



## PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN PENERAPAN SISTEM E-SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BEKASI PADA KANTOR SAMSAT KOTA BEKASI

Handini Pratami Hadiano<sup>1</sup>, Wastam Wahyu Hidayat<sup>2</sup>, Endah Prawesti Ningrum<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

<sup>3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Email: [handini.pratami20@mhs.ubharajaya.ac.id](mailto:handini.pratami20@mhs.ubharajaya.ac.id)<sup>1</sup>

### Article History:

Received: 22-01-2024

Revised: 30-01-2024

Accepted: 06-02-2024

### Keywords:

Kesadaran Wajib Pajak,  
Kualitas  
Pelayanan  
Fiskus,  
Penerapan  
Sistem  
E-Samsat,  
Kepatuhan Wajib Pajak

**Abstract:** Kepatuhan Wajib Pajak adalah Ketika wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya untuk mendukung kemajuan negara yang diharapkan. Sistem perpajakan dianggap efektif jika mayoritas wajib pajak memenuhinya sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi penerimaan pajak negara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Sistem E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Bekasi Pada Kantor Samsat Kota Bekasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan menggunakan data primer yaitu berupa kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 300 sampel dengan metode pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Sistem E-Samsat secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Secara parsial variabel Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Sedangkan, variabel Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan Sistem E-Samsat berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

© 2024 SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah

## PENDAHULUAN

Pada tahun 2020 terjadi penurunan jumlah pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi sebesar 2,43%. Ini menandakan rendahnya kepatuhan wajib pajak ketika membayar pajak kendaraan motornya. Fenomena penurunan tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor terkait masalah kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan diantaranya, yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan penerapan sistem e-Samsat. Dalam hal memahami fungsi pajak dan wajib pajak benar-

benar melakukan kewajiban perpajakannya itu merupakan salah satu bukti dari kesadaran wajib pajak. Wajib pajak dapat dikatakan patuh apabila wajib pajak tersebut sudah memenuhi kewajiban perpajakannya. Karena adanya korelasi antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak, yang artinya dari kesadaran wajib pajak itu sendiri menimbulkan kepatuhan wajib pajak akan perpajakannya dan itu akan berdampak pada meningkatnya penerimaan pendapatan pajak kendaraan bermotor.

Selain kesadaran wajib pajak, adapun kualitas pelayanan fiskus yang tidak kalah pentingnya. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh para fiskus adalah salah satu faktor yang dapat meningkatkan minat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Artinya, bahwa para fiskus seharusnya melayani wajib pajak dengan jujur, profesional, dan bertanggung jawab sehingga wajib pajak merasa puas dan hal tersebut dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Tapi pada kenyataannya banyak dari wajib pajak yang mengeluh mengenai kualitas pelayanan di kantor Samsat Kota Bekasi seperti halnya antrian yang terlalu membludak, pelayanan yang berbelit-belit, menyita waktu, tidak responsive dan pegawai yang kurang andal.

Dari keluhan yang disampaikan para wajib pajak tersebut, pemerintah daerah membuat sebuah inovasi dengan menerapkan pelaksanaan sistem pajak yang mudah dan efisien mengikuti perkembangan zaman. Pemerintah menerapkan sistem yang dikenal sebagai e-Samsat, ini dibuat agar wajib pajak lebih mudah dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Namun, pelaksanaan program e-Samsat ini masih menghadapi hambatan seperti kurangnya pemahaman para wajib pajak dalam hal penggunaannya

## **LANDASAN TEORI**

### ***Theory of Planned Behavior***

*Theory of Planned Behavior* merupakan teori yang menjelaskan permasalahan apa yang membuat seseorang melakukan tindakan tertentu (Ajzen 1991). *Theory of Planned Behavior* digunakan untuk menggambarkan bagaimana perilaku wajib pajak terkait dengan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Normative beliefs, yaitu seseorang cenderung untuk bertindak sesuai dengan harapan normative orang lain dan merasa didorong untuk memenuhi harapan tersebut (Widiastini and Supadmi 2020).

Dewi (2022) menjelaskan bahwa adanya niat untuk berperilaku dapat menimbulkan perilaku yang ditampilkan oleh individu.

### **Teori Atribusi**

Teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan tentang bagaimana perilaku seseorang tersebut (Heider 1958).

