

**PENGARUH PENERAPAN LAYANAN *E-SAMSAT*  
DAN PROGRAM SAMSAT *DRIVE THRU* TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DI KOTA SAMARINDA**

**SKRIPSI**

Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi



Oleh :

**INDRAWANTI FEBRI VALENSIA**

**1901036064**

**AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MULAWARMAN**

**SAMARINDA**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Penelitian : Pengaruh Penerapan Layanan *E-SAMSAT* dan Program  
*SAMSAT Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
Kendaraan Bermotor di Kota Samarinda.

Nama Mahasiswa : Indrawanti Febri Valensia

NIM : 1901036064

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

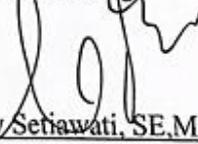
Program Studi : S1 – Akuntansi

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Menyetujui,

Samarinda, 05 Juni 2023

Pembimbing,



Dr. Ledy Seriwati, SE, M.Si  
NIP. 19800110 200212 2 001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas Mulawarman



Prof. Dr. Hj. Syarifah Hidayah, M.,Si  
NIP. 19620513 198811 2 001

Lulus Tanggal Ujian: 29 Mei 2023

## SKRIPSI INI TELAH DIUJI DAN DINYATAKAN LULUS

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Layanan *E-SAMSAT* dan Program  
SAMSAT *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
Kendaraan Bermotor di Kota Samarinda

Nama : Indrawanti Febri Valensia

NIM : 1901036064

Hari : Senin

Tanggal Ujian : 29 Mei 2023

### TIM PENGUJI

1. Dr. Ledy Setiawati, S.E.,M.Si  
NIP.198001102002122001
2. Dr. Jamaluddin MD, S.E.,M.Si.,Ak  
NIP. 19684051995121002
3. Yunus Tete Konde, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CPA  
NIP. 195907201989031002

.....  
2. ....  
3. ....



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur penjiplakan, saya bersedia Skripsi dan Gelar Sarjana atas nama saya dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 23 April 2023



Indrawanti Febri Valensia

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Universitas Sebagai sivitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Mulawarman, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Indrawanti Febri Valensia  
NIM : 1901036064  
Program Studi : S1 – Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak UPT Perpustakaan Universitas Mulawarman, Hak Bebas Royalti Non- Ekskulif (*Non-Exclusive Royalti Fee Right*) atas skripsi ini dengan judul “Pengaruh Penerapan Layanan *E-SAMSAT* dan Program *SAMSAT Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Samarinda” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini kepada UPT Universitas Mulawarman berhak menyimpan, mengalih media atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasi skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Samarinda

Tanggal: 05 Juni 2023

Yang menyatakan,



Indrawanti Febri Valensia

## RIWAYAT HIDUP



Indrawanti Febri Valensia, lahir di Tenggarong pada tanggal 14 Februari 2002. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Yulianus Rando dan Ibu Serly Sapan. Penulis memulai pendidikan pada jenjang dasar di SD Negeri 013 Batu Sopang dan lulus pada tahun 2013. Kemudian, melanjutkan ke jenjang menengah pertama di SMP Negeri 1 Batu Sopang dan lulus pada tahun 2016. Lalu, melanjutkan pendidikan pada jenjang menengah atas di SMA Negeri 3 Unggulan Tenggarong dan lulus pada tahun 2019.

Penulis melanjutkan pendidikan tahun 2019 ke Perguruan Tinggi Negeri Universitas Mulawarman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Program Studi S-1 Akuntansi. Tahun 2022 telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan 48 Universitas Mulawarman bertempat di Desa Tajur Kecamatan Longikis, Kabupaten Paser, Provinsi Kalimantan Timur. Selama berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah bergabung di Lembaga Kajian dan Pengembangan Mahasiswa Kristen (LKPMK) dan menjadi pengurus Departemen Minat dan Bakat tahun periode 2021/2022.

Samarinda, 05 Juni 2023

Penulis

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan segala karuniaNya kepada penulis, yang akhirnya penulis dapat menyelesaikan Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman. Skripsi dengan judul **“Pengaruh Penerapan Layanan *E-SAMSAT* dan *SAMSAT Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Samarinda”** ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si. selaku Rektor Universitas Mulawarman.
2. Prof. Dr. Hj. Syarifah Hudayah, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.
3. Dwi Risma Deviyanti, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.
4. Dr. H. Zaki Fakhroni, Ak., CA., CTA., CfrA., CQaR selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.
5. Dr. Ledy Setiawati, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak/Ibu Dosen Pengajar yang telah mendidik penulis dibangku perkuliahan.
7. Bapak/Ibu Staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman
8. Seluruh responden WP PKB Kota Samarinda yang telah bersedia terlibat dalam penelitian ini.
9. Kedua Orang Tua penulis, Bapak Yulianus Rando dan Ibu Serly Sapan yang selalu memberikan doa, dukungan serta materi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

10. Kedua saudara terkasihku Indry Ayu Novita dan Given Restu Theo Sampilus yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
11. Teman *special* saya Rael Pabisa yang telah memberikan *support* dan doa kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Kepada teman seperjuangan akuntansi saya Pia Baga yaitu Ginalda Gonggang Tandinalla, Elga Paembonan, dan Abednego Patabang yang sudah memberikan *support* kepada penulis dari awal perkuliahan sampai saat ini dalam proses penyusunan skripsi Bersama.
13. Kepada keluarga kampus ku tersayang Pantasthic Porr yaitu Trivonia Ping Ibau, Ade William Perangin-angin, dan Ginalda Gonggang Tandinalla yang telah memberikan semangat kepada penulis selama proses penyusunan hingga skripsi ini dapat terselesaikan
14. Kepada sahabat kecilku Edelweis yaitu Alpriyani Sarira, Jaine Christine Andu, Alfriyati Damayanti Sossong, Gita Natalia Cindrakasih, Thasya Agustine Tulak, Diance Sri Simak, Meinita yang telah kebersamai dan telah melalui suka dan duka Bersama-sama sebagai sahabat sejak Sekolah Dasar hingga saat ini.
15. Kepada *circle* terabsurd sepanjang masa penulis Wacanagurl yaitu Esrah Gelen, Femyati, Efrat, Elga, Enjelina, Ginalda. Terimakasih sudah memberikan kebahagiaan dari awal perkuliahan sampai saat ini, serta motivasi-motivasinya kepada penulis.
16. Kepada teman-teman tersayang saya Buhan Sok Rajin yaitu Zulham Zainuddin S, Nur Apriliani M, Alfina Damayanti, Zuyyina Safira W, Endi Pembudi, M. Ady Setiawan, Haritsah Dien H. terima kasih atas kebersamaan yang terjalin selama masa studi penulis dan telah menjadi teman yang baik bagi penulis.
17. Kepada sahabat-sahabat SMA saya yaitu Dea Fany Hutagalung, Olivia Adelina Simarmata, Maylisa, Diaz Zilwitri, Tisa Lestari Putri.
18. Kepada seluruh teman-teman yang sangat baik dan banyak membantu penulis yaitu Jofron, Ka Sarah, Bg Kadept (Arex), Bg GE Sebagai kaka PA (Gracia

- Purba), Novi, Deya, Silfa, Fika, Inan, Dean. Terima kasih telah mengajak penulis untuk *hangout* bersama saat penulis butuh teman untuk berdiskusi
19. Kepada rekan-rekan LKPMK yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, dan yang terkhusus kepada anggota Departemen Minat dan Bakat.
  20. Kepada seluruh teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah terlibat dalam suka duka penulis selama duduk di bangku perkuliahan.

Samarinda, 05 Juni 2023



Indrawanti Febri Valensia  
NIM. 1901036064

## ABSTRAK

Indrawanti Febri Valensia. 2023. **Pengaruh Penerapan Layanan *E-SAMSAT* dan *SAMSAT Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Samarinda.** Di bawah bimbingan Ibu Ledy Setiawati. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan layanan *E-SAMSAT* dan program *samsat drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Samarinda. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan data primer, dan diukur dengan skala *Likert*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik *sampling* yang digunakan ialah *simple random sampling*, dan data dikumpulkan dengan menggunakan metode kuesioner. Analisis data menggunakan *software SmartPLS*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Layanan *E-SAMSAT* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (2) Program *samsat drive thru* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

**Kata Kunci** : kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor; *E-SAMSAT*; *SAMSAT drive thru*.

## **ABSTRACT**

*Indrawanti Febri Valensia. 2023. Effect of E-SAMSAT and SAMSAT Drive Thru Service Implementation on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Samarinda City. This study aims to test and analyze the effect of the implementation of E-SAMSAT services and the drive thru samsat program on the compliance of motor vehicle taxpayers in the city of Samarinda. This study is quantitative using primary data, and is measured on a Likert scale. This research is quantitative using primary data, and is measured on a Likert scale. The number of samples used in this study was 100 respondents with the sampling technique used was simple random sampling, and the data was collected using the questionnaire method. Data analysis using SmartPLS software. The results of this study show that: (1) E-SAMSAT services have a positive and significant influence on the compliance of motor vehicle taxpayers. (2) The drive thru samsat program has no significant effect on motor vehicle taxpayer compliance.*

**Keywords:** motor vehicle taxpayer compliance; E-SAMSAT; SAMSAT drive thru

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 <i>Theory Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	10
2.1.2 Teori Atribusi .....	11
2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor .....	12
2.1.4 Kepatuhan Pajak .....	14
2.1.5 Penerapan Layanan <i>E-SAMSAT</i> .....	15
2.1.6 Program <i>SAMSAT Drive Thru</i> .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Kerangka Konsep Penelitian .....	24
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	27
2.4.1 Pengaruh Penerapan Layanan <i>E-SAMSAT</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	27
2.4.2 Pengaruh Program <i>SAMSAT Drive Thru</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	28
2.5 Model Penelitian .....	30
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	31
3.1.1 Variabel Penelitian .....	31
3.1.2 Definisi Operasional .....	32

3.2 Objek Penelitian, Populasi, dan Sampel.....	35
3.2.1 Objek Penelitian.....	35
3.2.2 Populasi.....	35
3.2.3 Sampel .....	35
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	36
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	37
3.5 Teknik Analisis Data .....	38
3.5.1 <i>Structural Equation Modeling-Partial Least Square</i> ( <i>SEM PLS</i> ) .....	39
3.5.2 Pengujian Hipotesis .....	46
<b>BAB IV. Hasil dan Pembahasan .....</b>	<b>47</b>
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian .....	47
4.2 Deskripsi Responden .....	47
4.2.1 Berdasarkan Usia .....	48
4.2.2 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	49
4.2.4 Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	50
4.2.5 Berdasarkan Lama menjadi WP .....	50
4.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	51
4.4 Analisis Variabel Eksogen .....	52
4.5 Analisis Variabel Endogen.....	53
4.6 Hasil Analisis Data .....	54
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
4.7.1 Pengaruh Layanan <i>E-SAMSAT</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	63
4.7.2 Pengaruh Program <i>SAMSAT Drive Thru</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	64
<b>BAB V. Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>67</b>
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Rekapitan Data Tunggakan dan Penerimaan Tunggakan Wilayah Kota Samarinda.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	49
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	50
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak.....	50
Tabel 4.6 Layanan <i>E-SAMSAT</i> .....	52
Tabel 4.7 Program <i>SAMSAT Drive Thru</i> .....	53
Tabel 4.8 Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	54
Tabel 4. 9 Hasil <i>Outer Loading (Convergent Validity)</i> .....	56
Tabel 4.10 <i>Discriminant Validity</i> Metode <i>Cross Loading</i> .....	57
Tabel 4.11 <i>Discriminant Validity</i> Metode AVE.....	58
Tabel 4.12 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	59
Tabel 4.13 <i>R-Square</i> .....	60
Tabel 4.14 Model Fit.....	60
Tabel 4. 15 <i>Path Coefficient (Mean, STDEV, T Statistic, P Values)</i> .....	61

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	26
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Skema Model Partial Least Square (PLS).....	55

## DAFTAR SINGKATAN

PKB	Pajak Kendaraan Bermotor
PAD	Pendapatan Asli Daerah
BAPENDA	Badan pendapatan daerah
UU	Undang-Undang
SAMSAT	Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
STNK	Surat Tanda Nomor Kendaraan
TAM	<i>Technology Acceptence Model</i>
SWDKLLJ	Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan
ATM	Anjungan Tunai Mandiri
BPKB	Buku Pemilik Kendaraan Bermotor
STI	Sistem Teknologi Informasi
WP	Wajib Pajak
KTP	Kartu Tanda Penduduk
AVE	<i>Average Variance Extracted</i>

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 2: Tabulasi Data Penelitian Dengan Uji SmartPLS 4.....	77
Lampiran 3: Hasil dari Uji Menggunakan SmartPLS 4.....	86

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak adalah bagian wajib dari kehidupan di setiap negara karena merupakan pungutan atas individu dan bisnis yang diamanatkan oleh undang-undang dan digunakan untuk mendanai operasi dan layanan pemerintah. Dengan begitu masyarakat yang adalah wajib pajak memiliki kewajiban untuk membayar pajak. Kewajiban membayar pajak ini pun tentunya tidak lepas dan selalu berkaitan dengan sifat patuh dari seseorang agar disiplin dan taat atas kebijakan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak tentunya menjadi suatu hal yang harus dan akan terus diperhatikan oleh pemerintah, mengingat kepatuhan wajib pajak adalah sifat yang dikaitkan dengan motivasi serta kemauan wajib pajak untuk membayarkan besaran pajaknya. Wajib pajak yang patuh tentunya akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan jumlah pendapatan baik itu negara maupun daerah.

Kepatuhan wajib pajak adalah salah satu masalah yang dapat menimbulkan penghambatan terhadap efektivitas pemungutan wajib pajak. Seorang wajib pajak dianggap patuh jika mereka bertindak dengan cara yang konsisten dengan persyaratan hukum dan peraturan yang mengatur situasi perpajakan mereka, (Nurmantu, 2009). Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 74/PMK.03/2012 Pasal 2 menyatakan bahwa salah satu ciri kepatuhan wajib pajak

yang baik yaitu, tidak berutang pajak kembali, dan tidak termasuk yang telah diberikan perpanjangan atau pembayaran kembali. Peningkatan pendidikan publik dan kepatuhan terhadap undang-undang perpajakan sangat penting jika ingin mencapai tujuan pajak.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, menjadi landasan pemerintah daerah untuk melaksanakan kebijakan otonomi daerah dalam mengurus tata kelola pemerintahan guna kepentingan masyarakat dengan berdasarkan peraturan yang berlaku. Penetapan UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menjadi salah satu contoh otonomi daerah pemerintah, yang menyatakan bahwasannya Pemerintah Daerah diperbolehkan untuk memungut pajak sesuai dengan jenis pajak yang telah ditetapkan dan yang menjadi salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintah daerah sebagai anggaran pendapatan dan belanja daerah. Sumber pendapatan dan belanja daerah yang memiliki potensi tinggi yaitu dari pajak daerah. Optimalisasi pendapatan dari sektor pajak daerah diharapkan memenuhi target yang ditetapkan. Pentingnya pendapatan di sektor ini, maka pemerintah daerah menetapkan target yang selalu meningkat agar operasionalisasi rencana kerja dapat berjalan sesuai target yang ditetapkan.

Pemerintah Daerah terus mencari cara baru untuk menghimpun uang, salah satunya melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), karena sektor perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan negara. Pendapatan pajak daerah (PAD) sangat bergantung pada pajak kendaraan bermotor yang merupakan bagian dari pajak daerah yang notabene nya termasuk dalam pajak provinsi. Ismiati

selaku Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur mengatakan bahwa, pajak daerah dalam hal ini ialah PKB memberikan kontribusi yang cukup besar dalam PAD. Tercatat sampai akhir tahun 2022, telah terealisasi sebesar 83,23 persen atau telah memenuhi Rp5,4 triliun dari target yang telah ditentukan yaitu sebesar Rp6,5 triliun. Dalam upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan penerimaan pajak dari sektor pajak kendaraan bermotor pun didukung oleh faktor banyaknya jumlah penggunaan kendaraan bermotor yang dimanfaatkan oleh masyarakat guna membantu dalam hal mobilisasi baik itu barang, jasa, ataupun manusia. Hal ini dinilai menjadi suatu peluang yang besar bagi pemerintah daerah dalam hal meningkatkan pendapatan daerah untuk pemerintah kota dengan memungut iuran wajib pajak kendaraan bermotor.

Pemerintah daerah terus berupaya melakukan pengoptimalan penerimaan pajak kendaraan bermotor ini akan tetapi berdasarkan data yang ada, masih banyak masyarakat yang menunggak untuk membayarkan pajak kendaraan bermotornya. Seperti halnya yang terjadi di Kota Samarinda, yang bisa dilihat berdasarkan data tunggakan dan penerimaan tunggakan yang dimuat dalam Tabel 1.1 berikut.

**Tabel 1.1 Rekapitan Data Tunggakan dan Penerimaan Tunggakan Wilayah Kota Samarinda**

Tahun	Jumlah Kendaraan yang Menunggak (Unit)	Tunggakan	Jumlah Kendaraan yang Membayar (Unit)	Penerimaan
2018	31.583	Rp12.089.218.899	32.240	Rp27.138.528.833
2019	36.829	Rp14.953.721.675	22.926	Rp22.374.848.394
2020	45.156	Rp23.645.559.670	26.123	Rp26.493.321.741

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur

Berdasarkan data dari tabel 1.1 yang dilansir di BAPENDA provinsi Kalimantan Timur, informasi mengenai jumlah penunggak PKB dari tahun 2018-

2020 mengalami peningkatan, serta jumlah penerimaan tunggakan yang mengalami perubahan penurunan dan kenaikan tiap tahunnya. Mulai dari tahun 2018 terdapat sejumlah 31.583 unit kendaraan bermotor yang memiliki tunggakan sebesar Rp12.089.218.899, dengan penerimaan tunggakan sebesar Rp27.138.528.833 dari jumlah unit kendaraan bermotor sebanyak 32.240. Lalu mengalami peningkatan jumlah tunggakan pada tahun 2019 dengan jumlah unit yang juga meningkat menjadi sebanyak 36.829, dengan penerimaan tunggakan sebesar Rp22.374.848.394, dari jumlah unit kendaraan bermotor sebanyak 22.926. Lalu dilanjut dengan tahun berikutnya yaitu tahun 2020 yang juga mengalami peningkatan jumlah tunggakan sebesar Rp23.645.559.670 dengan jumlah unit sebanyak 45.156, dan ditahun yang sama dengan jumlah unit sebanyak 26.123 mengalami peningkatan penerimaan tunggakan sebesar Rp26.493.321.741. Tentunya dengan adanya peningkatan jumlah penunggak yang belum membayarkan tunggakannya ini dapat menandakan bahwa, minimnya kepatuhan masyarakat untuk bertanggung jawab membayar PKB. Dengan demikian pemerintah diwajibkan untuk menyusun strategi agar mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dalam hal menanggapi permasalahan mengenai PKB di Kota Samarinda, Tim Pembina Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) pun menerapkan berbagai upaya demi terciptanya peningkatan penerimaan PKB yaitu dengan mengimplementasikan layanan *E-SAMSAT* dan juga melaksanakan program layanan *SAMSAT Drive Thru* untuk menjadi pilihan bagi masyarakat dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotornya.

