



Pajak Kendaraan Bermotor : Persepsi Wajib Pajak terhadap Pelayanan di SAMSAT Kabupaten Serang

Adella Maharani^{1*}, Munawaroh²

^{1,2}Universitas Bina Bangsa, Indonesia

Email: amaharani854@gmail.com, madinahalmunawaroh01@gmail.com

Alamat : Jl. Raya Serang-Jakarta, Penancangan, Kec. Cipocok Jaya, Kota Seang, Banten, 42124

Korespondensi penulis: amaharani854@gmail.com*

Abstract : *Tax is a source of regional income which has an important role in the development of infrastructure and public services. However, the effectiveness of tax compliance is often influenced by various factors, including public perception of services in the motor vehicle tax payment process, which is often considered complicated and confusing. This article aims to provide an overview of taxpayers' perceptions of motor vehicle tax services at the Serang Regency Samsat. This research used a quantitative approach involving 68 respondents who were taxpayers in the Serang Regency Samsat. The methods applied in this research include descriptive statistical analysis, correlation tests, and linear regression.*

Keywords: *Services, Motor Vehicle Tax, Taxpayers perception*

Abstrak : Pajak adalah salah satu sumber pendapatan daerah yang memiliki peran vital dalam pembangunan infrastruktur dan penyediaan layanan publik.. Namun, efektivitas kepatuhan pajak sering kali dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk persepsi wajib pajak terhadap pelayanan dalam proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, yang sering dianggap rumit dan membingungkan. Artikel ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang persepsi wajib pajak terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Serang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 68 responden yang merupakan wajib pajak di Samsat Kabupaten Serang. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini meliputi analisis statistik deskriptif, uji korelasi, dan regresi linear.

Kata Kunci : Pelayanan , Pajak Kendaraan Bermotor, Persepsi wajib pajak

1. LATAR BELAKANG

Salah satu sumber pendapatan daerah yang sangat vital adalah pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak dan retribusi ini berfungsi sebagai sumber pendanaan utama yang dibutuhkan untuk mendanai kegiatan operasional pemerintah daerah, serta memberikan kontribusi signifikan dalam pembangunan infrastruktur (CAHYANTI et al., 2019). Tingkat kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan kendaraan bermotor menjadi indikator penting bagi keberhasilan pemerintah daerah dalam mengelola PAD. Berikut ini, disajikan tabel dan data mengenai Pendapatan Asli Daerah serta penerimaan Pajak Daerah Kabupaten Serang.

Tabel 1. Pendapatan Pemerintah Kabupaten Serang 2022-2023

Jenis Pendapatan (2022-2023)	Realisasi Pendapatan Pemerintah Kabupaten Serang (Rupiah)	
	2023	2022
1. Pendapatan Asli Daerah (PAD)	878.927.703.831	808.234.793.841
1.1 Pajak Daerah	539.805.674.041	507.103.393.652

Sumber : BPS Kabupaten Serang, 2024

Berdasarkan data dan tabel yang disajikan, Unit Pelayanan Terpadu Daerah Samsat Kabupaten Serang merekap realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) tahun 2023 mencapai Rp 878. 927. 703. 831, dengan rincian pendapatan pajak daerah sebesar Rp 539. 805. 674. 041. Jika kita bandingkan dengan realisasi PAD tahun 2022 yang sebesar Rp 808. 234. 793. 841 dan pendapatan pajak daerah sebesar Rp 507. 103. 393. 652, terlihat adanya peningkatan PAD sebesar Rp 70. 692. 909. 990 serta peningkatan pendapatan pajak daerah sebesar Rp 32. 702. 280. 389. Kenaikan pada kedua komponen ini mencerminkan adanya perbaikan dalam pengelolaan pendapatan pemerintah daerah. Pendapat masyarakat mengenai tingkat pelayanan yang diberikan selama prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah Salah satu dari berbagai faktor yang memengaruhi seberapa baik pembayar pajak mematuhi persyaratan pembayaran.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah umumnya dipengaruhi oleh kinerja yang belum sepenuhnya memenuhi harapan. Sebagaimana diungkapkan oleh Soeprpto (2005) dalam kutipan yang digunakan oleh (Ardiyansah & Munawaroh, 2021), salah satu contoh ketidakefektifan pelayanan publik oleh pemerintah dapat ditemukan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Proses ini sering dianggap rumit, dengan prosedur yang berbelit-belit serta kurangnya kepastian mengenai waktu dan transparansi biaya yang harus dikeluarkan.

