

Pengaruh Efektivitas E-Samsat Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Pada UPTD Penda Lubuk Pakam

Rizki Hidayah Nasution ^{1*}, Ratna Sari Dewi ², Debby Chyntia Ovami ³, Rizqi
Fadhlina Putri ⁴

^{1*,2,3,4} Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim
Nusantara Al-Wasliyah Medan, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia.

Email : rizkinst755@gmail.com ^{1*}, rsdewilubis@umnaw.ac.id ²,
debbichyntiaovami@umnaw.ac.id ³, rizqyfadhlina@umnaw.ac.id ⁴

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efektivitas e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPTD Penda Lubuk Pakam. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak pada UPTD Penda Lubuk Pakam, pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling dengan menyebarkan angket atau kuisioner kepada pengunjung yang ditemui di UPTD Lubuk Pakam sehingga jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak. Pengolahan data menggunakan bantuan program statistik Software SPSS. Dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas e-samsat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Efektivitas E-Samsat; Kepatuhan Wajib Pajak.

Abstract. This study aims to analyze the effect of e-samsat effectiveness on taxpayer compliance at UPTD Penda Lubuk Pakam. This type of research is quantitative research, the population in this study are taxpayers at UPTD Penda Lubuk Pakam, sampling using the accidental sampling method by distributing questionnaires to visitors met at UPTD Lubuk Pakam so that the number of samples is 100 taxpayers. Data processing uses the help of the SPSS Software statistical program. By using simple linear regression analysis, the results of this study indicate that the effectiveness of e-samsat has a significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: Effectiveness of E-Samsat; Taxpayer Compliance.

Pendahuluan

Dalam menghadapi perkembangan zaman, Indonesia sebagai negara berkembang dituntut untuk dapat bersaing dengan negara-negara lain. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah adalah melalui pelaksanaan pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Mustari, 2019). Pembangunan nasional merupakan kegiatan yang berkelanjutan, yang memerlukan dana yang cukup besar guna mendukung berbagai program pemerintahan.

Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah harus memperhatikan ketersediaan fasilitas dan regulasi yang mendukung kelancaran proses pembangunan. Saat ini, sektor pajak masih menjadi sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai kegiatan pemerintahan dan pembangunan. Sebagaimana tercantum dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), pajak merupakan sumber penerimaan terbesar bagi negara (Susanto, 2013). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Peraturan Umum Perpajakan, pajak merupakan kontribusi wajib yang dibebankan kepada individu atau masyarakat oleh pemerintah untuk kepentingan pembangunan dan kemakmuran rakyat.

Kepatuhan wajib pajak pada UPTD Penda Lubuk Pakam dapat dilihat dari target dan realisasi pemenuhan kewajiban perpajakan yang fluktuatif setiap tahunnya. Data dari tahun 2019 hingga 2023 menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat UPTD Penda Lubuk Pakam mencapai lebih dari 100% pada tahun 2019 hingga 2021, namun mengalami penurunan pada periode 2021 hingga 2023. Penurunan ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan semakin berkurang, sehingga perlu adanya upaya yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan pajak, khususnya pada sektor kendaraan bermotor di Lubuk Pakam. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan meningkatkan efektivitas sistem e-samsat. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan saat pembayaran

pajak. Wajib pajak yang menerima pelayanan yang baik cenderung ingin membayar pajak secara rutin pada tahun-tahun berikutnya. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menyebabkan wajib pajak enggan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Juliantari *et al.* (2021) menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak bergantung pada kualitas pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan berkelanjutan. Selain itu, hasil penelitian terdahulu menunjukkan perbedaan temuan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Aprilia (2023), yang menemukan bahwa efektivitas e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, penelitian oleh Sudarjo (2022) menunjukkan bahwa efektivitas e-samsat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efektivitas e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak di UPTD Penda Lubuk Pakam. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang lebih terukur dan berkontribusi dalam pengembangan kajian ilmiah, khususnya mengenai pengaruh efektivitas e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, di mana data yang diperoleh dari populasi atau sampel penelitian dianalisis menggunakan metode statistik untuk menggambarkan fenomena yang terjadi. Populasi merujuk pada wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, populasi tidak dapat diketahui secara pasti, sehingga teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan *accidental sampling* di wilayah UPTD Penda Lubuk Pakam. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling*, yaitu menyebarkan angket atau kuisioner kepada pengunjung yang kebetulan ditemui di UPTD Lubuk Pakam. Menurut Sugiyono (2019: 124), *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja

yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dianggap cocok sebagai sumber data, dapat dijadikan sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian wajib pajak yang terdaftar di UPTD Lubuk Pakam. Karena jumlah pengunjung yang tidak diketahui secara pasti, maka penulis menggunakan rumus untuk menghitung jumlah sampel sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N^2}{4(Moe)^2} \\ &= \frac{(1,96)^2}{4(0,1)^2} \\ &= 96 \end{aligned}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam menentukan sampel ($95\% = 1,96$)

