

PENGARUH PENERAPAN SAMSAT KELILING, SAMSAT DRIVE THRU, DAN e-SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA MATARAM

Andrian Pratama¹, Nurabiah²

¹Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram

¹email: andrianpratama287@gmail.com

²Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram

²email: nurabiah@unram.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of mobile samsat, drive thru samsat, and e-samsat on motor vehicle taxpayer compliance in Mataram City. This study uses an associative quantitative approach. The sample withdrawal in this study used purposive sampling. Based on the Slovin formula, the minimum sample processed in this study was 100 taxpayers registered at the joint service office of Samsat in Mataram City. Data was obtained by distributing questionnaires via Google Forms. The data was processed using SmartPLS 4.0. The results showed that the mobile samsat variable had a positive and significant effect on the compliance of motor vehicle taxpayers in Mataram City. Furthermore, the drive thru samsat variable does not affect motor vehicle taxpayers compliance in Mataram City. Then, the e-samsat variable does not affect the compliance of motor vehicle taxpayers in Mataram City. The results of this study can provide implications in understanding the effectiveness of each service because this study identifies which services are most effective in increasing taxpayer compliance.

Keywords: Mobile Samsat, Drive Thru Samsat, e-Samsat, Taxpayer Compliance

I. PENDAHULUAN

Pada era sekarang ini, pemerintah berlomba-lomba melakukan pembangunan untuk mewujudkan Negara Indonesia sebagai negara maju. Pada tahun 2045 Indonesia diharapkan akan menjadi negara maju tepat pada satu abad setelah merdeka dan akan masuk dalam 5 negara besar ekonomi dunia (CNBC Indonesia, 2019). Untuk mendukung hal ini maka diperlukan pemasukan negara yang besar, salah satunya yaitu berasal dari sektor pajak. Pajak adalah sumber penerimaan negara terbesar, terutama dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Sebagian besar APBN di Indonesia berasal dari penerimaan pajak. Hal tersebut bisa diamati pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2023 dengan pendapatan Negara di Indonesia sebesar Rp. 2.463,0 triliun, dan penerimaan pajak sebesar Rp. 2.021,2 triliun (Tim Kementerian Keuangan, 2023). Selain pajak pusat yang hasil perolehan pajaknya digunakan untuk APBN, terdapat pajak daerah yang dikelola oleh pemerintah daerah baik pemerintah provinsi maupun pemerintah kabupaten/kota yang hasil perolehan pajaknya digunakan untuk keperluan daerah.

Salah satu jenis pajak daerah yang memberikan kontribusi yang sangat tinggi pada penerimaan daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor termasuk ke dalam jenis pajak provinsi yang merupakan bagian dari Pajak Daerah. Kemampuan masyarakat dalam membeli kendaraan bermotor yang cukup tinggi dilatarbelakangi oleh persyaratan yang sangat mudah serta penawaran dari dealer yang memberikan cicilan bunga yang ringan. Fenomena sosial ini diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pendapatan yang bersumber dari pajak kendaraan bermotor yang sejalan dengan meningkatnya jumlah pembelian kendaraan bermotor. Selain itu, kendaraan bermotor sudah menjadi kebutuhan mutlak bagi manusia, karena merupakan alat transportasi yang bisa mempercepat pergerakan dan mendorong kemajuan perekonomian

masyarakat. Meningkatnya jumlah kendaraan saat ini, akan berpengaruh pada potensi pendapatan daerah yang dapat digali melalui penerimaan pajak kendaraan bermotor (Aji et al., 2021).

Tabel 1. Data Rekap Penerimaan PKB Terdaftar Tahun 2019-2023

Tahun	Target	Realisasi	Persentase Kepatuhan (%)
2019	Rp.407.690.000.000	Rp.437.162.593.976	107,23%
2020	Rp.415.000.000.000	Rp.431.770.395.544	104,04%
2021	Rp.513.156.000.000	Rp.462.267.574.746	90,08%
2022	Rp.494.500.000.000	Rp.512.761.925.916	103,69%
2023	Rp.540.218.000.000	Rp.540.269.304.847	100,009%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat, 2023

Pada tabel 1.1 di atas menggambarkan bahwa realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dari tahun 2019-2023 di Bapenda Nusa Tenggara Barat mengalami ketidakstabilan dalam setiap tahunnya. Hal tersebut dapat dilihat dengan terjadinya penurunan dan kenaikan dalam rekap penerimaan PKB. Pada tahun 2019 sampai tahun 2021 persentase pencapaian menurun yang sebelumnya 107,23% menjadi 90,08%. Penurunan sebesar 90,08% pada tahun 2021 disebabkan oleh target pkb yang tidak terealisasi sepenuhnya. Lalu, pada tahun 2022 terjadi kenaikan persentase pencapaian sebesar 13,61% yang sebelumnya 90,08% di tahun 2021 menjadi 103,69%. Pada tahun 2023 persentase pencapaian mengalami penurunan lagi menjadi 100,009% yang sebelumnya naik sebesar 103,69% di tahun 2022 dengan realisasi penerimaan PKB di dua tahun tersebut mengalami kenaikan dibandingkan pada tahun 2021, tahun 2020, dan tahun 2019.

Berdasarkan fenomena diatas, banyak masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor mengalami ketidakpatuhan. Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Menurut Wardani & Rumiya (2017) kepatuhan wajib pajak yaitu wajib pajak memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, membayar pajaknya tepat pada waktunya, wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayar pajaknya, dan wajib pajak mengetahui jatuh tempo pembayaran. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka akan semakin meningkat penerimaan pajak. Sehingga, perlu adanya faktor-faktor untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor, kantor pelayanan bersama Samsat Kota Mataram melakukan pembenahan, agar pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajiban dalam membayar pajak. Hal ini mendorong kantor samsat membuat inovasi untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak. Adapun inovasi yang diberikan berupa alternatif layanan yang memudahkan wajib pajak untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor tanpa harus datang ke kantor samsat seperti samsat keliling, samsat *drive thru*, dan e-samsat.

Inovasi layanan ini merupakan bentuk kepedulian dari Polri dan Jasa Raharja guna membantu masyarakat yang tidak mempunyai waktu luang di pagi atau siang hari, dan masih bisa mengurus perpanjangan saat malam hari. Hadirnya layanan ini menjadikan wajib pajak tidak ada alasan lagi untuk tidak memperpanjang pajak kendaraan bermotor. Sehingga peningkatan pelayanan ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa samsat keliling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut Mutia & Hamta (2020); Megayani

