

PENGARUH PENGGUNAAN E-SAMSAT DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN BEKASI TAHUN 2024

Fitri Noviyanti¹, Daryanto²

^{1,2}Program Studi S1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dharma Agung Indonesia
¹fnoviyanti888@gmail.com

ABSTRACT - *This study aims to analyze the effect of the use of e-samsat and the quality of tax services on the level of compliance of motor vehicle taxpayers at the Bekasi Regency Samsat Office in 2024. The background of this study is based on the lack of awareness of taxpayers in paying motor vehicle tax in Bekasi Regency as evidenced by the amount of motor vehicle tax revenue that is not comparable to the number of motor vehicles registered at the Bekasi Regency Samsat Office. This study uses a quantitative approach. The data collection technique used is primary data, namely data collected directly by the author by distributing research instruments in the form of questionnaires. The sampling technique uses the accidental sampling method with a sample size of 100 people. This study is based on three main theories, namely Attribution Theory which discusses the importance of understanding the causes behind a person's behavior whether caused by internal or external factors; Technology Acceptance Model discusses the importance of user acceptance of technology; and Legitimacy Theory discusses the importance of the perception that an organization, action, or decision is considered legitimate or acceptable to society or certain groups.*

Based on the results of the research conducted, it shows that simultaneously the variables of e-samsat usage and the quality of tax services have a significant effect on the level of compliance of motor vehicle taxpayers in Bekasi Regency in 2024. However, in the partial test results, the use of e-samsat did not have a significant effect on the level of compliance of motor vehicle taxpayers in Bekasi Regency in 2024, while the quality of tax services had a significant effect on the level of compliance of motor vehicle taxpayers in Bekasi Regency in 2024.

Keywords: *E-Samsat, Service Quality, Taxpayer Compliance, Attribution Theory, Technology Acceptance Model, Legitimacy Theory.*

ABSTRAK - Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan e-samsat dan kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di

kantor samsat Kabupaten Bekasi tahun 2024. Latar belakang penelitian ini didasarkan karena kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kabupaten Bekasi yang dibuktikan dengan adanya jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor yang tidak sebanding dengan jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor samsat kabupaten Bekasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui data primer, yaitu data yang dikumpulkan langsung oleh penulis dengan menyebarkan instrument penelitian berupa kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Penelitian ini didasarkan pada tiga teori utama, yaitu *Attribution Theory* yang membahas pentingnya memahami penyebab dibalik perilaku seseorang apakah disebabkan oleh faktor internal atau eksternal; *Technology Acceptance Model* membahas pentingnya penerimaan pengguna terhadap teknologi; serta *Legitimacy Theory* membahas pentingnya persepsi bahwa suatu organisasi, tindakan, atau keputusan dianggap sah atau dapat diterima oleh masyarakat atau kelompok tertentu. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa secara simultan variabel penggunaan e-samsat dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi tahun 2024. Namun pada hasil uji secara parsial penggunaan e-samsat tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi tahun 2024, sedangkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi tahun 2024.

Kata Kunci: E-Samsat, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan utama bagi sebuah negara yang digunakan untuk

membayai anggaran pengeluaran belanja Negara dan pembangunan infrastruktur dalam negeri. Pajak dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Salah satu pajak yang termasuk ke dalam pajak daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor atau biasa disebut PKB.

Faktanya, pajak merupakan penyumbang terbesar pertama dalam sumber pendapatan Negara Indonesia meskipun dalam Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) jumlah pendapatan pajak yang diterima masih tergolong rendah. Dikutip dari data milik Jasa Raharja pada bulan Desember tahun 2022 yang menyatakan bahwa sebanyak 43,76% wajib pajak belum melunasi tagihan Pajak Kendaraan Bermotornya, sedangkan yang sudah melunasi tagihan Pajak Kendaraan Bermotor sebanyak 56,24%.

Jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Namun fenomena tersebut tidak diimbangi dengan kenaikan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Hal tersebut membuktikan bahwa masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi.