Moe = *Margin of Error*, yaitu tingkat kesalahan yang masih dapat diterima (ditetapkan 10%)

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, jumlah sampel yang diperoleh adalah sebanyak 96 responden, yang dibulatkan menjadi 100 responden. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di UPTD Penda Lubuk Pakam.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan melalui survei langsung terhadap wajib pajak di UPTD Penda Lubuk Pakam sebagai objek penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi serta penyebaran kuisioner kepada responden yang terpilih.

Metode Analisis Data

Metode yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Sederhana. Analisis regresi digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen (Y) berdasarkan nilai variabel independen (X), serta untuk memperkirakan perubahan variabel Y terhadap perubahan satuan variabel X. Model persamaan regresi linier yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

a = Konstanta

X_1 = Efektivitas E-Samsat

β_1 = Koefisien regresi variabel bebas

e = Koefisien error

Regresi linier sederhana sangat bermanfaat untuk meneliti pengaruh beberapa variabel yang berkorelasi dengan variabel yang diuji.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Efektivitas e-samsat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil uji t, nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0.000, yang lebih kecil dari 0.05, menunjukkan bahwa penerapan efektivitas e-samsat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial. Oleh karena itu, hipotesis pertama (H_1) diterima, yang berarti efektivitas e-samsat memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Penelitian ini mengungkapkan bahwa efektivitas e-samsat secara signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak, yang tercermin dalam dampaknya terhadap tingkat kepuasan wajib pajak. Kepuasan ini pada gilirannya mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, termasuk membayar pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh bagaimana efektivitas e-samsat diterapkan oleh pihak fiskus dalam memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan.

Sebagaimana dinyatakan oleh Dunn (2020), efektivitas kebijakan diukur berdasarkan kemampuannya dalam mencapai hasil yang diinginkan, yang dalam hal ini berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Efektivitas e-samsat juga merupakan bagian dari upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan penerimaan pajak, terutama untuk pajak kendaraan bermotor. Hal ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, tetapi juga untuk meringankan beban masyarakat dalam melakukan pendaftaran ulang kendaraan bermotor setiap tahunnya (Husaini, 2020). Teori perilaku terencana menjelaskan bahwa efektivitas e-samsat dapat memotivasi wajib pajak untuk mematuhi kewajiban

perpajakannya secara mandiri (Ekasari & Akbari, 2018). Hasil penelitian Cahyati (2019) mendukung temuan ini, yang menunjukkan bahwa efektivitas e-samsat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, Putra (2019) menambahkan bahwa efektivitas e-samsat mempengaruhi cara wajib pajak menerima informasi dan motivasi yang baik, yang secara tidak langsung mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Aprilia (2023), yang juga menunjukkan bahwa efektivitas e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, temuan ini berbeda dengan penelitian Sudarjo (2022), yang menyatakan bahwa efektivitas e-samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efektivitas e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPTD Penda Lubuk Pakam. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, ditemukan bahwa efektivitas e-samsat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi uji t sebesar 0.000, yang lebih kecil dari 0.05, yang berarti bahwa penerapan efektivitas e-samsat berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima, yang menyatakan bahwa efektivitas e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Peran efektivitas e-samsat sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yang pada gilirannya berdampak pada peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Dalam hal ini, kepuasan wajib pajak yang dihasilkan dari pelayanan yang baik dapat mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara rutin. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Dunn (2020), yang menyatakan bahwa efektivitas kebijakan, termasuk e-samsat, diukur berdasarkan kemampuan kebijakan untuk mencapai hasil yang diinginkan, yang dalam hal ini adalah tingkat kepatuhan wajib pajak. Efektivitas e-samsat berfungsi untuk memberikan pelayanan yang lebih mudah dan efisien dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, yang

pada akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga mendukung temuan dari Cahyati (2019), yang menunjukkan bahwa efektivitas e-samsat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut menyatakan bahwa efektivitas kebijakan pajak, dalam hal ini e-samsat, akan meningkatkan kewajiban wajib pajak untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, Putra (2019) menyatakan bahwa efektivitas e-samsat mempengaruhi cara wajib pajak menerima informasi dan motivasi yang baik, yang secara tidak langsung membantu mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dalam sistem e-samsat dapat mendorong kepatuhan wajib pajak.