& Noviani (2021); Abdi & Faisol (2023); dan Verawati Febriani Sasmita (2023) menyatakan bahwa samsat keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Irkham & Indriasih (2021) menyatakan bahwa samsat keliling tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Tidak hanya samsat keliling, samsat *drive thru* juga memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut Mutia & Hamta (2020); Handayani & Sitorus (2018); Nizarulloh & Biduri (2021); Wardani & Rumiya (2017); Hasan & Rifani (2022); Saputri & Anisa (2020); dan Arizona et al. (2023) menyatakan bahwa samsat *drive thru* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Puteri et al. (2019); Adyazmara & Fahria (2022); dan Nastiti et al. (2022) menyatakan bahwa samsat *drive thru* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Tidak hanya samsat keliling, samsat *drive thru*, e-samsat juga memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut Abdi & Faisol (2023); Megayani & Noviani (2021); Bhagaskara et al. (2023); Surya Adnyani & Wahyu Purna Anggara (2023) dan Nurfadillah & Mulyati (2023) menyatakan bahwa e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun berbeda dengan penelitian Setiadi et al. (2023); Irkham & Indriasih (2021); dan Febriansyah & Wahyuni (2023) mereka menyatakan bahwa e-samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Oleh karena itu, karena adanya inkonsistensi dari penelitian terdahulu maka peneliti menguji kembali atas ketiga variabel tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan samsat keliling, samsat *drive thru*, dan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Mataram. Sehingga, ketiga variabel tersebut dapat diyakini memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* merupakan teori yang relevan terhadap variabel-variabel yang peneliti gunakan dimana teori tersebut dikembangkan oleh Ajzen (1991) karena membahas tingkah laku individu yang akan dipengaruhi oleh adanya keinginan yang ada dari tingkah laku tertentu. Teori ini memaparkan bahwa sikap individu dalam melakukan sebuah perilaku dalam hal ini kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu, sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku yang dapat meningkatkan niat membayar pajak sehingga dapat mendorong kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Penerapan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Samsat keliling merupakan sebuah layanan yang diadakan oleh pemerintah untuk dapat menjangkau daerah terpencil dengan beberapa layanan seperti pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dengan tujuan agar memudahkan masyarakat dalam melakukan kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, samsat keliling dapat diklasifikasikan ke dalam faktor *perceived behavior control* dan *attitude* karena berkaitan dengan persepsi wajib pajak terhadap kemudahan atau kesulitan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Layanan samsat keliling yang mudah dijangkau, cepat, dan tidak memerlukan proses yang rumit akan meningkatkan persepsi bahwa membayar pajak adalah hal yang mudah dilakukan, sehingga mendorong niat dan perilaku aktual untuk patuh. Jika samsat keliling dianggap memberikan kemudahan, efisiensi waktu, dan kenyamanan dalam proses pembayaran pajak, maka wajib pajak akan memiliki sikap positif terhadap perilaku membayar pajak secara tepat waktu. Sehingga, semakin mudah dan nyaman

layanan samsat keliling maka niat dan kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Pengaruh samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor didukung oleh penelitian Mutia & Hamta (2020); Megayani & Noviani (2021); Abdi & Faisol (2023); dan Sasmita & Sa'adah (2023). H₁: Penerapan samsat keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Penerapan Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Samsat *Drive Thru* merupakan layanan pembayaran pajak tahunan kendaraan tanpa harus turun dari kendaraan, baik mobil atau motor. Selain itu, samsat *drive thru* juga melayani pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tahunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLL). Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, samsat *drive thru* juga dapat diklasifikasikan ke dalam faktor *perceived behavior control* dan *attitude* karena berkaitan dengan persepsi wajib pajak terhadap kemudahan atau kesulitan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dari segi *perceived behavior control*, layanan samsat *drive thru* yang mudah diakses, tidak menyita waktu, dan minim prosedur membuat wajib pajak merasa memiliki kontrol yang tinggi dalam melakukan kewajiban perpajakan mereka. Selain itu, dari segi *attitude* keberadaan layanan ini dapat membentuk sikap positif wajib pajak karena wajib pajak menilai bahwa membayar pajak tidak lagi merepotkan. Proses pembayaran yang dilakukan tanpa harus turun dari kendaraan, serta waktu tunggu yang lebih singkat, menjadikan pengalaman membayar pajak terasa lebih nyaman dan mudah. Pengaruh samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak didukung oleh penelitian Mutia & Hamta (2020); Handayani & Sitorus (2018); Wardani & Rumiya (2017); Nizarulloh & Biduri (2021); Hasan & Rifani (2022); Saputri & Anisa (2020); dan Arizona et al. (2023).

H₂: Penerapan samsat *drive thru* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Penerapan e-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

E-Samsat merupakan alternatif layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara elektronik melalui *Channel Bank* (ATM, *Mobile Banking* dan *Internet Banking*). Tujuan diterapkannya inovasi tersebut yaitu untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor karena dengan adanya e-samsat ini mereka dapat melakukan pembayaran pajak kapan pun dan dimana pun. Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, e-samsat juga dapat diklasifikasikan ke dalam faktor *perceived behavior control* dan *attitude* karena berkaitan dengan persepsi wajib pajak terhadap kemudahan atau kesulitan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dari aspek *perceived behavior control*, e-samsat meningkatkan persepsi bahwa wajib pajak memiliki kendali lebih besar dalam membayar pajak karena mereka dapat mengakses layanan ini kapan saja dan dimana saja. Ketika seseorang merasa mudah dan mampu untuk membayar pajak melalui e-samsat, maka ia akan lebih terdorong untuk melakukannya secara sukarela dan tepat waktu. Kemudian, dari aspek *attitude*, e-samsat memungkinkan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor tanpa perlu datang langsung ke kantor Samsat. Kemudahan ini menciptakan persepsi positif terhadap proses pembayaran pajak, karena dianggap lebih praktis, hemat waktu, dan efisien. Sikap positif terhadap kemudahan membayar pajak ini akan mempengaruhi peningkatan niat wajib pajak untuk patuh. Pengaruh e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak juga didukung oleh penelitian Abdi & Faisol (2023); Megayani & Noviani (2021); Bhagaskara et al. (2023); Surya Adnyani & Wahyu Purna Anggara (2023); dan Nurfadillah & Mulyati (2023).

H₃: Penerapan e-samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif (Hafizurrahman et al., 2024; Intan Berlianawati et al., 2024; Marwati et al., 2023; Nurabiah et al., 2024; Tatian et al., 2024). Populasi di dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di kantor pelayanan bersama Samsat kota Mataram tahun 2023 sebanyak 207.855 wajib pajak. Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria wajib pajak kendaraan bermotor yang masih aktif serta wajib pajak yang menggunakan layanan samsat keliling, samsat *drive thru*, dan e-samsat. Berdasarkan rumus *Slovin* maka sampel minimum yang diolah dalam penelitian ini adalah 100 orang wajib pajak yang terdaftar di kantor pelayanan bersama Samsat kota Mataram. Kemudian, jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner melalui *Google Forms*. Pengolahan data menggunakan *SmartPLS 4.0*.