Layanan *E-SAMSAT* merupakan salah satu inovasi yang memanfaatkan teknologi sebagai langkah pengupayaan pemerintah untuk memudahkan masyarakat melakukan kewajibannya untuk membayar pajak, karena prosedur pelayanannya yang sederhana dan efisien yakni dapat diakses melalui aplikasi layanan *mobile* yang ada di *smartphone* yang mana rata-rata masyarakat sudah memilikinya, dan pembayarannya pun dapat dilakukan melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) ataupun *E-Commerce*. Tidak hanya layanan *E-SAMSAT* yang menjadi upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, adapun program *SAMSAT Drive Thru* yang telah diberlakukan guna mempermudah masyarakat dalam memproses pembayaran pajaknya. Program layanan *SAMSAT Drive Thru* ini merupakan layanan pengesahan STNK dan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dianggap mampu memudahkan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya, dikarenakan lokasi *counter* layanan ini berada diluar gedung kantor utama *SAMSAT* dan penerapannya dilakukan tanpa harus turun dari kendaraan bermotornya (Rahmawati, 2013). Kedua layanan ini dijadikan landasan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar penerimaan pajak pun ikut meningkat, karena peningkatan penerimaan pajak juga dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak (Bradley, Cassie Francies, 1994).

Dukungan inovasi berupa program layanan *E-SAMSAT* dan *SAMSAT Drive Thru* ini dianggap menjadi jawaban pemerintah Kaltim atas tuntutan masyarakat sekaligus daya kreasi pemerintah guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk mendorong pendapatan daerah pada sektor pajak, serta untuk meminimalisir tunggakan-tunggakan yang dilakukan oleh penunggak. Namun

berdasarkan data yang telah ada, ternyata pemerintah belum mampu memaksimalkan jumlah wajib pajak yang patuh untuk membayarkan pajaknya, oleh karena itu diduga terdapat masalah ataupun kendala dalam kedua program tersebut yang menyebabkan hal ini dapat terjadi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fatwa A,M (2022), menyatakan bahwa *E-SAMSAT* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bantul, Yogyakarta. Serta menurut penelitian yang dilakukan oleh Yenni & Enggar (2020), juga menyatakan bahwa Kepatuhan pajak kendaraan bermotor dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh sistem *SAMSAT Drive Thru*. Akan tetapi, terdapat juga hasil penelitian yang berbanding terbalik dengan penelitian tersebut, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Alfia & Sasongko (2022) yang justru menyatakan bahwa, secara parsial program *E-SAMSAT* dan *SAMSAT Drive Thru* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan perbedaan kedua hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, terdapat faktor penting yang berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya untuk membayar pajak. Dalam hal ini, peneliti pun menduga bahwa minimnya kepatuhan wajib pajak yang ditandai dengan meningkatnya jumlah tunggakan PKB yang terjadi di Kota Samarinda dapat dipengaruhi oleh adanya penerapan layanan *E-SAMSAT* dan program *SAMSAT Drive Thru* yang mana merupakan variabel independen dalam penelitian ini.

Penelitian ini cukup krusial untuk dilakukan oleh peneliti guna menjadi sumber informasi untuk Kantor SAMSAT Kota Samarinda sehingga dapat

diketahui apa yang mempengaruhi penerapan layanan *E-SAMSAT* dan program *SAMSAT Drive Thru* ini cukup tidak berjalan selaras dengan tujuan awal terbentuknya program ini terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan ini yaitu tentang “Pengaruh Penerapan Layanan *E-SAMSAT* Dan Program *SAMSAT Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Samarinda”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Mengingat konteks ini, pernyataan rumusan masalah untuk penyelidikan ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Penerapan layanan *E-SAMSAT* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah Program *SAMSAT Drive Thru* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis serta menguji:

1. Pengaruh penerapan layanan *E-SAMSAT* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Pengaruh penerapan program *SAMSAT Drive Thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoretis

Berlandaskan teori penelitian yang digunakan yaitu, TAM (*Technology Acceptance Model*) dan juga Teori Atribusi, diharapkan penelitian ini mampu membuktikan relevansi antara teori dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Pada akhirnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu pemerintah terkait program yang diupayakannya dalam mengejar kepatuhan yang lebih besar dari wajib pajak dengan menyediakan akses yang lebih mudah dan fasilitas yang lebih baik untuk melakukannya, serta untuk memberikan pengetahuan dan wawasan yang dibutuhkan oleh para akademisi untuk terus mengembangkan pemahaman mereka mengenai perpajakan dan penerapannya pada penggunaan teknologi sehari-hari dalam proses penerimaan pajak.

## 2. Manfaat Praktis

### a) Bagi Kantor SAMSAT

Diharapkan dengan kemampuan Kantor SAMSAT Kota Samarinda dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dapat diukur terhadap hasil penelitian ini serta pelayanan yang lebih baik di tiap tahunnya.

### b) Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan pemahaman tentang kebijakan pemerintah dalam mengefisiensikan proses perpajakan, dengan harapan hal tersebut akan mendorong masyarakat untuk lebih patuh dalam pelaporan dan pembayaran pajak.

### c) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu kepada peneliti serta memberikan pandangan yang tepat akan sistem perpajakan yang diupayakan oleh pemerintah guna mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga setelah membaca penelitian mengenai pajak ini peneliti selanjutnya menjadi wajib pajak yang patuh dan paham akan proses pembayaran pajak

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 *Theory Technology Acceptance Model (TAM)***

*Technology Acceptance Model (TAM)* yang diperkenalkan oleh Davis (1986), merupakan teori yang diciptakan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi adanya penerimaan pengguna terhadap teknologi yang dipakai sehari-hari. Teori ini merupakan adaptasi dari TRA (*Theory of Reasoned Action*) yang dirancang sedemikian rupa untuk memodelkan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi dengan menggunakan pendekatan teori perilaku (*behavioral theory*). Davis et al., (1989) mengungkapkan bahwa teori ini bertujuan untuk memberikan landasan terhadap penelusuran terkait dengan pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap dan tujuan pengguna STI.

Adapun dalam teori ini mengasumsikan bahwa persepsi kemudahan pemakaian (*perceived ease of use*) dan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) adalah dua faktor yang dapat digunakan untuk mengukur penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi (Davis, 1989). Merujuk pada penelitian ini, berdasarkan faktor persepsi manfaat, jika Wajib Pajak percaya bahwa suatu sistem teknologi akan meningkatkan produktivitas, kinerja, dan efisiensi prosesnya, maka beralasan bahwa dengan menggunakan layanan E-SAMSAT dapat meningkatkan tingkat

kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor bagi yang menggunakannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa wajib pajak tidak memandang penggunaan *E-SAMSAT* sebagai suatu ketidaknyamanan karena mereka percaya akan mempermudah proses pembayaran pajak. Menurut Davis et al., (1989) tingkat kenyamanan seseorang dengan sistem baru atau yang sudah ada disebut sebagai "kemudahan penggunaan yang dirasakan", serta dapat mengurangi beban usaha seseorang dalam melakukan sesuatu dalam hal ini yaitu proses pembayaran PKB. Adapun pengguna teknologi dalam penelitian ini ialah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, sedangkan pengimplementasian sistem teknologinya ialah *E-SAMSAT*.

### **2.1.2 Teori Atribusi**

Teori atribusi pertama kali ditemukan oleh Heider pada tahun 1958, yaitu seorang psikolog asal Jerman. Teori atribusi ini mengasumsikan bahwa seseorang akan mengamati diri mereka sendiri atau orang lain dalam upaya menyimpulkan motivasi di balik tindakan mereka, apakah dipengaruhi dari faktor internal atau faktor eksternal (R. Roy Purnaditya, n.d.). Menurut Darwati (2015), atribusi terhadap perilaku seseorang berasal dari 2 (dua) sumber, atribusi eksternal atau lingkungan (situasional) dan yaitu atribusi internal (disposisional). Istilah "atribusi internal" mengacu pada praktik menghubungkan tindakan seseorang dengan elemen kepribadian mereka yang berada di bawah kendali langsung mereka, sedangkan pemahaman tentang atribusi eksternal ialah perilaku seseorang dapat dikaitkan dengan sejumlah hal yang berbeda, tetapi salah satu yang paling umum adalah tuntutan lingkungan dan tekanan dari situasi atau keadaan tertentu.

Dalam penelitian yang menggunakan pendekatan teori atribusi ini, memiliki kaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Berbagai faktor dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap atau ketiadaan kewajiban pajaknya. Dalam penelitian ini faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak tersebut berasal dari faktor eksternal yaitu penerapan sistem SAMSAT *Drive Thru*. Hal ini disebabkan oleh karena dengan adanya penerapan program SAMSAT *Drive Thru*, diasumsikan mampu memberikan dorongan motivasi kepada individu untuk sadar akan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan prosedur pembayaran PKB demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

### **2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor**

#### **2.1.3.1 Definisi Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak yang dimaksud adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 angka 12 UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD). Adapun Zuraida dalam (Ilhamsyah et al., 2016) yang menyatakan bahwa, “Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu komponen pajak daerah yang termasuk ke dalam jenis pajak provinsi”. Pajak kendaraan bermotor di klaim menjadi faktor penting dalam peningkatan pendapatan daerah, oleh sebab itu penerimaan pajak kendaraan bermotor yang optimal sangat diperlukan dengan mengupayakan berbagai inovasi guna meningkatkan kepatuhan pajak atas kewajiban wajib pajak.

#### **2.1.3.2 Objek Pajak, Subjek Pajak, dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 8 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU), antara lain adalah

kendaraan yang bergerak atau berjalan di atas rel dan setiap kendaraan yang dapat dioperasikan dengan peralatan mekanis seperti mesin. Dan menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor yang terdaftar di provinsi yang bersangkutan dan untuk jangka waktu tertentu ditetapkan sebagai objek pajak kendaraan bermotor, tetapi kepemilikan dan atau penertiban kendaraan bermotor alat berat dan besar yang tidak digunakan sebagai alat angkutan umum tidak. Mereka yang memiliki atau mengoperasikan kendaraan bermotor wajib membayar pajak, dan wajib pajak dalam hal ini adalah para pemilik kendaraan bermotor (baik perseorangan maupun badan usaha). Orang pribadi atau ahli warisnya yang harus membayar pajak kendaraan bermotor, sedangkan kuasa hukum atau pengurus korporasilah yang harus membayar pajak atas nama mereka.

### **2.1.3.3 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor**

Peraturan Daerah (Perda) Nomor 2 tahun 2005 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 mengenai Pajak Kendaraan Bermotor pada Pasal 7 tentang Pajak Kendaraan Bermotor menetapkan formula penghitungan tarif pajak kendaraan bermotor sebagai berikut:

1. Tarif 2% ditetapkan untuk kendaraan bermotor pertama yang dimiliki oleh individu, dengan tarif 2,5% ditetapkan untuk kendaraan ke-2 berikutnya, dan akan meningkat 0,5% disetiap penambahan jumlah kendaraan.
2. Tarif kepemilikan kendaraan bermotor oleh perusahaan yang mengajukan pajak adalah 2%.

3. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor oleh Pemerintah Pusat dan Daerah, TNI/POLRI, angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, lembaga sosial dan keagamaan, ditarif paling rendah sebesar 0,50% dan tertinggi 1%
4. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar tarif yang ditetapkan sejumlah 0,20%.

#### **2.1.4 Kepatuhan Pajak**

##### **2.1.4.1 Definisi Kepatuhan Pajak**

Kepatuhan berasal dari kata dasar patuh, yang mana menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) patuh berarti suka menurut, taat, dan berdisiplin terhadap suatu perintah, aturan, ataupun kebijakan. Berdasarkan hal tersebut, kepatuhan dapat didefinisikan sebagai sifat seseorang yang patuh atau taat terhadap suatu perintah ataupun aturan dan disiplin dalam menjalankan hal tersebut. Kepatuhan dalam hal ini membahas tentang kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak yang dinyatakan oleh Rahayu dalam (Chandra & Sandra, n.d.) ialah tindakan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang bersangkutan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang bersangkutan.

Adapun terdapat beberapa faktor yang dianggap mempengaruhi kepatuhan wajib pajak menurut (Danarsi et al., 2017) yaitu : (1) Pelayanan pada Wajib Pajak, (2) Kondisi Sistem Administrasi Kepatuhan, (3) Sanksi Perpajakan, (4) Tarif Pajak, (5) Pengetahuan Wajib Pajak.

#### **2.1.4.2 Kriteria Kepatuhan Pajak**

Dalam mengidentifikasi kriteria tertentu kepatuhan pajak dapat ditentukan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 74/PMK.03/2012 yaitu sebagai berikut:

- (1) Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) untuk semua jenis pajak, disampaikan secara tepat waktu dalam 3 tahun terakhir.
- (2) Tidak menunggak pajak untuk semua jenis pajak, namun dikecualikan jika telah mendapat izin untuk menunda ataupun mengangsur pembayaran pajak.
- (3) Selama 3 tahun berturut-turut, hasil audit laporan keuangan harus mendapat opini Wajar Tanpa Pengecualian oleh Akuntan Publik ataupun Lembaga pengawasan keuangan pemerintah.
- (4) Terlepas dari pernyataan melakukan tindak pidana atas kasus perpajakan selama 5 tahun berturut-turut.

#### **2.1.5 Penerapan Layanan *E-SAMSAT***

##### **2.1.5.1 Pengertian *E-SAMSAT***

*E-SAMSAT* merupakan layanan berbasis elektronik yang diimplementasikan oleh tim Pembina SAMSAT guna menjadi sarana untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), serta pengesahan tahunan STNK yang dapat dilakukan melalui aplikasi layanan mobile. Pembayaran dapat menggunakan fasilitas elektronik berupa mesin ATM, *e-Banking*, ataupun *e-Commerce* yang memiliki ikatan kerja sama di seluruh wilayah Indonesia, sedangkan pengesahan dan pengambilan STNK asli dapat diurus dengan menukarkan struk ATM ke kantor-kantor SAMSAT di

wilayah yang bersangkutan. Menurut Peraturan Presiden No. 5 Tahun 2015 pada Pasal 22 menyatakan bahwa penerapan layanan *E-SAMSAT* ini merupakan salah satu unit pembantu yang dibentuk oleh organisasi SAMSAT yang terdiri atas; (a) Pembina SAMSAT; (b) Koordinator SAMSAT; dan (c) Pelaksana SAMSAT, guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Bersama SAMSAT.

#### **2.1.5.2 Manfaat Teknologi *E-SAMSAT***

Dalam penerapan teknologi *E-SAMSAT* yang dibentuk oleh organisasi SAMSAT, tentunya memiliki manfaat bagi wajib pajak kendaraan bermotor sebagai berikut :

- (a) Sederhana, yaitu prosedur pelayanannya dapat diakses melalui mesin ATM ataupun aplikasi *mobile* seperti *M-Banking*, dan *e-Commerce*.
- (b) Cepat, yaitu waktu penyelesaian prosedur pelayanannya dapat diketahui dengan pasti.
- (c) Berkualitas, yaitu dengan memanfaatkan Teknologi informasi dan Transaksi Elektronik menjadi platform untuk melaksanakan prosedur pelayanannya.
- (d) Aman, yaitu memberikan proteksi atau perlindungan terhadap data yang telah dilampirkan, serta mendapat jaminan hukum yang berlaku atas proses dan pelayanannya.
- (e) Efisien, yaitu dalam proses pelayanannya memungkinkan para wajib pajak untuk tidak perlu mengantri dan hadir di kantor SAMSAT.

#### **2.1.5.3 Syarat Penggunaan *E-SAMSAT***

Terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi dalam penggunaan *E-SAMSAT* untuk melakukan transaksi pembayaran yaitu :

- (1) Data kepemilikan kendaraan Wajib Pajak harus sesuai dengan data yang ada dalam Server SAMSAT dan Data Nasabah di Bank, yang dimaksud data dalam hal ini ialah NIK di KTP = NIK di SAMSAT
- (2) Kendaraan milik wajib pajak saat ini tidak dikenakan blokir polisi atau blokir data kepemilikan.
- (3) Identitas nomor rekening serta fasilitas ATM Bank Wajib pajak harus selaras dengan identitas pemilik kendaraan yang akan dibayarkan pajaknya.
- (4) Pembayaran hanya ditujukan untuk plat kendaraan yang sesuai dengan daerah pemilik kendaraan yang akan dibayarkan wajib pajaknya.
- (5) Ini hanya berlaku untuk perpanjangan STNK setiap tahun dan pembayaran pajak kendaraan setahun sekali.
- (6) Kendaraan yang tidak memiliki tunggakan pembayaran selama minimal satu tahun/lebih.
- (7) Tidak berlaku untuk pajak kendaraan yang dibayar bersamaan dengan perpanjangan STNK 5 tahun.
- (8) Pembayaran dapat dilakukan sampai dengan 60 hari sebelum Tanggal Jatuh Tempo untuk masa pajak yang bersangkutan.