Bhagaskara (2023) menyatakan bahwa teori atribusi ini membahas bagaimana keputusan dibuat mengenai individu, proses atribusi yang terjadi Ketika kita menafsirkan dan menjelaskan sikap seseorang, serta upaya untuk memahami alasan dibalik perilaku mereka. Kita harus mengidentifikasi apakah perilaku tersebut terjadi secara internal atau eksternal (Bhagaskara, Pramukty, and Yulaeli 2023).

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Adi Hartopo (2020) kesadaran wajib pajak merujuk pada kondisi dimana seseorang memiliki pengetahuan, pemahaman, dan ketaatan untuk membayar serta melaporkan semua penghasilannya sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku. Ini mencakup tidak menyembunyikan informasi apapun, serta memenuhi hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Dengan kesadaran yang tinggi maka Tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya meningkat (Masur and Rahayu 2020).

Menurut Hidayat (2022) terdapat indikator untuk mengukur kesadaran wajib pajak yaitu: 1) Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan daerah; 2) Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; 3) Memahami pajak bentuk pengabdian masyarakat kepada negara; 4) Mengetahui adanya undang-undang yang mengatur ketentuan pajak kendaraan bermotor.

### **Kualitas Pelayanan Fiskus**

Menurut Hormati (2021) pelayanan yang berkualitas dapat dijelaskan sebagai pelayanan yang mampu menciptakan kepuasan bagi konsumen, selalu memenuhi standar harapan layanan, dan harus selalu dilaksanakan sesuai dengan kewajiban yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan yang baik, dapat memberikan informasi yang jelas dan tidak mempersulit proses pembayaran pajak (Dewi, Putra, and Dicriyani 2022).

Menurut Malau (2021) dan Wardani (2023) terdapat indikator untuk mengukur kualitas pelayanan fiskus yaitu: 1) Kemampuan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada wajib pajak; 2) Sarana dan prasarana yang baik; 3) Respon petugas selama pelayanan; 4) Profesionalisme petugas pelayanan.

### **Penerapan Sistem E-Samsat**

Menurut Anggita (2023) E-Samsat adalah layanan yang ditawarkan oleh kantor samsat untuk memungkinkan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor melalui metode pembayaran yang dapat dilakukan melalui e-banking atau ATM bank yang sudah ditentukan. Ada kemungkinan bahwa inovasi terbaru ini akan membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Bhagaskara, Pramukty, and Yulaeli 2023).

Menurut Savitri (2022) terdapat indikator yang digunakan untuk mengukur penerapan e-Samsat ini yaitu: 1) Kecepatan, keefisienan, dan keefektifan aplikasi; 2) Kemudahan aplikasi; 3) Minimalisasi pungli.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Bhagaskara (2023) kepatuhan wajib pajak merujuk pada situasi Dimana wajib pajak memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa adanya pemeriksaan, investigasi menyeluruh, peringatan, ancaman, atau penerapan sanksi hukum administratif.

Menurut Savitri (2022) terdapat indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak yaitu: 1) Patuh persyaratan; 2) Wajib pajak tidak memiliki tunggakan pajak; 3) Patuh pada prosedur pembayaran pajak; 4) Patuh kewajiban; 5) Ketepatan waktu dalam membayar; 6) Pemahaman sanksi pajak; 7) Pendistribusian pajak.

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Menurut Trisliatanto (2020) desain penelitian adalah suatu rencana metode pelaksanaan penelitian. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kausalitas yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Adapun pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis statistik deskriptif. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan langsung dari pengisian kuesioner.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Kota Bekasi yang beralamat di Jl. Ir. H. Juanda No. 302, RT.001/RW.021, Margahayu, Kec. Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat 17111. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2023 – November 2023.

## Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2021) populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar pada Kantor Samsat Kota Bekasi. Jumlah populasi wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi pada tahun 2022 yang terdaftar diperkirakan sebanyak 1.502.136 wajib pajak.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik (Sugiyono 2021). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 300 wajib pajak orang pribadi kendaraan bermotor roda dua yang berada di Kantor Samsat Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* sebagai teknik pengambilan sampel. *Accidental sampling* merupakan metode pemilihan sampel berdasarkan kebetulan saja, yang artinya siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

## Jenis dan Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu metode untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian (Sugiyono 2021). Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Pengukuran variabel-variabel diatas dilakukan dengan menggunakan skala likert yang berisikan tingkat jawaban mulai dari 1-4 yang ditunjukkan pada tabel berikut.