Namun, hasil penelitian ini tidak sepenuhnya sejalan dengan temuan yang dihasilkan oleh Sudarjo (2022). Dalam penelitiannya, Sudarjo menyatakan bahwa efektivitas e-samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Salah satu kemungkinan perbedaan hasil ini terletak pada perbedaan konteks dan kondisi wilayah yang diteliti. Setiap wilayah atau daerah mungkin memiliki tingkat efektivitas pelayanan e-samsat yang berbeda-beda, yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Misalnya, faktor kesadaran wajib pajak, kualitas layanan, dan faktor-faktor lain yang memengaruhi kepatuhan pajak dapat berbeda antar wilayah, yang mengarah pada temuan yang bervariasi. Selain itu, perbedaan hasil penelitian ini juga mungkin disebabkan oleh perbedaan dalam metodologi yang digunakan. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk menganalisis data, yang memungkinkan untuk melihat hubungan langsung antara variabel efektivitas e-samsat dan kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, dalam penelitian Sudarjo (2022), mungkin digunakan metode atau variabel lain yang dapat mempengaruhi hasil akhir. Faktor eksternal, seperti tingkat pendidikan, pemahaman wajib pajak terhadap pentingnya pajak, dan akses terhadap teknologi juga dapat mempengaruhi hasil penelitian terkait efektivitas e-samsat. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat argumen bahwa efektivitas e-

samsat dapat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pelayanan yang efektif dalam sistem e-samsat dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak, yang pada gilirannya dapat mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu. Namun, perbedaan temuan antara penelitian ini dan penelitian Sudarjo (2022) menunjukkan perlunya studi lebih lanjut untuk menggali faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi hubungan antara efektivitas e-samsat dan kepatuhan wajib pajak.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas e-samsat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial. Penerapan e-samsat yang efektif dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, yang pada gilirannya berpotensi untuk meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor. Artinya, apabila e-samsat dimanfaatkan dengan baik, program ini dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan dalam meningkatkan kepatuhan pajak dan meningkatkan hasil dari program tersebut.

Dengan diterapkannya e-samsat secara efektif, diharapkan masyarakat akan lebih mudah dan lebih taat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka, khususnya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini akan berdampak positif pada peningkatan pendapatan daerah, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap kemakmuran daerah dan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, penerapan sistem ini juga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya praktik korupsi dan percaloan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab di kantor samsat, sehingga menciptakan sistem yang lebih transparan dan efisien dalam proses pembayaran pajak.

Daftar Pustaka

- Arini, N. K., Rini, I. G. A. I. S., Datrini, L. K., & Yoga, I. G. A. P. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bangli. *WACANA EKONOMI (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi)*, 22(2), 199-209.
- Cahyadi, I. M. W., & Jati, I. K. (2016). Pengaruh kesadaran, sosialisasi, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16(3), 2342-2373.
- Dharma, G. P. E., & Suardana, K. A. (2014). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 6(1), 340-353.
- Kurniawati, S., & Susanto, Y. K. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan. *Aktiva: Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 6(1), 47-59. <http://dx.doi.org/10.53712/aktiva.v6i1.1000>.
- Maharani, K., & Adiputra, I. M. P. (2023). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Buleleng. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Undiksha)*, 14(03), 513-524. <https://doi.org/10.23887/jimat.v14i03.61207>.
- Prayitna, S., & Witono, B. (2022). Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib pajak SAMSAT Kota Surakarta). *Ikraith-Ekonomika*, 5(1), 134-141.

- Prihandini, Y. (2022). Analisis Kepatuhan Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.
- Pusata, M., Meitriana, M. A., & Sujana, I. N. (2018). Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (Sia) Pada Lembaga Perkreditan Desa Di Kecamatan Tejakula. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksba*, 10(1), 241-251. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v10i1.20126>.
- Puteri, P. O., Syofyan, E., & Mulyani, E. (2019). Analisis pengaruh sanksi administrasi, tingkat pendapatan, dan sistem samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1569-1588.
- Rasyid, F. F. (2022). Pengaruh Efektivitas Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kabupaten Kulon Progo). *Jurnal Literasi Akuntansi*, 2(2), 143-148. <https://doi.org/10.55587/jla.v2i2.53>.
- Rizal, A. S. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*, 7(1), 76-90.
- Wahyudi, U., Cahyaningsih, E. D., Sodik, S., & Prawestri, H. P. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Malang (Studi Kasus Kendaraan Roda Dua). *Jurnal Akuntansi STIE Muhammadiyah Palopo*, 9(1), 101-119. <http://dx.doi.org/10.35906/jurakun.v9i1.1299>.
- Wardani, D. K., & Rumiyaun, R. (2017). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor, dan sistem Samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15-24.
- Wulandari, N. (2019). *Upaya Optimalisasi Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Di Kecamatan Dayun Kabupaten Siak* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).