

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

SKRIPSI

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi



Oleh:

PUTRI YASMIN

1901036118

S1 AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MULAWARMAN

SAMARINDA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Penelitian : Pengaruh Program E-Samsat, Layanan Samsat Corner, dan
Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib
Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Samarinda

Nama Mahasiswa : Putri Yasmin

NIM : 1901036118

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

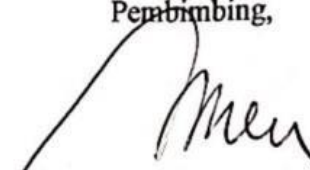
Program Studi : S1- Akuntansi

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Menyetujui,

Samarinda, 29 Mei 2023

Pembimbing,



Prof. Dr. Hj. Sri Mintarti, M.Si
NIP. 19551127 198910 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: 22 Mei 2023

SKRIPSI INI TELAH DI UJI DAN DINYATAKAN LULUS

Judul Skripsi : Pengaruh Program E-Samsat, Layanan Samsat *Corner*,
dan Sistem Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib
Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Samarinda

Nama Mahasiswa : Putri Yasmin

NIM : 1901036118

Hari : Senin

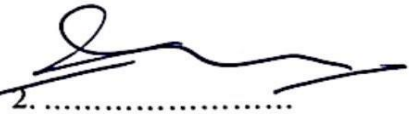
Tanggal Ujian : 22 Mei 2023

TIM PENGUJI

1. Prof. Dr. Hj. Sri Mintarti, M.Si
NIP. 19551127 198910 2 001

1. 

2. Dr. Set Asmapane, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA., CPA
NIP. 19670811 199702 1 001

2. 

3. Eka Febriani, S.E., M.S.A., Ak., CSRS., CSRA
NIP. 19910207 201903 2 020

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 ustaka.

Apabila ternyata 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, 2 Mei 2023



Putri Yasmin

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

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

Nama Mahasiswa : Putri Yasmin
NIM : 1901036118
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-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul "Pengaruh Program E-Samsat, Layanan Samsat *Corner*, dan Sistem 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 Perpustakaan Universitas Mulawarman berhak menyimpan, mengalih media atau menformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasi skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Capta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Samarinda

Tanggal: 30 Mei 2023

Yang menyatakan,



Putri Yasmin

RIWAYAT HIDUP



Putri Yasmin, lahir di Samarinda pada tanggal 27 Februari 2002.

Penulis merupakan anak tunggal dari pasangan Bapak Arbain dan Ibu Alm. Murniyati. Penulis memulai pendidikan formal pada jenjang dasar di MI Al-Jihad Kuala Samboja pada tahun 2007 dan

Lulus pada tahun 2013. Kemudian, melanjutkan ke jenjang menengah pertama di MTS Al-Jihad Kuala Samboja pada tahun 2013 dan lulus pada tahun 2016. Lalu, melanjutkan pendidikan pada jenjang menengah atas di SMK Pesisir Samboja pada tahun 2016 dan lulus pada tahun 2019.

Penulis kembali melanjutkan pendidikan formal pada Perguruan Tinggi pada tahun 2019 di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawaman melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi (SNMPTN). Pada tahun 2022, penulis melaksanakan program Kuliah Kerja Nyata Angkatan 48 Universitas Mulawarman bertempat di Desa Petangis, Kecamatan Batu Engau, Kabupaten Paser, Provinsi Kalimantan Timur.

Samarinda, 1 Juni 2023

Penulis

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan atas rahmat dan karunia Allah SWT atas limpahan rahmat serta hidayah juga pertolongan kepada hamba-Nya. Sholawat dan salam tidak lupa penulis hanturkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan bagi seluruh umatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Program E-Samsat, Layanan Samsat *Corner*, dan Sistem Samsat *Drive Thru* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Samarinda”**. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak menghadapi kendala dan kesulitan, namun berkat bantuan serta dukungan dan juga pengarahan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya yang tak terhingga.
2. Bapak Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si selaku Rektor Universitas Mulawarman.
3. Ibu Prof. Dr. Hj. Syarifah Hidayah, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.
4. Ibu Dwi Risma Deviyanti, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.

5. Bapak Dr. H. Zaki Fakhroni, Ak., CA., CTA., CFrA., CIQaR selaku Koordinator Program Studi S1-Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.
6. Ibu Prof. Dr. Hj. Sri Mintarti, M.Si selaku dosen pembimbing, terimakasih telah memberikan bimbingan, waktu, ilmu serta nasihat yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
7. Ibu Nurita Affan, SE, M.M., Ak selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan serta nasihat selama menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
9. Kepala dan Staf Bapenda UPTD PPRD Samarinda yang telah bersedia memberika data kepada penulis dalam pelaksanaan penelitian.
10. Kedua orang tua tersayang dan tercinta yaitu Bapak Arbain dan Alm. Ibu Murniyati. Kepada Alm. ibu tercinta terima kasih tiada henti mendoakan penulis sehingga penulis selalu bersemangat dalam mengerjakan skripsi karena mengingat nasihat yang telah diberikan. Kepada bapak tercinta terima kasih atas segala usaha dan kerja kerasnya sehingga selalu berusaha agar selalu memberikan yang terbaik, baik materi maupun fasilitas untuk penulis dan selalu mendoakan penulis serta selalu memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Nenek Janibah, om dan tante penulis yang banyak

memberikan dukungan kepada penulis sehingga selama menempuh studi sampai proses penulisan skripsi ini.

11. Kepada Ajib Pramadhani terima kasih karena selalu menyemangati penulis dan menjadi pendengar yang baik bagi penulis serta selalu menemani penulis dalam mengerjakan skripsi, selalu mendengarkan keluhan kesah penulis dan memberikan motivasi agar penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
12. Kepada Dora, Ading, Cece terima kasih telah menjadi teman yang baik selalu berjuang bersama selama masa perkuliahan dari awal perkuliahan sampai sekarang selalu memberikan semangat dan dukungan serta selalu mendengar keluhan kesah penulis dan selalu memberikan bantuan kepada penulis semoga kita bisa berjuang bersama-sama sampai akhir.
13. Aliyya, Hari, Nina terima kasih telah banyak membantu penulis selama penulisan skripsi ini serta selalu menjawab pertanyaan penulis.

Demikian kata pengantar dari penulis, semoga semua bentuk dukungan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan kebaikan pula dari Allah SWT, serta skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi yang berkepentingan. Penulis mohon maaf dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kesalahan.

Samarinda, 14 Februari 2023



Putri Yasmin

ABSTRAK

Putri Yasmin, 2023. Pengaruh Program E-Samsat, Layanan Samsat *Corner* dan Sistem Samsat *Drive Thru* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Samarinda. Dibawah bimbingan Ibu Prof Mintarti. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Program E-Samsat, Layanan Samsat *Corner* dan Sistem Samsat *Drive Thru* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Samarinda. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan data primer serta diukur dengan skala likert. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPTD PPRD) Samarinda, sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuisioner kepada responden. Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan Teknik *accidental sampling*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda yang diolah menggunakan IBM SPSS Versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Program E-Samsat, Layanan Samsat *Corner* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Samarinda, sedangkan Sistem Samsat *Drive Thru* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Samarinda.

Kata Kunci: program e-samsat, layanan samsat *corner*, sistem samsat *drive thru*

ABSTRACT

Putri Yasmin, 2023. *The Influence of the E-Samsat Program, Samsat Corner Services and the Drive Thru Samsat System on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Samarinda City. Under the guidance of Mrs. Prof Mintarti. This study aims to determine the effect of the E-Samsat Program, Samsat Corner Services and the Samsat Drive Thru System on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Samarinda City. This type of research is quantitative using primary data and measured by a Likert scale. The population of this study were taxpayers registered with the Regional Revenue Agency of the Regional Technical Implementation Unit for Regional Tax and Retribution Services (UPTD PPRD) Samarinda, the sample in this study was 100 respondents. Methods of data collection is done by distributing questionnaires to respondents. Determination of the sample in this study was carried out by accidental sampling technique. The analytical method used in this study uses multiple linear regression which is processed using IBM SPSS Version 25. The results of this study indicate that the E-Samsat Program, Samsat Corner Services have no significant effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Samarinda City, while the Drive Thru Samsat System has an effect positive and significant towards Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Samarinda City.*

Keywords: e-samsat program, samsat corner service, drive thru samsat system

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Teori Perilaku Terencana (<i>Theory of Planned Behavior</i>).....	7
2.2. Teori Model Penerimaan Teknologi (<i>Technology Acceptance Model</i>)	8
2.3. Program E - Samsat	8
2.4. Layanan Samsat <i>Corner</i>	9
2.5. Sistem Samsat <i>Drive Thru</i>	10
2.6. Penelitian Terdahulu	11
2.7. Kerangka Konseptual.....	18
2.8. Pengembangan Hipotesis	18
2.8.1. Hubungan antara Variabel Program E-Samsat dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	18

