, ragu-ragu 2%, tidak setuju 38% dan sangat tidak setuju 0%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak melakukan pelaporan perpajakan. Tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari pelaporan dan pembayaran kewajiban perpajakannya.

5.4 Pengaruh Elektronik Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan penelitian di atas dan untuk mempertegas seberapa besar Pengaruh Penerapan Elektronik Samsat, dapat menggunakan rumus untuk mengujinya. Berdasarkan analisis statistik regresi diketahui nilai koefisien korelasi atau R pada penelitian ini sebanyak 0,823. Dengan demikian menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara pengaruh penerapan elektronik samsat (X) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Pada koefisien determinasi diperoleh R square sebanyak 0,677 yang berarti 67,7% Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi dengan diadakannya program Penerapan Elektronik Samsat. Uji hipotesis nilai T Hitung sebanyak $14,325 > T$ tabel ($df= 100-2$) dengan alpha 0,05 *two tailed*, maka sebanyak 1,984. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak, yang artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan penerapan elektronik samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Jakarta Selatan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, penerapan elektronik samsat juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Latifa dan Vinny (2022), dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-Samsat berdampak atas kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini juga selaras dengan penelitian Aditya dkk (2021) dan Megayani dan Noviani (2021) menyatakan bahwa penerapan E-Samsat berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya dengan memanfaatkan teknologi yang ada.

Hal ini juga didukung oleh penelitian Dewi dan Fikri, (2018) memperlihatkan bahwa jika program yang tersedia dari E-Samsat dalam kategori tinggi, dengan demikian pihak yang membayarkan pajak tersebut juga tinggi, hal ini disebabkan oleh E-Samsat yang merupakan suatu program yang dibentuk guna menaikkan mutu dari *system* pembayaran yakni dengan mempergunakan alat elektronik.

Kepatuhan/ketaatan wajib pajak merupakan kondisi saat subjek pajak telah melakukan pembayaran tanggung jawab pajaknya dan menjalankan hak perpajakan dengan sebaik-baiknya seturut dengan kebijakan serta perundang-undangan pajak yang telah ditetapkan (Ilhamsyah et al., 2016).

E-Samsat merupakan fasilitas yang di buat oleh pemerintah dengan memanfaatkan teknologi guna mempermudah dan mempercepat proses pelayanan kepada wajib pajak. Dalam upaya memaksimalkan perolehan Pajak Kendaraan Bermotor, pemerintah daerah berinovasi dan memanfaatkan teknologi melalui penerapan sistem E-Samsat. Diharapkan dengan mengadakan layanan sistem E-Samsat subjek pajak bisa termotivasi untuk membayarkan pajak karena kemudahan sistem pembayaran secara daring lewat media elektronik sehingga nantinya perolehan pajak kendaraan bermotor sebuah wilayah bisa bertambah (Winasari, 2020).

Layanan E-Samsat itu adalah usaha yang dilaksanakan oleh Korlantas Polri maupun lembaga terkait demi memaksimalkan tingkatan ketaatan serta mempermudah subjek pajak untuk menyetorkan pajak yang ditanggung (Yuniar, 2018 dalam Siregar, 2020). Dalam penerapannya, hendaknya pihak terkait mengimbangi pembaharuan sistem layanan perpajakan ini dengan melakukan sosialisasi secara merata dan berkesinambungan, baik secara langsung kepada wajib pajak, atau dapat juga melalui berbagai media. Dengan begitu, akan lebih banyak lagi wajib pajak yang memahami terkait layanan ini dan kemudian memanfaatkannya, mengingat terdapat beberapa kemudahan yang dapat dirasakan jika menggunakan layanan E-Samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sehingga layanan E-Samsat ini benar-benar memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya penerapan E-Samsat maka tingkat kepatuhan seseorang terhadap wajib bayar pajak kendaraan bermotor akan semakin tinggi karena E-Samsat mempermudah para wajib pajak untuk membayar PKB secara daring lewat media elektronik dan menghemat waktu para wajib pajak. Sistem E-Samsat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jakarta Selatan dikarenakan dengan adanya penerapan Sistem E-Samsat wajib pajak menjadi lebih mudah saat pembayaran pajak kendaraan bermotor dan menjadikan wajib pajak taat untuk membayar pajaknya