Tabel 2. Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Skala	Rujukan
1.	Samsat Keliling (X ₁)	a. Pendataan terkontrol (X1.1) b. Kemudahan pembayaran (X1.2) c. Minat wajib pajak (X1.3) d. Menghemat waktu (X1.4) e. Kualitas pelayanan (X1.5) f. Lokasi (X1.6)	Likert	Lasary (2018)
2.	Samsat Drive Thru (X ₂)	a. Dapat lebih terkontrol (X2.1) b. Kemudahan membayar pajak (X2.2) c. Minat wajib pajak (X2.3) d. Menghemat waktu (X2.4) e. Kualitas pelayanan (X2.5) f. Letak wilayah (X2.6)	Likert	Wardani dan Rumiyaun (2017)
3.	E-Samsat (X ₃)	a. Cepat (X3.1) b. Efektif (X3.2) c. Efisien (X3.3) d. Mudah (X3.4) e. Aman (X3.5)	Likert	Wardani, D. K. (2020)
4.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	a. Wajib pajak memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Y1.1) b. Wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak (Y1.2) c. Wajib pajak membayar pajak tepat waktu (Y1.3) d. Wajib pajak memenuhi	Likert	Wardani dan Rumiyaun (2017)

- persyaratan dalam
membayarkan pajaknya
(Y1.4)
- e. Wajib pajak dapat
mengetahui jatuh tempo
pembayaran pajaknya (Y1.5)
- f. Wajib pajak tidak pernah
melanggar ketentuan
peraturan (Y1.6)

Sumber: Data olahan, 2024

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Sebanyak 100 kuesioner yang berhasil disebar terdapat jumlah pengembalian sejumlah 100 kuesioner dan memenuhi kriteria sehingga *response rate* sebesar 100%. Adapun karakteristik responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Gambaran Umum Responden

Deskripsi	Total	Presentase
Jenis Kelamin		
- Laki-laki	34	34%
- Perempuan	66	66%
Usia		
- 20 – 30 tahun	90	90%
- 31 – 40 tahun	4	4%
- 41 – 50 tahun	1	1%
- > 50 tahun	5	5%
Pendidikan Terakhir		
- SD	1	1%
- SMP/MTS	1	1%
- SMA/SMK/MAS	49	49%
- D1/D2/D3	6	6%
- S1/S2/S3	41	41%
- Lainnya	2	2%
Jumlah Kendaraan		
- 1	83	83%
- 2	9	9%
- >2	8	8%
Jenis Kendaraan		
- Roda 2	99	99%
- Roda 4	7	7%

Sumber: Data penelitian, 2024

Berdasarkan data responden pada tabel 3 di atas bahwa responden berjenis kelamin perempuan jauh lebih banyak berpartisipasi dalam pengisian kuesioner yaitu sebanyak 66 orang dengan persentase 66% sedangkan laki-laki sebanyak 34 orang dengan persentase 34%. Hal ini menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan lebih patuh dalam membayar pajak dibandingkan laki-laki karena perempuan sering kali lebih cepat beradaptasi dengan inovasi

layanan yang memberikan fleksibilitas dan juga perempuan lebih menekankan kemudahan penggunaan teknologi daripada laki-laki yang lebih cenderung menghabiskan banyak usaha dalam menggunakan teknologi. Kemudian, responden yang paling banyak mengisi kuesioner yang disebarkan berada pada rentang usia yang sangat signifikan yaitu 20-30 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa pada rentang usia tersebut wajib pajak berada dalam kategori usia produktif dalam tingkatan kepatuhan membayar pajak karena semakin matang usia wajib pajak, maka akan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak. Selanjutnya, pendidikan terakhir responden berada di jenjang SMA/SMK/MAS dengan persentase 49% dan S1/S2/S3 dengan persentase 41%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan wajib pajak maka semakin baik tingkat kepatuhan wajib pajak nya karena dalam jenjang pendidikan tersebut wajib pajak sudah mendapatkan atau mengetahui mengenai perpajakan khususnya Pajak Kendaraan Bermotor. Latar belakang pendidikan yang berbeda tersebut menjadikan tingkat pemahaman dan pengetahuan antara wajib pajak yang satu dengan yang lainnya berbeda. Untuk jumlah kendaraan yang dimiliki responden yaitu lebih banyak memiliki satu kendaraan bermotor dengan persentase 83% dan untuk jenis kendaraan yang dimiliki oleh wajib pajak yaitu lebih dominan kendaraan bermotor roda 2 dengan persentase 99%. Hal ini menunjukkan bahwa kendaraan bermotor roda 2 merupakan kendaraan yang paling banyak dimiliki dan digunakan untuk kebutuhan sehari-hari bagi wajib pajak yang ada di Kota Mataram.

Analisis Data

a. Statistik Deskriptif

Tabel 4. Statistik Deskriptif

Variabel	Mean	Std. Deviasi	Kategori
Samsat Keliling	4.26	0.781	Sangat setuju
Samsat Drive Thru	4.15	0.813	Setuju
E-samsat	4.27	0.763	Sangat Setuju
Kepatuhan Wajib Pajak	3.35	0.843	Netral

Sumber: Data olahan, 2024

Catatan:

- Interval = (Nilai tertinggi – Nilai terendah) / Jumlah nilai interval = $(5-1) / 5 = 0.8$
- Kriteria rata-rata jawaban responden, 1.00-1.79: sangat tidak setuju; 1.80-2.59: tidak setuju; 2.60-3.39: Netral; 3.40-4.19: setuju; 4.20-5.00: sangat setuju.

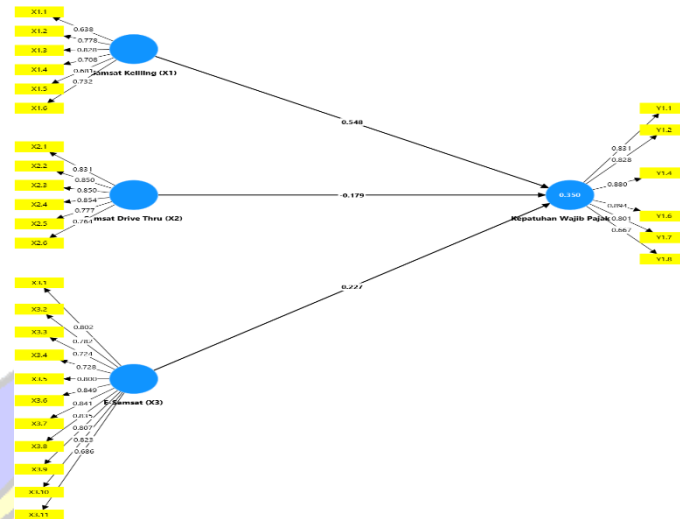
Berdasarkan tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa hasil analisis statistik deskriptif variabel Samsat Keliling (X1) mempunyai nilai rata-rata sebesar 4.26 yang dimana hal tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor sangat setuju dengan item kuesioner samsat keliling. Selanjutnya, variabel Samsat Drive Thru (X2) mempunyai nilai rata-rata sebesar 4.15 yang dimana hal tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor setuju dengan item kuesioner samsat drive thru. Kemudian, untuk variabel E-Samsat (X3) mempunyai nilai rata-rata 4.27 yang dimana hal tersebut juga menunjukkan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor sangat setuju dengan item kuesioner e-samsat.

Selain itu, rincian hasil statistik deskriptif di atas menunjukkan nilai rata-rata (*mean*) lebih besar dibandingkan nilai standar deviasi pada masing-masing variabel yang mengindikasikan bahwa nilai penyimpangan data kecil, maka nilai mean dapat digunakan sebagai representasi dari keseluruhan data. Hal ini karena standar deviasi merupakan pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi sehingga penyebaran data menunjukkan hasil normal dan tidak bias. Sedangkan

apabila nilai rata-rata (*mean*) lebih kecil dari nilai standar deviasi, mengindikasikan hasil yang kurang baik, maka penyebaran data dianggap tidak normal dan menjadi bias.

b. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan *convergent validity* dan *discriminant validity*. Ghozali & Latan (2015) menyatakan jika nilai *outer loading* > 0.7 dianggap baik, namun jika nilai *outer loading* 0.5 sampai dengan 0.6 masih dianggap cukup. Nilai *outer loading* dalam penelitian ini sudah memenuhi syarat yaitu di atas 0.6 dan nilai yang tidak memenuhi syarat sudah dikeluarkan.