2.8.2. Hubungan antara Variabel Layanan Samsat <i>Corner</i> dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	20
2.8.3. Hubungan antara Variabel Sistem Samsat <i>Drive Thru</i> dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Definisi Opeasional dan Pengukuran Variabel	23
3.1.1. Kepatuhan Wajib Pajak	23
3.1.2. Program E-Samsat.....	24
3.1.3. Layanan Samsat <i>Corner</i>	24
3.1.4. Sistem Samsat <i>Drive Thru</i>	25
3.2. Populasi dan Sampel	26
3.1.1 Populasi	26
3.1.2 Sampel	26
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	28
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5. Pengujian Instrumen	29
3.5.1. Uji Validitas.....	29
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	30
3.6. Metode Analisis Data.....	30
3.6.1. Uji Statistik Deskriptif.....	30
3.6.2. Uji Asumsi Klasik	30
3.6.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	32
3.6.4. Uji Koefisien Determinasi (R Square)	33
3.6.5. Uji Kelayakan Model (Uji F)	33
3.6.6. Uji Hipotesis (Uji t).....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.1.1. Jenis Kelamin Responden.....	35
4.1.2. Usia Responden	35
4.2.3. Pendidikan Terakhir Responden.....	36
4.2. Pengujian Instrumen	37
4.2.1. Uji Validitas.....	37

4.2.2. Uji Reliabilitas.....	39
4.3. Metode Analisis Data.....	39
4.3.1. Uji Statistik Deskriptif.....	39
4.3.2. Uji Asumsi Klasik	42
4.3.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
4.3.4. Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	47
4.3.5. Uji Kelayakan Model (Uji F)	48
4.3.6. Uji Hipotesis (Uji t).....	49
4.4. Pembahasan.....	51
4.4.1. Pengaruh Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	51
4.4.2. Pengaruh Samsat <i>Corner</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	52
4.4.3. Pengaruh Sistem Samsat <i>Drive Thru</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	54
BAB V PENUTUP.....	56
5.1. Kesimpulan.....	56
5.2. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Data Jumlah Kendaraan dan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor.....	4
Tabel 1. 2 Ringkasan Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	29
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	35
Tabel 4. 2 Usia Responden	36
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden.....	37
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas	38
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 4. 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	40
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas	42
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinieritas	43
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	45
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
Tabel 4. 11 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	47
Tabel 4. 12 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)	48
Tabel 4. 13 Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	50

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	18
Gambar 2. 2 Model Penelitian	22

DAFTAR SINGKATAN

PKB	Pajak Kendaraan Bermotor
UPTD PPRD	Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	63
Lampiran 2 Tabulasi Data Program E-Samsat (X1)	67
Lampiran 3 Tabulasi Data Layanan Samsat <i>Corner</i> (X2)	70
Lampiran 4 Tabulasi Data Sistem Samsat <i>Drive Thru</i> (X3)	73
Lampiran 5 Tabulasi Data Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	76
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	79
Lampiran 7 Hasil Uji Reabilitas	83
Lampiran 8 Hasil Uji Statistik Deskriptif	84
Lampiran 9 Hasil Uji Asumsi Klasik	84
Lampiran 10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	86
Lampiran 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)	86
Lampiran 12 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)	87
Lampiran 13 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	87
Lampiran 14 Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner	88

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dimasa kini masyarakat melakukan aktivitas selalu berpindah-pindah menggunakan alat transportasi, salah satunya adalah kendaraan bermotor. Di perkotaan besar seperti Kota Samarinda jumlah pemilikan kendaraan bermotor sangat besar karena banyak Lembaga keuangan di Samarinda yang memfasilitasi kepemilikan kendaraan bermotor. Terkait dengan besarnya kepemilikan kendaraan bermotor di Kota Samarinda diharapkan dapat meningkatkan pungutan pajak daerah dari wajib pajak kendaraan bermotor.

Pajak adalah biaya yang dibayarkan masyarakat ke negara menurut hukum yang bersifat memaksa dan harus dibayar, dana tersebut kemudian digunakan untuk mendanai pembangunan negara. Pembangunan yang progresif di segala bidang, negara ini membutuhkan banyak uang atau dana untuk meningkatkan pembangunan ini. Seiring bertambahnya pembangunan itu sendiri diperlukan, dan dana yang dibutuhkan pun meningkat.

Badan Pendapatan Daerah melalui Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT) merupakan otoritas yang bertanggung jawab atas pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Adapun pajak adalah sumber terbesar bagi penerimaan negara terutama untuk anggaran pendapatan dan pengeluaran belanja Negara. Penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) yang terlapor pada APBD Provinsi, PKB dibayar tiap tahun oleh orang

yang memiliki kendaraan bermotor. Pajak-pajak tersebut dapat disetor atau dibayarkan langsung ke kantor bersama samsat yang dikelola oleh pemerintah daerah di masing-masing daerah.

Menurut Wardani & Rumiya (2017), Secara umum, kepatuhan wajib pajak berkaitan dengan penerimaan pajak karena peningkatan kepatuhan wajib pajak akan meningkatkan pendapatan pemerintah dari sektor pajak secara tidak langsung. Pemenuhan kewajiban wajib pajak merupakan masalah penting dalam penerimaan pajak dan menghambat pembangunan negara apabila pajak yang diterima dari negara tidak sesuai dengan yang direalisasikan.

Salah satu pajak provinsi yaitu PKB ialah pendapatan asli daerah terbesar yang dipergunakan dalam membiayai pembangunan daerah provinsi. Hal ini untuk mengoptimalkan pemungutan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti daya beli masyarakat yang meningkat, transportasi yang menjadi kebutuhan utama masyarakat, dan persyaratan dalam membeli kendaraan bermotor semakin mudah.

Untuk meningkatkan atau mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak mereka, Korlantas Polri bersama instansi terkait melakukan beberapa inovasi untuk menunjang pelayanan publik salah satu inovasi yang dilakukan oleh yaitu dengan membentuk, program E-Samsat. Untuk pelayanan ini, Samsat berkolaborasi bersama berbagai bank umum milik negara misalnya BRI, BNI, BJB dan BCA. Tidak hanya ATM, pelayanan E-Samsat tersedia juga dari telepon genggam Android dengan

cara unduh aplikasi Sipolin (Sistem Informasi Pajak Online), diharapkan dengan adanya layanan ini bisa mempermudah wajib pajak untuk membayar pajak mereka tidak wajib balik ke tempat asal agar pajak kendaraan mereka bisa diurus, serta dapat meningkatkan penerimaan atau pendapatan pajak kendaraan bermotor terutama pemasukan atau pendapatan yang ada di kantor bersama samsat kota samarinda. Layanan ini dapat memberi peluang bagi para pemilik kendaraan bermotor dalam menentukan pilihan jenis pelayanan mana yang mereka inginkan dan lebih efisien dan efektif.

Menurut Dwi Fitranti et al., (2020), penemuan yang bagus akan mempermudah wajib pajak dalam memufahkan kewajiban perpajakannya, salah satunya dengan adanya layanan samsat corner, diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan samsat corner adalah sebuah penemuan dari pemerintah dalam menyempurnakan layanan kepada wajib pajak dan membawa kemudahan bagi masyarakat berupa layanan pembayaran tahunan PKB yang nyaman, cepat, efisien, dan efektif. Adapun layanan samsat *corner* terdapat di lokasi-lokasi yang banyak dikunjungi misalnya pusat berbelanja serta swalayan.

Sistem samsat *drive thru* adalah pelayanan dari samsat yang melakukan transaksi tidak wajib keluar dari mobil atau motor yang dikendarainya serta bisa menghemat waktu wajib pajak dikarenakan tidak antri untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Kantor Bersama Samsat Samarinda menjadi lokasi bagi para wajib PKB di Samarinda agar membayar PKB yang dimilikinya, dengan itu diharapkan agar bisa

melayani publik dengan berkualitas. Di bawah ini merupakan data jumlah kendaraan bermotor serta jumlah pendapatan PKB di Kota Samarinda tahun 2017-2021.

Tabel 1. 1 Data Jumlah Kendaraan dan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor

No	Tahun	Unit Kendaraan	Jumlah Pendapatan
1.	2017	359.156	418.290.460.108
2.	2018	360.643	483.028.478.098
3.	2019	352.057	536.533.960.401
4.	2020	312.091	430.061.088.707
5.	2021	311.645	480.978.020.155
Jumlah		1.695.529	2.348.892.007.469

Sumber: Badan Pendapatan Daerah UPTD PPRD Wilayah Samarinda

Tabel 1.1 memperlihatkan jumlah kendaraan dan pendapatan PKB selama lima tahun terakhir di Kota Samarinda mengalami ketidak stabilan. Yang mana pada tahun 2017-2018 mendapati kenaikan jumlah kendaraan juga dari tahun 2019-2021 jumlah kendaraan yang terdaftar mengalami penurunan. Sedangkan jumlah pendapatan pajak kendaraan bermotor tahun 2017-2019 terus mengalami kenaikan, dan pada tahun 2020-2021 pendapatan pajak kendaraan bermotor mengalami penurunan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan ini, sehingga bisa dirumuskan bahwa permasalahan dalam penelitian ini yaitu, apakah Program E-Samsat, Layanan Samsat *Corner*, Dan Sistem Samsat *Drive Thru* Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib PKB Di Kota Samarinda?

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, dengan demikian rumusan masalah pada riset ini adalah berikut ini:

1. Apakah program *e-samsat* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Samarinda?

2. Apakah layanan samsat *corner* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor di Kota Samarinda?
3. Apakah sistem samsat *drive thru* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Samarinda?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka dengan itu tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh program e-samsat terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor di Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui pengaruh layanan samsat *corner* terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor di Kota Samarinda.
3. Untuk mengetahui pengaruh sistem samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor di Kota Samarinda.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Dari segi teoritis hasil penelitian ini dengan *Technology Acceptance Model Theory* diharap bisa semakin memudahkan para wajib pajak kendaraan bermotor dalam memakai teknologi pada kegiatan sehari-hari. Serta dengan *Theory Planned of Behavior* diharapkan dapat memberikan kesadaran teruntuk para wajib PKB untuk membayarkan PKB yang mereka miliki.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharap berguna dalam memberikan informasi kepada wajib pajak kendaraan bermotor mengenai perpajakan terutama kaitannya dalam program e-samsat, layanan samsat *corner*, dan sistem samsat *drive thru* agar taat terhadap aturan perpajakan, sehingga penerimaan pajak kendaraan bermotor meningkat dan memenuhi target penerimaan negara.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)

Teori perilaku terencana merupakan teori yang membahas tingkah laku individu yang akan dipengaruhi oleh adanya keinginan yang ada dari tingkah laku tertentu. Teori ini memaparkan bahwa sikap individu dalam melakukan sebuah perilaku dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu, sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku (Ajzen, 1991).