#### **2.1.5.4 Keuntungan Penerapan *E-SAMSAT***

Dengan diterapkannya layanan *E-SAMSAT* ini, memberikan beberapa keuntungan bagi wajib pajak, diantaranya ialah sebagai berikut:

- (1) Melalui layanan aplikasi *E-SAMSAT* ini proses pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi lebih cepat dilakukan karena dapat dengan mudah diakses di mana saja dan kapan saja selama 24 jam.

- (2) Proses pembayarannya lebih gampang dilakukan dibandingkan dengan prosedur pelayanan secara offline.
- (3) Prosedur pelayanan yang dilakukan melalui layanan *E-SAMSAT* lebih hemat biaya dibandingkan dengan layanan offline, karena tidak memungut biaya apapun.
- (4) Lebih ramah lingkungan karena tidak lagi menggunakan kertas sebagai persyaratan dokumen tambahan seperti fotocopy STNK, dan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- (5) Menambah opsi fasilitas untuk proses pembayaran pajak
- (6) Menghindari adanya keterlambatan wajib pajak dalam membayar pajak ataupun dalam menghindari denda pajak.

#### **2.1.5.5 Mekanisme dan Prosedur Pelayanan *E-SAMSAT***

Untuk melaksanakan prosedur pelayanan *E-SAMSAT* melalui aplikasi, ada beberapa mekanisme atau langkah-langkah yang dapat diikuti, yakni sebagai berikut :

- (1) Perlu mengunduh aplikasi di *Google Play Store*, lalu masuk ke aplikasi dan melakukan registrasi.
- (2) Masukkan NIK, Nomor Polisi yang tertera di STNK, serta 5 digit terakhir nomor rangka
- (3) Klik kode bayar, maka akan muncul Surat Keterangan Penghentian Pembayaran (SKPP) elektronik bersamaan dengan kode bayar yang muncul berdurasi 2 jam. Manfaatkanlah waktu ini untuk melakukan pembayaran melalui internet banking atau mesin ATM yang telah bekerja sama dengan pemerintah

- (4) Setelah proses transaksi pembayaran melalui ATM telah selesai dan juga telah mendapatkan struk atau bukti pembayaran, maka selanjutnya tukarkanlah struk tersebut ke Kantor SAMSAT terdekat untuk pengesahan STNK

## **2.1.6 Program SAMSAT *Drive Thru***

### **2.1.6.1 Definisi SAMSAT *Drive Thru***

Secara umum definisi dari *Drive Thru* ialah suatu sistem atau layanan yang memungkinkan seseorang melakukan prosedur pelayanannya tanpa harus meninggalkan atau turun dari kendaraannya. Adapun dalam bahasa Indonesianya *Drive Thru* ini dikenal dengan sebutan lantatur yang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) ialah singkatan dari kata layanan tanpa turun. Dengan kondisi saat ini, apabila semakin tingginya peningkatan mobilitas serta padatnya kesibukan seseorang, tentulah layanan ini sangat bermanfaat dan dibutuhkan oleh masyarakat. Tak dapat dipungkiri lagi bahwasannya saat ini tak sedikit yang mencoba menerapkan layanan tanpa turun ini baik itu dalam program dibidang kuliner ataupun program bidang lainnya. Seperti halnya Tim Pembina SAMSAT, yang menerapkan program ini guna untuk mengupayakan peningkatan kepatuhan pajak. Menurut (Prayitna & Witono, 2022) SAMSAT *Drive Thru* ialah suatu sistem yang memanfaatkan penggunaan perangkat bantu teknologi informasi dalam prosedur pengurusan pembayaran STNK, yang berarti pengemudi diberikan kemudahan yaitu dengan tidak perlu turun dari kendaraannya sudah bisa dilayani oleh petugas pajak setempat.

Mukti Subagja, Kepala Pusat Pengelolaan Informasi dan Aplikasi Pendapatan (PUSLIA) Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Provinsi Jawa Barat, mengatakan

bahwa Layanan yang berada diluar gedung kantor SAMSAT ini diyakini sangat mudah, praktis dan cepat, cukup 5 menit STNK sudah jadi. Adapun jenis layanan yang hanya bisa diproses melalui SAMSAT *Drive Thru* ialah pengesahan STNK tahunan, Pembayaran PKB, dan SWDKLLJ.

#### **2.1.6.2 Manfaat SAMSAT *Drive Thru***

Dalam penerapan layanan SAMSAT *Drive Thru* terdapat berbagai manfaat yang dapat dirasakan oleh wajib pajak, sebagai berikut :

- 1) Mempermudah dan mempersingkat dalam segi waktu untuk melakukan proses pembayaran PKB serta pengesahan STNK tahunan
- 2) Proses pelayanan yang sangat praktis, Dalam hal ini, wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraan dan mengantri di kantor pusat SAMSAT.
- 3) Dapat menghemat biaya administrasi, biaya parkir, dan melakukan pembayaran di SAMSAT utama.

#### **2.1.6.3 Persyaratan dan Mekanisme SAMSAT *Drive Thru***

- 1) Persyaratan Pelayanan SAMSAT *Drive Thru*
  - a) Identitas diri asli pemilik/pemohon yang sah
  - b) STNK asli
  - c) BPKB asli
- 2) Mekanisme Prosedur SAMSAT *Drive Thru*
  - a) Langkah pertama, mempersiapkan dokumen asli seperti KTP, STNK, dan BPKB lalu serahkan ke loket pendaftaran
  - b) Langkah kedua, setelah dokumen diperiksa dan dinyatakan lengkap oleh petugas, maka selanjutnya wajib pajak dapat berpindah ke loket

pembayaran lalu menunggu berapa jumlah beban pajak yang harus dibayarkan

- c) Terakhir, wajib pajak dapat membayarkan pajaknya dan setelah itu petugas akan mengembalikan dokumen wajib pajak dapat membayarkan pajaknya dan setelah itu petugas akan mengembalikan dokumen asli serta STNK yang sudah dilunasi.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu mengenai “Pengaruh Penerapan Layanan *E-SAMSAT* dan Program *SAMSAT Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” telah beberapa kali diteliti di Indonesia diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Novinda & Rahma (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sistem SAMSAT <i>Drive Thru</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating di Sidoarjo pada Masa Pandemi <i>Covid-19</i>	Penelitian ini mengungkapkan bahwa Kualitas Pelayanan dan SAMSAT <i>Drive Thru</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pajak, serta Sanksi Perpajakan tidak mampu memoderasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak. Namun, Sanksi Perpajakan mampu memoderasi sistem SAMSAT <i>Drive Thru</i> terhadap Kepatuhan Pajak.	Penggunaan salah satu variabel independen yang sama yaitu SAMSAT <i>Drive Thru</i> . Dan variabel dependen sama-sama menggunakan Kepatuhan Wajib Pajak.	Terletak pada populasi penelitian, Partisipan dalam penelitian ini adalah mahasiswa program studi akuntansi di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Juga dalam penelitian yang akan dilakukan ini tidak terdapat variabel moderasi. Objek penelitian pun menjadi faktor pembeda.

*Disambung ke halaman berikutnya*

Tabel 2.1 Sambungan

2.	Prianggono & Andrian (2010)	Pengaruh Kualitas Pelayanan SAMSAT <i>Drive Thru</i> Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Polda Metro Jaya	Kualitas layanan <i>SAMSAT Drive Thru</i> memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan masyarakat di Polda Metro Jaya	Penggunaan salah satu variabel independen yang sama yaitu SAMSAT <i>Drive Thru</i> .	Terletak pada variabel dependen yang berbeda yaitu Kepuasan Masyarakat, sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan ini menggunakan variabel dependen yaitu Kepatuhan Pajak. Serta terdapat perbedaan pada Lokasi Penelitian.
3.	(Herawati & Hidayat, 2022)	Pengaruh Penerapan <i>E-SAMSAT</i> dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Hasil dari penelitian ini ialah, secara parsial Penerapan <i>E-SAMSAT</i> berdampak terhadap Kepatuhan Pajak, sedangkan Sanksi Perpajakan tidak berdampak terhadap Kepatuhan Pajak.	Penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti sama-sama menggunakan <i>E-SAMSAT</i> sebagai salah satu variabel independen. Dan juga variabel dependen berupa Kepatuhan Pajak	Yang membedakan ialah Teknik Sampling yang digunakan, di mana penelitian ini menggunakan metode <i>purposive sampling</i> sedangkan penelitian yang akan digunakan ini menggunakan metode <i>Simple random sampling</i>
4.	(Wardani & Rumiayatun, 2017)	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem SAMSAT <i>Drive Thru</i> Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor	Kesadaran Wajib Pajak dan Sistem SAMSAT <i>Drive Thru</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Pengetahuan Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor tidak berpengaruh nyata terhadap kepatuhan wajib pajak.	Persamaannya terletak pada salah satu variabel independen yang selaras dengan penelitian yang akan dilakukan ini, yaitu SAMSAT <i>Drive Thru</i>	Objek Pajak Kendaraan yang diteliti di penelitian ini menjadi faktor pembeda, yaitu memilih Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat. Serta tempat penelitian yang berbeda.

Disambung ke halaman berikutnya

Tabel 2.1 Sambungan

5.	(Wardani, 2018)	Pengaruh Program <i>E-SAMSAT</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai <i>Variabel Intervening</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwasannya program <i>E-SAMSAT</i> berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan, dan secara parsial Program <i>E-SAMSAT</i> dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Penggunaan salah satu variabel independen yang sama yaitu <i>Program E-SAMSAT</i> . Dan variabel dependen sama-sama menggunakan Kepatuhan Wajib Pajak.	Teknik sampling yang berbeda, yaitu penelitian ini menggunakan metode <i>purposive sampling</i> , dan juga terdapat perbedaan pada letak objek penelitian. Dan juga tidak adanya variabel intervening dalam penelitian yang akan dilakukan ini.
6.	Muhammad Fatwa A,M (2022)	Pengaruh <i>E-SAMSAT</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bantul, Yogyakarta	Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa <i>E-SAMSAT</i> memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bantul, Yogyakarta	Penggunaan salah satu variabel independen yang sama yaitu <i>E-SAMSAT</i> . Dan variabel dependen sama-sama menggunakan Kepatuhan Wajib Pajak.	Letak objek penelitian yang berbeda. Dan juga penelitian yang akan dilakukan ini menambahkan satu variabel independen yaitu <i>SAMSAT Drive Thru</i> .
7.	Aditya et al., (2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, <i>SAMSAT Drive Thru</i> , Pelayanan Fiskus, Dan Penerapan <i>E-SAMSAT</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.	Menurut hasil penelitian ini, tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor dipengaruhi secara positif oleh edukasi wajib pajak, sanksi pajak, dan pengenalan <i>E-SAMSAT</i> , dan dipengaruhi secara negatif oleh sistem <i>Drive Thru SAMSAT</i> dan fiskus.	Terdapat dua penggunaan variabel independen yang sama yaitu <i>SAMSAT Drive Thru</i> , dan <i>E-SAMSAT</i> . Dan variabel dependen sama-sama menggunakan Kepatuhan Wajib PKB.	Yang membedakan dari penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang akan dilakukan ialah terletak pada teknik pengambilan sampel yang menggunakan <i>accidental sampling</i> , dan metode analisis yang digunakan ialah analisis regresi linear berganda, sedangkan untuk

Disambung ke halaman berikutnya

Tabel 2.1 Sambungan

					penelitian yang akan dilakukan ini menggunakan <i>Smart-PLS</i>
--	--	--	--	--	---

Sumber: Data Olahan, 2023

### 2.3 Kerangka Konsep Penelitian

Teori TAM dan Teori Atribusi menjadi landasan dalam penelitian ini untuk menentukan penyebab perilaku seseorang dalam hal ini ialah wajib PKB terhadap kepatuhan untuk membayar pajak kendaraannya. Dengan pemahaman tentang teori TAM yaitu salah satu model yang dapat digunakan untuk memprediksi dan menganalisis faktor apa saja yang mempengaruhi diterimanya suatu sistem teknologi, menjadikan teori ini dijadikan sebagai dasar dalam penelitian ini untuk menganalisis serta menguji seberapa diterimanya penggunaan STI yaitu *E-SAMSAT* yang mana merupakan terobosan baru dari pemerintah dalam membayar PKB.

Menurut (Davis, 1989) terdapat 2 persepsi dalam teori TAM yang berfungsi untuk menilai penerimaan pengguna terhadap suatu STI yaitu, persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan pemakaian. Adapun relevansi antara *E-SAMSAT* dan kepatuhan pajak dengan berdasar kepada 2 persepsi tersebut yaitu, dalam penggunaan layanan *E-SAMSAT* mampu memberikan banyak manfaat salah satunya ialah efisiensi waktu dalam proses pembayaran pajaknya, lalu mampu memudahkan pengguna untuk melakukan prosedur pembayarannya karena dianggap layanan ini mudah untuk dioperasikan. Ketika pengguna dalam hal ini ialah wajib PKB merasakan segala *benefit* nya, maka pengguna akan lebih niat memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak kendaraan, dengan begitu akan

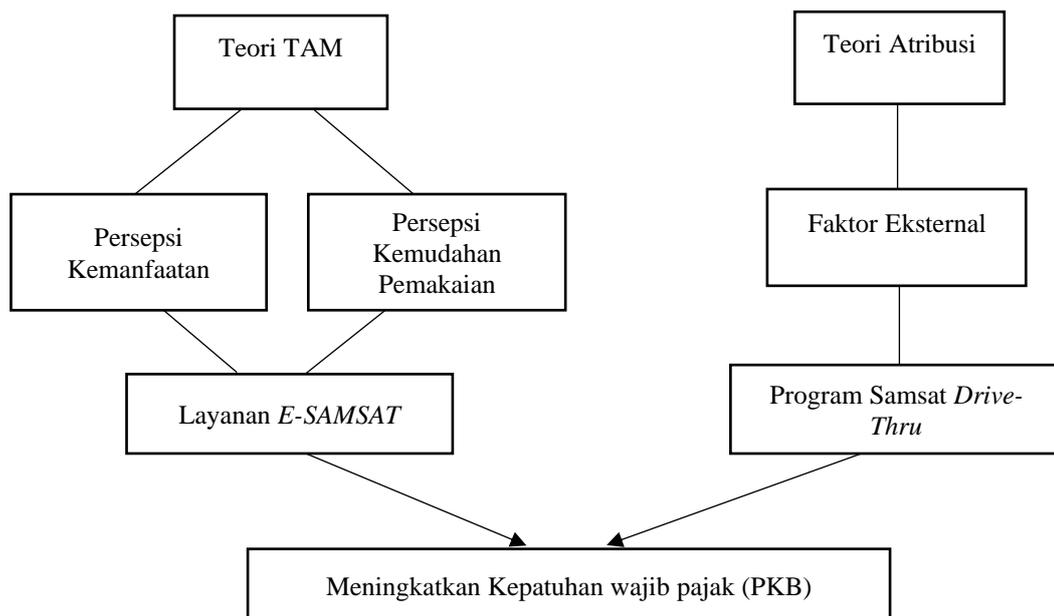
mengurangi jumlah penunggak WP dan tentunya akan meningkatkan kepatuhan WP terhadap PKB.

Teori Atribusi yang merupakan teori yang mengasumsikan tentang perilaku seseorang serta teori yang mengidentifikasi penyebab perilaku pribadi ataupun individu lain apakah dipengaruhi oleh faktor internal atau ekseternal, menjadikan teori ini dijadikan sebagai landasan dalam penelitian ini untuk menguji apakah kepatuhan wajib pajak (PKB) dipengaruhi oleh faktor eksternal penyebab perilaku WP yaitu sistem SAMSAT drive-thru. Sistem SAMSAT drive-thru dianggap sebagai faktor eksternal bagi kepatuhan WP, hal ini dikarenakan teori ini menganggap bahwa salah satu kriteria faktor eksternal ialah perilaku seseorang atau diri sendiri dipengaruhi oleh suatu kondisi, ataupun lingkungan yang berasal dari luar kendali individu tersebut. Melalui pendekatan teori ini SAMSAT drive-thru diasumsikan menjadi faktor atas para penunggak WP kendaraan bermotor yang menandakan tingkat kepatuhan WP. Hal ini sebenarnya disebabkan oleh karena dengan adanya penerapan program SAMSAT *Drive Thru*, dianggap mampu memotivasi WP untuk sadar akan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan prosedur pembayaran PKB demi meningkatkannya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor tersebut.

Setiap warga negara wajib membayar pajak karena pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara yang sifatnya dapat dipaksakan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Adapun salah satu sektor perpajakan yang dapat membantu peningkatan kas negara yaitu sektor pajak kendaraan bermotor. Sektor perpajakan ini memiliki kontribusi tinggi terhadap

pendapatan asli daerah, salah satu hal yang menjadi faktor penting ialah dikarenakan banyaknya jumlah pengguna kendaraan bermotor, yang mewajibkan para pengguna untuk membayarkan pajak kendaraan bermotornya. Namun tidak dapat dipungkiri, terdapat banyaknya pemilik kendaraan yang mana dalam hal ini ialah wajib pajak kendaraan bermotor tidak patuh terhadap hukum perpajakan yang berlaku. Hal inilah yang menjadi faktor meningkatnya jumlah penunggak wajib pajak, terkhusus di Kota Samarinda. Dengan begitu melalui penelitian ini, diharapkan mampu memberikan solusi kepada pemerintah Samarinda untuk lebih bisa meningkatkan kepatuhan pajak.