**Tabel 1. Skala Likert**

Simbol	Jawaban Responden	Skor Jawaban
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
S	Setuju	3
SS	Sangat Setuju	4

## Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis univariat dan bivariat.

### a. Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk memberikan penjelasan atau gambaran tentang sifat masing-masing variabel yang diteliti.

### b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah pemeriksaan dua variabel dengan tujuan menentukan bagaimana keduanya berinteraksi satu sama lain. Variabel yang digunakan dalam analisis bivariat yaitu variabel bebas (minimal 1 variabel) dan 1 variabel terikat. Teknik yang digunakan dengan uji parsial (uji t), yaitu untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dan penerapan sistem e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, uji simultan (uji F) juga dilakukan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sistem e-Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor roda dua yang terdaftar di Kantor Samsat Kota Bekasi. Gambaran karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	158	53%
Perempuan	142	47%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data primer diolah (2023)*

Hasil penelitian terkait responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 158 orang atau dengan persentase 53%.

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Persentase
<20 Tahun	15	5%
21-25 Tahun	81	27%
>25 Tahun	204	68%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data primer diolah (2023)*

Hasil penelitian terkait responden berdasarkan usia pada tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia >25 tahun dengan jumlah 204 orang atau dengan persentase 68%.

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SD	7	2%
SMP	5	2%
SMA/SMK	165	55%
Diploma	15	5%
S1	107	36%
S2	0	0
S3	1	0%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data primer diolah (2023)*

Hasil penelitian terkait responden berdasarkan pendidikan terakhir pada tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK dengan jumlah 165 orang atau dengan persentase 55%.

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Karyawan	128	43%
Pegawai Negeri Sipil	7	2%
Ibu Rumah Tangga	32	11%
Mahasiswa/i	55	18%
Pegawai BUMN	38	13%
Lainnya	40	13%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer diolah (2023)

Hasil penelitian terkait responden berdasarkan jenis pekerjaan pada tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai karyawan dengan jumlah 128 orang atau dengan persentase 43%.

**Tabel 6. Analisis Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran Wajib Pajak	300	5	16	12,92	1,713
Kualitas Pelayanan Fiskus	300	4	16	11,75	2,698
Penerapan Sistem E-Samsat	300	3	12	9,23	2,172
Kepatuhan Wajib Pajak	300	7	28	23,08	2,703
Valid N (listwise)	300				

Sumber: IBM SPSS Statistik 25 (data diolah)

Tabel diatas menunjukkan nilai minimum, maximum, mean, dan standar deviasi. Nilai- nilai tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian statistik deskriptif terhadap kesadaran wajib pajak terdiri dari 300 responden dengan nilai minimal 5 dan nilai maksimal sebesar 16. Adapun nilai rata-rata variabel (mean) ini sebesar 12,92 dengan standar deviasi sebesar 1,713.
2. Hasil pengujian statistik deskriptif terhadap kualitas pelayanan fiskus terdiri dari 300 responden dengan nilai minimal 4 dan nilai maksimal sebesar 16. Adapun nilai rata-rata variabel (mean) ini sebesar 11,75 dengan standar deviasi sebesar 2,698.
3. Hasil pengujian statistik deskriptif terhadap penerapan sistem e-Samsat terdiri dari 300 responden dengan nilai minimal 3 dan nilai maksimal sebesar 12. Adapun nilai rata-rata variabel (mean) ini sebesar 9,23 dengan standar deviasi sebesar 2,172.
4. Hasil pengujian statistik deskriptif terhadap kesadaran wajib pajak terdiri dari 300 responden dengan nilai minimal 7 dan nilai maksimal sebesar 28. Adapun nilai rata-rata variabel (mean) ini sebesar 23,08 dengan standar deviasi sebesar 2,703.

