

Pengaruh Layanan Samsat Keliling Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi Tahun 2024

Rizky Listiyanto¹

¹STIE Dharma Agung Indonesia

rizkylistiyantoo@gmail.com

Abstract: *This study aims to analyze the influence of Mobile Samsat services and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance at the Bekasi Regency Samsat Office in 2024. This study is motivated by the relatively high level of taxpayer non-compliance, despite the availability of Mobile Samsat services and the imposition of tax sanctions. This study uses a quantitative approach using a survey method, distributing questionnaires to 100 participants. The data will be analyzed using multiple linear regression to examine the contribution of each independent variable and its dependent variable. This study found that tax sanctions and Mobile Samsat services contribute significantly, either simultaneously or partially, to taxpayer compliance. Easy access to services and strict sanctions can increase everyone's awareness of paying their taxes on time. Based on these results, it can be assumed that improving the quality of public services and consistent enforcement of sanctions are important factors in increasing the level of motor vehicle taxpayer compliance in Bekasi Regency.*

Keywords: *Mobile Samsat Services, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance, Motor Vehicles, Bekasi Regency.*

Abstrak: Studi ini ingin menganalisa pengaruh layanan Samsat Keliling dan sanksi pajak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Bekasi tahun 2024. Studi ini dilatar belakangi dari adanya ketidaktaatan wajib pajak yang relatif banyak walaupun pelayanan Samsat Keliling sudah disediakan serta sanksi pajak sudah diberlakukan. Studi ini berpendekatan kuantitatif secara bermetode survei yang membagikan angket bagi 100 partisipan. Datanya akan dianalisa melalui regresi linier berganda guna mengamati kontribusi setiap variabel bebas dengan terikatnya. Studi ini menghasilkan jika sanksi pajak serta layanan Samsat Keliling berkontribusi dengan simultan atau parsial secara signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Mudah diaksesnya pelayanan serta sanksi tegas bisa mengembangkan kesadaran setiap orang dalam membayar kewajibannya tepat waktu. Dari hasil tersebut, bisa diasumsikan jika peningkatan kualitas layanan publik serta penegakan sanksi yang konsisten merupakan faktor penting dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi.

Kata Kunci: Layanan Samsat Keliling, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Kendaraan Bermotor, Kabupaten Bekasi.

PENDAHULUAN

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu komponen penting dalam struktur Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berperan besar mendukung pembangunan dan pelayanan publik. PKB termasuk jenis pajak daerah yang kontribusinya relatif stabil, karena bersumber dari kepemilikan kendaraan yang jumlahnya terus meningkat setiap tahun. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menjadi faktor kunci dalam optimalisasi penerimaan daerah.

Berdasarkan data Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jawa Barat, realisasi penerimaan PKB di Kabupaten Bekasi selama periode 2022–2024 selalu mencapai target. Namun demikian, tingkat kepatuhan wajib pajak masih berada pada angka rata-rata 71%, yang berarti sekitar 29% wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban tepat waktu. Angka ini menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup besar antara potensi penerimaan pajak dengan realisasi kepatuhan wajib pajak. Jika tidak segera diatasi, kondisi ini berpotensi menghambat optimalisasi penerimaan PAD di masa mendatang.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah daerah bersama pihak Kepolisian dan Jasa Raharja telah melakukan sejumlah inovasi pelayanan publik, salah satunya melalui Samsat Keliling. Layanan ini dihadirkan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak dengan cara mendekatkan pelayanan ke lokasi-lokasi strategis, seperti pasar, alun-alun, maupun pusat keramaian lainnya. Kehadiran Samsat Keliling diharapkan dapat mengurangi hambatan jarak, waktu, dan biaya bagi wajib pajak.

Selain itu, pemerintah juga menegakkan sanksi pajak bagi wajib pajak yang terlambat atau lalai melaksanakan kewajiban. Sanksi ini diatur dalam peraturan perpajakan daerah dan dimaksudkan untuk memberikan efek jera, sehingga wajib pajak terdorong untuk lebih taat dalam memenuhi kewajibannya. Penegakan sanksi yang konsisten diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan sekaligus menekan angka tunggakan pajak kendaraan bermotor.