Menurut (Jogiyanto, 2008), Teori perilaku rencana (*Theory of Planned Behavior*) memperlihatkan bahwasannya terdapat tiga jenis keyakinan memandu tindakan orang. Ketiga kepercayaan itu diantaranya adalah:

- a. Kepercayaan perilaku (*Behavioral Beliefs*) adalah Keyakinan mengenai keinginan atau minat untuk bertindak akan mempengaruhi perilaku. Variabel sikap (attitude) akan dibentuk oleh evaluasi terhadap keyakinan-keyakinan ini.
- b. Kepercayaan normatif (*Normative Beliefs*) adalah mengenai harapan normatif individu lain kepada siapa mereka berhubungan serta dorongan agar mewujudkan apa yang diharapkan. Menciptakan standar subjektif atau tekanan sosial.
- c. Kepercayaan kontrol (*Control Beliefs*) adalah keyakinan mengenai berbagai faktor yang menunjang atau menghalangi perilaku seseorang serta persepsi mengenai kuatnya pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap perilaku mereka.

2.2. Teori Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*)

Menurut Destianti et al., (2019), *Technology Acceptance Model* yang awalnya dicetuskan oleh Davis, Bagozzi, dan Warshaw di tahun 1989, ialah sebuah model yang dirangkai dalam mengevaluasi serta mengetahui elemen-elemen yang memberikan pengaruh terhadap penerimaan pemakaian sebuah teknologi. Teori model penerimaan teknologi sudah dibuktikan sebagai model teoritis guna mendukung penjelasan dan perkiraan. Menurut Aditya & Mahaputra (2020), teori model penerimaan teknologi ini adalah teori yang melihat bagaimana suatu system teknologi dapat mempengaruhi pengguna teknologi dalam aktivitas sehari-hari masyarakat.

Teori model penerimaan teknologi dipengaruhi oleh 2 faktor yang secara dominan mempengaruhi integritasi teknologi yaitu faktor pertama adalah persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi, dan faktor kedua adalah persepsi pengguna teknologi terhadap kemudahan penggunaan teknologi. Kedua faktor tersebut mempengaruhi dan melandasi faktor-faktor lainnya dalam orang-orang dalam suatu sistem yang mendukung pemanfaat teknologi, serta memudahkan masyarakat dalam menggunakan teknologi dan akan mempertimbangkan tingkat pelayanan yang disediakan oleh sistem teknologi tersebut.

2.3. Program E - Samsat

Program e-samsat ialah program yang menyediakan pelayanan online yang mana pemerintah bekerja sama dengan beberapa bank Indonesia dengan demikian pembayaran pajak bisa dilaksanakan melalui ATM (Winasari, 2020). Untuk pelayanan tersebut, Samsat berkolaborasi bersama berbagai bank umum milik negara misalnya

BRI, BNI, BJB dan BCA. Tidak hanya ATM, pelayanan e-samsat tersedia juga dari telepon genggam Android dengan cara unduh aplikasi Sipolin (Sistem Informasi Pajak Online). Untuk menggunakan program e-samsat ini, nomor KTP PKB yang teregistrasi di database samsat wajib mengikuti dengan nomor yang ada di rekening banknya. Dengan adanya e-samsat, wajib pajak tanpa wajib ke kantor pusat samsat, mempermudah membayarkan PKB, juga penghematan ongkos dan waktu tenaga kerja. Penggunaan e-samsat bisa menguntungkan pemerintah daerah karena menyediakan data pendapatan pajak kendaraan yang lebih akurat dan tepat waktu. Di Indonesia, semua Provinsi telah menerapkan sistem e-samsat.

Diharapkan dengan hadirnya pelayanan e-samsat ini, masyarakat di seluruh Indonesia dapat lebih mudah dalam pembayaran PKB mereka, pungli (pungutan liar) bisa dihindari dengan terdapatnya pelayanan e-samsat.

2.4. Layanan Samsat *Corner*

Layanan samsat *corner* adalah penemuan baru dalam pelayanan publik khususnya dalam pelayanan pembayaran PKB atau STNK 1 tahun.

Menurut Amri & Pribadi, (2015), Pelayanan samsat *corner* menjadi bagian dari usaha Dinas Pendapatan Daerah dalam memudahkan kegiatan warga seperti melakukan validasi STNK, membayar PKB, serta pembayaran Sumbangan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SDKLLJ) di lokasi-lokasi yang populer seperti mall dan swalayan. Pelayanan samsat corner adalah sebuah penemuan yang sangat bagus untuk menyempurnakan layanan wajib pajak, dengan sasaran untuk menyediakan

kenyamanan bagi warga dalam bentuk layanan yang serba cepat, akurat, simpel, serta terjangkau untuk membayar pajak tahunan bagi para pemilik kendaraan bermotor.

2.5. Sistem Samsat *Drive Thru*

Sistem Samsat *drive thru* ialah pelayanan verifikasi STNK untuk membayar PKB maupun SWDKLLJ yang beroperasi di luar Gedung Kantor Bersama Samsat yang membolehkan wajib pajak untuk bertransaksi tak wajib keluar dari motor atau mobilnya. Sistem samsat *drive thru* bisa dikatakan sebagai opsi yang pas buat direkomendasikan bagi mereka yang hendak memperpanjang STNK. Penyebabnya tak lain ialah lantaran setiap orang pastinya berkeinginan secepat mungkin menuntaskan perpanjangan STNK secara praktis tidak harus mengeluarkan biaya yang lebih dari yang seharusnya. Untuk melakukan perpanjangan di samsat *drive thru*, sebenarnya kita tak perlu keluar dari mobil atau motor kita (Aditya & Mahaputra 2020). Seharusnya dan diharapkan masyarakat akan lebih nyaman serta antusias tentang kewajiban pajak. Karena adanya layanan yang disediakan dengan cara yang sederhana tanpa waktu tunggu yang lama, singkat, aman dan nyaman.

Menurut Wardani & Rumiyaun (2017), menyampaikan bahwasannya sistem samsat *drive thru* serta tata cara mengurus STNK melalui alat bantu teknologi informasi tidak mengharuskan pengemudi pada kasus ini untuk keluar atau turun dari kendaraan. Pengendara hanya perlu menyerahkan STNK lama pada loket yang bisa diakses tanpa harus turun dari kendaraan.

2.6. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada beberapa riset terdahulu dalam mengerjakan penelitian, diantaranya:

Tabel 1. 2 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Judul, Peneliti, dan Jenis Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Pengaruh Program E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib PKB Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel <i>Intervening</i> (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta) Juliansya (2018)	Variabel Dependen: a. Kepatuhan Wajib PKB Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel <i>Intervening</i> Variabel Independen: b. Program E-Samsat	H1 diterima, artinya mengindikasikan bahwa program e-samsat meningkatkan kepuasan kualitas pelayanan. H2 diterima, artinya kualitas pelayanan berdampak positif pada kepatuhan wajib PKB. H3 diterima, artinya program e-samsat meningkatkan kepatuhan wajib PKB. H4 diterima, artinya program e-samsat meningkatkan kepatuhan wajib PKB melalui kepuasan kualitas pelayanan.
2.	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PKB (Studi Kasus Pada Wajib PKB Di Kabupaten Sleman) Susanti (2018)	Variabel Dependen a. Kepatuhan Wajib PKB Variabel Independen a. Pengetahuan Perpajakan b. Kesadaran Wajib Pajak c. Sanksi Pajak	H1 diterima, bahwa pengetahuan tentang pajak memiliki dampak positif dan substansial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. H2 ditolak, maka sosialisasi pajak tidak berpengaruh atas kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Disambung ke halaman berikutnya

Tabel 2.1 Sambungan

			H3 ditolak, artinya pemahaman wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib PKB. H4 di terima, artinya bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib PKB. H5 ditolak, artinya penerapan e-samsat tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3.	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Biaya Kepatuhan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintah Dan Hukum, Dan Program Samsat <i>Corner</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PKB Di Kantor Bersama Samsat Denpasar Masitah (2019)	Variabel Dependen: a. Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PKB Variabel Independen: a. Sosialisasi Perpajakan b. Biaya Kepatuhan Akuntabilitas c. Pelayanan Publik d. Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintah Dan Hukum e. Program Samsat <i>Corner</i>	H1 diterima, artinya Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor H2 ditolak, artinya Biaya Kepatuhan tidak berpengaruh atas kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. H3 diterima, artinya Akuntabilitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif atas kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar