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut hasil penelitian (Puri & Lisiantara, 2023) bahwa variabel kualitas layanan E-Samsat, penerapan E-Samsat, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Salah satu faktor yang disebutkan adalah kualitas pelayanan, kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu

langkah pemerintah daerah dalam melakukan upaya peningkatan kualitas layanan adalah dengan cara mengadakan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara *online*. Upaya tersebut direalisasikan dengan menggunakan sistem E-SAMSAT.

E-Samsat merupakan sebuah upaya pengembangan sistem pelayanan pajak dari Kantor Samsat yang diberikan kepada masyarakat. Dalam sistem pelayanan pajak sebelumnya mengharuskan Wajib Pajak untuk datang dan mengantre berjam-jam di Kantor Samsat setempat guna melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Namun dengan adanya E-Samsat, Wajib Pajak dipermudah jika ingin membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Wajib Pajak hanya perlu mengisi data diri pada aplikasi yang dituju dan selanjutnya melakukan pembayaran via transfer Bank jika sudah mendapatkan kode bayar.

Dengan kemajuan teknologi informasi di era sekarang ini dapat mempermudah pekerjaan dan mempercepat kinerja. Teknologi informasi berperan penting dalam transformasi perubahan di era pelayanan konvensional menjadi pelayanan berbasis elektronik. Pelaksanaan *e-government* yang tepat akan menghasilkan tingkat keberhasilan program-program pemerintah yang lebih tinggi dengan cara meningkatkan efektivitas, serta proses dan prosedur dalam menyelesaikan tugas-tugas pemerintahan. Hal ini tentunya akan membawa dampak positif terhadap kualitas layanan publik yang lebih baik serta meningkatkan pemanfaatan informasi dalam

proses pengambilan keputusan dengan melibatkan masyarakat.

Kualitas pelayanan pajak, kenyamanan saat membayar pajak, serta kemudahan dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Hal tersebut dibuktikan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Puri & Lisiantara, 2023), (Bhagaskara et al., 2023), (Ramadanty, 2020), dan (Wardani, 2020) yang menyatakan bahwa penerapan sistem E-Samsat berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak tidak akan terjadi jika tidak disebabkan oleh beberapa faktor penyebabnya. Program E-Samsat dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) jika pelayanan yang diberikan berkualitas dan memberikan kenyamanan kepada Wajib Pajak dalam bertransaksi.

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penggunaan E- Samsat Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Bekasi Tahun 2024” dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah penggunaan E-Samsat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi tahun 2024?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi tahun 2024?

Apakah penggunaan E-Samsat dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi tahun 2024?

TINJAUAN PUSTAKA

Technology Acceptance Model (TAM)

Teori ini dikemukakan oleh Davis pada tahun 1986. Menurut Davis (1986), *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu model yang dirancang untuk menganalisis dan mempengaruhi faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. *Technology Acceptance Model* adalah sebuah teori sistem informasi yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna mampu mengerti dan menggunakan sebuah teknologi informasi. *Technology Acceptance Model* (TAM) mempunyai tujuan untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi (Putri, et.al, 2023). (Sulistiyowati & Nuryati, 2024)

Technology Acceptance Model (TAM) bertujuan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi berbasis informasi secara umum. Model ini juga digunakan untuk memahami perilaku pengguna akhir dalam merespons keberadaan teknologi informasi, dengan cakupan yang luas terhadap variasi perilaku dan karakteristik pengguna. TAM menyediakan kerangka untuk mengkaji bagaimana faktor eksternal dapat memengaruhi aspek psikologis dalam adopsi teknologi. Umumnya, TAM dimanfaatkan untuk

mengeksplorasi proses seseorang dalam menerima teknologi baru, termasuk variabel-variabel yang memengaruhi pemilihan, penerimaan, serta niat penggunaan inovasi. Selain itu, TAM menegaskan bahwa niat individu untuk menggunakan suatu teknologi menjadi penentu utama terhadap kesediaannya dalam mengadopsi teknologi tersebut.