Menurut (Ardiyansah & Munawaroh, 2021), pelayanan publik adalah wujud dari fungsi pemerintahan yang mencerminkan dedikasi kepada masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan tidak memadai, hal ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat dan berdampak negatif pada loyalitas mereka dalam menjalankan kewajiban sebagai warga negara. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepatuhan warga negara dalam membayar pajak, pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik perlu berusaha lebih keras dalam meningkatkan kualitas layanan yang mereka sediakan.

Di Indonesia, peluncuran Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap, yang lebih dikenal sebagai Samsat, merupakan inovasi dalam manajemen pemerintah daerah. Lembaga ini memiliki tanggung jawab khusus dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat (Ardiyansah dan Munawaroh, 2021). Kantor Samsat Kabupaten Serang, sebagai lembaga yang bertugas menangani pelayanan pajak kendaraan bermotor, memegang peranan penting dalam menyajikan pelayanan yang optimal. Kualitas layanan yang baik sangat krusial untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Aspek-aspek seperti kecepatan, akurasi, dan kemudahan dalam proses pembayaran pajak menjadi faktor kunci yang dapat mendorong masyarakat untuk lebih taat dalam memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor mereka.

Mengetahui bagaimana masyarakat memandang pelayanan di Samsat Kabupaten Serang sangatlah penting untuk diteliti, karena persepsi ini dapat memengaruhi kepercayaan dan kecenderungan masyarakat dalam membayar pajak. Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti merasa terdorong untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Pajak Kendaraan Bermotor: Persepsi Wajib Pajak Terhadap Pelayanan di Samsat Kabupaten Serang”. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai pandangan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh Samsat. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kepada Samsat Kabupaten Serang untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan pendapatan dari pajak kendaraan bermotor.

2. KAJIAN TEORITIS

Persepsi adalah proses penilaian yang dilakukan individu terhadap objek tertentu. Proses ini mencakup serangkaian aktivitas yang melibatkan penginderaan, integrasi, dan evaluasi, baik terhadap objek fisik maupun sosial. Penginderaan kita sangat dipengaruhi oleh rangsangan fisik dan sosial yang ada di lingkungan sekitar. Sensasi yang kita terima dari lingkungan kemudian diproses bersama dengan pengetahuan yang telah kita miliki sebelumnya, termasuk harapan, nilai, sikap, ingatan, dan elemen lainnya. Dengan demikian, persepsi dapat dimaknai sebagai proses psikologis yang merupakan hasil dari penginderaan, sekaligus sebagai tahap terakhir dari kesadaran yang membentuk pola pemikiran kita (Galib Lahada, 2017).

Menurut Robins (2005) dalam karya (Simbolon, 2018), terdapat tiga faktor utama yang mempengaruhi proses di mana rangsangan indera kita diinterpretasikan menjadi persepsi. Pertama, faktor yang berasal dari karakteristik pribadi seorang perseptor, yang

meliputi sikap, motif, kepentingan, pengalaman, dan harapan (ekspektasi). Kedua, faktor situasional, yang mencakup waktu, kondisi di tempat kerja, dan konteks sosial. Ketiga, faktor yang terkait dengan objek yang menjadi fokus persepsi, yang meliputi elemen-elemen seperti kebaruan, gerakan, suara, ukuran, latar belakang, kedekatan, dan kesamaan.