Disambung ke halaman berikutnya

Tabel 2.1 Sambungan

			H4 diterima, berarti Tingkat kepercayaan kepada sistem pemerintah maupun hukum memiliki pengaruh positif atas kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. H5 diolak, berarti Program Samsat <i>Corner</i> tidak memiliki pengaruh atas kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.
4.	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi PKB Dan Sistem Samsat <i>Drive Thru</i> Terhadap Kepatuhan Wajib PKB Rizal (2019)	Variabel Dependen: a. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Variabel Independen: a. Pengetahuan Wajib Pajak b. Kesadaran Wajib Pajak c. Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Sistem Samsat <i>Drive Thru</i>	H1 diterima, artinya pengetahuan wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan atas kepatuhan wajib PKB. H2 diterima, artinya Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan atas kepatuhan wajib PKB. H3 ditolak, artinya Sanksi PKB tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib PKB. H4 diterima, artinya Sistem Samsat <i>Drive Thru</i> berpengaruh positif dan

Disambung ke halaman berikutnya

Tabel 2.1 Sambungan

			signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
5.	Pengaruh Layanan Samsat <i>Corner</i>, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib PKB Susanti & Setiawan (2019)	Variabel Dependen: a. Kepatuhan Wajib Pajak PKB Variabel Independen: a. Layanan Samsat <i>Corner</i> b. Kesadaran Wajib Pajak c. Sosialisasi Perpajakan d. Kualitas Pelayanan	H1 diterima, artinya Layanan Samsat <i>Corner</i> memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib PKB yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. H2 diterima, artinya Kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib PKB yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. H3 diterima, artinya Sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif atas kepatuhan wajib PKB yang teregistrasi di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. H4 diterima, artinya Kualitas pelayanan Mempunyai pengaruh positif atas kepatuhan wajib PKB yang teregistrasi di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.
6.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PKB Pada Kantor Samsat Bandar Lampung Saputri & Anisa (2020)	Variabel Dependen: a. Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	H1 ditolak, artinya Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif serta signifikan atas kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB pada Kantor Samsat Bandar lampung.

Disambung ke halaman berikutnya

Tabel 2.1 Sambungan

		Variabel Independen: a. Kesadaran Wajib Pajak b. Sanksi Pajak c. Sistem Samsat <i>Drive Thru</i>	H2 diterima, artinya Sanksi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan atas kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB pada Kantor Samsat Bandar Lampung. H3 diterima, artinya Sistem Samsat <i>Drive Thru</i> memiliki pengaruh positif serta signifikan atas kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB pada kantor Samsat Bandar Lampung
7.	Pengaruh Kesadaran, Sanksi, Samsat <i>Drive Thru</i>, Pelayanan Fiskus, Dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Aditya & Mahaputra (2020)	Variabel Dependen: a. Kepatuhan Wajib Pajak Variabel Independen: a. Kesadaran b. Sanksi c. Samsat <i>Drive Thru</i> d. Pelayanan Fiskus e. E-Samsat	H1 diterima, artinya Kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif atas tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan PKB pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. H2 diterima, artinya Sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif atas tingkat kepatuhan wajib pajak dalam PKB pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. H3 ditolak, artinya Sistem samsat <i>drive thru</i> memiliki pengaruh negatif atas kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran PKB pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. H4 ditolak, artinya Pelayanan fiskus memiliki pengaruh negative atas kepatuhan wajib pajak

Disambung ke halaman berikutnya

Tabel 2.1 Sambungan

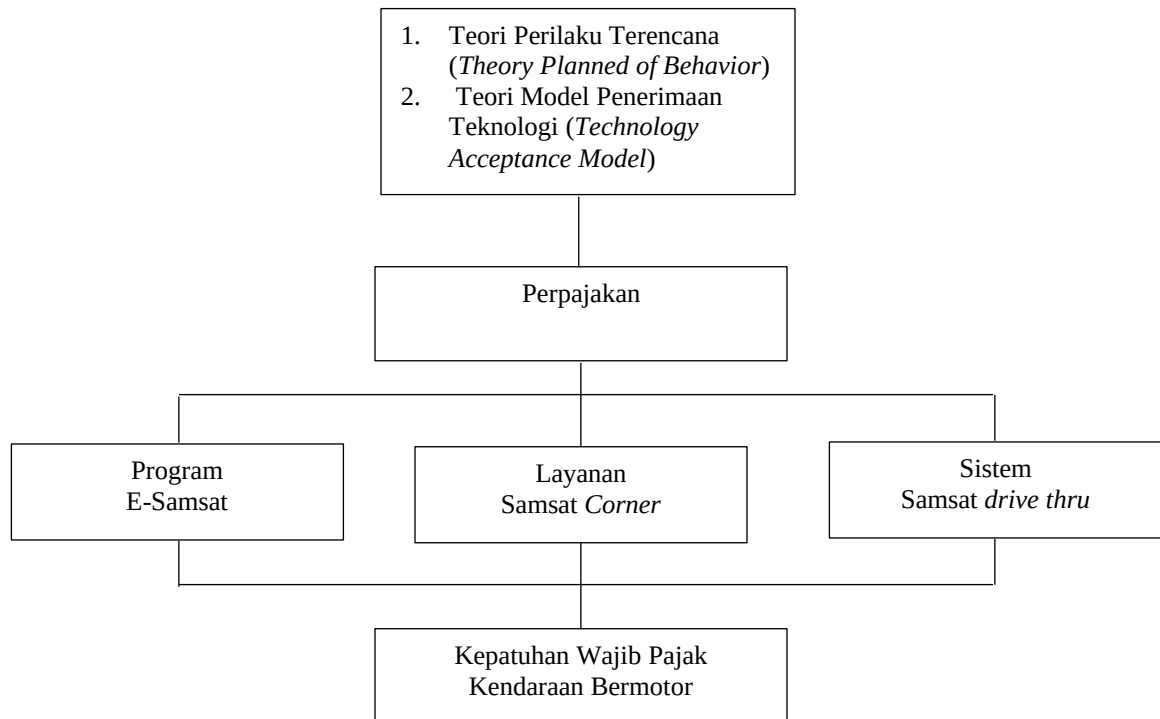
			dalam pembayaran PKB pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. H5 diterima, artinya Penerapan e-samsat memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib PKB pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.
8.	Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan PKB Pada Kantor Samsat Jakarta Timur Hartanti & Alviani (2020)	Variabel Dependen: a. Penerimaan PKB Variabel Independen: a. Samsat Keliling b. Samsat <i>Drive Thru</i> c. E-Samsat	H1 ditolak, artinya samsat keliling tidak mempunyai pengaruh secara signifikan atas penerimaan PKB di Kantor Samsat Jakarta Timur. H2 diterima, artinya Samsat <i>Drive Thru</i> memiliki pengaruh signifikan atas penerimaan PKB di wilayah Jakarta Timur. H3 ditolak, artinya E-Samsat tidak memiliki Pengaruh yang signifikan atas penerimaan PKB di Kantor Samsat Jakarta Timur.
9.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, Dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib PKB di Masa Pandemi Covid-19 Anti (2021)	Variabel Dependen: a. Kepatuhan Wajib PKB di Masa Pandemi Covid-19 Variabel Independen: a. Kesadaran Wajib Pajak b. Sosialisasi Perpajakan, c. Insentif Pajak d. Sistem E-Samsat	H1 diterima, artinya Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak selama pandemi Covid-19. H2 diterima, artinya Sosialisasi Perpajakan memiliki pengaruh signifikan atas Kepatuhan Wajib Pajak disaat pandemi Covid-19. H3 ditolak, artinya Insentif Pajak tidak memiliki pengaruh signifikan atas

Disambung ke halaman berikutnya

Tabel 2.1 Sambungan

			Kepatuhan Wajib Pajak disaat pandemi Covid-19 H4 ditolak, artinya Sistem E-Samsat tidak memiliki pengaruh signifikan atas Kepatuhan Wajib Pajak disaat pandemi Covid-19.
10.	Pengaruh Penerapan E-Samsat dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib PKB (Studi Kasus Pada Wajib Pajak di Kota Cimahi) Herawati & Hidayat (2022)	Variabel Dependen: a. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Variabel Independen: a. E-Samsat b. Sanksi Perpajakan	H1 diterima, artinya E-Samsat berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. H2 ditolak, artinya Sanksi Pajak tidak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.7. Kerangka Konseptual



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

2.8. Pengembangan Hipotesis

2.8.1. Hubungan antara Variabel Program E-Samsat dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Program e-samsat adalah program yang menggunakan perangkat elektronik (ATM) untuk menyempurnakan performa sistem pelayanan dan membuatnya lebih mudah diakses. E-samsat ialah sistem pelayanan yang memungkinkan anda agar membayarkan PKB dan mengesahkan STNK dengan pembayaran di ATM BANK di

seluruh Indonesia. Dengan e-samsat, Wajib Pajak tidak wajib ke kantor pusat Samsat, mempermudah pembayaran PKB, penghematan ongkos, waktu dan tenaga.