Gambar 2. Path Diagram

c. Uji Realibilitas

Jika nilai AVE yang dihasilkan lebih tinggi dari 0.60 maka validitas konvergen memenuhi syarat (Sarstedt et al., 2017). Selanjutnya, uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Untuk dapat dikatakan suatu konstruk yang reliabel, maka nilai *cronbach's alpha* harus > 0.7 dan nilai *composite reliability* harus > 0.7 (Ghozali & Latan, 2015). Dan hasilnya ketiga variabel yang peneliti gunakan memenuhi syarat di atas 0.7. Dengan demikian, data penelitian dapat disimpulkan sepenuhnya valid dan reliabel.

Tabel 5. AVE, Cronbach's Alpha, dan Composite Realibilty

Variabel	AVE	Cronbach's Alpha	Composite Realibility
Samsat keliling	0.533	0.827	0.872
Samsat drive thru	0.676	0.904	0.926
E-samsat	0.625	0.940	0.948
Kepatuhan wajib pajak	0.673	0.901	0.924

Sumber: Data olahan, 2024

d. Uji R-Square

Nilai R-Square dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 6 di bawah ini.

Tabel 6. Nilai R-Square

	R-Square
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.350

Sumber: Data olahan, 2024

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa R-square untuk kepatuhan wajib pajak sebesar 0.350. Hal ini berarti bahwa variabel samsat keliling, samsat *drive thru*, dan e-samsat dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 35%. Sedangkan sisanya yaitu 65% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Berdasarkan kriteria interpretasi dari Hair et al. (2021), nilai ini termasuk dalam kategori lemah hingga sedang. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun layanan-layanan inovatif seperti samsat keliling, samsat *drive thru*, dan e-samsat memberikan kontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak, masih terdapat faktor-faktor lain yang perlu diteliti lebih lanjut, seperti faktor kesadaran pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi administratif, dan pendapatan wajib pajak. Dengan demikian, meskipun model belum sepenuhnya kuat dalam menjelaskan variabel terikat, namun masih memiliki kemampuan prediktif yang cukup memadai.

e. Uji Model Fit

Nilai uji model fit dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 7 dibawah ini.

Tabel 7. Hasil Model Fit

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0.075	0.075
NFI	0.676	0.676

Sumber: Data olahan, 2024

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa nilai SRMR sebesar 0,075, yang berarti model memiliki kecocokan yang baik dengan data karena berada di bawah batas maksimum 0,08. Sedangkan, nilai Normed Fit Index (NFI) sebesar 0,676 berada di bawah batas minimal yang direkomendasikan ($\geq 0,90$), yang mengindikasikan bahwa kecocokan model berdasarkan NFI masih perlu ditingkatkan. Sehingga, meskipun terdapat kelemahan dari sisi NFI, model secara umum masih dapat dianggap layak digunakan karena memiliki SRMR yang baik dan kemampuan prediktif yang memadai. (Hair et al., 2021)

f. Uji Hipotesis

Uji hipotesis pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel dengan variabel lainnya. Menurut Ghazali & Latan (2015), hipotesis diterima jika nilai p-value < 0.05 , begitu pula sebaliknya jika nilai p-value > 0.05 maka hipotesis ditolak. Kemudian, jika nilai t-statistik > 1.96 maka dapat dikatakan signifikan sedangkan jika nilai t-statistik < 1.96 maka dapat dikatakan tidak signifikan. Selanjutnya, apabila sampel asli bernilai positif artinya hubungan variabel x dengan variabel y juga positif sedangkan jika sampel asli bernilai negatif artinya hubungan variabel x dengan variabel y juga negative.

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis

Kode	Hipotesis	Sampel asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T-statistics (O/STDEV)	P Values	Ket
H ₁	Samsat Keliling (X1) -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.548	0.561	0.116	4.343	0.000	Diterima

	(Y)						
H ₂	Samsat <i>Drive Thru</i> (X2) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	-0.179	-0.188	0.130	1.374	0.170	Ditolak
H ₃	E-Samsat (X3) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.277	0.235	0.116	1.952	0.051	Ditolak

Sumber: Data olahan, 2024

Berdasarkan hasil tabel 7 di atas, maka kesimpulan uji hipotesis yang dihasilkan yaitu:

1. Pengujian hipotesis pengaruh penerapan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menunjukkan hasil p-value sebesar 0.000 ($p\text{-value} < 0.05$) dan t-statistics sebesar 4.343 ($t\text{-statistics} > 1.96$). Dapat disimpulkan bahwa hipotesis pengaruh penerapan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat diterima dengan hasil penerapan samsat keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Pengujian hipotesis pengaruh penerapan samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menunjukkan hasil p-value sebesar 0.170 ($p\text{-value} > 0.05$) dan t-statistics sebesar 1.374 ($t\text{-statistics} < 1.96$). Dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak dengan hasil penerapan samsat *drive thru* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Pengujian hipotesis pengaruh penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menunjukkan hasil p-value sebesar 0.051 ($p\text{-value} < 0.05$) dan t-statistics sebesar 1.952 ($t\text{-statistics} < 1.96$). Dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak dengan hasil penerapan e-samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis

Pengaruh penerapan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penerapan samsat keliling memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai t-statistics sebesar 4.343 ($t\text{-statistics} > 1.96$) dan p-value sebesar 0.000 ($p\text{-value} < 0.05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama dapat **diterima**. Artinya, semakin baik persepsi atau penerapan layanan samsat, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Hal ini diperkuat oleh hasil statistik deskriptif variabel samsat keliling yang menunjukkan nilai *mean* sebesar 4.26 dengan standar deviasi 0.781. Nilai rata-rata tersebut berada dalam kategori tinggi (rentang 4–5), yang mengindikasikan bahwa wajib pajak memiliki persepsi positif terhadap layanan samsat keliling. Secara keseluruhan, para responden menganggap bahwa keberadaan inovasi layanan ini sangat memudahkan mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor, terutama dari aspek kemudahan pembayaran, efisiensi waktu, lokasi yang strategis, pendataan terkontrol, dan kemudahan layanan sehingga mampu meningkatkan niat dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Selain itu, hasil ini juga didukung oleh jawaban responden dari masing-masing indikator samsat keliling seperti sebanyak 37 responden yaitu 37% merasa bahwa dengan adanya samsat