Berdasarkan penjelasan tersebut tentang konsep penelitian yang akan dilakukan, maka didapatkanlah kerangka konseptual seperti di bawah ini:



**Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian**

## **2.4 Pengembangan Hipotesis**

### **2.4.1 Pengaruh Penerapan Layanan *E-SAMSAT* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Layanan *E-SAMSAT* yang merupakan inovasi dari pemerintah ini digunakan untuk memudahkan wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakan dalam proses pembayarannya, layanan ini dilakukan dengan memanfaatkan media elektronik berupa mesin ATM atau penunjang lainnya seperti *platform marketplace* yang telah bekerja sama dengan pemerintah setempat. Dengan pengimplementasian layanan ini diharapkan mampu memotivasi subjek pajak untuk membayarkan pajaknya karena terdapat kemudahan dalam sistem pembayarannya yang mana tidak perlu ke kantor SAMSAT, sehingga kedepannya perolehan PKB setempat dapat mengalami peningkatan (Winasari, 2020). Penelitian ini relevan dengan teori TAM yaitu, peneliti akan mampu mengetahui serta menganalisis penerimaan teknologi *E-SAMSAT* bagi wajib pajak yang ada di Samarinda, dan juga menurut teori ini penerimaan pengguna terhadap teknologi ini dapat dinilai dari dua persepsi yaitu kemanfaatan dan kemudahan penggunaan.

Wajib pajak diharapkan dapat kemudahan pengalaman yang lebih efisien saat menggunakan layanan *E-SAMSAT*, yang dirancang untuk bekerja dengan perangkat yang benar-benar digunakan masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gusti Surya Aditya & Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra (2020) dengan menggunakan teori yang sama yaitu TAM, hasil penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dari layanan *e-sasmsat* terhadap kepatuhan pajak. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi

(2019), yang mengemukakan bahwa program *E-SAMSAT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, menurut temuannya, program tersebut berpeluang besar untuk berhasil karena wajib pajak lebih cenderung membayar pajak kendaraan bermotornya jika diberikan pelayanan yang berkualitas dan lingkungan yang membuat mereka merasa nyaman, aman, dan terlindungi saat melakukannya. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hertiarani (2016), yang menyatakan bahwa adanya pelayanan atas pajak kendaraan bermotor secara online dinilai dapat berjalan lebih efektif dan efisien dikarenakan prosesnya yang cepat dan mudah.

Dengan demikian penelitian ini pun menentukan hipotesis pertama yaitu dengan adanya penerapan layanan *E-SAMSAT* akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Dengan adanya penerapan layanan ini, peneliti mengasumsikan bahwasannya kepatuhan pajak akan meningkat, ditandai dengan segala manfaat yang akan didapatkan oleh wajib pajak dari inovasi ini dalam proses pembayaran pajaknya.

### **H1 : Layanan *E-SAMSAT* Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Pajak**

#### **2.4.2 Pengaruh Program *SAMSAT Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

*SAMSAT Drive Thru* menurut Prianggono & Andrian (2010) adalah sistem yang prosedurnya memanfaatkan perangkat bantu teknologi informasi untuk membayar PKB serta mengurus STNK, dalam hal ini sistem akan memberikan kemudahan kepada wajib pajak karena memungkinkan bagi pengemudi untuk tidak

perlu meninggalkan atau turun dari kendaraannya. Dalam hal ini pengemudi hanya cukup menyerahkan dokumen asli berupa KTP, STNK, dan BPKB. Kemudian ketika selesai melakukan pembayaran, wajib pajak tinggal mengambil kembali KTP, dan BPKB aslinya lalu petugas akan memberikan bukti pelunasan pajak kendaraan bermotor dan tanda bukti perpanjangan STNK.

Kemudahan yang didapat oleh wajib pajak ini diasumsikan mampu memotivasi mereka untuk terus menjalankan kewajibannya dan tidak memiliki niat untuk malas atau menunggak pembayaran pajaknya. Dengan menjadikan teori atribusi sebagai landasan dalam penelitian ini, diharapkan mampu menjelaskan perilaku wajib pajak untuk mau patuh/tidak patuh terhadap kepatuhan pajak dengan melalui faktor eksternal teori ini yaitu program SAMSAT *Drive Thru*. Namun dalam hal ini, tentunya dengan adanya program ini pemerintah daerah mengharapkan untuk wajib pajak agar bisa lebih patuh dan taat lagi untuk melunasi pajak kendaraan bermotornya, sehingga nantinya mampu meningkatkan pendapatan asli daerah.

Penelitian ini pun didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Khristiana & Pramesthi, 2020 yang menyatakan bahwa sistem SAMSAT *Drive Thru* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dan juga penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Rahmawati (2020) yang mengemukakan bahwa dengan adanya program SAMSAT *Drive Thru* ini dinilai lebih efektif untuk melakukan prosedur pembayaran PKB. Begitu pun yang dinyatakan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Prayitna & Witono

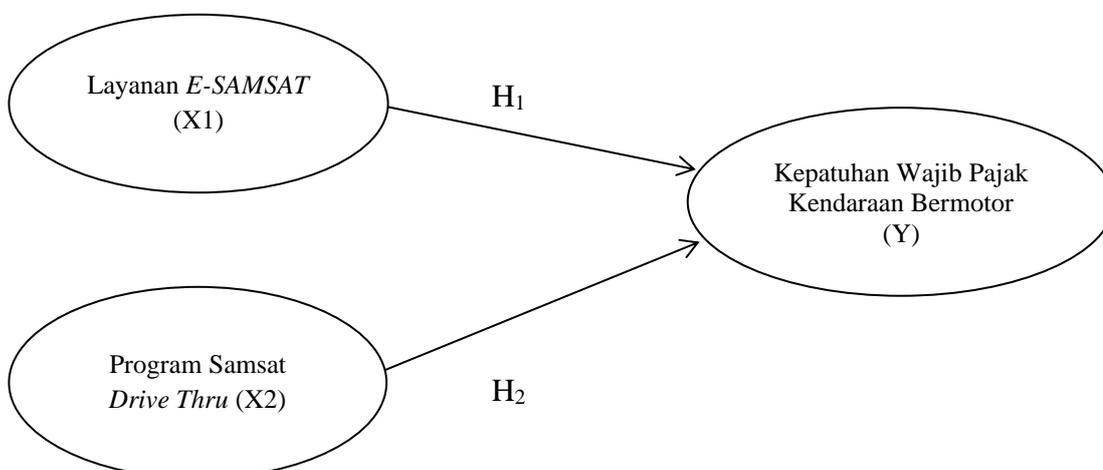
(2022) bahwasannya sistem SAMSAT *Drive Thru* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti pun menentukan hipotesis kedua yaitu program SAMSAT *Drive Thru* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. Dengan diterapkannya program ini peneliti mengasumsikan bahwa semakin kuatnya minat seseorang memanfaatkan program ini berarti akan semakin tinggi pula lah tingkat kepatuhan yang akan terjadi. Hal ini disebabkan oleh karena, berdasarkan penelitian terdahulu sistem ini menunjukkan kelebihanannya yaitu memudahkan untuk wajib pajak melunasi beban pajak kendaraan bermotornya, hal ini pun juga dinilai positif oleh pemerintah daerah.

**H2 : Program SAMSAT *Drive Thru* Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor**

## 2.5 Model Penelitian

Berdasarkan hipotesis yang telah dijelaskan sebelumnya, maka disusunlah model penelitian sebagai berikut:



**Gambar 2.2 Model Penelitian**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

##### **3.1.1 Variabel Penelitian**

Sugiyono (2013) mendefinisikan bahwa variabel penelitian adalah segala hal yang berupa apapun yang ditetapkan oleh peneliti untuk nantinya akan dipelajari sehingga peneliti dapat memperoleh informasi lalu kemudian menarik kesimpulannya. Variabel penelitian juga dapat diartikan sebagai fenomena yang menjadi topik utama penelitian untuk diobservasi dan diukur. Adapaun variabel penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh serta akibat dari pemilihan subjek. Terdapat 2 macam variabel yang digunakan dalam peneliitan ini yaitu:

##### 1) Variabel Independen (*Independent Variable*)

Variabel independen biasa disebut juga sebagai variabel bebas, dikatakan bebas karena variabel ini dapat berdiri sendiri tanpa dipengaruhi oleh variabel lainnya. Maka dari itu variabel ini juga dapat dinamakan variabel pengaruh karena akan mempengaruhi variabel lainnya. Penelitian ini menggunakan 2 variabel independen atau bebas, yaitu :

(1) Layanan *E-SAMSAT* (X1)

(2) Program *SAMSAT Drive Thru* (X2)

##### 2) Variabel Dependen (*Dependent Variable*)

Menurut Widiyanto (2013) definisi dari variabel dependen adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh adanya variabel lain, dalam hal ini ialah variabel independen. Variabel dependen ini bisa disebut juga sebagai variabel terikat, karena dalam eksperimen ilmiah peneliti tidak dapat memiliki variabel dependen tanpa adanya variabel independen. Dalam penelitian ini yang berperan sebagai variabel dependen ialah Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

### 3.1.2 Definisi Operasional

Definisi Operasional diartikan oleh Utama (2016:52) sebagai penentuan atau pemberian arti atas suatu variabel berdasarkan kegiatan secara spesifik atau pengimplementasian atau operasi yang dibutuhkan untuk mengukur, mengklasifikasikan, ataupun memanipulasi variabel. Definisi operasional akan menyatakan hal yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan ataupun pengujian hipotesis yang dilakukan oleh peneliti.

Adapun variabel beserta operasionalnya akan dijelaskan sebagai berikut:

#### 1) Layanan *E-SAMSAT* (X1)

*E-SAMSAT* merupakan salah satu unit pembantu dan dapat dikatakan sebagai terobosan baru dari pemerintah daerah, yang berarti layanan ini memanfaatkan mesin teknologi seperti ATM untuk dapat digunakan sebagai sarana pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Indikator yang digunakan dalam layanan ini ialah sebagai berikut :

- a. Cepat: suatu prosedur pelayanan yang memberikan kemudahan bagi wajib pajak kendaraan bermotor dari segi waktu.
- b. Efektif: menggambarkan keberhasilan suatu layanan dalam prosedur pelayanannya
- c. Efisien: menunjukkan ketepatan atau kecermatan dalam proses pembayaran PKB
- d. Mudah: tidak memerlukan banyak tenaga atau usaha untuk melakukan pembayaran PKB
- e. Aman: menggambarkan kebebasan dari gangguan eksternal pada saat membayar PKB

## 2) Program SAMSAT *Drive Thru* (X2)

SAMSAT *Drive Thru* ialah suatu inovasi oleh Tim Pembina SAMSAT sebagai salah satu organisasi SAMSAT untuk membantu wajib pajak lebih mudah untuk melakukan prosedur pembayaran PKB ataupun pengesahan STNK karena telah difasilitasi berupa counter SAMSAT *Drive Thru* yang mana program ini memungkinkan pengemudi selaku wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraannya untuk melakukan berbagai prosedur yang berkaitan dengan pembayaran ataupun pengesahan STNK tahunan. Indikator yang digunakan dalam program ini ialah sebagai berikut :

- a. Sistem yang mudah dan praktis: metode pembayaran pajak kendaraan yang mudah dan nyaman.

- b. Minat wajib pajak semakin meningkat: dengan adanya pelaksanaan program SAMSAT *Drive Thru* ini, wajib pajak semakin termotivasi untuk membayarkan pajaknya.
- c. Kualitas pelayanan: kondisi mutu suatu program dalam aspek pelayanan harus dinilai baik.
- d. Letak wilayah: lokasi penempatan program SAMSAT *Drive Thru* yang dinilai strategis.

### 3) Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

Kepatuhan perpajakan merupakan sikap yang dihasilkan dari dorongan untuk bertanggung jawab dalam memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya.

- a. Pengetahuan wajib pajak: dalam hal ini wajib pajak mengetahui apa maksud dan tujuan dari melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
- b. Pengaruh kondisi sistem administrasi kepatuhan: dalam hal ini sistem administrasi yang dinilai baik ialah berkaitan dengan prosedur serta kemampuan petugas pajak dalam melaksanakan tugas administrasi.
- c. Sanksi perpajakan: suatu hal yang didapatkan oleh wajib pajak atas pelanggaran yang telah dilakukan yaitu dapat berupa denda.
- d. Tarif pajak: berupa besaran jumlah pajak yang harus dibayarkan
- e. Pelayanan pada wajib pajak: usaha instansi dalam melayani kebutuhan wajib pajak dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

- f. Kriteria wajib pajak yang patuh: dalam hal ini kriteria wajib pajak yang dimaksud ialah suatu batasan atau suatu ukuran yang dipakai untuk mempertimbangkan kepatuhan wajib pajak.

## **3.2 Objek Penelitian, Populasi, dan Sampel**

### **3.2.1 Objek Penelitian**

Penentuan objek yang digunakan untuk penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan subjeknya ialah Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Samarinda.

### **3.2.2 Populasi**

Populasi dapat diartikan sebagai suatu wilayah penyamarataan atau generalisasi objek/subjek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu menjadi bagian atas wilayah tersebut, dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari lalu ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013 :90). Adapun dalam penelitian ini populasi yang telah ditetapkan ialah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang Terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Samarinda pada tahun 2022, yaitu sejumlah 17.446 wajib pajak.

### **3.2.3 Sampel**

Menurut (Winarno, 2013) sampel merupakan sebagian dari populasi yang menjadi topik penting dalam penelitian yang dilakukan. Sampel dapat dinyatakan representatif jika sampel benar-benar mencerminkan populasi penelitian. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan diambil dari populasi penelitian yaitu Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang Terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Samarinda

terhitung sampai tahun 2022. Adapun yang menjadi batasan sampel atau responden pada penelitian ini ialah wajib pajak yang memiliki 1 kendaraan untuk dibayarkan pajaknya dan tentunya wajib pajak yang pernah menggunakan layanan *E-SAMSAT* ataupun *samsat drive thru*. *Simple Random Sampling* teknik pengambilan sampel yang digunakan, sedangkan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan adanya persentase margin error sebesar 10%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditoleransi (10%)

Dengan menggunakan rumus di atas, maka dapat menentukan jumlah orang yang diambil sebagai sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{813.228}{1 + 813.228 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{813.228}{8.133,28} = 99,98 \text{ (dibulatkan)}$$

$$n = 100$$

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif sebagai jenis data penelitian. Data kuantitatif adalah jenis data penelitian yang dalam proses pengumpulan data, sampai penafsirannya menggunakan angka. Informasi mengenai data kuantitatif didapat dari hasil pengumpulan data yang sifatnya terstruktur, terencana, serta

sistematis. Adapun sumber data yang diterapkan pada penelitian ini ialah data primer. Disebut data primer, karena data yang dihasilkan bersumber dari kegiatan yang dilakukan peneliti seperti penelitian lapangan melalui survei, wawancara, eksperimen, dan sebagainya.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Memperoleh data adalah tujuan utama dari setiap proyek penelitian, menjadikan metode pengumpulan data sebagai bagian penting dari penelitian. Oleh sebab itu peneliti harus mengetahui teknik pengumpulan data seperti apa yang cocok untuk diterapkan, agar mendapatkan data yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan hal tersebut, penyebaran kuesioner/angket adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini. Kuesioner sendiri merupakan instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data responden yang mana kuesioner ini berisi sejumlah pertanyaan tertulis seperti data pribadi responden, pendapat ataupun informasi lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti (Winarno, 2013). Selain itu, skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert*.

Skala *Likert* merupakan suatu skala yang dilakukan untuk memperoleh data dengan mengukur data tersebut, baik itu data yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif. Penggunaan skala ini dilandasi atas penjumlahan sikap responden dalam menanggapi pernyataan yang diberikan yang berkaitan dengan indikator-indikator suatu variabel penelitian. Dalam hal ini, alternatif jawaban atau tanggapan responden diukur dengan skala *Likert* 5 poin sebagai berikut:

- Sangat Tidak Setuju (STS) = Nilai 1
- Tidak Setuju (TS) = Nilai 2
- Kurang Setuju (KS) = Nilai 3
- Setuju (S) = Nilai 4
- Sangat Setuju (SS) = Nilai 5

Alasan penggunaan skala *Likert* lima poin untuk penelitian ini dikarenakan menurut Hertanto (2017), dengan menggunakan lima skala instrument kuesioner tersebut mampu membantu kecenderungan jawaban responden yang memilih poin kurang setuju. Hal ini yang tidak terdapat dalam skala *Likert* dengan empat poin yang menghilangkan poin kurang setuju. Selain itu alasan yang menguatkan mengapa lebih baik melakukan penelitian dengan menggunakan skala *Likert* 5 poin ialah dikarenakan penelitian yang menggunakan skala *Likert* 7 poin atau 13 poin cenderung akan membuat responden menjadi lebih sulit untuk menentukan perbedaan dari tiap poin skala dan tentunya akan sulit untuk mengolah informasi pernyataan instrumen kuesioner.

### **3.5 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan tahapan yang penting dalam sebuah penelitian, pada tahap ini peneliti diharuskan untuk bisa menentukan teknik seperti apa yang akan digunakan untuk mengolah data yang telah didapat. Adapun dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif sebagai jenis datanya, oleh sebab itu teknik analisis yang diterapkan ialah berkaitan dengan uji statistik. Uji statistik deskriptif ialah salah satu teknik analisis yang dapat memberikan gambaran umum mengenai data yang dapat dilihat dari nilai minimum, maksimum,

nilai rata-rata (*mean*), nilai tengah (*median*), nilai yang sering muncul (*modus*) dan standar deviasi per variabel (Andri , 2021). Data kuantitatif yang dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner dianalisis menggunakan alat uji statistik berupa *SmartPLS version 4*.

### **3.5.1 Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM PLS)**

*Partial Least Square* (PLS) adalah metode yang lebih disukai ketika objek studi tidak memiliki dasar teori yang dikembangkan dengan baik, terutama ketika hanya ada sedikit pengetahuan sebelumnya tentang hubungan sebab akibat (Fan et al., 2016). Alasan-alasan yang mendasari penggunaan metode analisis *PLS* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kerangka studi ini menunjukkan hubungan kausal hierarkis antara layanan *E-SAMSAT* dan *SAMSAT Drive Thru* mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Variabel laten penelitian ini diukur melalui indikator, dan PLS menjadi metode yang cocok untuk digunakan guna memastikan kevalidan sebuah indikator tersebut.
3. Untuk memaksimalkan efisiensi statistik, SEM-PLS menggunakan teknik analisis multivariat yang memungkinkan beberapa analisis dari sejumlah besar variabel laten dilakukan secara paralel.
4. PLS merupakan metode analisis yang *powerfull*, karena penerapannya dapat dilakukan pada semua skala data tanpa membutuhkan banyak asumsi.