Teori model penerimaan teknologi (*technology acceptance model*) dihubungkan dengan riset ini, dengan demikian teori ini dianggap relevan. Dikarenakan Program e-samsat dirancang untuk membuat mudah para wajib pajak untuk membayarkan PKB mereka berdasarkan teknologi yang biasa dipakai dalam kegiatan mereka sehari-hari. Dengan makin banyaknya wajib pajak yang memanfaatkan e-samsat, maka hal ini berpotensi menaikkan kepatuhan wajib pajak. Pada studi Juliansya (2018), Skema e-samsat memiliki dampak yang menguntungkan bagi kepatuhan wajib PKB dimana wajib pajak yang membayarkan PKB ditawarkan layanan pembayaran pajak kendaraan yang berkualitas, mudah, nyaman, dan aman sehingga wajib pajak akan patuh dalam membayarkan pajak kendaraan mereka. Menurut Herawati & Hidayat (2022), menyatakan bahwasannya dengan adanya pemberlakuan e-samsat berpengaruh positif yaitu tingkat kepatuhan menjadi tinggi mengalami peningkatan, karena program e-samsat membuat mudah wajib pajak untuk melakukan pembayaran PKB melalui media elektronik serta penghematan di waktu wajib pajak. Pada penelitian Aditya & Mahaputra (2020), Penerapan e-samsat memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Layanan E-Samsat ini dapat membuat mudah wajib pajak dalam pembayaran PKB. Dengan demikian bisa ditarik kesimpulan: H₁: Program E-Samsat Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib PKB

2.8.2. Hubungan antara Variabel Layanan Samsat *Corner* dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Susanti & Setiawan (2019), Pelayanan samsat *corner* ini dirancang sebagai inisiatif pemerintah yang inovatif untuk menyediakan layanan yang paling baik bagi para pembayar pajak kendaraan bermotor dalam pembayaran pajak kendaraan mereka. Pelayanan ini sangat tidak biasa karena ditawarkan di mal-mal yang terletak di pusat kota. Terlebih lagi, layanan ini beroperasi setiap hari tidak hanya pada hari kerja (Senin-Jum'at) yang membuat para wajib pajak bisa membayar di hari libur nasional (sabtu-minggu), jadi para wajib pajak yang terlambat bisa membayar tepat waktu. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa melalui layanan samsat *corner* maka kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor semakin tinggi.

Teori perilaku terencana erat kaitannya dengan studi ini, dengan demikian teori ini bisa dikatakan relevan, sebab dengan adanya pelayanan samsat *corner* berkaitan dengan kepercayaan normatif bergantung pada harapan satu orang atau lebih untuk menerima dan mendorong perilaku tertentu. Makin bagusya pelayanan samsat *corner*, dengan demikian makin baik pula wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pada Penelitian Susanti & Setiawan (2019), menyatakan bahwa pelayanan samsat *corner* mempunyai pengaruh positif pada kepatuhan wajib PKB, dengan demikian bisa ditarik kesimpulan:

H₂ : Layanan Samsat *Corner* Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib PKB

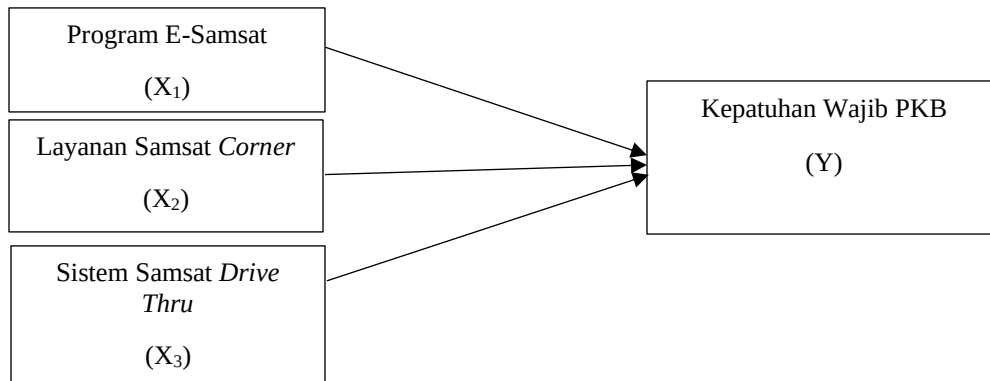
2.8.3. Hubungan antara Variabel Sistem Samsat *Drive Thru* dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Wardani & Rumiya (2017), menyampaikan bahwasannya sistem samsat *drive thru* serta tata cara mengurus STNK melalui alat bantu teknologi informasi tidak mengharuskan pengemudi pada kasus ini untuk keluar atau turun dari kendaraan. Pengendara hanya perlu menyerahkan STNK lama pada loket yang bisa diakses tanpa harus turun dari kendaraan.

Teori perilaku terencana erat kaitannya dengan studi ini, dengan demikian teori ini bisa dikatakan relevan. Dikarena melalui sistem samsat *drive thru* terkait dengan kepercayaan nomatif adalah hasil dari ekspektasi yang diasumsikan oleh satu orang atau lebih untuk mendukung tindakan tertentu dan mendorong orang lain agar patuh pada tindakan tersebut. Dengan adanya sistem samsat *drive thru* diharap bisa mempermudah wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak serta memudahkan pengendara tanpa harus turun dari kendaraannya. Serta semakin banyaknya penggunaan samsat *drive thru* hal itu mampumenaikkan kepatuhan wajib PKB. Pada studi Saputri & Anisa (2020), Sistem samsat *drive thru* memberikan dampak yang baik dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB. Penelitian Rizal (2019), juga mendukung adanya hubungan yang menguntungkan dan kuat antara sistem samsat *drive thru* dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian bisa ditarik kesimpulan:

H₃: Sistem Samsat *Drive Thru* Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib PKB

Kerangka konseptual riset yang dipergunakan pada studi ini adalah sebagai berikut, berdasarkan hipotesis yang telah disebutkan di atas:



Gambar 2. 2 Model Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Definisi Opeasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional yaitu definisi variabel menurut definisi konseptual menurut fungsi sebenarnya dalam lingkup objek penelitian. Variabel yang dipakai pada studi ini yaitu variabel independen dan variabel terkait.

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel atau menjadi penyebab timbulnya variabel terkait. Variabel bebas pada studi ini yaitu program e-samsat, layanan samsat *corner* dan sistem samsat *drive thru*. Variabel terkait ialah variabel yang dipengaruhi oleh atau dihasilkan dari variabel independen. Variabel terkait pada studi ini yaitu kepatuhan wajib PKB.

3.1.1. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak artinya individu, kelompok ataupun organisasi memiliki motivasi untuk berperilaku berdasarkan dengan aturan yang telah di tentukan.

Menurut Wardani & Rumiyatun (2017), indikator variabel pada studi ini yang dipergunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak adalah:

1. Pentingnya melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. Membayar pajak kendaraan bermotor di waktu yang tepat merupakan prioritas yang utama.
3. Melakukan pelengkapan data persyaratan membayar PKB sejalan dengan ketentuan.
4. Jangan pernah mengabaikan tenggat waktu membayar PKB.

5. Tidak pernah terkena sanksi administratif akibat tidak membayar PKB tepat pada waktunya.

3.1.2. Program E-Samsat

Program e-samsat atau program samsat elektronik yaitu pelayanan membayarkan PKB yang dilaksanakan pada bank elektronik atau ATM tertentu. Melalui program e-samsat bisa membuat mudah wajib pajak untuk pembayaran pajak mereka, dan peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Menurut Wardani & Asis (2017), Adapun indikator dari variabel dalam studi ini yang dipakai dalam mengukur program e-samsat adalah:

1. Wajib pajak memahami keberadaan layanan e-samsat.
2. Promosi inisiatif dan kampanye kesadaran pajak.
3. Wajib pajak mengetahui manfaat, tujuan, dan prosedur e-samsat.
4. Selalu tepat pada waktunya.
5. Membayar melalui jaringan online.

3.1.3. Layanan Samsat *Corner*

Layanan samsat *corner* adalah penemuan baru dalam layanan publik terutama dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor atau STNK 1 tahun. Adapun layanan samsat *corner* juga bertujuan agar dapat memudahkan masyarakat berupa layanan yang cepat, akurat, simple serta terjangkau terkait membayar pajak kendaraan yang diterima tiap tahun oleh seluruh pemilik kendaraan. Layanan samsat *corner* di Samarinda ini terletak di Lantai 4, Mall Mesra Indah, Pasar Pagi, Kecamatan Samarinda Kota, Kota Samarinda.

Menurut Wardani & Asis (2017), Adapun indikator dari variabel dalam riset ini yang dipergunakan untuk mengukur samsat *corner* yaitu:

1. Jadwal operasional jam kerja layanan samsat *corner* yang tepat waktunya.
2. Layanan membayar pajak kendaraan bermotor program samsat *corner* dilakukan secara cepat, mudah dan efektif.
3. Samsat *corner* ditempatkan di lokasi yang strategis.
4. Kehadiran samsat *corner* dapat mengurangi jumlah calo yang berusaha mengeksploitasi wajib pajak.
5. Tata cara membayar

3.1.4. Sistem Samsat *Drive Thru*

Sistem samsat *drive thru* ialah pelayanan samsat yang menghemat waktu wajib pajak dengan tidak wajib untuk keluar dari mobil atau motornya dan mengantre untuk pembayaran PKB.

Dengan diterapkannya samsat *drive thru* bermula dari suatu problem yang ditemui oleh kantor bersama samsat dalam melawan praktek pencaloan. Sistem samsat *drive thru* hanya mencakup dari dua loket saja dengan demikian wajib pajak tak wajib antri, tidak hanya itu, tak wajib mencari map, memfotocopy, menyalurkan ke meja transaksi, harus nunggu giliran sebagaimana ketika pembayaran dilaksanakan di loket manual. Sistem samsat *drive thru* di Kota Samarinda terletak di MT. Haryono Kelurahan Air Putih, Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur.

Menurut Wardani & Rumiyatun (2017), Adapun indikator dari variabel dalam studi ini yang dipergunakan dalam mengukur *drive thru* adalah:

1. Pendataan kendaraan bermotor di samsat *drive thru* dapat diatur dengan lebih baik.
2. Sistem samsat *drive-thru* membuat mudah wajib pajak dalam membayarkan pajak.
3. Kualitas pelayanan.
4. Peningkatan minat wajib pajak.
5. Letak wilayah.