Dalam kerangka Teori Atribusi, kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor internal mencakup kesadaran, pemahaman, dan motivasi dari wajib pajak itu sendiri. Sedangkan faktor eksternal meliputi keberadaan layanan yang memadai, aturan yang jelas, serta penerapan sanksi yang tegas. Sementara itu, Teori Deterrence menjelaskan bahwa perilaku individu dalam konteks kepatuhan lebih banyak dipengaruhi oleh adanya ancaman hukuman atau sanksi yang pasti dan tegas. Dengan

demikian, kombinasi layanan publik yang baik dan penegakan sanksi yang konsisten menjadi instrumen penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan temuan yang beragam. Maulana & Septiani (2022) menyatakan bahwa layanan Samsat Keliling berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena mempermudah akses pembayaran pajak. Namun, penelitian Zaynuri et al. (2025) menemukan bahwa layanan Samsat Keliling tidak signifikan, sehingga kemudahan layanan saja belum mampu meningkatkan kepatuhan. Untuk variabel sanksi pajak, mayoritas penelitian, seperti yang dilakukan oleh Putra & Sari (2020) dan Lubis et al. (2024), menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menegaskan bahwa sanksi merupakan instrumen dominan dalam meningkatkan kepatuhan, meskipun efektivitasnya masih bergantung pada konsistensi penegakan.

Adanya perbedaan hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa masih terdapat research gap mengenai pengaruh layanan Samsat Keliling dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, khususnya di Kabupaten Bekasi. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan bukti empiris baru yang dapat memperkaya literatur akademik sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan pada pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah layanan Samsat Keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi?
3. Apakah layanan Samsat Keliling dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi?

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh layanan Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Menganalisis pengaruh layanan Samsat Keliling dan sanksi pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi Bapenda dan pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan Samsat Keliling serta konsistensi penerapan sanksi pajak. Sedangkan secara teoretis, penelitian ini memperkaya bukti empiris penerapan teori atribusi dan deterrence dalam konteks kepatuhan pajak daerah, khususnya pada pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Pendekatan ini dipilih karena data yang digunakan berbentuk angka yang dapat diolah secara statistik untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh layanan Samsat Keliling dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian dilakukan di Samsat Kabupaten Bekasi dengan objek penelitian para wajib pajak kendaraan bermotor yang tercatat dan memiliki kewajiban membayar pajak pada tahun 2024.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi. Karena jumlah populasi sangat besar, peneliti menggunakan perhitungan Slovin dengan tingkat kesalahan lima persen, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak seratus responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik random sampling, yaitu pemilihan responden secara acak dari populasi wajib pajak yang memenuhi kriteria. Pemilihan metode ini bertujuan agar setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden, sehingga sampel dapat mewakili kondisi populasi.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun dengan menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari jawaban “sangat tidak setuju” dengan skor satu hingga jawaban “sangat setuju” dengan skor lima. Kuesioner ini terdiri dari sejumlah indikator yang disusun untuk mengukur setiap variabel penelitian. Variabel layanan Samsat Keliling diukur melalui aspek kemudahan akses, keterjangkauan lokasi, kecepatan layanan, dan kualitas fasilitas. Variabel sanksi pajak diukur melalui kepastian, besaran, keadilan, dan ketegasan penerapan sanksi. Adapun variabel kepatuhan wajib pajak diukur melalui kepatuhan formal, material, dan substantif.

Sebelum disebar, instrumen penelitian diuji terlebih dahulu melalui uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan memiliki nilai korelasi lebih besar daripada nilai r tabel, sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas dilakukan

dengan metode Cronbach's Alpha dan menunjukkan nilai di atas 0,6, sehingga kuesioner yang digunakan dapat dikatakan reliabel dan konsisten.

