

Pengaruh Penerapan Program E-Samsat dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Bandung II Soreang

Khaerun Nisa ^{1*}, Cepi Saepuloh ²

^{1,2} Program Studi Akuntansi, Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia.

Email: khaerunnisa020@gmail.com ^{1*}, cepisaepuloh@digitechuniversity.ac.id ²

Histori Artikel:

Dikirim 25 Februari 2025; Diterima dalam bentuk revisi 10 April 2025; Diterima 10 Mei 2025; Diterbitkan 1 Juni 2025. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET) – Lembaga KITA.

Suggested citation:

Nisa, K., & Saepuloh, C. (2025). Pengaruh Penerapan Program E-Samsat dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Bandung II Soreang. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 11(3), 1284–1294. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i3.4052>.

Abstrak

Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, pemerintah Indonesia mengembangkan inovasi layanan Samsat berbasis online, yaitu E-Samsat (Elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Program ini diluncurkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan program E-Samsat dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Bandung II Soreang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang diperoleh penelitian ini selain dari data sekunder juga dengan data primer yaitu menyebarkan kuesioner ke 100 wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar Di Kabupaten Bandung. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan program E-Samsat dan kualitas pelayanan pajak masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pemerintah perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai E-Samsat untuk meningkatkan adopsinya. Dengan demikian, sistem pajak berbasis digital dapat lebih dioptimalkan.

Kata Kunci: Adopsi; E-Samsat; Kualitas Pelayanan Pajak; Pajak Kendaraan Bermotor.

Abstract

By utilizing technological advances, the Indonesian government has developed innovative online-based Samsat services, namely E-Samsat (Electronic One-Stop Single Administration System). This program was launched to increase taxpayer compliance and make it easier to pay motor vehicle tax without having to come directly to the Samsat office. This research aims to determine the effect of implementing the E-Samsat program and the quality of tax services on motor vehicle taxpayer compliance at the Bandung II Soreang Regency Samsat Office. This research uses a quantitative approach. The data obtained by this research, apart from secondary data, also includes primary data, namely distributing questionnaires to 100 registered motor vehicle taxpayers in Bandung Regency. The results of this research show that the implementation of the E-Samsat program and the quality of tax services each have a positive and significant influence on motor vehicle taxpayer compliance. This research also shows that the government needs to increase socialization and education regarding E-Samsat to increase its adoption. In this way, the digital-based tax system can be further optimized.

Keyword: Adoption; E-Samsat; Tax Service Quality; Motor Vehicle Tax.

1. Pendahuluan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pajak Daerah dan Retribusi, pajak daerah merupakan kewajiban yang harus dibayarkan oleh individu atau badan kepada daerah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pajak ini bersifat memaksa tanpa adanya imbalan langsung dan digunakan untuk kepentingan daerah guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pendapatan pajak sangat dipengaruhi oleh tingkat kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Kesadaran ini menjadi faktor penting dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, masyarakat sebagai wajib pajak diharapkan untuk mematuhi peraturan perpajakan, menjalankan kewajiban perpajakan dengan baik, dan berkontribusi dalam mendukung pembangunan negara. Kendaraan bermotor, yang meliputi semua jenis kendaraan beroda termasuk gandangnya, digunakan di jalan darat. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang signifikan. Setiap pemilik kendaraan diwajibkan untuk membayar pajak atas kendaraannya. Objek pajak kendaraan bermotor meliputi kepemilikan dan penguasaan kendaraan yang digunakan di jalan darat, serta kendaraan yang beroperasi di perairan dan digerakkan oleh mesin atau teknologi lainnya yang mengubah sumber energi menjadi tenaga penggerak bagi kendaraan tersebut (Bapenda.jabarprov.go.id). Untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, wajib pajak harus mengunjungi kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015, Samsat merupakan sistem terpadu yang bertugas untuk mengelola bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB), registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (Regident Ranmor), serta pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan (SWDKLLJ).