3.2. Populasi dan Sampel

3.1.1 Populasi

Populasi yaitu kategori yang luas dari objek atau subjek dengan kualitas serta karakteristik tertentu yang ditentukan oleh periset agar bisa belajar serta menganalisis yang lalu ditarik simpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi pada studi ini yaitu orang pribadi/wajib pajak yang mempunyai dan/atau menguasai kendaraan bermotor (jumlah WP tercatat di Badan Pendapatan Daerah UPTD PPRD Samarinda tahun 2021 sebanyak 1.695.529).

3.1.2 Sampel

Sampel yaitu bagian dari jumlah atau karakteristik yang dipunyai oleh populasi (Sugiyono, 2017). Responden yang dijadikan sampel agar pemilihan data memakai metode *accidental sampling*. *Accidental sampling* ialah pendekatan penetapan sampel atas dasar ketidaksengajaan, di mana wajib pajak yang kebetulan berinteraksi dengan peneliti selama proses riset yang secara kebetulan bisa dipakai menjadi sampel, dengan asumsi responden yang secara tidak sengaja dijumpai memenuhi syarat sebagai sumber

data (Sugiyono, 2017). Responden pada riset ini harus memenuhi beberapa kriteria, yaitu wajib PKB yang membayarkan PKBnya di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda per tanggal 31 Desember 2021. Besarnya jumlah sampel dalam riset ini ditentukan dengan perhitungan sampel melalui rumus Slovin, yaitu:

Rumus :

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan:

n : Total sampel (100 orang)

N : Total populasi

e : Nilai Kritis (batas ketelitian 0,1)

Perhitungan Sampel :

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

$$n = \frac{1.695.529}{1 + (1.695.529 \times 0,1^2)}$$

$$n = 99,99$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Sesuai dengan perhitungan sampel yang menjadi responden pada studi ini sebanyak 100 orang dari banyaknya wajib PKB di Kota Samarinda, hal ini dilaksanakan agar memudahkan disaat pengolahan data serta agar hasil pengujian yang lebih baik lagi, oleh karena itu sampel di ambil berdasarkan teknik *accidental sampling*.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Adapun studi ini mempergunakan data kuantitatif untuk datanya. Data kuantitatif yaitu dalam bentuk angka atau data yang diangkakan serta bisa dihitung dengan satuan hitung (Sugiyono, 2017). Data kuantitatif pada riset ini yaitu jumlah wajib PKB yang teregistrasi di Badan Pendapatan Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPTD PPRD) Samarinda dan jawaban dari pernyataan-pernyataan kuesioner yang telah dikuantitatifkan.

Jenis data pada riset ini yaitu data primer. Data primer yaitu data yang didapatkan secara langsung melalui sumbernya, dicermati, serta dibuat catatan untuk pertama kalinya (Sugiyono, 2017). Data primer pada riset ini yaitu jawaban-jawaban atas pengisian kuesioner oleh responden seputar variabel-variabel penelitian.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Pada riset ini mempergunakan metode pengumpulan data berupa kuisisioner. Menurut Sugiyono (2014), Kuesioner dimaksudkan untuk menghimpun data secara efisien, oleh karena itu peneliti harus memahami dengan pasti variabel mana yang hendak dinilai dan apa yang diinginkan oleh responden. Tanggapan terhadap pertanyaan-pertanyaan ini merupakan pernyataan langsung dari responden, terlepas dari intervensi peneliti. Adapun pertanyaan pada kuisisioner ini untuk mengukur pendapat responden digunakan skala 1-5, nilai skala ini mempergunakan skala likert. Adapun perinciannya pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. 1 Skala Likert

Kriteria Penelitian	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Kurang Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber : sugiyono 2017

3.5. Pengujian Instrumen

Instrumen penelitian yaitu alat yang dipakai oleh periset dalam mengumpulkan informasi kuantitatif tentang variabel yang diteliti. Pengujian terhadap instrumen pada riset ini bertujuan untuk mengujikan validitas dan reliabilitas instrumen.

Untuk memperoleh hasil penelitian yang valid dan reliabel, maka diperlukan sarana yang valid dan reliabel. Mengingat penelitian ini mengumpulkan data melalui kuesioner. Oleh karena itu, untuk menguji apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian valid dan reliabel, dapat dilakukan pengujian sebagai berikut:

3.5.1. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2016), pengujian validitas dipergunakan agar mengetahui sah atau valid tidaknya suatu instrumen kuesioner. Suatu kuesioner dianggap sah apabila pernyataan kuesioner bisa menunjukkan suatu hal yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Adapun pengujian validitas pada riset ini memakai korelasi Pearson, yang dihitung dengan menghitung nilai korelasi antarskor setiap butir pertanyaan dengan skor keseluruhan. Jika nilai korelasi positif dan jumlahnya 0,30 atau lebih, maka butir pertanyaan itu bisa terbilang valid. Pengujian validitas pada riset ini dikerjakan dengan memanfaatkan program IBM SPSS versi 25.

3.5.2.Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas yaitu metode untuk menilai keandalan kuesioner yang adalah indikasi dari variabel atau konstruk. Apabila tanggapan individu atas suatu pernyataan sepanjang waktu konstan atau stabil, kuesioner bisa disebut reliable (Ghozali, 2016). Pada pengujian ini, periset akan mengukur bisa diandalkannya suatu variabel melalui Cronbach Alpha dengan signifikansi yang dipergunakan lebih besar daripada 0,70. Suatu konstruk atau variabel bisa diandalkan apabila nilai Cronbach Alpha $> 0,70$. Sementara itu pada pengujian reliabilitas juga menggunakan program IBM SPSS versi 25.

3.6. Metode Analisis Data

3.6.1.Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif digunakan untuk menguji data yang kemudian data tersebut dapat dideskripsikan atau memberikan gambaran mengenai data yang terkumpul, uji statistik deskriptif bertujuan agar memberikan informasi mengenai karakteristik semua variabel pada riset ini seperti, nilai rata-rata, standar deviasi, maksimum dan minimum.

3.6.2.Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dikerjakan sebelum pengujian hipotesis menggunakan model regresi linier berganda. Pengujian asumsi klasik bermaksud untuk membuat pasti bahwasannya regresi yang didapatkan dari metode kuadrat terkecil memberikan estimasi linier terbaik, sehingga hasil yang diinterpretasi yang efisien dan akurat.

Adapun pengujian asumsi klasik ini mencakup uji normalitas, uji mulikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas menentukan apakah variabel pengganggu atau residual dalam sebuah model regresi berdistribusi normal. Menurut Ghazali (2016), Model regresi yang layak ialah yang berdistribusi normal atau dekat dengan normal. Cara agar melihat normalitas adalah dengan mengamati nilai residual. Pengujian normalitas dikerjakan dengan memakai pengujian statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) yang *available* pada program IBM SPSS versi 25. Data akan disebut normal jika koefisien *Asymp Sig (2-tailed)* lebih besar daripada signifikansi 0,05.

2. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghazali (2016), Pengujian multikolinearitas menentukan ada atau tidaknya korelasi antara variabel-variabel bebas dalam model regresi linier. Model regresi yang layak semestinya tidak mempunyai hubungan di antara variabel-variabel independen. Nilai tolerance dan lawannya variance inflation factor (VIF) menunjukkan adanya multikolinieritas. Nilai cut off yang umum dipergunakan untuk membuktikan apakah terdapat multikolonieritas yaitu nilai Tolerance kurang dari 0,10 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 10. Sedangkan, program IBM SPSS versi 25 dipergunakan dalam tes ini.

3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2016), pengujian heteroskedastisitas dikerjakan dalam rangka memahami apakah ada ketimpangan varian dalam model regresi antar pengamatan. Apabila varians residual pengamatan ke sisa pengamatan lainnya konstan, maka dinyatakan homoscedastic yang diartikan sebagai heteroskedastisitas. Model

regresi dinyatakan baik jika tidak terjadi heterokedastisitas. Adapun temuan perhitungan bisa ditinjau dalam uji scatterplot, apabila titik-titiknya tersebar merata dibagian bawah maupun atas seumbu vertical angka 0, maka dinyatakan tidak terdapat gejala heterokedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada riset ini memakai program IBM SPSS versi 25.

3.6.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2017), analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dimaksudkan dalam memprediksi seberapa jauh keadaan (naik atau turunnya) variabel dependen apabila dua atau lebih variabel independen yang menjadi faktor prediktor dimodifikasi (dinaik-turunkan nilainya). Apabila terdapat setidaknya dua variabel independen, analisis regresi linier berganda dilakukan. Rumus tersebut dipakai untuk menilai perubahan kepatuhan wajib PKB di Kantor Bersama Samsat Samarinda yang disebabkan oleh program e-samsat, layanan samsat corner, dan sistem *drive thru* pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan PKB di Kota Samarinda, dengan rumus:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y : Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

α : Konstanta

β : Koefisien Regresi

X1 : Program E-Samsat

X2 : Samsat *Corner*

X3 : Samsat *Drive Thru*

e : Standar error

3.6.4.Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Menurut Ghazali (2016), koefisien determinasi (Adjusted R²) mengevaluasi seberapa baik model menjelaskan varians dalam variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu 0 dan 1. Nilai (Adjusted R²) yang rendah mengindikasikan bahwa kapasitas faktor independen untuk menerangkan varians dalam variabel dependen sangat sedikit. Nilai yang berkisar antara satu mengindikasikan variabel-variabel independen menyediakan hampir semua data yang diinginkan dalam rangka meramalkan variabel dependen.