keliling pendataan kendaraan bermotor menjadi lebih terkontrol dan sebanyak 43 responden yaitu 43% merasa bahwa dengan adanya samsat keliling pendataan kendaraan bermotor menjadi terkontrol. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai penerapan samsat keliling mampu menciptakan sistem pendataan kendaraan bermotor yang lebih terkontrol dan tertib. Pendataan yang akurat dan *real-time* melalui sistem terintegrasi dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Sehingga, persepsi positif terhadap kualitas layanan dan kontrol data ini dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Sebanyak 57 responden yaitu 57% sangat setuju terhadap tata cara pembayaran pajak yang mudah menggunakan samsat keliling dan sebanyak 30 responden yaitu 30% setuju dengan hal itu juga. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasakan kemudahan pembayaran pajak melalui samsat keliling sehingga dapat mendorong niat dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak karena memberikan akses yang lebih fleksibel dan efisien bagi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu atau kesulitan menjangkau kantor samsat. Persepsi positif terhadap kemudahan layanan tersebut mencerminkan adanya kepuasan dan kenyamanan dalam proses pembayaran. Sehingga, semakin mudah suatu layanan diakses dan digunakan, maka semakin mendorong niat dan meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Sebanyak 59 responden yaitu 59% berminat untuk menggunakan samsat keliling karena tata cara pembayarannya yang mudah dan sebanyak 32 responden yaitu 32% cukup berminat dengan hal itu. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa kemudahan prosedur yang ditawarkan dinilai praktis dan tidak menyulitkan, sehingga dapat menciptakan pengalaman positif bagi wajib pajak. Hal ini kemudian mendorong meningkatnya minat untuk kembali menggunakan layanan samsat keliling pada periode pembayaran pajak berikutnya. Dengan demikian, semakin tinggi minat wajib pajak dalam menggunakan samsat keliling, maka kecenderungan untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu pun akan meningkat dan kepatuhan wajib pajak pun akan meningkat juga.

Sebanyak 54 responden yaitu 54% merasa bahwa membayar pajak melalui samsat keliling dapat menghemat waktu dan sebanyak 33 responden yaitu 33% merasa cukup menghemat waktu dalam membayar pajak melalui samsat keliling. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap samsat keliling sebagai solusi yang efisien dari segi waktu, terutama jika dibandingkan dengan pembayaran pajak secara langsung di kantor samsat. Sehingga, hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif terhadap efisiensi waktu yang diberikan oleh layanan ini. Hal tersebut tidak terlepas dari fleksibilitas layanan samsat keliling, baik dari segi lokasi maupun waktu operasional, yang memberikan kemudahan bagi wajib pajak terutama bagi mereka yang memiliki kesibukan tinggi atau menghadapi kendala dalam mengakses kantor samsat. Oleh karena itu, semakin menghemat waktu suatu proses pembayaran dilakukan, maka semakin besar pula niat wajib pajak untuk menunjukkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sebanyak 33 responden yaitu 33% merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan petugas layanan samsat keliling memuaskan dan sebanyak 44 responden yaitu 44% merasa cukup memuaskan dengan hal itu. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas samsat keliling yang dinilai efektif, responsif, dan ramah. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik bukan hanya menciptakan kepuasan, tetapi juga mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka.

Sebanyak 35 responden yaitu 35% merasa bahwa lokasi samsat keliling dengan tempat tinggal nya strategis dan sebanyak 43 responden yaitu 43% merasa lokasi samsat keliling cukup

strategis. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden merasa bahwa keberadaan samsat keliling di titik-titik tertentu dapat mempermudah dalam mengakses layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Persepsi positif terhadap lokasi ini mencerminkan bahwa penempatan layanan yang dekat dengan pemukiman warga atau kawasan yang mudah dijangkau berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Sehingga, semakin mudah suatu layanan diakses maka semakin besar pula kemungkinan seseorang merasa mampu untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu.

Selain itu, penelitian ini juga didukung dari gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat bahwa responden perempuan jauh lebih banyak 66% dibandingkan responden laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa, perempuan cenderung memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi terhadap aturan dan kewajiban sosial, termasuk dalam urusan administratif seperti pembayaran pajak. Selain itu, responden perempuan merasa lebih terbantu dengan layanan yang mudah diakses, hemat waktu, dan ramah pengguna seperti samsat keliling, sehingga persepsi positif mereka terhadap layanan ini berkontribusi pada tingkat kepatuhan yang lebih tinggi.

Selain dari jenis kelamin, penelitian ini juga didukung dari gambaran umum responden berdasarkan usia, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yang paling banyak mengisi kuesioner pada rentang usia yang sangat signifikan yaitu 20-30 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa rentang usia ini umumnya termasuk dalam kategori generasi produktif dan melek teknologi, yang cenderung lebih terbuka terhadap perubahan, cepat beradaptasi dengan sistem, dan menyukai layanan yang bersifat praktis serta efisien.

Selain dari jenis kelamin dan usia, penelitian ini juga didukung dari gambaran umum responden berdasarkan pendidikan terakhir, dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan SMA/SMK/MAS sebanyak 49%. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap layanan seperti samsat keliling yang mudah diakses dan tidak membutuhkan prosedur rumit lebih disukai oleh kelompok pendidikan menengah, yang cenderung menginginkan kepraktisan dan kecepatan layanan.

Hasil penelitian ini mendukung implikasi dari *Theory of Planned Behavior (TPB)* bahwa penerapan samsat keliling dapat diklasifikasikan ke dalam faktor *perceived behavior control* dan *attitude* karena berkaitan dengan persepsi wajib pajak terhadap kemudahan atau kesulitan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Adanya pengaruh signifikan antara layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap indikator kemudahan layanan, lokasi strategis, dan efisiensi waktu turut memperkuat kontrol perilaku yang dirasakan oleh wajib pajak. Ketika layanan dinilai mudah diakses dan membantu, maka wajib pajak merasa mampu dan terdorong untuk melaksanakan kewajibannya dengan lebih patuh. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mutia & Hamta (2020); Megayani & Noviani (2021); Abdi & Faisol (2023); dan Sasmita & Sa'adah (2023) bahwa samsat keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh penerapan samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penerapan samsat *drive thru* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai t-statistics sebesar 1.374 ($t\text{-statistics} < 1.96$) dan p-value sebesar 0.170 ($p\text{-value} > 0.05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua **ditolak**. Artinya, meskipun layanan samsat *drive thru* telah diterapkan untuk mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor, namun layanan ini tidak

memberikan dampak yang signifikan terhadap perilaku masyarakat dalam meningkatkan niat membayar pajak dalam mendorong kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel *samsat drive thru* memperoleh nilai rata-rata sebesar 4.15 dengan standar deviasi 0.813. Nilai rata-rata tersebut berada dalam kategori tinggi (rentang 4-5), yang mencerminkan bahwa responden memiliki persepsi positif terhadap layanan *samsat drive thru*. Secara keseluruhan, para responden menganggap bahwa keberadaan inovasi layanan ini sangat memudahkan mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor, terutama dari aspek kemudahan pembayaran, efisiensi waktu, lokasi yang strategis, pendataan terkontrol, dan kemudahan layanan sehingga mampu meningkatkan niat dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hal ini diperkuat oleh jawaban responden dari masing-masing indikator variabel *samsat drive thru* seperti sebanyak 35 responden yaitu 35% merasa bahwa dengan adanya *samsat* keliling pendataan kendaraan bermotor menjadi lebih terkontrol dan sebanyak 47 responden yaitu 47% merasa bahwa dengan adanya *samsat drive thru* pendataan kendaraan bermotor menjadi terkontrol. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai penerapan *samsat drive thru* mampu menciptakan sistem pendataan kendaraan bermotor yang lebih terkontrol dan tertib. Sehingga, persepsi positif terhadap kualitas layanan dan kontrol data ini dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Sebanyak 42 responden yaitu 42% sangat setuju terhadap tata cara pembayaran pajak yang mudah menggunakan *samsat drive thru* dan sebanyak 43 responden yaitu 43% setuju dengan hal itu juga. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasakan kemudahan pembayaran pajak melalui *samsat drive thru* sehingga dapat mendorong niat dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Persepsi positif terhadap kemudahan layanan tersebut mencerminkan adanya kepuasan dan kenyamanan dalam proses pembayaran. Sehingga, semakin mudah suatu layanan diakses dan digunakan, maka semakin mendorong niat dan meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Sebanyak 41 responden yaitu 41% berminat untuk menggunakan *samsat drive thru* karena tata cara pembayarannya yang mudah dan sebanyak 38 responden yaitu 38% cukup berminat dengan hal itu. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa kemudahan prosedur yang ditawarkan dinilai praktis dan tidak menyulitkan, sehingga dapat menciptakan pengalaman positif bagi wajib pajak. Kemudian, sebanyak 44 responden yaitu 44% merasa bahwa membayar pajak melalui *samsat drive thru* dapat menghemat waktu dan sebanyak 42 responden yaitu 42% merasa cukup menghemat waktu dalam membayar pajak melalui *samsat drive thru*. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap *samsat drive thru* sebagai solusi yang efisien dari segi waktu, terutama jika dibandingkan dengan pembayaran pajak secara langsung di kantor *samsat*. Sehingga, hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif terhadap efisiensi waktu yang diberikan oleh layanan ini.