Persepsi wajib pajak menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat kepatuhan mereka. Untuk menciptakan persepsi yang positif, pemerintah harus memusatkan perhatian pada peningkatan kualitas layanan, memperbaiki transparansi, dan melaksanakan sosialisasi yang efektif kepada para wajib pajak.

Menurut Kotler dan Keller, pelayanan merupakan serangkaian tindakan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Secara fundamental, layanan ini bersifat tidak berwujud dan tidak melibatkan pengalihan kepemilikan apapun (Simbolon, 2018)

Pelayanan merupakan manifestasi konkret dari fungsi pemerintahan dalam melayani masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan sering dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah. Dengan demikian, pemerintah perlu berupaya menyuguhkan pelayanan yang berkualitas, sesuai dengan harapan para wajib pajak. Pelayanan yang unggul tidak hanya akan memenuhi ekspektasi tersebut, tetapi juga memiliki potensi untuk meningkatkan kepuasan para wajib pajak (Wahyu Widodo, 2020).

Menurut Meonir (2000:16), pelayanan dapat dipahami sebagai suatu aktivitas yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang dengan memanfaatkan faktor material sebagai landasan. Kegiatan ini berlangsung melalui berbagai sistem, prosedur, dan metode tertentu. Tujuan utama dari pelayanan tersebut adalah untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan hak-haknya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif deskriptif dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai persepsi wajib pajak terhadap pelayanan di Samsat Kabupaten Serang. Untuk menganalisis data yang diperoleh, digunakan metode statistik dengan skala Likert. Populasi penelitian ini meliputi seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Serang, yang jumlahnya mencapai 115.713 orang berdasarkan data per Juli 2023. Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin, yang menghasilkan 68 responden wajib pajak kendaraan bermotor. Analisis data dilakukan melalui uji statistik deskriptif dan uji regresi linear.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	18-30	23	33,8
2	31-43	34	50
3	44-56	11	16,2
Total		68	100

Sumber: Diolah dari rekapitulasi jawaban responden (2024).

Berdasarkan data yang tertuang dalam tabel di atas, kita dapat mengamati bahwa terdapat 11 responden berusia antara 44 hingga 56 tahun, 34 responden berumur 31 hingga 43 tahun, dan 23 responden dalam rentang usia 18 hingga 30 tahun. Angka-angka ini menunjukkan dengan jelas bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada kelompok usia 31 hingga 43 tahun, diikuti oleh mereka yang berusia 18 hingga 30 tahun. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar responden berada pada masa produktif mereka.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	3	4,4
2	Perempuan	65	95,6
Total		68	100

Sumber: Diolah dari rekapitulasi jawaban responden (2024).

Berdasarkan data yang disajikan, terdapat tiga responden laki-laki, yang mewakili 4,4% dari total keseluruhan. Sementara itu, responden perempuan berjumlah 65 orang, atau 95,6%. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, yang tampaknya lebih cenderung berkontribusi secara sukarela dalam penelitian ini dengan mengisi survei.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan

No	Jenis Kendaraan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Motor	66	97,1
2	Mobil	2	2,9
Total		68	100

Sumber: Diolah dari rekapitulasi jawaban responden (2024).

Berdasarkan informasi yang telah disajikan, dari total 68 responden, mayoritas besar menggunakan kendaraan bermotor roda dua, yaitu sebanyak 66 orang atau 97,1%. Sebaliknya, hanya 2 orang (2,9%) yang memilih kendaraan roda empat, seperti mobil. Hal ini menunjukkan bahwa sepeda motor menjadi pilihan utama bagi para responden, kemungkinan besar disebabkan oleh faktor efisiensi dan preferensi dalam mobilitas sehari-hari.