3.6.5.Uji Kelayakan Model (Uji F)

Menurut Ghazali (2016), Pengujian statistik F menentukan apakah seluruh variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model berpengaruh secara serempak terhadap variabel dependen atau terikat. Ketentuan terpakai ialah apabila taraf signifikansinya $\leq 0,05$, dengan demikian seluruh variabel independen (X) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y). Apabila signifikansinya $\geq 0,05$, sehingga seluruh variabel independen (X) tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y). Pada riset ini menggunakan bantuan program IBM SPSS versi 25.

3.6.6.Uji Hipotesis (Uji t)

Menurut Ghazali (2016), pengujian t (Uji Parsial), pada umumnya menunjukkan seberapa besar pengaruh setiap variabel penjelas atau variabel independen

berkontribusi dalam menjelaskan varians dalam variabel dependen. Pengambilan kesimpulan dari pengujian statistik t bisa dilaksanakan dengan dengan mengacu pada taraf signifikansinya yaitu $\leq 0,05$, dengan demikian variabel independen secara individual mempunyai pengaruh signifikan pada variabel dependen, sedangkan, apabila signifikannya $\geq 0,05$, dengan demikian variabel independen secara individual tidak mempunyai pengaruh signifikan pada variabel dependen. Pada riset ini memanfaatkan bantuan program IBM SPSS versi 25. Sejalan dengan pernyataan ini, maka peneliti membuat rumusan hipotesis diantaranya sebagai berikut:

1. Bila signifikansinya bernilai $\geq 0,05$ serta koefisien regresinya bernilai positif, maka hipotesis dinyatakan ditolak.
2. Bila signifikansinya bernilai $\leq 0,05$ serta koefisien regresinya bernilai positif, maka hipotesis dinyatakan diterima.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek riset pada penelitian ini yaitu wajib PKB yang teregistrasi di Badan Pendapatan Daerah Unit Pelaksana Teknik Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPTD PPRD) Samarinda. Data yang diperoleh pada riset ini ialah data primer yang didapatkan dari temuan survei kuisioner terhadap 100 wajib PKB di Kota Samarinda.

4.1.1. Jenis Kelamin Responden

Sesuai dari 100 responden yang mengisi kuisioner, Adapun jenis kelamin dari responden terbagi menjadi laki-laki dan perempuan dengan total laki-laki sejumlah 52 responden atau sebanyak 52% dan perempuan sejumlah 48 responden atau sebanyak 48%. Adapun tabel dari jenis kelamin responden bisa ditinjau pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	52	52%
Perempuan	48	48%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah (2023)

4.1.2. Usia Responden

Sesuai dari 100 responden yang mengisi kuisioner, Adapun usia dari responden terbagi menjadi 17 – 25 tahun, 26 – 35 tahun, 36 – 45 tahun, dan 46 – 60 tahun. Total responden dengan usia 17 – 25 tahun sejumlah 54 responden atau

sebanyak 54%, 26 – 35 tahun sebanyak 19 responden atau sebanyak 19%, 36 – 45 tahun sejumlah 17 responden atau sejumlah 17%, dan 46 – 60 tahun sebanyak 10 responden atau sebanyak 10%. Adapun tabel dari usia responden bisa ditinjau dalam tabel berikut ini:

Tabel 4. 2 Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase (%)
17 – 25 tahun	54	54%
26 – 35 tahun	19	19%
36 – 45 tahun	17	17%
46 – 60 tahun	10	10%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah (2023)

4.2.3. Pendidikan Terakhir Responden

Berdasarkan dari 100 responden yang mengisi kuisioner, Adapun pendidikan terakhir dari responden terbagi menjadi SD/MI, SMP/MTS, SMA/SMK/MA, D1/D2/D3/D4, S1/S2/S3, dan lainnya. Adapun lainnya yang dimaksud yaitu Pendidikan terakhir selain yang telah disebutkan tersebut. Total responden yang mempunyai pendidikan terakhir SD/MI sejumlah 3 responden atau sebanyak 3%, SMP/MTS sejumlah 3 responden atau sejumlah 3%, SMA/SMK/MA sejumlah 63 responden atau sejumlah 63%, D1/D2/D3/D4 sebanyak 11 responden atau sebanyak 11%, S1/S2/S3 sebanyak 19 responden atau sebanyak 19%, dan lainnya sebanyak 1 responden atau sebanyak 1%. Adapun tabel dari pendidikan terakhir responden bisa ditinjau dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
SD/MI	3	3%
SMP/MTS	3	3%
SMA/SMK/MA	63	63%
D1/D2/D3/D4	11	11%
S1/S2/S3	19	19%
Lainnya	1	1%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah (2023)

4.2. Pengujian Instrumen

4.2.1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016), Pengujian validitas dipergunakan supaya mengetahui sah atau valid tidaknya sebuah instrumen kuesioner. Suatu kuesioner dianggap sah bila pernyataan kuesioner bisa menunjukkan suatu hal yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Adapun pengujian validitas dalam riset ini memakai korelasi Pearson, yang dihitung dengan menghitung nilai korelasi antarskor setiap butir pertanyaan dengan skor keseluruhan. Jika nilai korelasi positif dan besarnya 0,30 atau lebih, maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Adapun temuan pengujian validitas bisa ditinjau dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	<i>Pearson Correlation</i>	<i>Sig</i>	Keterangan
Program E-Samsat (X1)	X1.1	0,787	0,000	Valid
	X1.2	0,841	0,000	Valid
	X1.3	0,867	0,000	Valid
	X1.4	0,791	0,000	Valid
	X1.5	0,835	0,000	Valid
Layanan Samsat <i>Corner</i> (X2)	X2.1	0,769	0,000	Valid
	X2.2	0,779	0,000	Valid
	X2.3	0,790	0,000	Valid
	X2.4	0,718	0,000	Valid
	X2.5	0,655	0,000	Valid
Sistem Samsat <i>Drive Thru</i> (X3)	X3.1	0,806	0,000	Valid
	X3.2	0,743	0,000	Valid
	X3.3	0,671	0,000	Valid
	X3.4	0,816	0,000	Valid
	X3.5	0,681	0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	0,786	0,000	Valid
	Y.2	0,870	0,000	Valid
	Y.3	0,706	0,000	Valid
	Y.4	0,844	0,000	Valid
	Y.5	0,713	0,000	Valid

Sumber: Data Ouput SPSS Diolah (2023)

Menurut tabel 4.4 temuan pengujian validitas bisa dibuktikan bahwasannya nilai *Pearson Correlation* untuk tiap-tiap item pertanyaan tentang Program E-Samsat (X1), Layanan Samsat *Corner* (X2), Sistem Samsat *Drive Thru* (X3), Dan Kepatuhan Wajib PKB (Y) dikatakan valid dikarenakan temuan pengujian validitas memperlihatkan nilai *Pearson Correlation* lebih besar atau diatas daripada 0,30 serta nilai signifikansinya lebih kecil daripada 0,05. Sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwa item pertanyaan untuk keempat variabel dinyatakan valid dan memenuhi kriteria.

4.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menunjukkan apakah kuesioner penelitian yang digunakan sudah konsistensi dan sudah cukup dipercaya atau diandalkan untuk dapat digunakan jika akan dilakukan pengujian secara berulang. Program E-Samsat (X1), Layanan Samsat *Corner* (X2), Sistem Samsat *Drive Thru* (X3), dan Kepatuhan Wajib PKB (Y) disebut reliabel apabila nilai Cronbach Alpha $> 0,70$. Adapun temuan pengujian reliabilitas dapat ditinjau dalam tabel ini:

Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Batas	Keterangan
Program E-Samsat (X1)	0,881	0,70	Reliabel
Layanan Samsat <i>Corner</i> (X2)	0,797	0,70	Reliabel
Sistem Samsat <i>Drive Thru</i> (X3)	0,796	0,70	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,840	0,70	Reliabel

Sumber: Data Ouput SPSS Diolah (2023)

Menurut tabel 4.5 temuan pengujian reliabilitas dapat dilihat bahwa seluruh variabel independent dan dependen menghasilkan Cronbach Alpha $> 0,70$ sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwasannya instrument yang dipergunakan pada studi ini dikatakan reliabel.

4.3. Metode Analisis Data

4.3.1. Uji Statistik Deskriptif

Pengujian statistik bertujuan untuk menyampaikan informasi tentang program e-samsat, layanan sistem samsat *corner*, dan sistem samsat *drive thru*

pada tingkat kepatuhan wajib PKB dalam membayar pajak. Seluruh variabel dalam penelitian ini dideskripsikan dengan nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan simpangan baku. Adapun temuan pengujian statistik deskriptif bisa ditinjau dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4. 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Program E-Samsat	100	10.00	25.00	20.4000	3.22240
Layanan Samsat Corner	100	10.00	25.00	21.1200	2.63726
Sistem Samsat Drive Thru	100	10.00	25.00	21.2900	2.57923
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	100	10.00	25.00	21.8800	2.90343
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data Ouput SPSS Diolah (2023)

Menurut tabel 4.6 temuan pengujian statistik deskriptif bisa diketahui bahwasannya:

1) Program E-Samsat (X1)

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa sampel tahun 2017-2021 memiliki nilai rata-rata (mean) program e-samsat sejumlah 20,4000 dengan nilai standar deviasi atau penyimpangan rata-rata sebanyak 3,22240. 100 adalah banyaknya data yang teranalisis dengan titik minimum sebesar 10,00 dengan titik maksimum sebesar 25,00.