Tabel 1. Data Kendaraan Bermotor Kab. Bandung II Soreang

Tahun	KBM	KTMDU	Target	Realisasi	%
2021	582.767	131.383	Rp 232.273.651.000	Rp 241.943.921.250	104,16
2022	593.045	133.342	Rp 258.253.340.917	Rp 265.329.880.350	102,74
2023	605.155	138.219	Rp 269.447.978.191	Rp 274.955.694.800	102,04

Dari tabel 1 yang dilansir dari Bapenda Jabar, dapat dilihat bahwa dari tahun 2021 sampai 2023 kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Kabupaten Bandung II Soreang terus naik, begitupula dengan Kendaraan Yang Tidak Melakukan Daftar Ulang (KTMDU). Adapun jika dilihat dari realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor dari tahun 2022 sampai 2023 mengalami penurunan sampai 102,04%. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi, pemerintah Indonesia menciptakan inovasi samsat berbasis online atau E-Samsat (Elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Diluncurkannya program E-Samsat untuk mengoptimalkan tingkat kepatuhan dan mempermudah wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor tanpa harus menunggu lama. Dikarenakan program E-Samsat dapat dilakukan melalui berbagai akses pembayaran seperti ATM, M-Banking, maupun melalui *fintech* (*financial technology*) dan gerai modern. Selain itu, kualitas layanan dari instansi pajak merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Jika layanan yang diberikan optimal, wajib pajak akan merasa lebih percaya dan puas, sehingga lebih terdorong untuk memenuhi kewajiban pajaknya secara sukarela. Sebaliknya, jika pelayanannya kurang memadai, bisa menimbulkan rasa tidak puas yang akhirnya berdampak pada menurunnya kepatuhan pajak.

Tabel 2. Wajib Pajak yang menggunakan E-Samsat

Tahun	Pengguna E-Samsat	Penerimaan dari E-Samsat
2021	20.045	Rp 14.975.282.900
2022	36.186	Rp 21.062.041.500
2023	23.277	Rp 19.185.482.700

RESEARCH ARTICLE

Dari tabel 2 yang dilansir dari Bapenda Jabar, informasi mengenai pengguna E-Samsat dari tahun 2021 ke 2022 meningkat sampai 16.141 pengguna. Namun, pada tahun 2023 mengalami penurunan 12.909 pengguna. Ini menunjukkan bahwa pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat masih belum stabil dan masih jauh dari jumlah kendaraan yang terdaftar. Banyak wajib pajak yang masih lebih memilih membayar secara manual. Karena itu, pemerintah perlu mencari cara yang lebih efektif untuk meningkatkan dan mendorong kepatuhan wajib pajak. Dengan menanggapi permasalahan mengenai Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Bandung II Soreang, tim pembina perlu gencar melakukan sosialisasi terkait pemahaman, pemanfaatan E-Samsat kepada wajib pajak. Dikutip dari Kurniawan *et al.*, (2017). Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat dimaksudkan untuk memberikan pengertian kepada pentingnya masyarakat akan membayar pajak. Selain itu Kualitas Pelayanan Pajak andil dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak merujuk pada sikap atau tindakan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dan memanfaatkan hak-haknya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku (Ramadhanti, 2020). Kepatuhan ini juga mencerminkan kesediaan wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab perpajakan berdasarkan peraturan dan undang-undang yang telah ditetapkan (Tapun & Husda, 2024). Terdapat dua jenis kepatuhan pajak, yaitu kepatuhan formal, yang berkaitan dengan pemenuhan kewajiban administratif, dan kepatuhan material, yang mengacu pada pemenuhan kewajiban perpajakan secara substansial sesuai ketentuan yang berlaku (Wardani & Kurniawan, 2024). Kesadaran dan pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepatuhan mereka. Kesadaran ini diartikan sebagai niat baik untuk melaksanakan kewajiban dengan penuh ketulusan (Isnaini & Karim, 2021). Dalam hal ini, E-Samsat (Elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) hadir sebagai inovasi dalam sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Indonesia. Layanan E-Samsat diperkenalkan untuk mempermudah pembayaran pajak, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan mengoptimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor (Djumain, 2020). Sistem ini memungkinkan pembayaran melalui berbagai saluran, seperti ATM, gerai modern, dan Fintech, untuk mengurangi praktik percaloan dan meminimalkan risiko korupsi, serta meningkatkan kenyamanan wajib pajak (Chairunnisa, 2018).