**Tabel 7. Uji t**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.839	1.176		13.473	.000
	Kesadaran Wajib Pajak	-.034	.076	-.021	-.443	.658
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.313	.054	.312	5.814	.000
	Penerapan Sistem E-Samsat	.434	0.67	.349	6.511	.000

Sumber: IBM SPSS Statistik 25 (data diolah)

Berdasarkan hasil pada tabel di atas tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut, yaitu:

1. Hasil pengujian variabel Kesadaran Wajib Pajak diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,658 > 0,05$  atau nilai signifikansi lebih besar dari  $0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak (X1) tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).
2. Hasil pengujian variabel Kualitas Pelayanan Fiskus diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  atau nilai signifikansi lebih kecil dari  $0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).
3. Hasil pengujian Penerapan Sistem e-Samsat diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  atau nilai signifikansi lebih kecil dari  $0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Penerapan Sistem e-Samsat berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

**Tabel 8. Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum Square	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	687.084	3	229.028	45.260	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1497.833	296	5.060		
	Total	2184.917	299			

Sumber: IBM SPSS Statistik 25 (data diolah)

Berdasarkan hasil pada tabel di atas tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut, yaitu:

1. Hasil pengujian secara simultan diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  atau nilai signifikansi lebih kecil dari  $0,05$ . Artinya, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Sistem e-Samsat berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

**Tabel 9. Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R. Square	Std. Error of the Estimate
1	.561 <sup>a</sup>	.314	.308	2.249

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diatas menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square yang dihasilkan sebesar  $0,308$  atau  $30,8\%$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel independen

(Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Sistem e-Samsat sebesar 30,8%. Sedangkan sebesar 69,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar dari penelitian ini.

## **Pembahasan**

### **1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bermotor**

Hasil pengujian variabel Kesadaran Wajib Pajak diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,658 > 0,05$  atau nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak (X1) tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Ada beberapa hal yang menyebabkan rendahnya kesadaran wajib pajak seperti kurangnya pemahaman tentang perpajakan, adanya persepsi wajib pajak merasa bahwa ketidakadilan akan sistem perpajakan, dan wajib pajak berada pada situasi ekonomi yang sulit.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputri (2020), Hormati (2021), dan Dewi (2022) yang memaparkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bermotor**

Hasil pengujian variabel Kualitas Pelayanan Fiskus diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Artinya bahwa setiap wajib pajak akan memiliki kesan positif ketika membayar pajak kendaraan mereka karena kualitas yang fiskus berikan sangat membantu para wajib pajak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ketika layanan yang diberikan oleh fiskus menjadi lebih baik, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan akan meningkat.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Masur (2020), Hormati (2021), dan Ridhawati (2022) yang memaparkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### **3. Pengaruh Penerapan Sistem e-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bermotor**

Hasil pengujian Penerapan Sistem e-Samsat diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Penerapan Sistem e-Samsat berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Artinya, wajib pajak menerima layanan yang baik, mudah, aman, dan nyaman data membayar pajak kendaraannya melalui program e-Samsat. Karna dalam penggunaan e-Samsat ini sangat memudahkan para wajib pajak kendaraan bermotor untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Manfaat kemudahan ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga wajib pajak lebih patuh dalam membayar kewajiban pajak mereka.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Harjadi (2022), Susanty (2023), dan Bhagaskara (2023) yang memaparkan bahwa penerapan sisten e-Samsat (X3) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

### **4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Sistem e-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bemotor**

Hasil pengujian secara simultan diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Artinya, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Sistem e-Samsat berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

## KESIMPULAN

1. Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Kota Bekasi
2. Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bemotor pada Kantor Samsat Kota Bekasi
3. Penerapan Sistem e-Samsat berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bemotor pada Kantor Samsat Kota Bekasi
4. Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Sistem e-Samsat secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Kota Bekasi

## SARAN

1. Bagi Kantor Samsat, disarankan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak, seperti dengan mengirimkan surat teguran melalui email kepada wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban mereka
2. Bagi wajib pajak, sebaiknya lebih memperhatikan kepatuhan pajak sebagai kontribusi untuk mendukung pembangunan fasilitas daerah yang lebih baik. Kepatuhan ini dapat memberikan dampak positif yang langsung dirasakan oleh masyarakat setempat.