Data yang terkumpul dianalisis dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Analisis dilakukan melalui beberapa tahap. Pertama, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas untuk memastikan kelayakan model regresi yang digunakan. Setelah model dinyatakan layak, dilakukan analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh layanan Samsat Keliling dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, dilakukan uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji F digunakan untuk menguji pengaruh kedua variabel independen secara simultan. Terakhir, koefisien determinasi (R^2) dihitung untuk melihat seberapa besar proporsi variasi kepatuhan wajib pajak yang dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen dalam penelitian ini.

Melalui metode penelitian ini diharapkan diperoleh hasil analisis yang valid dan reliabel mengenai peran layanan Samsat Keliling dan sanksi pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh layanan Samsat Keliling dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi. Sebelum pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik. Hasil uji normalitas menunjukkan data terdistribusi normal, uji multikolinearitas menunjukkan tidak terdapat gejala multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser menunjukkan nilai signifikansi di atas 0,05, sehingga model regresi layak digunakan.

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel layanan Samsat Keliling memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001, lebih kecil daripada 0,05. Hal ini membuktikan bahwa layanan Samsat Keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi. Artinya, semakin baik kualitas dan jangkauan layanan Samsat Keliling, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga semakin meningkat. Temuan ini mendukung hasil penelitian Maulana dan Septiani (2022) yang menyatakan bahwa layanan Samsat Keliling memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kepatuhan karena mempermudah akses pembayaran pajak dan mengurangi hambatan waktu serta jarak.

Selain itu, variabel sanksi pajak juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05, sehingga semakin tegas dan konsisten sanksi pajak diterapkan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil ini sejalan dengan Teori Deterrence yang menekankan bahwa kepastian hukuman mampu menimbulkan efek jera, serta konsisten dengan penelitian Putra dan Sari (2020) maupun Lubis et al. (2024) yang menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Secara simultan, hasil uji F menunjukkan bahwa layanan Samsat Keliling dan sanksi pajak bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,843, artinya 84,3% variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan sisanya 15,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini, seperti kesadaran pajak, kondisi ekonomi, atau kualitas sosialisasi dari aparat perpajakan.

Hasil penelitian ini memperkuat Teori Atribusi yang menyatakan bahwa kepatuhan individu dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Dalam konteks ini, layanan Samsat Keliling mewakili faktor eksternal berupa kemudahan layanan publik, sedangkan sanksi pajak merupakan faktor eksternal berupa tekanan aturan yang bersifat memaksa. Kedua faktor ini terbukti secara signifikan mampu mendorong wajib pajak untuk lebih patuh. Penelitian ini juga memperkuat Teori Deterrence, karena menunjukkan bahwa sanksi pajak yang tegas menjadi instrumen efektif dalam meningkatkan kepatuhan.

Implikasi dari hasil penelitian ini adalah perlunya peningkatan kualitas layanan Samsat Keliling melalui perluasan jangkauan, penambahan titik layanan, serta perbaikan fasilitas pelayanan agar masyarakat semakin mudah dalam membayar pajak. Pada saat yang sama, konsistensi penegakan sanksi pajak tetap harus dijaga sebagai faktor dominan yang mampu memberikan efek jera dan mendorong kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat ditarik beberapa kesimpulan. Pertama, layanan Samsat Keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah, cepat, dan terjangkau akses layanan Samsat Keliling, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Kedua, sanksi pajak terbukti berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak. Penegakan sanksi yang tegas memberikan efek jera dan mendorong wajib pajak untuk lebih disiplin dalam melaksanakan kewajibannya. Ketiga, secara simultan, layanan Samsat Keliling dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dengan kontribusi sebesar 84,3%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, seperti kesadaran pajak, tingkat pemahaman peraturan, maupun kondisi ekonomi wajib pajak.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pemerintah daerah, khususnya Bapenda dan Samsat Kabupaten Bekasi. Upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan melalui optimalisasi layanan Samsat Keliling, baik dari segi frekuensi, jangkauan, maupun fasilitas pelayanan. Pada saat yang sama, penegakan sanksi pajak perlu dilaksanakan secara konsisten agar tetap memberikan efek jera yang signifikan.