Selain itu, kualitas pelayanan pajak memegang peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena pelayanan yang baik dapat membangun kepercayaan dan kepuasan wajib pajak (Feriyanto & Suanandar Aris, 2019). Kualitas layanan ini dipengaruhi oleh tiga aspek utama: kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), regulasi perpajakan, dan sistem informasi perpajakan. Pelayanan yang prima dapat tercapai apabila SDM bertugas secara profesional, disiplin, dan transparan (Hardiningsih & Yulianawati, 2011, dalam Susilawati & Nining, 2016). Berdasarkan kajian tersebut, hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah: H1: Penerapan Program E-Samsat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor; H2: Kualitas Pelayanan Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor; dan H3: Penerapan Program E-Samsat dan Kualitas Pelayanan Pajak secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, metode pendekatan kuantitatif diterapkan untuk mengukur pengaruh variabel independen, yaitu Penerapan Program E-Samsat dan Kualitas Pelayanan Pajak, terhadap variabel dependen, yakni Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Di mana data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah penelitian. Teknik pada penelitian ini adalah random sampling dan populasi yang digunakan mencakup 605.155 wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Kabupaten Bandung II Soreang berdasarkan data dari Bapenda Jawa Barat (2023). Sampel penelitian ini adalah 100 wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kabupaten Bandung, Sampel tersebut sudah diperhitungkan

RESEARCH ARTICLE

menggunakan rumus slovin. Teknis analisis data penelitian ini menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linier Berganda, Uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi. Pada uji hipotesis penelitian ini menggunakan Uji t (parsial) dan Uji F (Simultan). Alat yang membantu pengolahan data pada penelitian ini adalah aplikasi software IBM SPSS Statistics versi 30

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

3.1.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah proses untuk mengevaluasi apakah suatu instrumen pengukuran, seperti pertanyaan dalam kuesioner, dapat dinyatakan valid atau tidak (Janna & Herianto, 2021).

Table 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Items	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Penerapan Program E-Samsat (X1)	X.1	0,735	0,196	Valid
	X.2	0,737	0,196	Valid
	X.3	0,744	0,196	Valid
	X.4	0,742	0,196	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	X.5	0,758	0,196	Valid
	X.6	0,48	0,196	Valid
	X.7	0,715	0,196	Valid
	X.8	0,653	0,196	Valid
	X.9	0,645	0,196	Valid
	X.10	0,678	0,196	Valid
	X.11	0,593	0,196	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	Y.12	0,318	0,196	Valid
	Y.13	0,714	0,196	Valid
	Y.14	0,575	0,196	Valid
	Y.15	0,725	0,196	Valid

Berdasarkan tabel yang terlampir, terlihat bahwa R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel} (0,196) dengan $n = 98$ ($n - 2$). Oleh karena itu, setiap item pernyataan dalam kuesioner mengenai Penerapan Program E-Samsat, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak dinyatakan valid.

3.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen bertujuan untuk menentukan apakah data yang diperoleh dapat diandalkan dan konsiste. Proses pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's alpha* terhadap tingkat signifikansi yang telah ditentukan. Nilai signifikansi yang digunakan dapat bervariasi, mulai dari 0,5 hingga 0,7, tergantung pada kebutuhan penelitian (Darma, 2021).

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Cronbach's Alpha	N of Item	Keterangan
Penerapan Program E-Samsat (X1)	0,855	0,6	4	Reliabilitas Sangat Tinggi
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	0,82	0,6	7	Reliabilitas Sangat Tinggi
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,639	0,6	4	Reliabilitas Tinggi

Informasi dari tabel diatas diketahui bahwa variabel Penerapan Program E-Samsat (X1) memperoleh nilai yang reliabel dimana *cronbach's alpha* 0,855. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X2) memperoleh nilai yang reliabel dimana *cronbach's alpha* 0,820. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) memperoleh nilai yang reliabel dimana *cronbach's alpha* 0,639. Variabel dapat dikatakan reliabel jika *cronbach alpha* lebih > dari 0,6.

RESEARCH ARTICLE

3.1.3 Uji Asumsi Klasik

1) Uji normalitas

Menurut Mardiatmoko (2020) menjelaskan bahwa uji normalitas menunjukkan apakah residual terdistribusi secara normal atau tidak, yang dilakukan melalui uji Kolmogorov-Smirnov.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.66731143
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.060
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.122
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.122
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	.113
	Upper Bound	.130

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa hasil pengujian normalitas menunjukan bahwa nilai asymp. Sig (2 tailed) 0,122. Dengan cara lain dapat dilihat dari monte carlo sig. (2 tailed) 0,122. Dengan demikian dapat disimpulkan jika uji normalitas dinyatakan berdistribusi normal karena $0,122 > 0,05$.

2) Uji multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan kondisi di mana terdapat hubungan linear yang sangat kuat atau mendekati sempurna antara variabel independen dalam sebuah model regresi. Indikasi adanya multikolinearitas dapat diamati melalui nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*, di mana multikolinearitas dianggap tidak bermasalah jika nilai $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Multikolinearitas (Mardiatmoko, 2020).