Uji Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif adalah teknik statistik yang digunakan untuk mengevaluasi data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan informasi yang telah dikumpulkan secara utuh, tanpa berupaya menarik kesimpulan (Sugiyono, 2017:147). Pelaksanaan pengukuran statistik deskriptif pada variabel ini sangat penting untuk memperoleh gambaran umum mengenai data, mencakup nilai rata-rata (Mean), nilai tertinggi (Max), nilai terendah (Min), dan standar deviasi untuk masing-masing variabel, yakni Persepsi Wajib Pajak (X) dan Pelayanan (Y). Hasil analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 4 di bawah ini:

Tabel 5. Hasil Uji Statistik Deskriptif

	Descriptive statistiet				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Persepsi Wajib Pajak	68	9	25	20.09	2.590
Pelayanan	68	11	25	19.87	2.614
Valid N (listwise)	68				

Sumber: Output SPSS 25, Data Sekunder telah diolah

Interpretasi

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif yang telah dilakukan, distribusi data yang diperoleh oleh peneliti dapat disajikan sebagai berikut:

- a. Untuk variabel persepsi wajib pajak (X), data menunjukkan nilai minimum sebesar 9 dan nilai maksimum mencapai 25. Rata-rata nilai persepsi wajib pajak adalah 20,09 dengan standar deviasi sebesar 2,590. Ini mengindikasikan bahwa secara umum, persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan cenderung positif, meskipun terdapat variasi yang moderat dalam tanggapan mereka.
- b. Sedangkan untuk variabel pelayanan (Y), data menunjukkan nilai minimum sebesar 11 dan nilai maksimum sebesar 25. Rata-rata nilai pada variabel ini adalah 19,87, dengan standar deviasi 2,614, yang juga mencerminkan adanya variasi moderat dalam penilaian terhadap pelayanan yang diberikan.

Uji Korelasi

Uji korelasi bertujuan untuk memahami hubungan antara berbagai variabel, seperti mengukur sejauh mana persepsi wajib pajak berpengaruh terhadap pelayanan Samsat. Selain itu, analisis ini juga berfokus pada menentukan arah hubungan dan menguji signifikansi antara kedua variabel tersebut.

Tabel 6. Hasil Uji Korelasi

		Correlations	
		Persepsi Wajib Pajak	Pelayanan
Persepsi Wajib Pajak	Pearson Correlation	1	.789**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	68	68
Pelayanan	Pearson Correlation	.789**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	68	68

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS 25, Data Sekunder telah diolah

Interpretasi

Berdasarkan hasil uji korelasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan mengenai distribusi data sebagai berikut:

- Nilai korelasi antara variabel persepsi wajib pajak dan pelayanan tercatat mencapai 0,789. Angka ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif antara kedua variabel tersebut. Dengan kata lain, semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin positif pula persepsi yang dimiliki oleh wajib pajak.

- Selain itu, nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) adalah 0,000. Karena nilai ini lebih kecil dari alpha (0,01), dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan 99%.

Uji Regresi Linear Sederhana

Uji Regresi Linear Sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh atau hubungan sebab-akibat antara satu variabel independen dan satu variabel dependen. Sebagai contoh, penelitian ini berfokus pada bagaimana persepsi wajib pajak dapat memengaruhi pelayanan di Samsat, serta untuk menentukan persamaan regresi yang paling tepat. Hasil dari Uji Regresi Linear Sederhana dapat dilihat pada Tabel 7 berikut ini:

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients		
		B		Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.877	1.547		2.507	.015
	Persepsi Wajib Pajak	.796	.076	.789	10.424	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber: Output SPSS 25, Data Sekunder telah diolah

Interpretasi

Dari tabel diatas persamaan regresinya adalah :

$$Y = 3,877 + 0,796X$$

- a. Konstanta sebesar 3,877 menunjukkan bahwa jika nilai Persepsi Wajib Pajak (X) adalah 0, maka nilai variabel Pelayanan (Y) akan mencapai 3,877.
- b. Koefisien Persepsi Wajib Pajak yang sebesar 0,796 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada Persepsi Wajib Pajak (X) akan menyebabkan Pelayanan (Y) meningkat sebesar 0,796. Dari data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang searah antara persepsi wajib pajak dan pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain, semakin positif persepsi Wajib Pajak, semakin baik pula pelayanan yang mereka terima.
- c. Hasil signifikansi statistik $t = 10,424$ dan $Sig. = 0,000$ untuk variabel Persepsi Wajib Pajak . Karena nilai sig. $< 0,05$ maka Persepsi Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan.