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat penerapan teori atribusi dan teori deterrence dalam konteks perpajakan daerah. Kedua teori tersebut terbukti relevan dalam menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak, di mana faktor layanan publik dan sanksi perpajakan sama-sama berperan penting.

Sebagai saran, penelitian berikutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, seperti kesadaran wajib pajak, tingkat pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pegawai, maupun intensitas sosialisasi pajak. Dengan demikian, pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak akan menjadi lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, A. T. (2021). Uji validitas dan realibilitas dalam regresi. *Bahan Ajar Ekonometrika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*, 1–24.
- Aflah, F. R., Risnawati, & Hamdani, M. F. (2025). Penerapan Regresi Linier Berganda dalam Menilai Hubungan Antar Variabel dalam Penelitian Kuantitatif. *Journal Of Social Science Research*, 5, 4195–4211. https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/19319?utm_source
- Sugiarto, A. (2025). *Uji Signifikansi Model Moderasi pada Pengaruh Struktur Modal dan Ukuran Perusahaan terhadap Nilai Perusahaan*. 3, 413–429.
- Usmadi. (2020). *Teknik Analisis Data Uji Normalitas*. 7(1), 50–62.

- Agung Jati, P. (2019). *Kombinasi Theory of Planned Behavior Dan Deterrence Theory Untuk Mengetahui Faktor-Faktor*.
- Anggraini, S. F., Furqon, I. K., & Tarmizi, R. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Pekalongan. *Jurnal Manajemen Retail Indonesia*, 2(1), 33–49. <https://doi.org/10.33050/jmari.v2i1.1455>
- Bazarah, J. (2022). *Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor*. 21, 77–86.
- Erasashanti, A. P., Cahaya, Y. F., Yuniarti, R., Rifaldi, M., & Prasetyo, J. H. (2024). The Role of Taxpayer Awareness in Enhancing Vehicle Tax Compliance in Indonesia: An Attribution Theory Approach. *Journal of Tax Reform*, 10(1), 162–180. <https://doi.org/10.15826/jtr.2024.10.1.163>
- Febriani, F. (2021). *PENGARUH KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK BUMI BANGUNAN (Studi Kasus Desa Pemana Kabupaten Sikka Provinsi NTT)*.
- Katjong, K., Yanuaria, T., Polontoh, H. M., & Mulyadi, D. (2024). Penerapan Ipteks Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah. *Bakti Hayati: Jurnal Pengabdian Indonesia*, 3(1), 8–14. <https://doi.org/10.31957/bhjpi.v3i1.3855>
- Khalimi, & Iqbal, M. (2020). Hukum Pajak Teori Dan Praktik. In *Aura*.
- Maulana, M. D., & Septiani, D. (2022). Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 231–246.
- Ramadhan Lubis, Putri Nabila, Nurul Ilmi Nasution, Lathifah Azzahra, Hasraful, & Fadillah Andina6. (2024). *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, Volume 7 Nomor 3, 2024. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(3), 7899–7906.
- Reformasi, D. A. N., & Republik, B. (2022). *Menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia*.
- Safarudin, R., & Safitra, D. A. (2024). Apakah Interaksi Otoritas Pajak Dengan Wajib Pajak Meningkatkan Kepatuhan? *Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi Dan Perpajakan (Jemap)*, 6(2), 236–261. <https://doi.org/10.24167/jemap.v6i2.5041>

Sihombing, S., & Sibagariang, S. A. (2020). PERPAJAKAN (Teori dan Aplikasi). In *CV WIDINA MEDIA UTAMA*. CV WIDINA MEDIA UTAMA.

Ulya, A., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Agung, D. (2024). *Pengaruh pengetahuan dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan (pbb) di wilayah bekasi utara tahun 2023*.

Zaynuri, M., Khasanah, U., Yuniati, T., Bhayangkara, U., Raya, J., Pajak, P. P., & Pajak, S. (2025). *Issn : 3025-9495. 15(6)*.