Secara sederhana dalam pengujian model penelitian berbasis PLS dengan aplikasi uji statistik *SmartPLS* terdapat tahapan-tahapan yang dapat dilakukan yaitu:

### 1. Konseptualisasi Model

Konseptualisasi model merupakan tahapan awal dalam analisis SEM-PLS. Pada tahap ini peneliti harus mampu melakukan pengukuran konstruk. Peneliti juga harus menentukan dimensionalitasnya untuk tiap-tiap konstruk tersebut, serta menentukan bentuk model indikator pembentuk konstruk laten, apakah berbentuk formatif, refleksif, atau kombinasi antara keduanya.

### 2. Menentukan Metoda Analisis Algorithm

Setelah melaksanakan tahapan konseptualisasi model, peneliti wajib menentukan apa metode analisis algorithm yang akan dipakai untuk mengestimasi model penelitian. Pada penelitian ini menerapkan program dari *software SmartPLS 4.0* yang hanya terdapat tiga opsi skema metode analisis algorithm yaitu, *factorial*, *centroid*, dan *path*. Menurut Wold, ia menyarankan pemakaian skema *path* atau *structural weighting*. Dikarenakan seperti yang telah diketahui bahwasannya SEM-PLS tidak menuntut sampel dalam jumlah besar dan direkomendasikan antara 30-100 sampel.

### 3. Menentukan Metode *Resampling*

Tahapan selanjutnya ialah menentukan metode *resampling*. Tahapan ini dapat dilakukan oleh peneliti apabila nilai signifikansi dari pengestimasi model PLS tidak dapat diketahui. Terdapat dua metode yang biasanya digunakan yaitu *bootstrapping* dan *jackknifing*. Kedua metode ini memiliki perbedaan pada penggunaan sampel, *bootstrapping* menggunakan semua sampel asli,

sedangkan *jackknifing* menggunakan sub sampel dari sampel asli yang telah dikelompokkan.

#### 4. Menggambar Diagram Jalur

Setelah melewati ketiga tahapan di atas, maka hal selanjutnya yang dapat dilakukan oleh peneliti ialah menggambar diagram jalur dari model yang telah diestimasi tersebut. Dengan menggunakan prosedur nomogram *reticular action modelling* (RAM), peneliti harus memenuhi ketentuan dari model ini, yaitu :

- a) Konstruksi teoritis yang mengartikan variabel laten harus digambar dengan bentuk lingkaran
- b) Indikator penelitian harus digambar dengan bentuk Kotak
- c) Korelasi simetris digambarkan dengan arah panah double
- d) Korelasi asimetri digambarkan dengan arah panah tunggal

#### 5. Evaluasi Model

Model dapat dievaluasi dan hasil akhir diprediksi setelah diagram jalur digambar. Dengan menggunakan program *SmartPLS 4.0*, validitas dan reliabilitas konstruk laten dapat diuji melalui analisis faktor konfirmatori, yang memungkinkan peneliti menilai model dengan menganalisis hasil pengukuran model, setelah itu dapat dilanjutkan dengan melakukan uji signifikansi dan evaluasi model *structural* untuk menguji pengaruh antar konstruk.

Kemudian dalam pengujian penelitian juga terdapat 2 bagian yaitu spesifikasi model dan evaluasi model, yang akan dijelaskan sebagai berikut.

### 3.5.1.1 Spesifikasi Model

Analisis jalur hubungan pada model spesifikasi PLS terdiri dari tiga tipe yaitu, *inner model*, *outer model*, dan *weight relation*.

- 1) *Inner model*, menampilkan spesifikasi model struktural dari keterkaitan antar variabel laten (*structural model*). Variabel laten dan indikator atau variabel manifest dapat terstandarisasi dengan baik apabila sifat umumnya tidak dihilangkan. Dilakukannya hal ini guna untuk meniadakan parameter lokasi (parameter konstanta) dari model. *Inner model*, model persamaan untuk adalah sebagai berikut:

$$\eta = \beta_0 + \beta\eta + r\xi + \zeta \dots\dots\dots 3.1$$

Keterangan:

$\eta$  = vektor variabel laten dependen (endogen)

$\beta$  = parameter untuk menggambarkan hubungan langsung variabel endogen dengan variabel endogen lainnya

$\xi$  = notasi dari variabel laten eksogen

$\zeta$  = vektor residual (unexpected variance)

- 2) *Outer model* atau biasa juga disebut dengan *outer relation*, menampilkan definisi karakteristik konstruk dengan variabel manifestnya, termasuk hubungan antara variabel laten (eksogen dan endogen) dan indikatornya. Adapun jenis model indikator yang ditetapkan pada penelitian ini ialah Model reflektif. Pada pengukuran jenis model reflektif, indikator berperan sebagai alat ukur representative yang berarti mampu mewakili indikator lainnya untuk mengukur variabel. Model reflektif terjadi apabila variabel

manifest dipengaruhi oleh variabel laten. Model indikator refleksif, persamaannya ialah sebagai berikut :

$$x = \lambda_x \xi + \varepsilon_x \dots\dots\dots 3.2$$

$$y = \lambda_y \eta + \varepsilon_y \dots\dots\dots 3.3$$

Keterangan:

$x$  = indikator untuk variabel laten eksogen ( $\xi$ )

$y$  = indikator untuk variabel laten endogen ( $\varepsilon$ )

$\lambda_x, \lambda_y$  = *loading* matrix yang menampilkan koefisien regresi langsung yang menghubungkan variabel laten dengan indikatornya.

- 3) *Weight relation*, menunjukkan perkiraan nilai varian variabel laten. Dalam hal ini, spesifikasi dan perkiraan hubungan *weight relation* disediakan oleh model dalam dan model luar. Persamaan untuk model indikator *weight relation* adalah sebagai berikut :

$$\xi_b = \sum_{kb} w_{kb} x_{kb} \dots\dots\dots 3.4$$

$$\eta_i = \sum_{ki} w_{ki} y_{ki} \dots\dots\dots 3.5$$

Keterangan:

$w_{kb}, w_{ki}$  = menunjukkan bobot  $k$  yang digunakan untuk mengestimasi variabel laten endogen dan eksogen

### 3.5.1.2 Evaluasi Model

Model evaluatif PLS bergantung pada ukuran prediktif nonparametrik. Model pengukuran (*Outer Model*) antara lain digunakan untuk mengevaluasi validitas konvergen, validitas diskriminan, reliabilitas komposit, dan *Average Variance Extracted* (AVE). Uji *R-Squared* ( $R^2$ ) dan uji signifikansi dijalankan, dan model struktural (*Inner Model*) dibangun.

- 1) Validitas Konvergen adalah alat ukur atau indikator yang gunanya untuk mengukur seberapa besar korelasi atau hubungan antara konstruk dengan variabel laten. Dalam evaluasi jenis validitas ini dapat dinilai berdasarkan *outer loading*, yaitu korelasi atau hubungan antar setiap item pengukuran dengan konstraknya. Jenis validitas ini berprinsip bahwa pengukur suatu konstruk harus memiliki nilai yang tinggi, adapun nilai suatu korelasi dikatakan memenuhi syarat validitas konvergen jika memperoleh nilai *outer loading*  $> 0,70$ .
- 2) Validitas Diskriminan merupakan salah satu jenis evaluasi yang berfungsi untuk mengukur *outer model*. Berbeda dengan evaluasi konvergen, dalam evaluasi jenis validitas ini berprinsip bahwasannya setiap pengukur konstruk yang berbeda tidak boleh memiliki korelasi antar pengukur (indikator). Evaluasi yang merupakan pengukuran indikator refleksif ini dapat dihitung berdasarkan nilai *cross loading* dengan variabel letennya. Dalam perlakuannya, akan dinyatakan valid jika nilai *cross loading* pada variabel latennya memiliki korelasi lebih besar dengan indikatornya dibandingkan antar tiap variabel laten lainnya. Adapun metode lain yang juga dapat menilai validitas diskriminan yaitu dengan membandingkan nilai *square root of average variance extracted* (AVE) setiap

variabel laten dengan korelasi antar variabel laten lainnya. Validitas diskriminan yang baik ialah apabila nilai *AVE* lebih besar dari 0,5 (Reny Rian, 2020).

- 3) Uji Reliabilitas digunakan sebagai suatu evaluasi untuk *outer model*. Dalam melakukan penelitian dengan menggunakan *software PLS*, dapat melakukan 2 metode untuk menguji reliabilitas yaitu *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Pada uji ini, menurut Sarwono, 2015 dalam (Reny Rian, 2020) Apabila nilai masing – masing dari *composite reliability* dan *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,7, maka variabel laten dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang baik.
- 4) Uji *R-Squared* ( $R^2$ ) merupakan salah satu uji yang digunakan untuk menilai tingkat *Goodness of Fit* dalam model struktural. Perolehan nilai *R-Squared* dapat digunakan untuk menjelaskan apakah terdapat pengaruh *substantive* antara variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Nilai  $R^2$  berada dalam rentang 0 sampai dengan 1, yang artinya semakin tinggi nilainya, maka semakin tinggi nilai akurasi prediksi model yang didapat. Adapun kriteria penilaiannya yaitu 0,75 tinggi, 0,5 sedang dan 0,25 rendah (Hair et al., 2011).
- 5) Uji signifikansi merupakan suatu uji yang bertujuan untuk mengetahui sebesar apa pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen, signifikansi dari korelasi antar variabel laten. Pengujian ini dapat dilakukan dengan menggunakan statistik *t* yang didapat setelah *path coefficient* diperkirakan. Nilai *path coefficient* dapat dihasilkan dari algoritma PLS-SEM yang distandarisasi dengan rentang nilai -1 sampai dengan +1. Dengan kriteria

penilaian untuk nilai yang mendekati +1 menunjukkan hubungan positif yang kuat sedangkan yang mendekati -1 menunjukkan hubungan negatif yang kuat. Dan signifikansinya dapat dinilai dari nilai t statistiknya, dikatakan signifikan jika nilai t statistiknya lebih dari 1,96 dan sebaliknya dikatakan tidak signifikan jika nilainya kurang dari 1,96.

### 3.5.2 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini ialah untuk mengevaluasi setiap hasil penelitian terhadap pencapaian yang diinginkan oleh peneliti. Dalam hal ini peneliti melakukan uji hipotesis untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel eksogen (Layanan *E-SAMSAT* dan Program *SAMSAT Drive Thru*) terhadap variabel endogen (Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor). Pengujian ini dapat dilihat dari nilai *P-Values* dan t-statistik. Hipotesis dalam penelitian ini akan diterima jika nilai *path coefficient* bernilai positif dan signifikansinya bernilai  $\leq 0,05$ .

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Hasil Penelitian**

Data penelitian diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden yaitu WP di Kota Samarinda secara online. Jumlah data yang diambil dan digunakan untuk diolah ialah sebesar 100 kuesioner, data ini sudah melalui proses penyisihan jawaban responden yaitu dari jumlah 120 responden menjadi 100 responden. Kuesioner yang dapat diterima dan diolah ialah wajib pajak yang menggunakan layanan *E-SAMSAT* dan/atau program *SAMSAT Drive Thru*, serta hanya memiliki satu kendaraan bermotor yang akan dibayarkan pajaknya.

Kuesioner diolah menggunakan *Microsoft Office Excel* yang telah disusun secara numerik dari tanggapan peserta survei. Identitas asli responden akan terungkap setelah diproses melalui perangkat lunak *microsoft*, lalu selanjutnya terkait dengan jawaban atas pernyataan kuesioner akan diolah menggunakan *software SmartPLS 4*. *Software* ini akan menganalisis evaluasi kecocokan model penelitian yang diajukan, dan selanjutnya akan dilakukan pembahasan terkait hasil dari data yang telah dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan hasil penelitian.

#### **4.2 Deskripsi Responden**

Dalam penelitian ini, jumlah responden yang dijadikan sebagai sampel ialah sebesar 100 Wajib Pajak. Identitas responden dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, dan lama menjadi wajib pajak.

Memahami temuan penelitian difasilitasi dengan mengetahui identitas responden ini.

#### 4.2.1 Berdasarkan Usia

Informasi berikut tentang usia responden diperoleh dari hasil kuesioner:

**Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia**

No.	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1.	< 30 Tahun	55	55%
2.	30-40 Tahun	23	23%
3.	> 40 Tahun	22	22%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan, 2023*

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, seperti yang dapat dilihat, ada 55 responden (atau 55%) yang berusia di bawah 30 tahun, 23 responden (atau 23%) yang berusia antara 30 dan 40 tahun, dan 22 responden (atau 22%) yang berusia di atas 40 tahun. Sehingga, dapat dikatakan bahwa mayoritas responden yang ikut andil dalam penelitian ini ialah responden yang berusia kurang dari 30 tahun yaitu sebanyak 55 responden dari total 100 responden.

#### 4.2.2 Berdasarkan Jenis Kelamin

Informasi berikut tentang jenis kelamin responden diperoleh dari hasil survei:

**Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Laki-laki	52	52%
2.	Perempuan	48	48%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan, 2023*

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas diketahui bahwa 52 responden atau 52% dari total 100 responden yang mengikuti penelitian ini berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 48 responden atau 48% berjenis kelamin perempuan.

#### 4.2.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Lihat Tabel 4.3 untuk perincian responden menurut tingkat pendidikan terakhir saat ini:

**Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase (%)
1.	SD	1	1%
2.	SMP/Sederajat	2	2%
3.	SMA/Sederajat	48	48%
4.	Diploma	17	17%
5.	Sarjana	32	32%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan, 2023

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 4.3, dapat disimpulkan bahwa 48 peserta (atau 48,88% dari total 100 responden) memiliki ijazah SMA atau sederajat yang menjadi mayoritas. Dan selebihnya responden yang ikut andil dalam penelitian ini ialah sebanyak 52 orang dengan lulusan SD sebanyak 1 responden atau (1%) , SMP/Sederajat sebanyak 2 responden atau (2%), lulusan Diploma sebanyak 17 responden (17%), dan lulusan Sarjana sebanyak 32 responden atau (32%).

#### 4.2.4 Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan dari hasil kuesioner maka diperoleh data tentang jenis pekerjaan responden sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1.	PNS	14	14%
2.	Pegawai Swasta	20	20%
3.	Wiraswasta	16	16%
4.	Lainnya	50	50%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan, 2023

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas, dapat diketahui bahwa jumlah wajib pajak yang bekerja sebagai PNS ialah sebanyak 14 responden atau (14%), yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 20 responden atau (20%), dan yang bekerja sebagai wiraswasta ialah sebanyak 16 responden atau (16%), serta dapat diketahui bahwa mayoritas jenis pekerjaan wajib pajak yang menjadi responden dalam penelitian ini ialah jenis pekerjaan lainnya yang tidak termasuk kedalam ketiga jenis pekerjaan tersebut yaitu sebanyak 50 responden atau (50%) dari total 100 responden.

#### 4.2.5 Berdasarkan Lama menjadi WP

Komposisi responden berdasarkan lama menjadi wajib pajaknya dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut.

**Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak**

No.	Lama Menjadi WP	Frekuensi	Presentase (%)
1.	< 1 Tahun	31	31%
2.	1-3 Tahun	26	26%
3.	4-6 Tahun	14	14%

Disambung ke halaman berikutnya

Tabel 4.5 Sambungan

4 .	> 6 Tahun	29	29%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan, 2023

Berdasarkan Tabel 4.5 menunjukkan bahwa lama menjadi wajib pajak para responden ialah kurang dari 1 tahun sebanyak 31 responden atau (31%), antara 1-3 tahun sebanyak 26 responden atau (26%), antara 4-6 tahun sebanyak 14 responden atau (14%), dan yang terakhir jumlah lama menjadi wajib pajak lebih dari 6 tahun ialah sebanyak 29 responden atau (29%) d Maka dapat disimpulkan bahwa yang paling mendominasi adalah responden yang lama menjadi wajib pajaknya selama kurang dari 1 tahun atau 31 responden dari total 100 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

### 4.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Di dalam analisis ini, akan menjelaskan terkait deskriptif penilaian responden terhadap variabel penelitian baik itu eksogen maupun endogen. Variabel penelitian tersebut terdiri dari layanan *E-SAMSAT*, program *SAMSAT Drive Thru*, dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pengukuran dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju) digunakan untuk mengevaluasi variabel penelitian ini. Untuk mengukur pendapat responden tentang variabel penelitian, interval berikut digunakan:

Skor penilaian terendah adalah : 1

Skor penilaian tertinggi adalah : 5

Interval = (Nilai maksimum – Nilai minimum) / (Jumlah skor)

Maka,  $I = (5-1) / 5$

= 0,8 (Hasil ini menunjukkan jarak interval dari skor terendah 1,00 hingga tertinggi 5,00)

Berikut kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval:

1,00 - 1,80 = Sangat Rendah

1,81 - 2,60 = Rendah

2,61 - 3,40 = Netral

3,41 - 4,20 = Tinggi

4,21 - 5,00 = Sangat Tinggi

#### 4.4 Analisis Variabel Eksogen

Variabel eksogen dalam penelitian ini ialah Layanan *E-SAMSAT*, dan Program *SAMSAT Drive Thru*. Hasil analisis deskriptif terhadap variabel eksogen dapat dilihat pada Tabel 4.6, dan Tabel 4.7.

**Tabel 4.6 Layanan *E-SAMSAT***

Kode	Item	Jumlah sampel	Mean	Kriteria
1	X1-1	100	3.840	Tinggi
2	X1-2	100	3.990	Tinggi
3	X1-3	100	4.120	Tinggi
4	X1-4	100	4.030	Tinggi
5	X1-5	100	3.940	Tinggi

Sumber : Data Olahan, 2023

Berdasarkan apa yang ditunjukkan oleh tabel di atas, diketahui hasil deskriptif atas penilaian responden terhadap variabel layanan *E-SAMSAT* termasuk dalam kriteria tinggi, yang berarti rata-rata keseluruhan item berada pada interval 3,41 - 4,20. Adapun penilaian tertinggi untuk variabel ini terdapat pada item pernyataan untuk X1-3 yaitu sebesar 4.12, sedangkan yang terendah ialah item

pernyataan untuk X1-1 yaitu sebesar 3.84. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa layanan *E-SAMSAT* memberikan dampak ataupun pengaruh yang tinggi terhadap wajib pajak sehingga mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak (PKB).