- d. Hasil **Standardized Coefficients sebesar 0,789** menunjukkan bahwa kontribusi Persepsi Wajib Pajak terhadap Pelayanan cukup tinggi mendekati 1. Hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan dalam menjelaskan variasi dalam pelayanan. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variabel persepsi wajib pajak dapat menjelaskan 78,9% variasi dalam variabel pelayanan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kami berhasil mengumpulkan data dari 86 responden yang merupakan wajib pajak di Kabupaten Serang. Hasil statistik deskriptif yang diperoleh menggambarkan bahwa wajib pajak memiliki pandangan yang positif terhadap kewajiban pajak dan kualitas pelayanan, dengan rata-rata nilai mendekati angka maksimum 25. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan pengalaman mereka. Selain itu, analisis korelasi mengungkapkan adanya hubungan yang signifikan dan kuat antara persepsi wajib pajak terhadap pelayanan di Samsat Kabupaten Serang, dengan nilai korelasi sebesar 0,789. Korelasi positif ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berpotensi meningkatkan persepsi wajib pajak terhadap pelayanan di Samsat. Selanjutnya hasil dari Uji Regresi Linear Sederhana menunjukkan bahwa Koefisien Persepsi Wajib Pajak mencapai 0,796, yang mengindikasikan hubungan searah antara persepsi wajib pajak dan pelayanan. Semakin positif persepsi wajib pajak, semakin baik pelayanan yang diterima.

Berdasarkan hasil evaluasi, persepsi wajib pajak terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Serang tergolong cukup positif. Meskipun demikian, hasil ini juga mengindikasikan adanya kebutuhan untuk perbaikan. Langkah-langkah perbaikan yang harus dilakukan meliputi peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM), sehingga petugas dapat memberikan layanan yang lebih ramah, cepat, dan efisien. Selain itu, perbaikan pada fasilitas fisik juga sangat penting, seperti menciptakan ruang tunggu yang nyaman dan menyediakan tempat duduk yang memadai. Semua upaya ini bertujuan untuk meningkatkan pengalaman wajib pajak secara keseluruhan. Dengan melaksanakan perbaikan-perbaikan tersebut, diharapkan pelayanan di Samsat dapat menjadi lebih memuaskan dan berkualitas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi mereka dalam penyelesaian jurnal ini. Tanpa bantuan, bimbingan, dan inspirasi dari berbagai pihak, terutama dosen pembimbing dan teman-teman, jurnal ini tidak akan terwujud dengan baik. Harapan saya, tulisan ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan menjadi referensi yang berguna bagi para pembaca.

DAFTAR REFERENSI

- Ardiyansah, A., & Munawaroh, M. (2021). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. *JDKP Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik*, 2(1), 186–193. <https://doi.org/10.30656/jdkp.v2i1.2374>
- Cahyanti, E. P., Wafirotin, K. Z., & Hartono, A. (2019). Pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan, kewajiban moral, pengetahuan pajak, dan persepsi sanksi perpajakan pada kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Ponorogo. *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 3(1), 40. <https://doi.org/10.24269/iso.v3i1.239>
- Gulo, B. (2002). *Metode penelitian*. PT Grasindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran*.
- Lahada, G. (2017). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi pada. *Administratie*, 8.
- Simbolon, M. (2018). Presepsi dan kepribadian. *Lexikon der Medizinischen Laboratoriumsdiagnostik*, 2, 1–1. https://doi.org/10.1007/978-3-662-49054-9_2755-1
- Sugiono. (2013). *Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* (19th ed.). Alfabeta.
- Widodo, M. W. (2020). Tapis: Jurnal penelitian ilmiah, 4(2), 192–201.