Teori Legitimasi (*Legitimacy Theory*)

Teori legitimasi dapat diartikan sebagai suatu teori yang digunakan untuk memahami aksi ataupun aktivitas suatu perusahaan yang berhubungan dengan isu-isu lingkungan dan sosial (Rankin et al., 2018). (Ii et al., 2018). Teori ini didasarkan pada konsep kontrak sosial, yang menjelaskan bagaimana sebuah perusahaan dapat membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat di sekitarnya. Akibatnya, masyarakat akan memiliki harapan positif terhadap aktivitas perusahaan, sehingga perusahaan dapat mempertahankan keberadaannya di masa depan. Kontrak sosial ini tidak selalu diformalkan dalam bentuk perjanjian tertulis, sehingga perusahaan hanya perlu memenuhi harapan dan ekspektasi yang dimiliki masyarakat dalam kontrak tersebut.

Dowling dan Preffer (1975) menyatakan bahwa sebuah perusahaan harus beroperasi dalam norma dan bingkai masyarakat agar aktivitasnya diterima sebagai yang sah. Jika kegiatan atau aktivitas sebuah perusahaan bertentangan ataupun tidak diterima oleh masyarakat maka keberlangsungan perusahaan akan terancam, sebaliknya jika aktivitas perusahaan diterima oleh masyarakat maka akan memberikan kesejahteraan dan benefit untuk perusahaan itu sendiri.

Pada penelitian ini, teori legitimasi berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kantor samsat kepada masyarakat. Jika perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang baik maka akan membangun kesadaran dan mendorong wajib pajak untuk membayar pajak.

Pajak

Pajak merupakan kontribusi wajib yang diberikan orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung untuk keperluan negara. (Clara Shinta Alverina, 2022). Artinya wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak tidak memperoleh kompensasi langsung, tetapi mereka tetap menikmati fasilitas-fasilitas yang disediakan tanpa menyadarinya.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Prof. Dr. P. J. A. Adriani (2020), “pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapatkan prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah.” (ARTAMEVIAH, 2022)

Pajak merupakan sumber pendapatan utama bagi suatu negara, karena pajak digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pendidikan, pembangunan infrastruktur, serta pertumbuhan ekonomi. Pajak terbagi menjadi 2 jenis, yaitu pajak pusat dan pajak daerah.

E-Samsat

E-Samsat merupakan sistem administrasi terpadu yang melayani pengesahan STNK dan pembayaran PKB serta SWDKLLJ melalui transaksi elektronik. E-Samsat dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak ataupun mengurus dokumen mengenai pajak. E-Samsat dapat menekan angka Tingkat Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Karena dengan adanya E-Samsat, masyarakat tidak perlu mendatangi kantor Samsat setempat untuk melakukan pembayaran secara manual sehingga lebih efisien dan efektif.

Menurut Peraturan Presiden No 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan SAMSAT, SAMSAT sendiri merupakan sebuah rangkaian sistem yang berfungsi untuk menyelenggarakan tugas Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Registrasi serta Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regident Ranmor), dan juga pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ).

Hambatan dalam Penggunaan Sistem Elektronik

Hambatan dalam penggunaan system elektronik sering kali terjadi pada saat penggunaan system, dalam hal ini adalah penggunaan E- Samsat. Hal tersebut dapat terjadi karena disebabkan oleh beberapa faktor. Hambatan-hambatan yang sering terjadi dalam penggunaan system elektronik antara lain adalah sebagai berikut:

1. Gangguan jaringan dan server

Gangguan pada jaringan dan server sering menyebabkan sistem e-samsat menjadi

lambat, tidak berfungsi dengan baik, atau bahkan tidak bisa diakses

2. Kapasitas Komputer

Kapasitas komputer yang belum memadai juga dapat menjadi kendala, terutama dalam proses pengolahan data yang besar.

3. Error Sistem

Sistem jaringan yang sering error juga bisa terjadi, misalnya karena cuaca atau faktor non-teknis lainnya

4. Kurangnya Sosialisasi

Kurangnya sosialisasi langsung kepada masyarakat, khususnya terkait manfaat dan cara penggunaan aplikasi SIGNAL, dapat menyebabkan kurangnya pemahaman dan penerimaan.