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	3.366	1.061		3.171	.002		
	Penerapan Program E-Samsat	.215	.074	.281	2.900	.005	.459	2.179
	Kualitas Pelayanan Pajak	.317	.058	.533	5.510	<.001	.459	2.179

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Dari tabel 6 disimpulkan jika nilai VIF variabel Penerapan Program E-Samsat (X1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X2) $2,179 < 10$ dan nilai tolerance $0,459 > 0,1$. Artinya hasil tersebut dapat disimpulkan tidak terjadi Multikolinearitas.

RESEARCH ARTICLE

3) Uji heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah kondisi di mana terdapat ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan dalam model regresi. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dan residual absolut (mutlak) lebih > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas (Mardiatmoko, 2020)

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.620	.641		.013
	Penerapan Program E-Samsat	-.019	.045	-.062	.680
	Kualitas Pelayanan Pajak	-.001	.035	-.004	.980

a. Dependent Variable: Abs_RES

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk Variabel Penerapan Program E-Samsat (X1) adalah 0,680, dan untuk Kualitas Pelayanan Pajak (X2) adalah 0,980, yang keduanya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang mengalami homoskedastisitas, bukan heteroskedastisitas.

3.1.4 Regresi Linear Berganda

Penelitian ini memakai persamaan regresi linier berganda yang mana dikutip dari Ghozali (2016) dalam (Arfiyanti & Akbar, 2024). Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel serta menentukan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Model persamaan regresi linier yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	3.366	1.061		.002
	Penerapan Program E-Samsat	.215	.074	.281	.005
	Kualitas Pelayanan Pajak	.317	.058	.533	<.001

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas persamaan regresi penelitian ini adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 3,366 + 0,215 + 0,317$$

Nilai a sebesar 3,366 berperan sebagai konstanta, yang menggambarkan kondisi di mana Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor belum dipengaruhi oleh faktor lain, yakni Penerapan Program E-Samsat (X1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X2). Jika kedua variabel independen tidak ada, maka tingkat kepatuhan wajib pajak tidak mengalami perubahan.

- 1) B1 (koefisien regresi) X1 sebesar 0,215 menunjukkan bahwa Penerapan Program E-Samsat (X1) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Dengan kata lain, setiap peningkatan 1 satuan X1 akan meningkatkan Y sebesar 0,215.

RESEARCH ARTICLE

- 2) B2 (koefisien regresi) X2 sebesar 0,317 mengindikasikan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak (X2) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Artinya, setiap kenaikan 1 satuan X2 akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) sebesar 0,317.

3.1.5 Uji koefisien korelasi

Koefisien korelasi merupakan nilai yang menggambarkan tingkat kekuatan hubungan antara dua atau lebih variabel, sekaligus menunjukkan arah hubungan tersebut. Nilai koefisien ini berada dalam rentang +1 hingga -1 (Siregar, 2013).

Tabel 9. Hasil Uji Koefisiem Korelasi

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			
						F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.764 ^a	.583	.575	1.68441	.583	67.843	2	97	<.001

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Penerapan Program E-Samsat

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikansi < 0,001, yang menunjukkan adanya korelasi antara variabel. Nilai R = 0,764 mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara Penerapan Program E-Samsat (X1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y).

3.1.6 Uji Koefisien Determinasi

Ghozali (2016) menjelaskan dalam (Hidayat & Maulana, 2022) Koefisien Determinasi (R²) digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu model dapat menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen.

Tabel 10. Hasil Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.764 ^a	.583	.575	1.68441

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Penerapan Program E-Samsat

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai R Square (R²) dalam model summary adalah 0,583. Ini menunjukkan bahwa variabel independen, yaitu Penerapan Program E-Samsat (X1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X2), mampu menjelaskan 58,3% variasi pada variabel dependen, yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Sementara itu, 41,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model, seperti tingkat tarif pajak, perilaku wajib pajak, dan sanksi pajak kendaraan bermotor.

3.1.7 Uji hipotesis

1) Uji t (parsial)

Ghozali (2016) menjelaskan dalam (Hidayat & Maulana, 2022). Uji t digunakan untuk menilai sejauh mana suatu variabel independen secara individu memengaruhi variasi dalam variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$).