Sebanyak 37 responden yaitu 37% merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan petugas layanan *samsat drive thru* memuaskan dan sebanyak 36 responden yaitu 36% merasa cukup memuaskan dengan hal itu. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas *samsat drive thru* yang dinilai efektif, responsif, dan ramah. Kemudian, sebanyak 35 responden yaitu 35% merasa bahwa lokasi *samsat drive thru* dengan tempat tinggal nya strategis dan sebanyak 39 responden yaitu 39% merasa lokasi *samsat drive thru* cukup strategis. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden merasa bahwa keberadaan *samsat drive thru* di titik-titik tertentu dapat mempermudah dalam mengakses layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sehingga, semakin mudah suatu layanan diakses maka

semakin besar pula kemungkinan seseorang merasa mampu untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu.

Berdasarkan hasil analisis statistik dan hasil analisis deskriptif, terdapat kontradiksi antara kedua hasil analisis tersebut. Kontradiksi ini menunjukkan bahwa persepsi positif tidak selalu berbanding lurus dengan perilaku nyata atau realitas statistik. Dalam hal ini, responden menilai samsat *drive thru* secara positif dari segi konsep dan potensi kemudahannya, tetapi belum tentu menggunakan layanan tersebut secara langsung atau rutin sehingga tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Kemudian, responden menilai tata cara pembayaran pajak menggunakan layanan samsat *drive thru* mudah, tetapi belum tentu semua orang mengetahui prosedurnya secara jelas karena kurangnya sosialisasi sehingga pengaruh nyata terhadap kepatuhan masih terbatas. Selain itu, responden menilai lokasi samsat *drive thru* strategis karena dekat dengan tempat tinggal nya, namun bisa saja layanan samsat *drive thru* belum tersebar luas sehingga masih banyak wajib pajak yang merasa kesusahan untuk mengakses lokasi karena jauh dari tempat tinggal nya.

Hasil penelitian ini tidak mendukung implikasi dari *Theory of Planned Behavior (TPB)* yang menjelaskan samsat *drive thru* dapat diklasifikasikan ke dalam faktor *perceived behavior control* dan *attitude* karena adanya kontradiksi antara hasil analisis statistik dengan hasil analisis deskriptif yang menunjukkan bahwa persepsi positif tidak selalu berbanding lurus dengan perilaku nyata atau realitas statistik. Artinya, meskipun wajib pajak mengakui kemudahan dan kenyamanan layanan ini, faktor tersebut belum cukup kuat untuk memengaruhi keputusan atau tindakan aktual dalam membayar pajak tepat waktu. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil Puteri et al. (2019); Adyazmara & Fahria (2022); dan Nastiti et al. (2022) yang menyatakan bahwa sistem samsat *drive thru* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan bertolak belakang dengan hasil penelitian Mutia & Hamta (2020); Handayani & Sitorus (2018); Nizarulloh & Biduri (2021); Wardani & Rumiya (2017); Hasan & Rifani (2022); Saputri & Anisa (2020); dan Arizona et al. (2023) yang menyatakan bahwa samsat *drive thru* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penerapan samsat e-samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai t-statistics sebesar 1.952 ($t\text{-statistics} < 1.96$) dan p-value sebesar 0.051 ($p\text{-value} > 0.05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga **ditolak**. Artinya, secara statistik, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan kata lain, meskipun e-samsat telah diterapkan, hal tersebut tidak cukup kuat secara statistik untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel samsat e-samsat memperoleh nilai rata-rata sebesar 4.27 dengan standar deviasi 0.763. Nilai rata-rata tersebut berada dalam kategori tinggi (rentang 4-5), yang mencerminkan bahwa responden memiliki persepsi positif terhadap layanan samsat e-samsat. Secara keseluruhan, para responden menganggap bahwa keberadaan inovasi layanan e-samsat sangat memudahkan mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor, terutama dalam aspek kecepatan pembayaran, efektifitas layanan, efisiensi waktu, kemudahan layanan, dan keamanan layanan sehingga mampu meningkatkan niat dan mendorong kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hal ini diperkuat oleh jawaban responden dari masing-masing indikator variabel e-samsat seperti sebanyak 48 responden yaitu 48% merasa bahwa membayar pajak menjadi cepat karena lebih sederhana dan dapat diakses selama 24 jam. Sedangkan, sebanyak 32 responden yaitu 32 %

merasa membayar pajak menjadi cukup cepat menggunakan layanan ini. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengapresiasi kecepatan layanan e-samsat karena fleksibilitas waktu yang bisa diakses kapan saja dan proses yang lebih praktis. Sehingga, hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif terhadap kecepatan layanan yang diberikan.

Sebanyak 43 responden yaitu 43% merasa setuju membayar pajak menjadi efektif melalui layanan e-samsat dan sebanyak 38 responden yaitu 38% merasa cukup setuju akan hal itu. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif terhadap efektivitas layanan e-samsat dalam mempermudah proses pembayaran pajak. Efektivitas yang dimaksud mencakup aspek kepraktisan, penghematan waktu, serta kemudahan akses yang ditawarkan oleh layanan berbasis digital ini. Kemudian, sebanyak 46 responden merasa setuju membayar pajak menjadi efisien melalui e-samsat dan sebanyak 39 responden yaitu 39% merasa cukup setuju dengan hal itu. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif terhadap efisiensi layanan e-samsat. Efisiensi yang dimaksud mencakup penghematan waktu, proses yang lebih praktis, serta kemudahan dalam mengakses layanan tanpa perlu datang langsung ke kantor samsat. Sehingga, semakin efisien dan praktis sebuah layanan maka semakin tinggi niat wajib pajak untuk membayar pajak dan mendorong kepatuhan wajib pajak.