5. Kesulitan Akses Internet

Akses internet yang terbatas di beberapa wilayah, terutama di daerah pedesaan, menjadi kendala bagi sebagian wajib pajak untuk menggunakan sistem e-Samsat.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak yaitu ketika semua kewajiban perpajakan dapat terpenuhi meliputi mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak terutang, membayar tunggakan dan menyetorkan kembali surat pemberitahuan (Adikara & Rahayu, 2022).(Malendes et al., 2024)

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh ancaman atau pelaksanaan sanksi, pemeriksaan pajak, dan pelaporan pelanggaran. Wajib pajak dapat dikatakan patuh jika memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. SPT Tahunan disampaikan dengan tepat waktu dalam 2 tahun terakhir.

2. SPT Masa yang terlambat ditahun terakhir tidak lebih dari 3 Masa pajak dan tidak berturut-turut.
3. SPT Masa yang terlambat telah disampaikan sebelum batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya berakhir.
4. Tidak ada tunggakan pajak kecuali telah memperoleh izin untuk diangsur ataupun menunda pembayaran.
5. Tidak pernah terlibat tindak pidana mengenai perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.

Kualitas Pelayanan

Menurut Siwi (2020), kualitas pelayanan pajak adalah nilai berdasarkan persepsi yang diakui masyarakat, apakah merasa puas atau tidak puas mengenai pelayanan perpajakan yang diberikan. Pelayanan dapat dianggap berkualitas apabila sesuai atau melebihi harapan wajib pajak. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, maka pelayanan tersebut dinilai kurang berkualitas.

Terdapat lima indikator utama untuk menilai kualitas pelayanan pajak, yaitu:

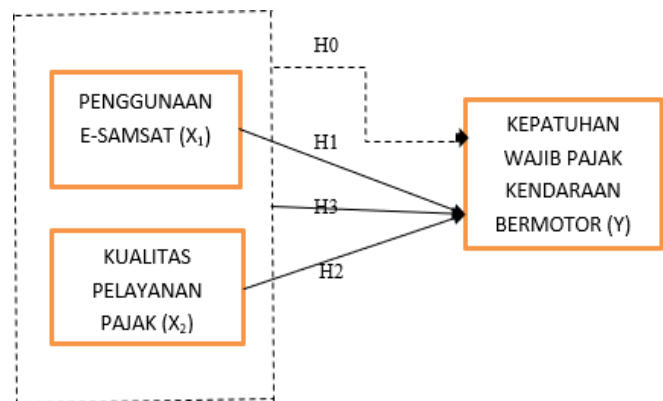
- Keandalan (*Reliability*): kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara konsisten;
- Daya Tanggap (*Responsiveness*): kesiapan dan kesigapan dalam membantu wajib pajak secara cepat dan tepat;
- Jaminan (*Assurance*): mencakup pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional yang ditunjukkan oleh petugas pajak;
- Empati (*Empathy*): menunjukkan

kepedulian melalui komunikasi yang baik dan pemahaman terhadap kebutuhan wajib pajak;

- Bukti Fisik (*Tangible*): meliputi kondisi sarana fisik, perlengkapan, penampilan pegawai, serta media komunikasi yang digunakan dalam pelayanan.

Kualitas pelayanan yang memuaskan mengacu pada seberapa baik perusahaan memenuhi harapan masyarakat/pelanggan. Dengan pelayanan yang berkualitas tinggi akan membangun rasa loyalitas dan meningkatkan advokasi masyarakat, dalam hal ini akan membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Dari latar belakang diatas dapat dirumuskan kerangka konsep sebagai pemandu peneliti untuk secara sistematis menjelaskan teori yang digunakan dalam penelitian seperti dibawah ini



Hipotesis adalah suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi. Hipotesis pada penelitian ini adalah:

H1 Penggunaan E-Samsat berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

H2 Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

H3 Penggunaan E-Samsat dan Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kuantitatif dengan metode pendekatan penelitian menggunakan metode survei, yaitu sebuah pendekatan pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan informasi dari sekelompok individu (responden) untuk menggambarkan karakteristik, opini, atau perilaku mereka yang kemudian diolah menggunakan aplikasi SPSS 20.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini mencakup semua Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Samsat Kabupaten Bekasi sampai dengan bulan Desember tahun 2024 sebanyak 1.275.852, sedangkan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin dan didapatkan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dan dokumentasi dengan analisis data menggunakan beberapa alat uji yaitu uji validitas dan reliabilitas, menggunakan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji analisis regresi linier berganda, serta untuk menguji hipotesis atau pengaruh antar variabel, peneliti menggunakan uji T sebagai uji parsial dan uji F sebagai uji simutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen mampu mengukur apa yang ingin diukur. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan terhadap seluruh butir pertanyaan dalam kuesioner pada masing-masing variable, yaitu Penggunaan E-Samsat sebagai X1, Kualitas Pelayanan Pajak sebagai X2, dan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Y. Metode yang digunakan adalah korelasi Pearson Product Moment dengan bantuan program SPSS. Data dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel atau nilai signifikan $<$ 0.05

Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Penggunaan E-Samsat (X1)	X1.1	0,393	0,195	0,000	Valid
	X1.2	0,430	0,195	0,000	Valid
	X1.3	0,294	0,195	0,003	Valid
	X1.4	0,520	0,195	0,000	Valid
	X1.5	0,335	0,195	0,001	Valid
	X1.6	0,365	0,195	0,000	Valid
	X1.7	0,394	0,195	0,000	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	X2.1	0,819	0,195	0,000	Valid
	X2.2	0,829	0,195	0,000	Valid
	X2.3	0,820	0,195	0,000	Valid
	X2.4	0,747	0,195	0,000	Valid
	X2.5	0,716	0,195	0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	0,832	0,195	0,000	Valid
	Y.2	0,870	0,195	0,000	Valid
	Y.3	0,892	0,195	0,000	Valid
	Y.4	0,766	0,195	0,000	Valid
	Y.5	0,889	0,195	0,000	Valid

ber: *Output* SPSS yang telah diolah, 2025.

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa nilai Pearson Correlation (r hitung) $>$ r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan pada kuesioner Penggunaan E-Samsat, Kualitas Layanan Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak dapat dikatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur penelitian dalam hal ini kuesioner dapat memberikan hasil yang konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang. Uji

reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program SPSS. Menurut Ghozali (2016), variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 . Berikut adalah hasil uji reliabilitas penelitian ini yang dapat dilihat pada tabel 4.8.

Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Cronbach's Alpha	N of Item	Keterangan
Penggunaan E-Samsat (X ₁)	0,884	$> 0,60$	7	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak (X ₂)	0,833	$> 0,60$	5	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,903	$> 0,60$	5	Reliabel

Sumber : *Output* SPSS yang telah diolah, 2025.

Berdasarkan tabel 4.8 hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh item dalam instrumen memiliki nilai Alpha yang memenuhi kriteria, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini bersifat reliabel dan layak untuk digunakan dalam pengumpulan data lebih lanjut.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Distribusi normal merupakan salah satu asumsi dalam analisis regresi linier klasik. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S). Berikut adalah hasil uji normalitas penelitian ini yang dapat dilihat pada tabel 4.9.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,03212471
Most Extreme Differences	Absolute	,081
	Positive	,075
	Negative	-,081
Kolmogorov-Smirnov Z		,813
Asymp. Sig. (2-tailed)		,524

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : *Output* SPSS yang telah diolah, 2025.

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas dapat dilihat bahwa nilai Asymp. Sig sebesar 0.524 yang berarti lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal. Maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan linear yang tinggi antar variable independen dalam mode regresi. Multikolonieritas dapat menyebabkan hasil regresi menjadi bias dan tidak akurat. Uji ini dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF. Kriteria pengujian ini adalah jika nilai Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikolonieritas, dan jika nilai Tolerance kurang dari atau sama dengan 0,10 dan VIF lebih dari atau sama dengan 10 maka terjadi multikolonieritas. Berikut adalah hasil uji multikolonieritas penelitian ini yang dapat di lihat pada tabel 4.10.