**Tabel 4.7 Program SAMSAT Drive Thru**

Kode	Item	Jumlah sampel	Mean	Kriteria
1	X2-1	100	3.930	Tinggi
2	X2-2	100	3.880	Tinggi
3	X2-3	100	3.860	Tinggi
4	X2-4	100	3.760	Tinggi

Sumber : Data Olahan, 2023

Berdasarkan apa yang ditunjukkan oleh tabel 4.7 di atas, dapat diketahui hasil deskriptif atas penilaian responden terhadap variabel program SAMSAT *drive thru* termasuk dalam kriteria tinggi, yang berarti rata-rata keseluruhan item pernyataan variabel berada pada interval 3,41 - 4,20. Adapun penilaian tertinggi untuk variabel eksogen ini terdapat pada item pernyataan untuk X2-1 yaitu sebesar 3.93, sedangkan penilaian yang terendah ialah item pernyataan untuk X2-4 yaitu sebesar 3.76. Dengan demikian, berdasarkan hasil dari jumlah mean tersebut dapat diasumsikan bahwa program SAMSAT *drive thru* memberikan pengaruh yang terbilang tinggi terhadap wajib pajak sehingga kepatuhan wajib pajak (PKB) pun meningkat.

#### **4.5 Analisis Variabel Endogen**

Variabel endogen dalam penelitian ini ialah Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil analisis deskriptif terhadap variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut.

**Tabel 4.8 Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Kode	Item	Jumlah sampel	Mean	Kriteria
1	Y1	100	4.090	Tinggi
2	Y2	100	4.190	Tinggi
3	Y3	100	4.010	Tinggi
4	Y4	100	3.980	Tinggi
5	Y5	100	4.160	Tinggi
6	Y6	100	4.110	Tinggi

Sumber : Data Olahan, 2023

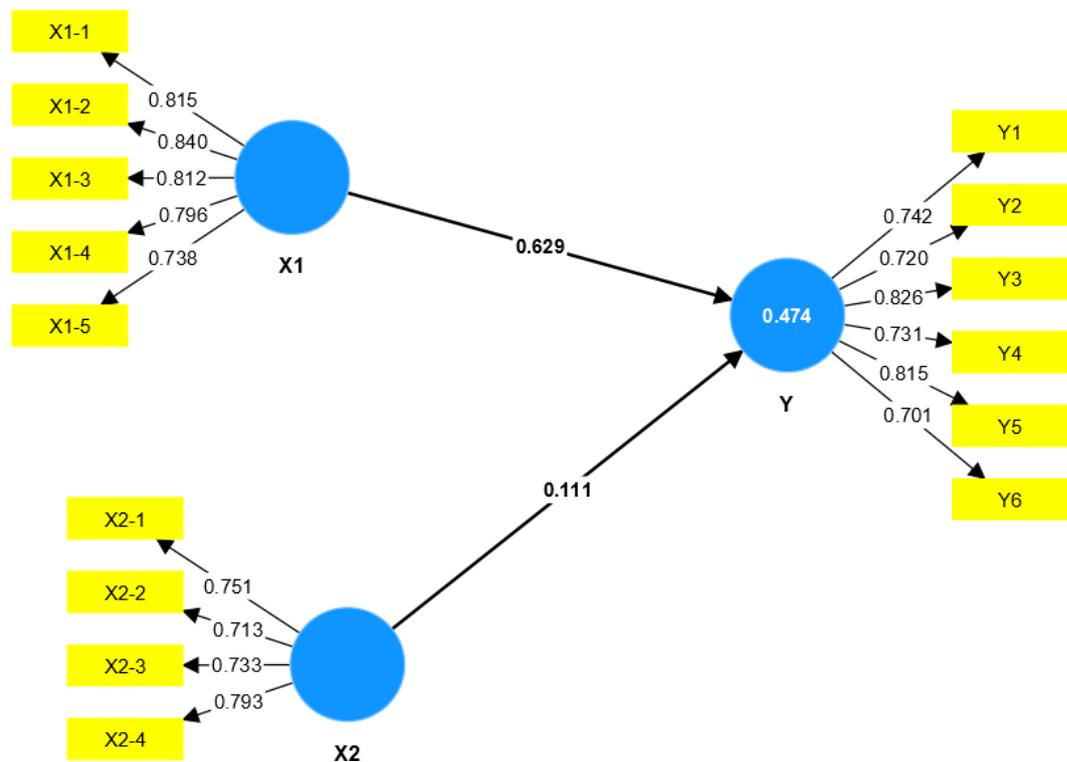
Berdasarkan data yang terdapat pada tabel 4.7 di atas, menunjukkan bahwa hasil analisis deskriptif atas penilaian responden terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (PKB) termasuk dalam kriteria tinggi, yang artinya ialah rata-rata keseluruhan item pernyataan variabel berada pada interval 3,41 - 4,20. Adapun penilaian tertinggi untuk variabel endogen ini terdapat pada item pernyataan untuk Y2 yaitu sebesar 4.19, sedangkan yang terendah ialah item pernyataan untuk Y4 yaitu sebesar 3.98. Berdasarkan hasil analisis dari data tersebut dapat menunjukkan bahwasannya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor memberikan pengaruh yang tinggi terhadap wajib pajak dalam hal ini ialah responden penelitian, sehingga mampu meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor.

#### **4.6 Hasil Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan Analisa SEM-PLS dengan memanfaatkan *software SmartPLS 4.0* dalam proses perhitungannya. Sebagai alat analisis multivariat, PLS memberikan lebih banyak kelonggaran dalam membuat hubungan teoritis dan empiris. Penilaian validitas dan reliabilitas digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini yang memanfaatkan jumlah sampel sebanyak 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Samarinda, sampel ini nantinya

akan dianalisis terkait dengan validitas dan reliabilitasnya, lalu selanjutnya hasil analisis tersebut akan digunakan untuk menjadi bahan analisis lebih lanjut.

Adapun skema model penelitian ini yang diajukan dengan menggunakan program *SmartPLS* 4.0 sebagai berikut:



**Gambar 4.1** Skema Model *Partial Least Square* (PLS)

*Sumber : Data olahan, 2023*

Selanjutnya, langkah-langkah yang dilakukan untuk mengevaluasi model dan menganalisis data dengan menggunakan metode PLS ialah sebagai berikut:

### 1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Dalam tahap evaluasi model pengukuran ini, dilakukan dengan 3 (tiga) cara, yaitu sebagai berikut:

a. *Convergent Validity*

*Convergent validity* dapat dilihat dari hasil uji terhadap *outer loading* atau *loading factor*. Suatu indikator akan dinyatakan memenuhi syarat jika nilai korelasi yang diperoleh menghasilkan  $> 0,70$ . Berikut adalah nilai *outer loading* dari tiap-tiap indikator pada variabel penelitian :

**Tabel 4.9 Hasil *Outer Loading* (*Convergent Validity*)**

Variabel	Indikator	<i>Outer Loadings</i>	Keterangan
Layanan E-SAMSAT (X1)	X1-1	0.815	<i>Valid</i>
	X1-2	0.840	<i>Valid</i>
	X1-3	0.812	<i>Valid</i>
	X1-4	0.796	<i>Valid</i>
	X1-5	0.738	<i>Valid</i>
Program SAMSAT Drive Thru (X2)	X2-1	0.751	<i>Valid</i>
	X2-2	0.713	<i>Valid</i>
	X2-3	0.733	<i>Valid</i>
	X2-4	0.793	<i>Valid</i>
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	Y1	0.742	<i>Valid</i>
	Y2	0.720	<i>Valid</i>
	Y3	0.826	<i>Valid</i>
	Y4	0.731	<i>Valid</i>
	Y5	0.815	<i>Valid</i>
	Y6	0.701	<i>Valid</i>

Sumber : Data Olahan, 2023

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas, dapat dilihat bahwa seluruh variabel memiliki indikator yang dianggap valid dan dinyatakan reliabel karena telah memenuhi syarat *convergent validity* yaitu nilai *outer loading* dari indikator tersebut berjumlah  $> 0,70$ . Setelah diketahui bahwa indikator tiap variabel valid dan reliabel, maka dapat dilakukan uji lanjutan.

b. *Discriminant Validity*

*Discriminant Validity* dapat dihitung berdasarkan nilai dari metode *crossloading* antara tiap indikator dengan variabel latennya. Variabel laten yang dikatakan mampu memprediksi indikator nya lebih baik dibandingkan indikator

lainnya apabila korelasi antara variabel dengan item pengukurannya lebih besar daripada korelasi dengan variabel laten lainnya.

**Tabel 4.10 Discriminant Validity Metode Cross Loading**

Indikator	Layanan <i>E-SAMSAT</i> (X1)	Program SAMSAT <i>Drive Thru</i> (X2)	Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)
X1-1	0.815	0.375	0.523
X1-2	0.840	0.446	0.536
X1-3	0.812	0.276	0.531
X1-4	0.796	0.441	0.533
X1-5	0.738	0.359	0.593
X2-1	0.438	0.751	0.264
X2-2	0.346	0.713	0.306
X2-3	0.293	0.733	0.347
X2-4	0.360	0.793	0.295
Y1	0.502	0.178	0.742
Y2	0.533	0.289	0.720
Y3	0.613	0.353	0.826
Y4	0.379	0.183	0.731
Y5	0.526	0.407	0.815
Y6	0.496	0.402	0.701

Sumber : Data Olahan, 2023

Berdasarkan data dari Tabel 4.10 di atas yang merupakan hasil dari pengolahan data nilai *crossloading*, menunjukkan bahwa variabel laten mampu memprediksi indikator pada tiap variabelnya lebih baik dari pada indikator variabel laten lainnya. Hal ini dapat dilihat dari korelasi antara variabel layanan *E-SAMSAT* dengan indikatornya sendiri lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi indikator lainnya, yaitu program SAMSAT *drive thru* dan kepatuhan pajak. Begitu pula seterusnya, setiap blok indikator tentunya harus memperoleh nilai *loading* yang lebih tinggi untuk masing-masing variabel laten yang diukur dibandingkan dengan indikator variabel laten lainnya.

Adapun metode lain yang dapat digunakan untuk menilai *discriminant validity* ialah dengan melalui metode *Average Variance Extracted (AVE)*, agar dinyatakan valid maka untuk tiap-tiap indikator harus memenuhi nilai kriteria yaitu  $> 0,5$ . Hasil dari uji menggunakan metode ini dapat dilihat pada tabel 4.11 sebagai berikut.

**Tabel 4.11 Discriminant Validity Metode AVE**

Variabel	Average variance extracted (AVE)	Keterangan
Layanan <i>E-SAMSAT</i>	0.641	<i>Valid</i>
Program SAMSAT <i>Drive Thru</i>	0.560	<i>Valid</i>
Kepatuhan wajib pajak (PKB)	0.573	<i>Valid</i>

Sumber : Data Olahan, 2023

Berdasarkan data pada tabel 4.11 di atas, dapat diketahui bahwa nilai AVE dari variabel eksogen yaitu layanan *E-SAMSAT* menunjukkan angka  $> 0,5$  dengan nilai sebesar 0.641, begitu pula untuk nilai variabel program SAMSAT *drive thru* juga menunjukkan angka  $> 0,5$  dengan nilai sebesar 0.560, serta untuk variabel endogen yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor memperoleh angka  $> 0,5$  dengan nilai sebesar 0.573. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel baik itu variabel eksogen maupun endogen telah memiliki *discriminant validity* yang dinilai baik.

c. *Composite Reliability dan Cronbach's Alpha*

Dalam melakukan uji reliabilitas untuk data penelitian ini, dapat menggunakan *Composite Reliability* dan diperkuat dengan menggunakan nilai dari *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel laten dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang baik jika masing-masing dari *composite reliability dan cronbach's alpha*

memperoleh nilai  $> 0,70$ . Hasil pengujian data menggunakan metode ini dapat dilihat pada tabel 4.12 sebagai berikut.

**Tabel 4.12 Composite Reliability dan Cronbach's Alpha**

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability	Keterangan
Layanan E-SAMSAT (X1)	0.860	0.899	Reliabel
Program SAMSAT Drive Thru (X2)	0.738	0.835	Reliabel
Kepatuhan wajib pajak (PKB) (Y)	0.851	0.889	Reliabel

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari data Tabel 4.12 di atas, menunjukkan bahwasannya *internal consistency* antar variabel memiliki reliabilitas yang baik, hal ini ditandai dengan adanya *composite reliability* dan *cronbach alpha* dari masing-masing indikator dari variabel laten memperoleh nilai  $> 0,7$ .

## 2. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Dalam tahap evaluasi model struktural ini, dilakukan dengan 2 cara pengujian sebagai berikut:

### d. *Goodness of Fit*

Untuk menilai tingkat *Goodness of Fit* dalam model struktural, dapat menggunakan *Coefficient Determination* ( $R^2$ ). Untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen, dapat diindikasikan oleh nilai *R-Square*. Nilai *R-Square* dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori yaitu, kategori kuat (0,75), kategori moderat (0,50), dan kategori lemah (0,25) (Hair et al., 2011). Adapun nilai *R-Square* dapat dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.13 R-Square**

Variabel	<i>R-Square</i> ( $R^2$ )	<i>R-Square</i> adjusted
Kepatuhan wajib pajak (PKB) (Y)	<b>0.474</b>	<b>0.463</b>

Sumber : Data Olahan, 2023

Berdasarkan data pada penelitian ini yang dihasilkan dengan menggunakan R-Square yang berguna untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel layanan *E-SAMSAT* dan program samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, menunjukkan nilai sebesar 0.474 yang menandakan bahwa pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen pada penelitian ini memperoleh nilai yang berada pada kategori lemah mendekati moderat. Adapun dari data yang telah terlampir pada tabel 4.13 di atas, menunjukkan pula tentang besarnya jumlah keragaman atas model penelitian yang diajukan ialah sebesar 47 %, sedangkan sisanya yaitu 53% dijelaskan oleh faktor lain diluar dari model penelitian yang diajukan.

e. Uji Model Fit

Adapun untuk menguji kelayakan model penelitian yang diajukan pada penelitian ini, dapat menggunakan uji model fit yaitu dengan memperhatikan nilai SRMR dan NFI. Berikut tabel yang akan menunjukkan nilai yang diperoleh dari hasil uji model fit.

**Tabel 4.14 Model Fit**

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0.086	0.086
NFI	0.737	0.737

Sumber : Data Olahan, 2023

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, menunjukkan perolehan nilai SRMR sebesar 0.086, yang mana telah memenuhi kriteria untuk dikategorikan sebagai model penelitian yang baik, karena nilai yang dihasilkan berjumlah  $< 0,10$ , serta NFI yang memperoleh nilai sebesar 0.737 atau dalam persentasenya sebesar 73%, yang menandakan bahwa model penelitian dalam penelitian ini dinyatakan fit atau layak untuk diteliti lebih lanjut

### 3. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan, hasil dari olah data tersebut dapat digunakan untuk menjawab hipotesis dalam penelitian yang dilakukan ini apakah terbukti atau tidak terbukti. Pengujian ini dapat dilihat dari nilai t-statistik dan *P-Values*, hipotesis akan dinyatakan diterima jika nilai *path coefficient* bernilai positif dan signifikansinya bernilai  $> 1.96$  dengan *P-Values* bernilai  $< 0,05$ . Dengan menggunakan program *SmartPLS*, hasil dari pengujian hipotesis ini dapat dilihat dalam Tabel 4.15 sebagai berikut.

**Tabel 4.15 Path Coefficient (Mean, STDEV, T Statistic, P Values)**

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
Layanan <i>E-SAMSAT</i> (X1) -> Kepatuhan wajib pajak (PKB) (Y)	0.629	0.644	0.104	6.053	0.000
Program <i>SAMSAT Drive Thru</i> (X2) -> Kepatuhan wajib pajak (PKB) (Y)	0.111	0.109	0.120	0.925	0.355

Sumber : Data Olahan, 2023

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat pengujian hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut.

**1) Pengujian H<sub>1</sub> (Pengaruh layanan E-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor)**

Berdasarkan dari hasil olah data berupa pengujian atas variabel X1 terhadap variabel Y melalui *path coefficient*, menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan oleh variabel eksogen yaitu layanan E-SAMSAT terhadap variabel endogen yaitu kepatuhan wajib pajak (PKB). Hal ini ditandai dengan jumlah nilai *path coefficient* yang dihasilkan ialah sebesar 0,629 yang mana angka ini sudah menunjukkan bahwa hubungan antar variabel ini masuk dalam kategori positif karena berada pada kisaran 0 – 1. Serta nilai *T-Statistic* yang menunjukkan angka sebesar 6.053 yang mana angka ini bernilai > 1,96 dengan *P-Values* yang dihasilkan bernilai 0.000 yang mana angka ini bernilai < 0,05. Hal ini dapat membuktikan bahwa pengaruh antar variabel X1 terhadap variabel Y dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H<sub>1</sub> diterima

**2) Pengujian H<sub>2</sub> (Pengaruh program SAMSAT *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor)**

Berdasarkan hasil dari pengujian penelitian, diketahui bahwa program SAMSAT *drive thru* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, hal ini dibuktikan dari jumlah nilai original sample variabel X2 yang menunjukkan nilai sebesar 0.111 yang mana nilai ini berada pada kisaran angka 0 - 1. Adapun nilai T-statistic sebesar 0.925 nilai ini terbilang lebih kecil dibandingkan kriteria T-Statistic yang sudah ditentukan dalam penelitian ini yaitu sebesar >1,96, serta nilai *P-Values* yang dihasilkan juga lebih besar dari 0,05 yaitu

sebesar 0.355, hal ini menandakan bahwa variabel X<sub>2</sub> tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H<sub>2</sub> dinyatakan tidak terbukti.