## DAFTAR REFERENSI

- [1] Adi Hartopo, Endang Masitoh, and Purnama Siddi. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kesadaran Pajak, Pemeriksaan Pajak, Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kecamatan Delanggu." *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen* 16, no. 2: 50–56. <https://doi.org/10.31599/jiam.v16i2.394>.
- [2] Ajzen. 1991. "Theory of Planned Behavior."
- [3] Anggita, Puspa, Amor Marundha, and Uswatun Khasanah. 2023. "Pengaruh Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Perpajakan Dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor." *Mufakat: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* 2, no. 3: 1–16. <http://jurnal.anfa.co.id/index.php/mufakat>.
- [4] Bhagaskara, Kukuh, Rachmat Pramukty, and Tri Yulaeli. 2023. "Pengaruh Tingkat Pendapatan , Kesadaran Wajib Pajak Dan Penerapan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua ( Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kota Bekasi )." *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 2, no. 1: 74–88. <https://doi.org/https://doi.org/10.58192/profit.v2i1.449>.
- [5] Dewi, Dewa Ayu Rindya Kartika, I Gede Cahyadi Putra, and Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani. 2022. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, Biaya Kepatuhan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Klungkung." *Jurnal Kharisma* 4, no. 2: 371–86. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/kharisma/article/view/4887>.
- [6] Harjadi, Dikdik. 2022. "Peranan Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua." *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif* 7, no. 2: 10–23. <https://doi.org/10.36805/manajemen.v7i2.2280>.
- [7] Heider, Fritz. 1958. "Teori Atribusi."
- [8] Hidayat, Rachmat, and Suci Rahma Wati. 2022. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak

- Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kota Bandung.” *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi* 6, no. 4: 4009–20. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i4.1068>.
- [9] Hormati, Christian Eman, Cecilia Kewo, and Nikolas F Wuryaningrat. 2021. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Kota Tomohon.” *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)* 2, no. 1: 98–104. <https://doi.org/10.53682/jaim.v2i1.532>.
- [10] Malau, Yois Nelsari, Theresia Lumban Gaol, Ehtri Novelia Giawa, and Chesya Juwita. 2021. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pengetahuan Pajak , Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Medan.” *Journal of Economics and Business* 5, no. 2: 551–57. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v5i2.414>.
- [11] Masur, Gregoriana Chinantia, and Yuliasuti Rahayu. 2020. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.” *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* 9, no. 3: 1–17. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/download/2824/2834>.
- [12] Ridhawati, Rakhmi, Dewi Lesmanawati, and Annisa Pratiwi Lufty. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Uppd Banjarmasin 1.” *Dinamika Ekonomi - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 15, no. 1: 37–48. <https://doi.org/10.53651/jdeb.v15i1.363>.
- [13] Saputri, Dwi Anggraeni, and Nur Anisa. 2020. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Bandar Lampung.” *Jurnal Manajemen Bisnis Syariah* 2, no. 1: 59–70. <https://doi.org/https://doi.org/10.24090/mabsya.v2i1.3772>.
- [14] Savitri, Fania Mutiara, Setyo Budi Hartono, Ariana Suryorini, and Nila Nafisatulizza Alfirdaus. 2022. “PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI SAKPOLE DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR KOTA SEMARANG)” 1, no. 8: 811–24. <https://doi.org/https://issn.lipi.go.id/terbit/detail/20220216302112053>.
- [15] Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Edited by Sutopo. 2nd ed.
- [16] Susanty, Rini, Vinny Stephanie Hidayat, Fakultas Bisnis-program Studi, and Akuntansi-universitas Kristen Maranatha. 2023. “Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Kota Bandung).” *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Ekonomi* 9, no. 1: 3376–87. <https://doi.org/https://doi.org/10.33197/jabe.vol9.iss1.2023.1495>.
- [17] Trisliatanto, Dimas Agung. 2020. *Metodologi Penelitian*. Edited by Giovanni. 1st ed.
- [18] Wardani, Dewi Kusuma, and Tri Wulandari. 2023. “Kepatuhan Wajib Pajak, Kendaraan Bermotor Di Cilacap: Dampak Aplikasi SAKPOLE, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan” IX, no. 1: 135–50. <https://doi.org/https://doi.org/10.24252/jiap.v9i1.34379>.
- [19] Widiastini, Ni Putu Atik, and Ni Luh Supadmi. 2020. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan Dan Sosialisasi Pada Kepatuhan Wajib Pajak

Kendaraan Bermotor.” *E-Jurnal Akuntansi* 30, no. 7: 1645.  
<https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i07.p03>.