Tabel 4. 10 Tabel Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel Independen	Tolerance	VIF
Penggunaan E-Samsat (X ₁)	0,791	1,264
Kualitas Pelayanan Pajak (X ₂)	0,791	1,264

Sumber : *Output* SPSS yang telah diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat bahwa seluruh variable independen memiliki nilai Tolerance > 0.10 dan VIF < 10 , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolonieritas dalam model regresi ini.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya ketidaksamaan varians

residual pada model regresi. Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas dilakukan dengan metode Uji Spearman's Rho, yaitu dengan melihat korelasi antara nilai absolut residual dengan variabel independen. Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas, dan jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas penelitian ini yang dapat dilihat pada tabel 4.11.

Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Spearman's Rho

Correlations						
		Penggunaan E-Samsat	Kualitas Pelayanan Pajak	Unstandardized Residual		
Spearman's rho	Penggunaan E-Samsat	Correlation Coefficient	1,000	,574**	,070	
		Sig. (2-tailed)		,000	,486	
		N	100	100	100	
	Kualitas Pelayanan Pajak	Correlation Coefficient	,574**	1,000	,085	
		Sig. (2-tailed)	,000		,399	
		N	100	100	100	
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	,070	,085	1,000	
		Sig. (2-tailed)	,486	,399		
		N	100	100	100	

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

Berdasarkan tabel 4.11, hasil uji Spearman diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk masing-masing variabel independen memiliki nilai di atas 0,05. Maka dapat dikatakan tidak adanya hubungan yang signifikan antara nilai absolut residual dengan variabel independent, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung gejala heteroskedastisitas. Artinya data telah memenuhi asumsi klasik terkait homoskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda digunakan sebagai alat analisis untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Dalam konteks penelitian ini, analisis tersebut bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh Penggunaan E-Samsat (X1) dan Kualitas

Pelayanan Pajak (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Berikut adalah hasil uji analisis regresi linear berganda yang dapat dilihat dari table 4.12.

Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	3,664	1,802		
PENGGUNAAN_ESAMSAT	,031	,039	,065	,799	,426
KUALITAS_PELAYANAN	,718	,088	,668	8,201	,000

a. Dependent Variable: KEPATUHAN_WP

Sumber: *Output SPSS yang telah diolah, 2025.*

Dari tabel diatas maka dapat di ambil persamaan regresi linear berganda penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = 3,664 + 0,031 (X_1) + 0,718 (X_2)$$

Berdasarkan hasil pengujian diatas dapat dilihat bahwa nilai konstanta (α) adalah 3,664 yang artinya jika nilai X1 dan X2 dianggap 0, maka nilai Y (Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor) adalah 3,664. Koefisien regresi variabel Penggunaan E-Samsat (X1) adalah 0,031 dengan nilai signifikan (Sig.) 0,426 yang berarti setiap peningkatan 1 satuan pada penggunaan e-samsat akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,426 dengan asumsi variabel lain konstan. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X2) adalah 0,718 dengan nilai signifikan (Sig.) 0,000 yang berarti setiap peningkatan 1 satuan pada kualitas pelayanan pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independent berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independent (X1 dan X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Pengujian dilakukan dengan kriteria jika nilai Sig. < 0,05 dan t hitung > t tabel maka variabel X berpengaruh signifikan terhadap Y, dan jika nilai Sig. > 0,05 dan t hitung < t tabel maka variabel X tidak berpengaruh signifikan terhadap Y. Berikut adalah hasil Uji t yang dapat dilihat pada tabel 4.13 dan tabel 4.14.