Sebanyak 45 responden yaitu 45% merasa mudah dalam membayar pajak melalui e-samsat karena prosedur pembayaran mudah yang memanfaatkan teknologi dan sebanyak 41% responden merasa cukup mudah akan hal itu. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif terhadap kemudahan penggunaan layanan e-samsat. Kemudahan ini mencerminkan bahwa pemanfaatan teknologi dalam proses pembayaran pajak memberikan pengalaman yang lebih praktis dan tidak membingungkan, terutama bagi wajib pajak yang akrab dengan penggunaan perangkat digital. Sehingga, ketika suatu layanan dinilai mudah maka hambatan untuk menunda atau menghindari pembayaran menjadi semakin kecil. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak pun berpotensi meningkat.

Sebanyak 46 responden yaitu 46% merasa setuju bahwa membayar pajak melalui e-samsat dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan data, serta sebanyak 36 responden yaitu 36% merasa cukup setuju dengan hal tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kepercayaan terhadap sistem keamanan yang diterapkan dalam layanan e-samsat. Persepsi positif ini mencerminkan bahwa aspek keamanan dan privasi data menjadi pertimbangan penting dalam penggunaan layanan digital oleh wajib pajak. Dengan demikian, ketika pengguna merasa aman dan yakin bahwa data pribadinya terlindungi, maka mereka akan lebih nyaman dan bersedia menggunakan layanan tersebut secara rutin untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Selain itu, penelitian ini juga didukung dari gambaran umum responden berdasarkan pendidikan terakhir, dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 41%. Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan tinggi memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai penggunaan platform digital dalam membayar pajak sehingga mereka lebih mudah dan lebih tertarik untuk menggunakan e-samsat yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan mereka dalam membayar pajak kendaraan. Kemudian, berdasarkan usia dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yang paling banyak mengisi kuesioner pada rentang usia yang sangat signifikan yaitu 20-30 tahun. Rentang usia ini umumnya termasuk dalam kategori generasi produktif dan melek teknologi. Hal ini berarti mereka lebih cenderung memilih e-samsat sebagai pilihan untuk membayar pajak kendaraan bermotor, karena mereka terbiasa dengan penggunaan aplikasi dan layanan berbasis internet. Kemudahan dan kepraktisan yang ditawarkan e-samsat lebih sesuai dengan gaya hidup mereka yang cepat dan terhubung secara digital.

Berdasarkan hasil analisis statistik dan hasil analisis deskriptif, terdapat kontradiksi antara kedua hasil analisis tersebut. Kontradiksi ini menunjukkan bahwa meskipun responden memiliki persepsi yang positif terhadap layanan e-samsat, hal tersebut tidak serta merta tercermin dalam perilaku nyata berupa kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan. Dengan kata lain, sikap positif tidak selalu menghasilkan tindakan nyata yang sejalan. Hal ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti keterbatasan pemahaman tentang cara penggunaan e-samsat, kebiasaan menggunakan metode pembayaran konvensional, atau keraguan terhadap keamanan sistem. Meskipun secara sikap mereka terbuka dan menyukai layanan ini, belum tentu mereka benar-benar menggunakannya dalam praktik. Oleh karena itu, hasil ini memberikan gambaran bahwa persepsi positif belum cukup untuk meningkatkan kepatuhan pajak, sehingga diperlukan upaya lanjutan berupa sosialisasi, edukasi, peningkatan literasi digital, serta perbaikan sistem layanan agar persepsi tersebut dapat diterjemahkan ke dalam perilaku nyata yang mendukung kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini tidak mendukung implikasi dari *Theory of Planned Behavior (TPB)* yang menjelaskan e-samsat dapat diklasifikasikan ke dalam faktor *perceived behavior control* dan *attitude* karena adanya kontradiksi antara hasil analisis statistik dengan hasil analisis deskriptif yang menunjukkan bahwa persepsi positif tidak selalu berbanding lurus dengan perilaku nyata atau realitas statistik. Artinya, meskipun responden merasa e-Samsat memudahkan proses pembayaran pajak, hal tersebut tidak secara otomatis mendorong peningkatan kepatuhan pajak melalui penggunaan layanan tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiadi et al. (2023); Irkham & Indriasih (2021); dan Febriansyah & Wahyuni (2023) yang menyatakan bahwa e-samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan bertolak belakang dengan hasil penelitian Abdi & Faisol (2023); Megayani & Noviani (2021); Bhagaskara et al. (2023); Surya Adnyani & Wahyu Purna Anggara (2023) dan Nurfadillah & Mulyati (2023) yang menyatakan bahwa e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan samsat keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Mataram. Adanya pengaruh signifikan antara layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap indikator kemudahan pembayaran, efisiensi waktu, lokasi yang strategis, pendataan terkontrol, dan kemudahan layanan turut memperkuat kontrol perilaku yang dirasakan oleh wajib pajak sehingga mampu meningkatkan niat dan mendorong kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, dengan adanya samsat keliling dapat mempermudah masyarakat untuk membayar pajak dan juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semakin mudah dan nyaman layanan samsat, maka niat dan kepatuhan wajib pajak akan meningkat.
2. Penerapan samsat *drive thru* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Mataram. Tidak berpengaruhnya layanan ini disebabkan oleh adanya kontradiksi antara hasil analisis statistik dengan hasil analisis deskriptif. Dalam hal ini, responden menilai samsat *drive thru* secara positif dari segi konsep dan potensi kemudahannya, tetapi belum tentu menggunakan layanan tersebut secara langsung atau rutin sehingga tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Selain itu, kurangnya sosialisasi dan informasi menyebabkan pemahaman masyarakat rendah sehingga mereka cenderung menunda pembayaran pajak. Kemudian, lokasi samsat *drive*

thru yang belum merata atau hanya tersedia di titik-titik tertentu membuat sebagian wajib pajak merasa kesulitan mengaksesnya

3. Penerapan e-samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tidak berpengaruhnya layanan ini disebabkan oleh adanya kontradiksi antara hasil analisis statistik dengan hasil analisis deskriptif. Meskipun responden memiliki persepsi yang positif terhadap layanan e-samsat, hal tersebut tidak serta merta tercermin dalam perilaku nyata berupa kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan. Hal ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti keterbatasan pemahaman tentang cara penggunaan e-samsat, kebiasaan menggunakan metode pembayaran konvensional, atau keraguan terhadap keamanan sistem. Meskipun secara sikap wajib pajak terbuka dan menyukai layanan ini, belum tentu mereka benar-benar menggunakannya dalam praktik.

Penelitian ini dapat digunakan oleh pihak samsat Kota Mataram dan wajib pajak kendaraan bermotor untuk mengidentifikasi layanan mana yang paling efektif dalam meningkatkan kepatuhan. Misalnya, jika samsat keliling lebih efektif di daerah terpencil, fokus dapat diarahkan untuk memperluas jangkauannya. Selain itu, penelitian ini juga dapat digunakan oleh peneliti selanjutnya karena mempunyai kontribusi terhadap teori kepatuhan wajib pajak dimana dapat memberikan wawasan baru mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam konteks layanan berbasis teknologi dan kenyamanan. Temuan ini dapat memperkaya literatur mengenai teori kepatuhan pajak yang selama ini lebih fokus pada faktor ekonomi dan sanksi, dengan menambahkan perspektif inovasi dalam pelayanan publik. Saran yang dapat peneliti berikan untuk penelitian selanjutnya yaitu peneliti selanjutnya bisa tetap menggunakan ketiga variabel ini sebagai variabel penelitian dengan catatan menggunakan indikator variabel yang memiliki *outer loading* yang paling tinggi karena indikator tersebut sudah terbukti valid pada saat mengolah data menggunakan *smartPLS 4.0* dan untuk indikator variabel yang lain peneliti boleh tidak menggunakannya. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner, sehingga data hasil penelitian hanya terfokus pada pernyataan atas hasil pengisian kuesioner oleh responden yang tidak memberikan penjelasan terhadap pernyataan tersebut. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya diharapkan tidak hanya menggunakan kuesioner saja melainkan juga dapat menggunakan wawancara dan observasi.