RESEARCH ARTICLE

Tabel 11. Uji T Parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.366	1.061		3.171	.002
	Penerapan Program E-Samsat	.215	.074	.281	2.900	.005
	Kualitas Pelayanan Pajak	.317	.058	.533	5.510	<.001

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Diketahui Diketahui bahwa distribusi $t = n-k-1$, di mana:

$$T = 100 - 2 - 1$$

$T = 97$. Yang mana jika dilihat dari T_{tabel} pada sampel (n) 97 adalah 1,985.

Variabel Penerapan Program E-Samsat (X_1) memiliki nilai Thitung sebesar 2,900, yang lebih besar dari T_{tabel} sebesar 1,985. Selain itu, nilai signifikansi X_1 sebesar 0,005, yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak, yang menunjukkan bahwa variabel Penerapan Program E-Samsat secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) memiliki nilai Thitung sebesar 5,510, yang lebih besar dari T_{tabel} sebesar 1,985. Selain itu, nilai signifikansi X_2 <0,001, yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima dan H_0 ditolak, sehingga variabel Kualitas Pelayanan Pajak secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

2) Uji F (simultan)

Uji F bertujuan untuk mengevaluasi apakah seluruh variabel yang digunakan dalam model secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian ini juga berfungsi untuk menilai kelayakan model. Suatu model dianggap layak jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05 (Siwi, 2020).

Tabel 12. Hasil Uji F (simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	384.977	2	192.489	67.843	<.001 ^b
	Residual	275.213	97	2.837		
	Total	660.190	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Penerapan Program E-Samsat

Diketahui Diketahui bahwa distribusi $f = n-k-1$, di mana:

$$F_{\text{tabel}} = (\text{jumlah variabel} - 1) : (n - k - 1)$$

$F_{\text{tabel}} = 2 : 97$. Yang mana jika dilihat dari R pada sampel (n) 97 adalah 3,09.

Berdasarkan tabel 12 diketahui nilai sig. <0,05 (<0,001<0,05) dan nilai Fhitung sebesar 67,843 > 3,09. Maka dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima dan H_0 ditolak, yang mana variabel Penerapan Program E-Samsat dan Kualitas Pelayanan Pajak secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

RESEARCH ARTICLE

3.2 Pembahasan

Hasil uji t menunjukkan bahwa penerapan Program E-Samsat memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Temuan ini sesuai dengan tujuan utama dari program E-Samsat, yaitu mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan Djumain (2020), penerapan E-Samsat bertujuan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor dengan menyediakan kemudahan pembayaran melalui berbagai kanal, seperti ATM, gerai modern, dan fintech. Hal ini juga mengurangi praktik percaloan dan meminimalkan risiko korupsi dalam penerimaan pajak, sekaligus meningkatkan kenyamanan wajib pajak. Selain itu, hasil penelitian ini mendukung temuan Oktavianingrum *et al.* (2021) yang mengungkapkan bahwa E-Samsat dapat mengurangi tunggakan pajak dan meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, serta mengatasi keterbatasan waktu dan efisiensi sistem pembayaran manual. Kualitas pelayanan pajak juga ditemukan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Layanan yang berkualitas dapat meningkatkan kenyamanan wajib pajak dan mendorong mereka untuk lebih patuh terhadap kewajiban perpajakan, sesuai dengan Hidayat dan Maulana (2022), yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas layanan ini dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia (SDM), regulasi perpajakan, dan sistem informasi perpajakan, yang semuanya harus memenuhi standar profesional, disiplin, dan transparansi (Hardiningsih & Yulianawati, 2011, dalam Susilawati & Nining, 2016).

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, penerapan Program E-Samsat dan kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Persamaan regresi yang diperoleh menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada penerapan Program E-Samsat dan kualitas pelayanan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak masing-masing sebesar 0,215 dan 0,317. Hasil uji F juga menunjukkan bahwa kedua variabel ini secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menegaskan pentingnya penerapan program E-Samsat yang didukung dengan pelayanan pajak yang berkualitas dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yang juga sejalan dengan temuan Arfiyanti & Akbar (2024) tentang pentingnya sosialisasi dan penerapan sistem perpajakan yang efisien. Dengan demikian, program E-Samsat dan kualitas pelayanan pajak merupakan faktor yang saling mendukung dalam mendorong kepatuhan pajak di Indonesia.