## **4.7 Pembahasan Hasil Penelitian**

### **4.7.1 Pengaruh Layanan *E-SAMSAT* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Hasil pengujian hipotesis pertama penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak (PKB) di Kota Samarinda dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel pelayanan *E-SAMSAT*, oleh karena itu hal ini dapat dinyatakan terbukti mendukung hipotesis pertama. Hal ini membuktikan bahwa upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Samarinda dapat dinyatakan berjalan sesuai dengan tujuan utama dari diterapkannya layanan ini yaitu untuk memudahkan para wajib pajak melakukan proses pembayaran pajak kendaraannya.

Adapun berdasarkan hasil pengujian *outer loading* pada variabel X<sub>1</sub> menunjukkan bahwasannya indikator X<sub>12</sub> memiliki nilai tertinggi dari antara indikator lainnya. Hal ini menandakan bahwa indikator X<sub>12</sub> tentang keefektifan layanan *E-SAMSAT* menjadi indikator yang paling dapat menjelaskan variabelnya dengan baik. Dikarenakan menurut hasil kuesioner yang telah disebar, para responden dominan menjawab setuju untuk pernyataan “saya merasa bahwa penggunaan layanan *E-SAMSAT* lebih efektif untuk membayarkan PKB”, yang mana hal ini dapat menjelaskan bahwa layanan *E-SAMSAT* dapat diterima dengan

baik oleh masyarakat Kota Samarinda karena dinilai efektif untuk melakukan pembayaran PKB.

Secara teoretis dengan adanya penerapan layanan *E-SAMSAT*, dianggap telah mampu memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Samarinda. Berdasarkan teori TAM yang diciptakan untuk mengetahui seberapa baik diterimanya suatu inovasi teknologi dalam lingkup masyarakat, mampu membuktikan bahwa teori ini tepat untuk dijadikan sebagai landasan teori karena inovasi layanan dalam bentuk teknologi ini dapat diterima dengan baik oleh para pengguna *E-SAMSAT*, hal ini dikarenakan kemudahan yang didapat serta berbagai manfaat yang dirasakan oleh para pengguna sehingga mereka memiliki minat yang lebih tinggi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, dan dari hal ini dapat diasumsikan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotorpun akan lebih meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fatwa A,M (2022), yang menyatakan bahwa variabel *E-SAMSAT* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan. Begitu pun dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Hertiarani (2016), berdasarkan hasil pengujian hipotesis tentang pengaruh variabel *E-SAMSAT* terhadap kepatuhan wajib pajak juga memberikan pengaruh yang positif dan signifikan.

#### **4.7.2 Pengaruh Program SAMSAT *Drive Thru* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Setelah melakukan semua analisis, studi ini menemukan bahwa program *SAMSAT Drive Thru* memiliki pengaruh yang positif dalam meningkatkan

kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, namun tidak signifikan secara statistik, hal ini menandakan bahwa hipotesis kedua dalam penelitian ini dinyatakan tidak terbukti. Berlandaskan teori atribusi, salah satu hal yang mempengaruhi sikap seseorang dalam menanggapi suatu hal ialah berasal dari faktor eksternal dalam hal ini ialah penerapan program samsat *drive thru*. Dari hasil penelitian ini, ternyata faktor eksternal tersebut bukanlah salah satu faktor penentu sikap wajib pajak untuk bisa termotivasi agar giat membayar pajak kendaraannya. Hal ini dapat dibuktikan dari sikap mereka yang dianggap mereka kurang berminat untuk menggunakan program ini sebagai solusi kemudahan pembayaran PKB. Inipun menjadi salah satu alasan mengapa sejak setelah diberlakukannya program ini, masih saja banyak wajib pajak yang menunggak untuk membayar pajak kendaraannya, hal ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Samarinda, salah satu faktor eksternal yang membuktikan bahwa program ini berpengaruh tidak signifikan ialah dikarenakan minat wajib pajak yang ternyata masih rendah, para wajib pajak tetap merasa bahwa manfaat serta kemudahan yang diberikan oleh sistem ini belum cukup mampu untuk meningkatkan minat mereka agar mau untuk terus menggunakan sistem ini sebagai solusi guna mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan mereka. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji *outer loading* terhadap indikator  $X_{23}$  yang memperoleh nilai paling rendah diantara indikator yang lain, dengan pernyataan “saya merasa semakin berminat untuk terus menggunakan sistem *drive thru* dalam pembayaran pajak”, menandakan bahwa walaupun sistem

yang diterapkan ini mengupayakan berbagai kemudahan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, namun ternyata tidak menjamin bahwa para wajib pajak akan semakin berminat untuk menggunakan sistem ini sebagai upaya mereka untuk patuh dalam membayar pajak kendaraannya. Hal inipun yang menjadi alasan mengapa para wajib pajak tidak selalu taat dan patuh akan kebijakan serta upaya pemerintah yang telah diberikan kepada masyarakat.

Alasan lain yang dapat diasumsikan menjadi salah satu penyebab terkait tidak terbukti nya hipotesis penelitian ini ialah dikarenakan jumlah *counter* layanan yang tidak mencukupi. Berdasarkan informasi dari *website* Bapendakaltim, jumlah *counter* program SAMSAT *drive thru* hanya berjumlah satu saja dan berlokasi jauh dari tengah kota, hal ini lah yang menjadi salah satu penyebab mengapa banyak masyarakat merasa program ini belum mampu memotivasi mereka melakukan pembayaran pajak kendaraannya karena dinilai letak nya yang kurang strategis.

Penelitian inipun selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfia & Sasongko (2022) yang juga memperoleh hasil bahwa sistem SAMSAT *drive thru* tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan wajib pajak merasa tidak dapat menghemat waktu mereka dalam melakukan pembayaran PKB. Namun penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2020) yang menyatakan bahwa program ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan prosedur pembayaran melalui sistem ini terbilang efektif bagi para wajib pajak.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Bab sebelumnya menyajikan temuan dari penelitian yang mengarah pada kesimpulan berikut:

1. Layanan *E-SAMSAT* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Samarinda. Dapat disimpulkan bahwa hal ini disebabkan oleh karena para pengguna layanan ini merasa dimudahkan dalam proses pembayaran pajak kendaraannya, karena tidak perlu mengantri ke kantor SAMSAT sehingga para wajib pajak pun semakin termotivasi untuk patuh dan taat membayar pajak yang menandakan kepatuhan wajib pajak pun meningkat. Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa layanan *E-SAMSAT* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (PKB) telah terbukti dan diterima
2. Program SAMSAT *drive thru* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dapat disimpulkan bahwa program ini terbilang tidak memberikan dampak terhadap kepatuhan wajib pajak, malah justru berdasarkan penelitian ini penerapan program ini belum mampu terbilang efektif untuk meningkatkan minat serta memotivasi wajib pajak untuk melakukan pembayaran PKB nya. Dengan begitu, hipotesis kedua yang

menyatakan bahwa program SAMSAT *drive thru* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (PKB) tidak terbukti.

## 5.2 Saran

Berdasarkan dari kesimpulan di atas serta dari perolehan hasil uji *outer loading*, selanjutnya penulis mengusulkan untuk memberikan saran terkait penelitian ini yang mana akan terbagi menjadi dua, yakni saran untuk kantor SAMSAT Kota Samarinda, dan saran untuk penelitian selanjutnya.

### 1. Bagi Kantor SAMSAT Kota Samarinda

Harapannya melalui penelitian ini mampu menjadi tolok ukur guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Samarinda terkhusus sektor pajak kendaraan bermotor.

#### a. Terkait Layanan *E-SAMSAT*

Menurut penulis, layanan ini sudah diterapkan dengan baik terhadap lingkungan masyarakat, namun alangkah lebih baiknya jika sosialisasi akan layanan ini lebih ditingkatkan lagi agar masyarakat lebih paham disertai dengan simulasi proses pembayarannya. Serta penulis menyarankan untuk terus berinovasi meningkatkan keamanan data dalam penggunaan layanan ini sehingga masyarakat lebih minat dan tidak was-was dengan data pribadi mereka.

#### b. Terkait Program SAMSAT *Drive Thru*

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, penulis memberikan saran berupa peningkatan kualitas pelayanan pada *counter drive thru*. Dengan mengupdate sistem teknologinya agar bisa lebih efektif dengan tidak adanya *error* pada sistem yang menghambat waktu proses pembayaran pajak dan pengesahan STNK. Bisa

juga dengan memberikan *training* lebih kepada petugas pajak agar bisa lebih gesit dan cekatan untuk melayani para wajib pajak, sehingga wajib pajak tidak merasa lama menunggu. Saran lain dari penulis untuk Tim Pembina SAMSAT Kota Samarinda ialah menambah *counter* layanan SAMSAT *drive thru* ini, dikarenakan seperti yang telah diketahui *counter* yang ada di Kota ini hanya berjumlah satu *counter* saja.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

### a. Terkait sampel dan variabel

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini lebih lanjut dengan sampel ataupun variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada wilayah yang sama, agar mampu mengetahui faktor apa saja diluar penelitian ini yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (PKB), sehingga penelitian selanjutnya dapat lebih baik.

### b. Terkait teknik pengumpulan data

Peneliti juga memberikan saran berupa penambahan opsi cara pengumpulan data kuesioner dengan melakukan kuesioner terbuka, yaitu dengan melakukan wawancara terbuka terhadap para responden agar dapat lebih maksimal lagi penjelasan terkait penyebab adanya pengaruh atau tidak adanya pengaruh terhadap variabel endogen. Saran lain dari penulis untuk peneliti selanjutnya terkait dengan proses pengumpulan data ialah lokasi penyebaran kuesioner sebaiknya lebih diperhatikan, agar responden penelitian lebih merata.

c. Terkait kuesioner penelitian

Sarannya, sebaiknya melengkapi identitas kuesioner penelitian dengan menambahkan alamat domisili dan Plat Nomor Kendaraan sesuai dengan STNK daerah yang diteliti, agar dapat membuktikan kebenaran identitas yang sesuai dengan karakteristik responden penelitian.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, I. G. S., Mahaputra, I. N. K. A. M., & Sudiartana, I. M. (2021). Pengaruh Kesadaran, Sanksi, Samsat Drive Thru, Pelayanan Fiskus, Dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*,1(1),187–199.<https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/karma/article/view/1629>.
- Alfia, F., & Sasongko, N. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Tarif Pajak, Program *E-SAMSAT* Dan Sistem *SAMSAT Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada SAMSAT Kota Surakarta). 28, 101–109.
- Chandra, C., & Sandra, A. (n.d.). Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Di Daerah Itc Mangga Dua. 1–16.
- Danarsi, Nurlaela, S., & Subroto, H. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Mobil Dengan Diberlakukannya Pajak Progresif Di Kota Surakarta. 18(01), 45–55.
- Darwati, Y. (2015). Keterlambatan Mahasiswa dalam Studi ditinjau dari Teori Atribusi dari Weiner. *Universum: Jurnal KeIslaman dan Kebudayaan*, 9(1), 57–65.
- Davis, F. D., Bagozzi, R.P., Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance Of Computer Technology: A Comparison Of Two Theoretical Models. *Management Science*; Aug 1989;35,8; ABI/INFORM Global.
- Dewi, I. G. A. M. R., & P, K. W. L. (2019). Efektivitas *E-SAMSAT*, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 50. <https://doi.org/10.38043/jiab.v4i1.2151>
- Efriyenty, D. (2019). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam. *Jurnal Akuntansi Barelang*, 3(2), 20–28. <https://doi.org/10.33884/jab.v3i2.1244>
- Fan, Y., Chen, J., Shirkey, G., John, R., Wu, S. R., Park, H., & Shao, C. (2016). Applications of structural equation modeling (SEM) in ecological studies: an updated review. *Ecological Processes*, 5(1). <https://doi.org/10.1186/s13717-016-0063-3>
- Gusti Surya Aditya, I., & Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra, I. (n.d.). Pengaruh Kesadaran, Sanksi, *SAMSAT Drive Thru*, Pelayanan Fiskus, Dan *E-SAMSAT* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. [www.jarakpos.com](http://www.jarakpos.com)
- Hair, Jr., Joseph F., et. al. (2011). *Multivariate Data Analysis*. Fifth Edition. New Jersey: PrenticeHall, Inc.

- 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>
- Hartanto, Eko (2017). Perbedaan Skala *Likert* Lima Skala dengan Modifikasi Skala *Likert* Empat Skala. “Metodologi Penelitian”. [https://www.academia.edu/34548201/Perbedaan\\_Skala\\_Likert\\_Lima\\_Skala\\_Dengan\\_Modifikasi\\_Skala\\_Likert\\_Empat\\_Skala](https://www.academia.edu/34548201/Perbedaan_Skala_Likert_Lima_Skala_Dengan_Modifikasi_Skala_Likert_Empat_Skala).
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G. W., & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi SAMSAT Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 8(1), 1–9.
- Keputusan Menteri Keuangan Indonesia No. 74/PMK.03/2012 Pasal 2 tentang Kepatuhan Wajib Pajak
- Khristiana, Y., & Pramesthi, E. G. (2020). Peran Sistem SAMSAT *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuisisi: Jurnal Akuntansi*, 16(2), 76–87. <https://doi.org/10.24127/akuisisi.v16i2.491>
- Mustofa, M. F. A. (2022). Pengaruh *E-SAMSAT* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bantul, Yogyakarta (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).
- Prayitna, S., & Witono, B. (2022). Pengaruh Sistem SAMSAT *Drive Thru*, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib pajak SAMSAT Kota Surakarta). In *Ikraith-Ekonomika* No (Vol. 1).
- Prianggono, J., & Andrian, H. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan SAMSAT *Drive Thru* terhadap Kepuasan Masyarakat di Polda Metro Jaya. *Jurnal Makna*, 1, 43–54.
- R. Roy Purnaditya, and A. R. (n.d.). Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris Pada WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari).
- Rahmawati, N. (2013). Analisis Efektifitas Pemungutan Pajak Melalui Layanan SAMSAT *Drive Thru* (Studi Kasus Kantor Bersama SAMSAT Batu Kota) Novia Rahmawati Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang. *Ilmiah Mahasiswa FEB*, 2(2), 1–16.

- Sugiyono, M. P. P., & Kuantitatif, P. (2009). *Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sutama. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R&D*. Surakarta: Fairuz Media.
- Wardani, D. K. (2018). Pengaruh Program *E-SAMSAT* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus SAMSAT Daerah Istimewa Yogyakarta). *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(2). <https://doi.org/10.31316/akmenika.v15i2.999>
- Wardani, D. K., & Rumiyyatun. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem SAMSAT *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi kasus WP PKB Roda Empat Di SAMSAT *Drive Thru* Bantul). *Akuntansi*, 5(1), 15–24. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>
- Winarno. (2013). *Buku Metodologi Penelitian Kualitatif*. Universitas Negeri Malang (*UM Press*), January, 143.
- Winasari, A. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, Dan Sistem *E-SAMSAT* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Subang. (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Subang). *Jurnal Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1), 11–19.

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

#### KUESIONER PENGARUH PENERAPAN LAYANAN *E-SAMSAT* DAN PROGRAM *SAMSAT DRIVE THRU* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Berilah tanda *check list* (✓) pada Kotak yang sesuai dengan pilihan.

#### I. Identitas Responden

- Nama : \_\_\_\_\_
- Jenis Kelamin :  Laki-laki       Perempuan
- Usia : \_\_\_\_\_
- Pendidikan Terakhir :  SMA/SMK       Diploma       Sarjana
- Jenis Pekerjaan :  PNS       Pegawai Swasta  
:  Wiraswasta       Lainnya
- Lama Menjadi Wajib Pajak :  < 1 tahun       1-5 tahun  
:  6-10 tahun       > 10 tahun
- Apakah anda hanya memiliki 1 kendaraan bermotor? :  Ya       Tidak
- Pernah menggunakan layanan *E-SAMSAT* :  Ya       Tidak
- Pernah menggunakan layanan *SAMSAT Drive Thru* :  Ya       Tidak

## II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Peneliti mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara/i menjawab pernyataan di bawah ini sesuai dengan kondisi tempat Bapak/Ibu/Saudara/i membayar pajak kendaraan bermotor dengan memberi tanda *check list* pada tabel yang sudah tersedia dengan memilih :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Indikator	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
<b>Kepatuhan Wajib Pajak (Y)</b>						
Pengetahuan wajib pajak	Saya mengetahui bahwa pajak digunakan untuk pembiayaan oleh pemerintah					
Pengaruh kondisi sistem administrasi kepatuhan	Menurut saya sistem administrasi perpajakan yang baik didukung dengan sumber daya pegawai pajak yang mumpuni					
Sanksi perpajakan	Saya sebagai wajib pajak memahami sanksi administrasi berupa denda, bunga dan kenaikan					
Tarif pajak	Saya mengetahui tarif pajak yang akan dikenakan untuk kendaraan bermotor yang saya miliki.					
Pelayanan pada wajib pajak	Saya rela untuk membayar pajak kepada negara jika instansi memberikan kualitas pelayanan yang baik					
Kriteria wajib pajak yang patuh	Saya tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak					

Indikator	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
<b>Layanan <i>E-SAMSAT</i> (X1)</b>						
Cepat	Saya merasa layanan ini cepat karena adanya kepastian waktu dalam proses pembayarannya					
Efektif	Saya merasa bahwa penggunaan layanan <i>E-SAMSAT</i> lebih efektif untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor.					
Efisien	Saya merasa layanan ini efisien karena saya tidak perlu mengantri dan datang ke kantor SAMSAT untuk membayar pajak					
Mudah	Saya merasa bahwa penggunaan layanan <i>E-SAMSAT</i> lebih memudahkan saya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.					
Aman	Dengan menggunakan layanan <i>E-SAMSAT</i> , saya merasa lebih aman dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan meminimalisir terjadinya pungli.					