V. REFRENSI

- Abdi, A. S., & Faisol, I. A. (2023). *Pengaruh Pemutihan Pajak, Samsat Keliling, e-Samsat, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bangkalan*. 12(1), 31–41.
- Adyazmara, M. D., & Fahria, R. (2022). Peran Sanksi Pajak dalam Memoderasi Pengaruh antara Tingkat Penghasilan dan Implementasi Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 25(2), 150. <https://doi.org/10.31941/jebi.v25i2.2436>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Arizona, I. P. E., Hartini, M. Iksmi Sena, & Yanti, N. P. Novita Eka. (2023). The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Moral Obligation, Tax Socialization, and The Drive-Thru SAMSAT System Toward Taxpayer Compliance in Paying Motor Vehicle Tax (Case Study at SAMSAT Badung Bali). *Journal of International Conference Proceedings (JICP)*, 6(2), 31–43.
- Bhagaskara, K., Pramukty, R., & Yulaeli, T. (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(1), 74–88.

- Febriansyah, S., & Wahyuni, S. (2023). *Pengaruh Kebijakan e- Samsat , Tax Compliance Cost , Kualitas Pelayanan , dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dinas Samsat Kabupaten Pidie*. 11(2), 101–110.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program smartpls 3.0 untuk penelitian empiris. *Semarang: Badan Penerbit UNDIP*, 4(1).
- Hafizurrahman, M., Suahedi, W., & Nurabiah, N. (2024). The influence of the village official competence, use of information technology, and community participation on accountability in village fund management. *International Journal of Academe and Industry Research*, 5(1), 1–21. <https://doi.org/https://doi.org/10.53378/353036>
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*. Springer Nature.
- Handayani, R., & Sitorus, R. (2018). Pengaruh Intensifikasi Pajak Kendaraan dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sanksi Perpajakan sebagai Variabel Pemoderasi. *Journal Online Internasional & Nasional*, 6(1), 58–69.
- Hasan, H., & Rifani, R. A. (2022). Implementasi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bermobil Dalam Meningkatkan Sistem Layanan Samsat Drive Thru Dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat di Kota Makassar. *RESTITUSI : Jurnal Perpajakan*, 1, 12.
- Intan Berlianawati, D., Nurabiah, & Ridhawati, R. (2024). Exploring The Mind of Gen Z: Deciphering E-wallet Adoption Through The Lens of TPB Theory. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 19(1). <https://doi.org/10.24843/JIAB.2024.v19.i01.p09>
- Irkham, M., & Indriasih, D. (2021). Pengaruh Sanksi , Razia Lapangan , Program E-Samsat dan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Brebes. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Kontemporer*, 1(2), 117–129.
- Julita S, L. (2019). *Jokowi: Target Kita RI Jadi Negara Maju di 2045*. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20191020161724-4-108478/jokowi-target-kita-ri-jadi-negara-maju-di-2045>
- Marwati, S., Sasanti, E. E., & Nurabiah, N. (2023). Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb-P2) Di Kecamatan Selong. *Bisnis-Net Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 753–764. <https://doi.org/10.46576/bn.v6i2.3797>
- Megayani, N. K. M., & Noviani, N. (2021). Pengaruh Program e-Samsat, Samsat Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(8), 1936. <https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i08.p05>
- Mutia, N., & Hamta, F. (2020). Pengaruh Penerapan Samsat Keliling, Samsat Corner Dan Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam. *Measurement : Jurnal Akuntansi*, 14(1), 1. <https://doi.org/10.33373/mja.v14i1.2439>
- Nastiti, Y. A., Yulianti, R., & Sunaryo, K. (2022). Factors Affecting Taxpayer Compliance InPating Motor Vehicle Tax Kapanewon Sentolo, Kulonprogo Regency. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Bisnis Terkini*, 3(3), 326–338.
- Nizarulloh, M. A., & Biduri, S. (2021). *Pengaruh Penerapan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Drive Thru Kantor Bersama SAMSAT Sidoarjo Kota)*. 1–8.
- Nurabiah, N., Pusparini, H., & Fitriyah, N. (2024). Risks of Using Digital Payment Method Using

- the Perceived Risk (PR) Theory Approach. *Journal of Accounting and Finance in Emerging Economies*, 10(3), 371–386.
- Nurfadillah, S. S., & Mulyati, Y. (2023). The Influence Of The Tax Waiver, Tax Penalties and The E-Samsat System on Motor Vehicle Taxpay Compliance. *Jurnal Ekonomi*, 12(01), 345–352.
- 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.
<https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.163>
- Saputri, D. A., & Anisa, N. (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. *Mabsya: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 2(1), 59–70. <https://doi.org/10.24090/mabsya.v2i1.3772>
- Sarstedt, R., L, Hair Jr, J. F., Matthews, L. M., & Matthews, M. (2017). PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use. *International Journal of Multivariate Data Analysis*, 1(2), 107–123.
- Sasmita, V. F., & Sa'adah. (2023). The Influence Of The Tax Waiver Program And The Quality Of Mobile Samsat Services On Taxpayer Compliance In Paying Motor Vehicle Taxes (Case Study at SAMSAT Pajajaran I Office, Bandung City). *Jurnal Ekonomi*, 12(1), 1215–1222.
- Setiadi, Siswanti, T., Safri, & Habiburahman. (2023). *The Effect Of Taxpayer Awareness Level And e-Samsat Implementation On Taxpayer Compliance With Two Wheel Motor Vehicles (Case Study at BAPENDA DKI Jakarta Pusat)*. 28, 358–385.
- Surya Adnyani, N. K., & Wahyu Purna Anggara, I. W. G. (2023). *Pengaruh Sanksi, Razia Lapangan Dan Program e-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Sumbawa Barat*. 12(4), 346–369.
- Tatian, C. T., Nurabiah, Ridhawati, R., & Thao, H. T. P. (2024). From wallets to screens: Exploring the determinants of QRIS payment adoption among Millennials in Eastern Indonesia. *JEMA: Jurnal Ilmiah Bidang Akuntansi Dan Manajemen*, 21(1), 87–113.
<https://doi.org/10.31106/jema.v21i1.21712>
- Tim Kementerian Keuangan. (2023). *Informasi APBN 2023 Peningkatan Produktivitas untuk Transformasi Ekonomi yang Inklusif dan Berkelanjutan*. 1–23.
- Wardani, D. K., & Rumiayatun, 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.
<https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>
- Waskita Aji, A., Kusuma Wardani, D., & Wulandari, D. (2021). Pengaruh Sistem Drive Thru, E-Samsat dan Akses Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Sleman). *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 12(2), 78–87.
<http://ejournal.unibba.ac.id/index.php/AKURAT>