4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan Program E-Samsat dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Bandung II Soreang. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan Program E-Samsat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini disebabkan oleh pemanfaatan teknologi oleh wajib pajak, yang merasa dimudahkan dalam proses pembayaran pajak kendaraan melalui E-Samsat. Selain itu, kualitas pelayanan pajak juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, terbukti dengan adanya kemudahan seperti tidak perlu mengantre dalam pembayaran pajak, yang semakin memotivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Selanjutnya, penerapan Program E-Samsat dan kualitas pelayanan pajak secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini disebabkan oleh peralihan wajib pajak dari samsat konvensional ke E-Samsat, yang dilengkapi dengan kemudahan dalam memahami informasi terkait penggunaannya. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas yang disediakan oleh kantor Samsat, seperti proses pembayaran tanpa antrean, juga turut meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Semua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

5. Referensi

- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran statistika menggunakan software SPSS untuk uji validitas dan reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491-6504.
- Anita, D., & Maulani, N. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama Garut). *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, (3), 113-125.
- Arfiyanti, D. H., & Akbar, F. S. (2024). Pengaruh Program Pemutihan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(2), 1574-1590.
- Darma, B. (2021). *Statistika penelitian menggunakan SPSS (Uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, regresi linier berganda, uji t, uji F, R2)*. Guepedia.
- Djumain, D. (2020). *PENGARUH SAMSAT KELILING, E-SAMSAT SAKPOLE, DAN PENGESAHAN STNK ONLINE 5 TAHUNAN, TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kota Semarang 1)* (Doctoral dissertation, UniversitasMuhammadiyahSemarang).
- Feriyanto, O., & Sunandar, A. (2019). Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Samsat Rancaekek. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, (2), 287-292.
- Halim, A., Bawono, I. R., & Dara, A. (2014). Perpajakan: Konsep, aplikasi, contoh, dan studi kasus. *Jakarta: Salemba Empat*.
- Handayani, N., Izzatusholekha, I., & Kuncoro, H. F. (2022). Inovasi Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (Sambara) Dalam Pelaksanaan Smart Governance. *KAIS Kajian Ilmu Sosial*, 3(2), 49-57. <https://doi.org/10.24853/kais.3.2.49-57>.
- Herawati, L. N., & Hidayat, V. S. (2022). Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Kota Cimahi). *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)*, 10(1), 50-59. <https://doi.org/10.26740/jpak.v10n1.p50-59>.
- Hidayat, I., & Maulana, L. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Tangerang. *Bongaya Journal for Research in Accounting (BJRA)*, 5(1), 11–35. <https://doi.org/10.37888/bjra.v5i1.322>.
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS.
- Kurniawan, A., Purwanti, M., & Lidiawati, E. (2017). Pemahaman Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak. *STAR–Study Account. Research*, 17(1), 1-12.
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya uji asumsi klasik pada analisis regresi linier berganda. *Barekeng: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>.
- Mutiara Siwi, A., & Wahyono, D. (2020). *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan*

RESEARCH ARTICLE

(*Studi Empiris Di Kelurahan Giripurwo Kecamatan Wonogiri*) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

Oktavianingrum, D., Surya, R. T., & Apriliawati, Y. (2021). Pengaruh penerapan sistem informasi online e-samsat jabar terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Indonesian Accounting Research Journal*, 1(2), 244-252.

Pajak, P. W. Pemahaman Wajib Pajak, Keualitas Pelayanan, dan Kepatuhan Wajib Pajak. <https://doi.org/10.55916/jsar.v13i3.87>.

Siregar, S. (2014). Statistik parametrik untuk penelitian kuantitatif. *Jakarta: Bumi Aksara*, 537.

Tapun, L. A. T. (2024). PENGARUH PENERAPAN E-SAMSAT, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BATAM. *SCIENTIA JOURNAL: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 6(2). <https://doi.org/10.33884/scientiajournal.v6i2.8702>.

Wardani, S., Kurniawan, R., & Haryono, H. (2024). Teori atribusi: Memahami hubungan kualitas layanan, pemahaman perpajakan, implementasi sanksi dan kepatuhan pajak. *JRAP (Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan)*, 11(1), 183-197.

Yulianti, D. E., & Saepuloh, C. (2024). Pengaruh Sanksi Pajak Dan Insentif Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Wilayah Soreang. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, 1(7), 130-138. <https://doi.org/10.55916/frima.v1i7.526>.

Yusuf Amrozi, S. T., & MT, M. (2024). *E-GOVERNMENT DI ERA ARTIFICIAL INTELLIGENCE*. Prenada Media.