Tabel 4. 13 Hasil Uji t (Uji Parsial) Nilai Sig

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	393,766	2	196,883	46,714	.000 ^b
	Residual	408,824	97	4,215		
	Total	802,590	99			

a. Dependent Variable: KEPATUHAN_WP

b. Predictors: (Constant), KUALITAS_PELAYANAN, PENGGUNAAN_ESAMSAT

Tabel 4. 14 Hasil Uji t (Uji Parsial) Nilai Partial

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	3,664	1,802		2,033	,045	
1	PENGGUNAAN_ESAMSAT	,031	,039	,065	,799	,426
	KUALITAS_PELAYANAN	,718	,088	,668	8,201	,000

a. Dependent Variable: KEPATUHAN_WP

Untuk dapat menjelaskan hasil uji t berdasarkan nilai t hitung di atas, maka harus menghitung nilai t tabel terlebih dahulu. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah (n) = 100 dan jumlah variabel independen (k) = 2 dengan nilai signifikan 0,05 dua sisi ($0,05 / 2 = 0,025$), maka $df = n - k - 1 = 100 - 2 - 1 = 97$. Kemudian dapat dilihat

pada t tabel dengan taraf signifikansi 0,025 pada nilai $df = 97$, maka di peroleh nilai t tabel = 1,988. Berdasarkan tabel 4.13 dan tabel 4.14 dapat diketahui bahwa nilai Sig. variabel X1 adalah 0,426 dan t hitung < t tabel ($0,799 < 1,988$) yang berarti Penggunaan E-Samsat tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan nilai Sig. variabel X2 adalah 0,000 dan t hitung > t tabel ($8,201 > 1,988$) yang berarti Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel independennya adalah Penggunaan E-Samsat dan Kualitas Pelayanan Pajak, sedangkan variabel dependennya adalah Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan menggunakan tingkat signifikansi 5% (0,05). Berikut adalah hasil uji F penelitian ini yang dapat dilihat pada tabel 4.15.

Tabel 4. 15 Hasil Uji F (Uji Simultan)

Variabel	t Hitung	Sig.	Keterangan
Penggunaan E-Samsat (X ₁)	0,799	0,426	Tidak signifikan
Kualitas Pelayanan Pajak (X ₂)	8,201	0,000	Signifikan

Sumber: *Output SPSS yang telah diolah, 2025.*

Hasil uji F penelitian ini dapat di jelaskan melalui nilai Sig. dan nilai F hitung, maka dari itu harus menghitung nilai F tabel terlebih dahulu. Diketahui rumus menacari F tabel adalah sebagai berikut :

$$F \text{ tabel} = (\text{Jumlah Variabel} - 1) ; (n - k - 1)$$

$$= (3 - 1) ; (100 - 2 - 1)$$

$$= (2 ; 97) \rightarrow \text{maka nilai } F \text{ tabel } 3,09$$

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($46,714 > 3,09$) dengan signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan Penggunaan E-Samsat dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar proporsi variasi dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi. Berikut adalah hasil uji koefisien determinasi penelitian ini yang dapat dilihat pada tabel 4.16.

Tabel 4. 16 Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.700 ^a	.491	.480	2,05297

a. Predictors: (Constant), KUALITAS_PELAYANAN, PENGGUNAAN_ESAMSAT

Sumber: *Output* SPSS yang telah diolah, 2025.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa *model summary* besarnya *Adjusted R Square* adalah 0,480 artinya Penggunaan E-Samsat dan Kualitas Pelayanan Pajak mampu menjelaskan hubungan dan pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 48%. Sisanya 52% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar dari model penelitian.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Penggunaan E-Samsat dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan hasil olahan

data dengan software SPSS, dapat diuraikan pembahasannya sebagai berikut:

Pengaruh Penggunaan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel Penggunaan E- Samsat (X_1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,426 dan t-hitung sebesar 0,799, yang lebih kecil dari t-tabel 1,988. Artinya, secara parsial Penggunaan E-Samsat tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun E-Samsat telah digunakan, namun keberadaannya belum cukup kuat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh. Kemungkinan hal ini disebabkan oleh keterbatasan pemahaman, keterbatasan akses teknologi, atau faktor lain seperti kebiasaan membayar langsung. Jika dilihat dari data primer yang di peroleh dari kantor samsat Kabupaten Bekasi, jumlah penerimaan pajak melalui e-samsat hanya sebesar 0,26% dari total jumlah realisasi pajak yang di terima. Begitu pun dapat dilihat dari data sekunder yang penulis dapat bahwa pada tahun 2021 sampai dengan tahun 2022 perolehan penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui e-samsat pada tahun 2020 hanya sebesar 0,008% dari total jumlah realisasi penerimaan pajak, tahun 2021 sebesar 0,007% dan tahun 2022 sebesar 0,007%. Hal tersebut memperkuat hasil analisis penulis terkait penggunaan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 dan t-hitung sebesar 8,201, yang lebih besar dari t-tabel. Ini berarti bahwa secara parsial, Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, pelayanan yang cepat, ramah, dan efisien dari petugas pajak memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Penggunaan E-Samsat dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Melalui uji F diperoleh nilai Fhitung sebesar $46,714 > Ftabel 3,09$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa secara simultan, Penggunaan E-Samsat dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Melalui uji koefisien determinasi nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,480 menunjukkan bahwa 48% variasi dalam Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Penggunaan E-Samsat dan Kualitas Pelayanan Pajak, sedangkan sisanya (52%) dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Penggunaan E-Samsat tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di daerah penelitian. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji t yang diperoleh dengan nilai signifikansi sebesar 0,426 ($> 0,05$) dan nilai thitung $<$

ttabel ($0,799 < 1,988$), yang berarti bahwa kontribusi penggunaan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak hanya sebesar 0,6%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan e-samsat belum secara langsung meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi belum menjadi faktor utama yang mendorong kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini dibuktikan oleh hasil uji t yang diperoleh dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) dan nilai thitung $>$ ttabel ($8,201 > 1,988$) yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 47,4% terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas menjadi faktor penting yang dapat meningkatkan kepatuhan.
3. Secara simultan, Penggunaan E-Samsat dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil uji F yang diperoleh dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) dan Fhitung $>$ Ftabel ($46,714 > 3,09$) menunjukkan bahwa meskipun E-Samsat secara parsial tidak signifikan, namun dalam kombinasi dengan kualitas pelayanan pajak, keduanya memberikan pengaruh yang bermakna karena secara bersama-sama kedua variabel ini memberikan kontribusi sebesar 48% terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Kontribusi model (X1 dan X2) terhadap Y

sebesar 48%, sedangkan 52% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, tingkat pendapatan, dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adikara, F., & Rahayu, D. (2022). *Kepatuhan wajib pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- ARTAMEVIAH. (2022). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi.
- Bhagaskara, A., Pratomo, D., & Widiyanto, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 87–96.
- Clara Shinta Alverina. (2022). *Perpajakan dalam Perspektif Hukum dan Ekonomi*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Davis, F. D. (1986). *A Technology Acceptance Model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results*. MIT.
- Dowling, J., & Pfeffer, J. (1975). Organizational legitimacy: Social values and organizational behavior. *Pacific Sociological Review*, 18(1), 122–136.
- Ii, W., Gilbert, A., & Rankin, M. (2018). Legitimacy theory: An analysis of corporate social responsibility disclosure. *Journal of Accounting and Public Policy*, 37(2), 89–102.
- Malendes, R., Putra, A., & Lestari, E. (2024). Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Pajak dan Keuangan Daerah*, 8(1), 54–67.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).
- Puri, N., & Lisiantara, R. (2023). Pengaruh layanan E-Samsat dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Pajak Indonesia*, 14(3), 211–224.
- Putri, R., Hidayat, F., & Sari, L. (2023). Penerimaan teknologi informasi dalam pelayanan publik: Pendekatan TAM. *Jurnal Sistem Informasi Publik*, 5(1), 44–59.
- Ramadanty, R. (2020). Pengaruh kualitas layanan dan penerapan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 9(1), 77–89.
- Rankin, M., Stanton, P., McGowan, S., Ferlauto, K., & Tilling, M. (2018). *Contemporary issues in accounting* (2nd ed.). Wiley.
- Siwi, A. (2020). Kualitas pelayanan pajak dan pengaruhnya terhadap kepuasan wajib pajak. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(1), 33–41.
- Sulistyowati, F., & Nuryati, S. (2024). Analisis penerimaan teknologi dalam sektor publik menggunakan model TAM. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 8(2), 55–66.
- Wardani, K. (2020). Pengaruh E-Samsat terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Kebijakan Publik*, 4(2), 123–133.