Indikator	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
<b>Program SAMSAT <i>Drive Thru</i> (X2)</b>						
Sistem yang mudah dan praktis	Menurut saya tata cara pembayaran pajak menggunakan sistem <i>Drive Thru</i> sangat mudah untuk dilakukan					
Minat Wajib pajak semakin meningkat	Saya merasa semakin berminat untuk terus menggunakan sistem <i>Drive Thru</i> dalam pembayaran pajak.					
Kualitas pelayanan	Saya merasa petugas layanan sistem <i>Drive Thru</i> bersikap ramah, dan sopan dalam melayani wajib pajak					
Letak wilayah	Saya merasa letak wilayah SAMSAT <i>Drive Thru</i> sangat strategis					



45	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	69
46	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
47	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	62
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	73
49	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	72
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
51	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	71
52	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59
53	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	69
54	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	52
55	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	64
56	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4	2	65
57	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	61
58	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	71
59	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	63
60	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	70
61	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	66
62	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	69
63	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	63
64	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	3	66
65	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
66	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	5	3	3	4	54
67	1	4	4	2	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	55
68	3	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	58
69	4	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	57
70	1	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	56
71	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	56
72	2	4	4	4	4	3	4	5	4	4	2	4	3	4	4	55
73	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
74	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	5	3	4	53
75	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	58
76	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	2	56
77	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	58
78	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	61
79	2	4	3	3	2	5	3	4	3	2	4	3	2	5	4	49
80	3	4	2	3	4	3	1	3	4	2	3	3	4	3	4	46
81	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	59
82	3	4	2	4	3	1	2	4	3	2	3	4	5	2	3	45
83	3	4	2	3	4	3	2	1	4	3	2	3	2	5	4	45
84	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	58
85	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	2	5	3	47
86	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	54
87	4	3	2	3	4	3	3	2	4	3	2	3	4	2	3	45
88	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	54
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
90	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	57
91	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4	61
92	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	60

93	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	48
94	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	64
95	5	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	58
96	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	60
97	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	1	4	3	5	3	46
98	5	4	3	3	2	1	4	3	3	2	5	4	3	3	3	48
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
100	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	65

Lampiran 2.1: Hasil Kuesioner Kepatuhan Wajib Pajak

NO	Kepatuhan Wajib Pajak							Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6		
1	4	5	4	3	5	5	26	
2	3	3	3	3	3	3	18	
3	5	5	5	5	5	5	30	
4	5	4	4	4	5	5	27	
5	4	4	4	4	5	5	26	
6	5	5	5	5	5	5	30	
7	4	4	4	4	4	3	23	
8	5	5	4	5	4	5	28	
9	5	5	5	5	5	5	30	
10	4	4	5	5	4	5	27	
11	5	5	5	4	5	5	29	
12	4	4	5	5	5	5	28	
13	4	4	4	4	4	4	24	
14	5	5	5	5	5	5	30	
15	5	5	4	3	4	3	24	
16	5	4	4	5	3	4	25	
17	5	4	4	4	4	5	26	
18	4	4	4	3	4	4	23	
19	4	4	4	4	4	4	24	
20	5	5	5	5	5	4	29	
21	5	4	4	4	4	4	25	
22	5	4	4	4	5	5	27	
23	5	5	5	5	5	5	30	
24	5	5	5	4	5	5	29	
25	4	4	5	3	3	4	23	
26	5	4	3	4	3	4	23	
27	4	4	4	4	4	4	24	
28	5	5	5	4	5	5	29	
29	2	1	2	2	2	4	13	
30	5	5	5	5	4	3	27	
31	4	4	5	4	4	5	26	
32	4	4	3	4	5	5	25	
33	4	5	4	5	5	4	27	
34	5	5	5	5	5	5	30	
35	4	3	4	4	4	4	23	
36	4	5	3	4	3	4	23	
37	4	5	4	4	4	4	25	

38	4	3	5	4	4	5	25
39	5	5	5	4	4	4	27
40	5	5	5	5	5	5	30
41	5	5	4	5	3	4	26
42	4	4	4	5	5	5	27
43	3	3	3	3	3	3	18
44	4	4	4	4	4	4	24
45	5	5	4	3	4	5	26
46	5	4	4	4	5	5	27
47	5	5	4	4	5	5	28
48	5	5	5	5	5	5	30
49	5	5	5	5	5	4	29
50	4	4	4	4	4	4	24
51	5	5	4	5	5	5	29
52	4	3	4	4	5	4	24
53	5	5	5	5	5	5	30
54	4	4	4	4	4	4	24
55	4	5	4	4	5	4	26
56	5	5	5	5	5	3	28
57	4	4	4	5	5	4	26
58	5	4	5	5	5	5	29
59	4	4	3	4	4	5	24
60	5	5	5	5	5	5	30
61	5	4	5	5	5	5	29
62	5	5	5	5	5	5	30
63	3	5	5	5	5	5	28
64	5	3	5	5	5	5	28
65	4	5	4	4	5	4	26
66	4	4	4	3	4	2	21
67	1	4	4	2	3	4	18
68	3	4	4	2	4	4	21
69	4	4	3	2	4	4	21
70	1	4	4	2	3	4	18
71	4	4	3	3	4	4	22
72	2	4	4	4	4	3	21
73	4	4	3	4	3	4	22
74	4	3	2	2	4	4	19
75	4	4	4	4	3	4	23
76	4	4	5	2	4	4	23
77	4	4	4	4	4	4	24
78	4	4	4	4	4	3	23
79	2	4	3	3	2	5	19
80	3	4	2	3	4	3	19
81	3	4	4	3	4	4	22
82	3	4	2	4	3	1	17
83	3	4	2	3	4	3	19
84	3	4	4	4	4	4	23
85	3	2	4	3	4	3	19
86	4	4	3	3	4	3	21
87	4	3	2	3	4	3	19
88	2	4	3	3	3	3	18
89	4	4	4	4	4	4	24
90	3	4	4	4	4	4	23

91	5	4	4	5	4	4	26
92	3	4	4	5	4	3	23
93	2	3	3	4	3	3	18
94	4	5	4	4	5	4	26
95	5	4	3	4	3	4	23
96	4	5	4	3	4	4	24
97	3	3	2	4	3	3	18
98	5	4	3	3	2	1	18
99	4	4	4	4	4	4	24
100	4	4	5	5	5	4	27

Lampiran 2.2: Hasil Kuesioner Layanan *E-SAMSAT*

NO	Layanan <i>E-SAMSAT</i>					X
	X1-1	X1-2	X1-3	X1-4	X1-5	
1	5	5	5	4	5	24
2	3	3	3	3	3	15
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	5	5	23
5	4	4	4	3	4	19
6	4	4	4	4	4	20
7	4	4	4	3	4	19
8	4	4	5	4	4	21
9	3	3	5	3	5	19
10	4	5	5	5	5	24
11	4	4	4	4	4	20
12	3	4	4	4	4	19
13	4	4	4	4	4	20
14	5	4	5	5	5	24
15	4	4	5	5	5	23
16	3	3	4	4	4	18
17	4	4	4	5	4	21
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	4	20
20	5	5	5	5	4	24
21	5	5	5	5	4	24
22	4	5	5	5	5	24
23	5	5	5	5	5	25
24	5	5	5	5	5	25
25	5	4	4	4	5	22
26	4	5	4	3	4	20
27	4	5	5	5	4	23
28	5	5	5	5	5	25
29	1	1	2	3	2	9
30	4	4	4	4	4	20
31	5	5	5	4	5	24
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	5	5	4	22
34	5	5	5	5	5	25
35	4	4	4	4	4	20
36	3	4	4	4	4	19

37	3	3	4	3	4	17
38	2	4	4	4	4	18
39	4	4	4	4	4	20
40	3	3	1	1	5	13
41	4	4	5	4	3	20
42	5	5	5	5	5	25
43	2	2	2	2	2	10
44	4	4	4	4	4	20
45	5	5	5	5	5	25
46	4	4	4	4	4	20
47	4	4	4	4	4	20
48	5	5	5	5	3	23
49	5	5	5	5	5	25
50	4	4	4	4	4	20
51	4	5	5	5	4	23
52	4	4	4	4	4	20
53	4	4	5	5	4	22
54	4	3	3	3	3	16
55	4	5	4	4	4	21
56	5	5	5	5	5	25
57	3	4	4	4	4	19
58	4	5	5	5	5	24
59	5	5	5	4	4	23
60	4	4	5	5	5	23
61	4	4	5	4	4	21
62	4	4	4	5	3	20
63	3	4	4	4	4	19
64	5	5	3	5	5	23
65	4	4	4	4	4	20
66	2	4	4	4	4	18
67	5	4	4	4	4	21
68	4	5	4	4	4	21
69	4	4	5	4	4	21
70	4	4	4	4	4	20
71	4	4	4	4	4	20
72	4	5	4	4	2	19
73	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	4	2	18
75	5	3	4	4	4	20
76	4	4	4	4	3	19
77	3	4	4	4	3	18
78	4	4	4	4	4	20
79	3	4	3	2	4	16
80	1	3	4	2	3	13
81	4	4	4	4	4	20
82	2	4	3	2	3	14
83	2	1	4	3	2	12
84	3	4	4	4	3	18
85	2	4	3	4	2	15
86	4	3	4	4	3	18
87	3	2	4	3	2	14
88	3	3	4	4	4	18
89	4	4	4	4	4	20

90	3	3	4	4	3	17
91	4	3	3	4	4	18
92	3	4	5	4	4	20
93	4	3	3	3	4	17
94	5	4	4	5	4	22
95	3	4	4	5	4	20
96	4	3	3	4	4	18
97	3	3	2	4	1	13
98	4	3	3	2	5	17
99	4	4	4	4	4	20
100	4	5	4	4	5	22

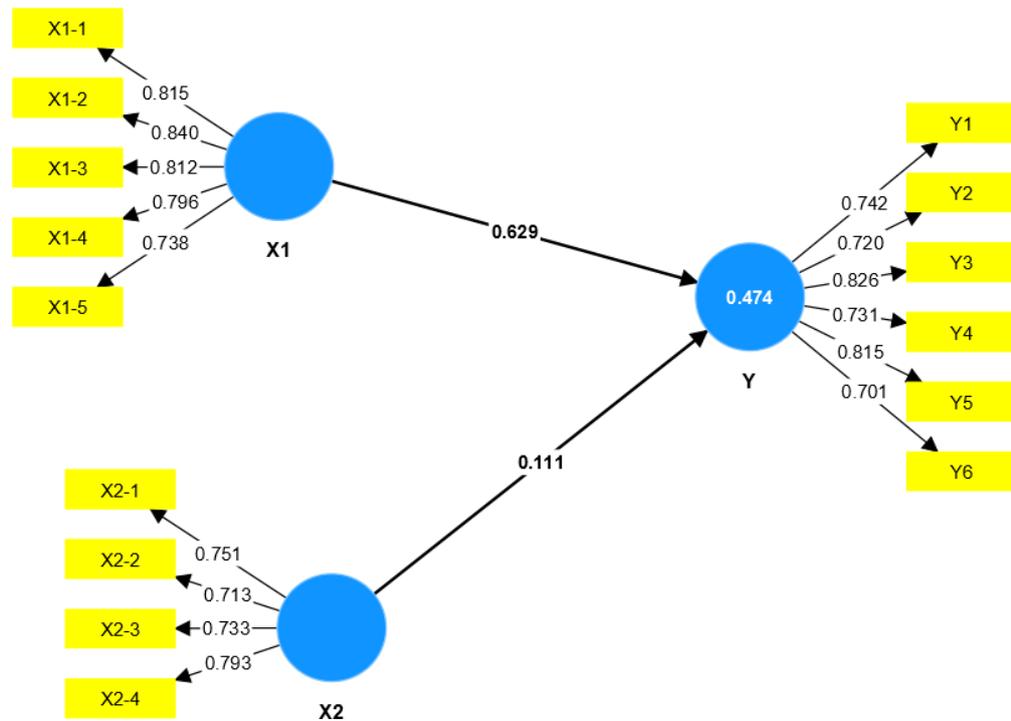
Lampiran 2.3: Hasil Kuesioner Program SAMSAT *Drive Thru*

NO	Program SAMSAT <i>Drive Thru</i>				
	X2-1	X2-2	X2-3	X2-4	X
1	4	4	4	4	16
2	3	3	3	3	12
3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	5	17
5	4	4	5	4	17
6	4	3	4	3	14
7	2	2	2	2	8
8	3	3	3	2	11
9	3	3	3	3	12
10	4	4	5	5	18
11	4	4	4	4	16
12	3	4	4	4	15
13	4	4	4	4	16
14	4	4	4	5	17
15	4	4	4	4	16
16	4	4	3	3	14
17	4	4	4	4	16
18	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	16
20	4	4	3	4	15
21	4	4	4	4	16
22	5	5	5	5	20
23	4	4	4	4	16
24	4	5	4	3	16
25	4	4	3	5	16
26	5	4	4	4	17
27	3	4	4	4	15
28	5	5	4	4	18
29	2	4	2	2	10
30	3	3	3	4	13
31	4	4	4	4	16
32	4	4	4	3	15
33	3	3	4	4	14
34	5	4	4	5	18
35	4	4	4	4	16

36	3	2	3	2	10
37	3	3	3	3	12
38	4	4	4	3	15
39	4	4	4	4	16
40	5	5	5	5	20
41	3	3	3	2	11
42	4	5	4	4	17
43	2	2	2	2	8
44	4	4	4	4	16
45	4	5	5	4	18
46	4	4	4	4	16
47	4	4	4	2	14
48	5	5	3	5	20
49	5	5	4	4	18
50	4	4	4	4	16
51	5	5	4	5	19
52	4	4	4	3	15
53	4	4	5	4	17
54	3	3	3	3	12
55	4	5	4	4	17
56	3	3	4	2	12
57	4	4	4	4	16
58	5	3	5	5	18
59	4	4	3	5	16
60	4	5	4	4	17
61	4	4	4	4	16
62	4	5	5	5	19
63	4	4	4	4	16
64	5	4	3	3	15
65	4	4	4	4	16
66	5	3	3	4	15
67	5	4	4	3	16
68	5	4	3	4	16
69	5	4	4	2	15
70	5	4	4	5	18
71	4	3	3	4	14
72	4	3	4	4	15
73	4	4	4	4	16
74	4	5	3	4	16
75	4	3	4	4	15
76	5	4	3	2	14
77	4	4	4	4	16
78	5	5	4	4	18
79	3	2	5	4	14
80	3	4	3	4	14
81	5	4	4	4	17
82	4	5	2	3	14
83	3	2	5	4	14
84	4	5	4	4	17
85	3	2	5	3	13
86	4	4	4	3	15
87	3	4	2	3	12
88	4	4	5	5	18

<b>89</b>	4	4	4	4	16
<b>90</b>	4	5	4	4	17
<b>91</b>	3	5	5	4	17
<b>92</b>	4	4	4	5	17
<b>93</b>	3	4	3	3	13
<b>94</b>	3	4	5	4	16
<b>95</b>	4	3	4	4	15
<b>96</b>	5	4	5	4	18
<b>97</b>	4	3	5	3	15
<b>98</b>	4	3	3	3	13
<b>99</b>	4	4	4	4	16
<b>100</b>	4	4	4	4	16

### Lampiran 3: Hasil dari Uji Menggunakan *SmartPLS4*



Skema Model *Partial Least Square* (PLS)

### OUTER MODEL TEST

#### Hasil *Outer Loading* (*Convergent Validity*)

Variabel	Indikator	<i>Outer Loadings</i>	Keterangan
Layanan <i>E-SAMSAT</i> (X1)	X1-1	0.815	<i>Valid</i>
	X1-2	0.840	<i>Valid</i>
	X1-3	0.812	<i>Valid</i>
	X1-4	0.796	<i>Valid</i>
	X1-5	0.738	<i>Valid</i>
Program <i>SAMSAT</i> <i>Drive Thru</i> (X2)	X2-1	0.751	<i>Valid</i>
	X2-2	0.713	<i>Valid</i>
	X2-3	0.733	<i>Valid</i>

	X2-4	0.793	<i>Valid</i>
Kepatuhan Wajib	Y1	0.742	<i>Valid</i>
	Y2	0.720	<i>Valid</i>
Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	Y3	0.826	<i>Valid</i>
	Y4	0.731	<i>Valid</i>
	Y5	0.815	<i>Valid</i>
	Y6	0.701	<i>Valid</i>

***Discriminant Validity Metode Cross Loading***

Indikator	Layanan E-SAMSAT (X1)	Program SAMSAT Drive Thru (X2)	Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)
X1-1	0.815	0.375	0.523
X1-2	0.840	0.446	0.536
X1-3	0.812	0.276	0.531
X1-4	0.796	0.441	0.533
X1-5	0.738	0.359	0.593
X2-1	0.438	0.751	0.264
X2-2	0.346	0.713	0.306
X2-3	0.293	0.733	0.347
X2-4	0.360	0.793	0.295
Y1	0.502	0.178	0.742
Y2	0.533	0.289	0.720
Y3	0.613	0.353	0.826
Y4	0.379	0.183	0.731
Y5	0.526	0.407	0.815
Y6	0.496	0.402	0.701

***Discriminant Validity Metode AVE***

Variabel	Average variance extracted (AVE)	Keterangan
Layanan E-SAMSAT	0.641	<i>Valid</i>
Program SAMSAT Drive Thru	0.560	<i>Valid</i>
Kepatuhan wajib pajak (PKB)	0.573	<i>Valid</i>

***Composite Reliability dan Cronbach's Alpha***

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability	Keterangan
Layanan E-SAMSAT (X1)	0.860	0.899	Reliabel
Program SAMSAT Drive Thru (X2)	0.738	0.835	Reliabel
Kepatuhan wajib pajak (PKB) (Y)	0.851	0.889	Reliabel

**INNER MODEL TEST*****R-Square***

Variabel	<i>R-Square</i> ( $R^2$ )	<i>R-Square</i> adjusted
Kepatuhan wajib pajak (PKB) (Y)	<b>0.474</b>	<b>0.463</b>

***Model Fit***

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0.086	0.086
NFI	0.737	0.737

***Path Coefficient (Mean, STDEV, T Statistic, P Values)***

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
Layanan <i>E-SAMSAT</i> (X1) -> Kepatuhan wajib pajak (PKB) (Y)	0.629	0.644	0.104	6.053	0.000
Program <i>SAMSAT Drive Thru</i> (X2) -> Kepatuhan wajib pajak (PKB) (Y)	0.111	0.109	0.120	0.925	0.355