2) Layanan Samsat *Corner* (X2)

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa sampel tahun 2017-2021 mempunyai nilai rata-rata (mean) layanan samsat *corner* sejumlah 21,1200 dengan nilai standar deviasi atau penyimpangan rata-rata sejumlah 2,63726. Total data yang teranalisis sebanyak 100 dengan titik minimum sebesar 10,00 dengan titik maksimum sebesar 25,00.

3) Sistem Samsat *Drive Thru* (X3)

Sesuai temuan pengujian statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa sampel tahun 2017-2021 memiliki nilai rata-rata (mean) sistem samsat *drive thru* sebesar 21,2900 dengan nilai standar deviasi atau penyimpangan rata-rata sebesar 2,57923. Total data yang teranalisis sebanyak 100 dengan titik minimum sebesar 10,00 dengan titik maksimum sebesar 25,00.

4) Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

Sesuai temuan pengujian statistik deskriptif bisa diambil simpulan bahwasannya sampel tahun 2017-2021 memiliki nilai rata-rata (mean) kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 21,8800 dengan nilai standar deviasi atau penyimpangan rata-rata sebesar 2,90343. Total data yang teranalisis sebanyak 100 dengan titik minimum sebesar 10,00 dengan titik maksimum sebesar 25,00.

4.3.2. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas menentukan apakah variabel pengganggu atau residual dalam sebuah model regresi berdistribusi normal (Ghozali, 2016). Dalam melakukan pengujian normalitas sebuah data metode yang dipergunakan dengan statistik Kolmogorov-Smirnov. Untuk mengetahui model regresi yang layak ialah data yang didistribusikan secara normal atau dekat dengan normal. Jika hasil uji Kolmogorov-Smirnov nilai probabilitas signifikansinya yaitu $> 0,05$ dengan demikian data terdistribusi dengan normal. Namun kebalikannya, apabila nilai probabilitas signifikansinya $< 0,05$ dengan demikian data tersebut tidak didistribusikan dengan normal. Hasil pengujian normalitas bisa ditinjau pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.00585205
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.081
	Negative	-.049
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.105 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data Output SPSS Diolah (2023)

Menurut tabel 4.7. temuan pengujian normalitas dapat dilihat Asymp. Sig. (2-tailed) sejumlah 0,105. Nilai itu menunjukkan bahwasannya secara statistik nilai Asymp.Sig (2-tailed) $> 0,05$, Maka dapat disimpulkan bahwasannya residual model regresi yang dianalisis terdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas menentukan ada atau tidaknya korelasi antara variabel-variabel bebas (Independent) dalam model regresi linier (Ghozali, 2016). Multikolinieritas bisa ditinjau dari nilai *tolerance* atau *variance inflation factor* (VIF). Apabila nilai *tolerance* lebih besar daripada 0,10 atau *variance inflation factor* (VIF) kurang daripada 10, dengan demikian dikatakan tidak terdapat multikolinearitas pada penelitian tersebut. Begitupun jika sebaliknya, nilai *tolerance* kurang daripada 0,10 atau *variance inflation factor* (VIF) lebih besar daripada 10, berarti adanya gangguan multikolinearitas dalam riset tersebut. Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat berikut ini:

Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	3.471	1.840		1.886	.062		
	Program E-Samsat	.069	.102	.077	.681	.498	.390	2.565
	Layanan Samsat Corner	.227	.129	.206	1.765	.081	.364	2.745
	Sistem Samsat Drive Thru	.573	.111	.509	5.155	.000	.510	1.961

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

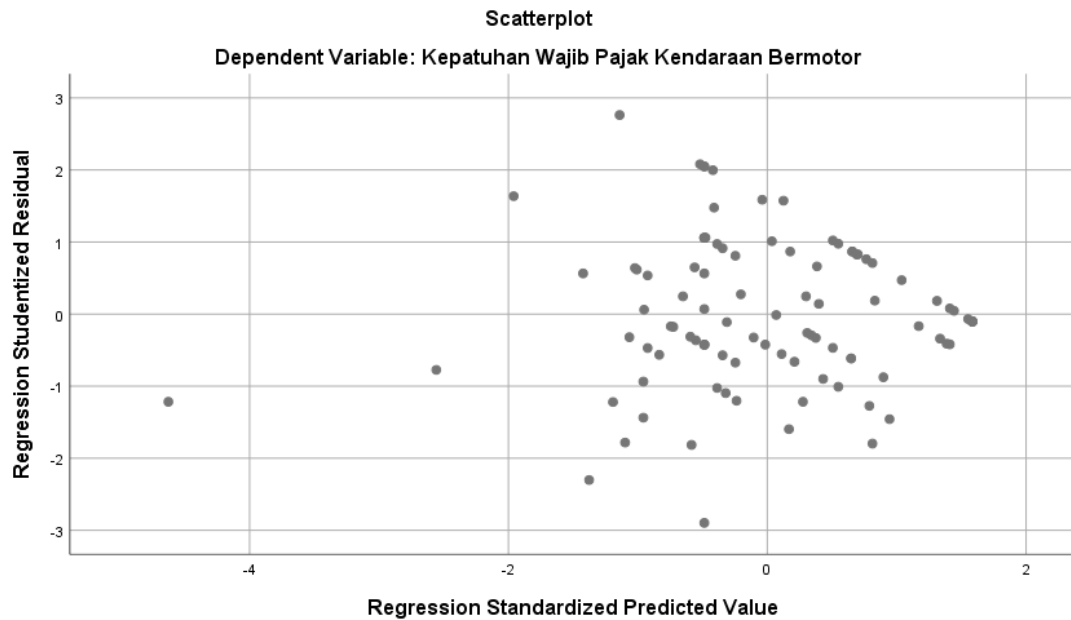
Sumber: Data Ouput SPSS Diolah (2023)

Sesuai tabel 4.8. temuan uji multikolinieritas dapat dinilai bahwa nilai *tolerance* untuk variabel program e-samsat sebesar 0,390, nilai layanan samsat

corner sejumlah 0,364, serta nilai sistem samsat *drive thru* sejumlah 0,510, bisa dibuktikan bahwa nilai *tolerance* semua variabel lebih besar daripada 0,10. Sedangkan dilihat dari nilai VIF untuk variabel program e-samsat sebesar 2,565, nilai layanan samsat *corner* sebesar 2,745, dan nilai sistem samsat *drive thru* sebesar 1.961. dari nilai tersebut dapat dilihat bahwa nilai VIF variabel e-samsat, layanan samsat *corner* dan sistem samsat *drive thru* lebih kecil daripada 10. Jadi bisa ditarik kesimpulan bawah model regresi bebas tidak terjadi gejala multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dalam rangka memahami ada tidaknya ketimpangan varian dalam model regresi antar pengamata. Adapun hasil perhitungan dapat dilihat dalam uji scatterplot, apabila titik-titiknya tersebar merata dibagian bawah maupun atas sumbu vertical angka 0 (Ghozali, 2016). Model regresi yang bagus ialah model yang tidak memiliki heteroskedastisitas. Temuan pengujian heteroskedastisitas bisa ditinjau dalam tabel ini:

Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data Ouput SPSS Diolah (2023)

Menurut tabel 4.9 temuan pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwasannya titik-titik disana tidak memiliki pola yang jelas, tidak hanya berkumpul di atas atau di bawah, polanya tersebar di atas hingga di bawah ataupun di sekitar angka 0, dengan demikian bisa ditarik kesimpulan bahwasannya tidak terdapat masalah atau gejala heteroskedastisitas.

4.3.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan dalam rangka memahami pengaruh variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat). Pada riset ini dipergunakan analisis regresi linier berganda menggunakan software program spss versi 25 untuk mengetahui apakah Program E-Samsat (X1), Layanan Samsat *Corner* (X2), serta Sistem Samsat *Drive Thru* (X3) memperlihatkan hubungan yang memiliki

pengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Samarinda (Y). Hasil regresi linier berganda bisa ditinjau dalam tabel ini:

Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.471	1.840		1.886	.062
Program E-Samsat	.069	.102	.077	.681	.498
Layanan Samsat Corner	.227	.129	.206	1.765	.081
Sistem Samsat Drive Thru	.573	.111	.509	5.155	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sumber: Data Ouput SPSS Diolah (2023)

Menurut tabel 4.10. temuan analisis regresi linier berganda bisa dilihat bahwa nilai regresi dengan nilai a (constant) sebesar 3.471, nilai b1 sejumlah 0,069, nilai b2 sejumlah 0,227, dan nilai b3 sebesar 0,573 maka didapatkan suatu persamaan regresi linier berganda berikut ini:

$$Y = 3,471 + 0,069X_1 + 0,227X_2 + 0,573X_3$$

Dari hasil persamaan regresi diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai konstanta sebesar 3,471 yang berarti jika program e-samsat (X1), layanan samsat *corner* (X2), dan sistem samsat *drive thru* (X3) nilainya sama dianggap 0 maka tingkepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Samarinda sebesar 3,471.
2. Nilai variabel program e-samsat (X1) sebesar 0,069 yang artinya bernilai positif, maka variabel program e-samsat mengalami kenaikan, jika layanan samsat *corner*

(X2) dan sistem samsat *drive thru* (X3) dinilai konstan atau tidak berubah, dengan demikian tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami kenaikan sejumlah 0,069.

3. Nilai variabel layanan samsat *corner* (X2) sebesar 0,227 yang artinya bernilai positif, maka variabel samsat *corner* mengalami kenaikan, jika program e-samsat (X1) dan sistem samsat *drive thru* (X3) dinilai konstan atau tidak berubah, dengan demikian tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami kenaikan sejumlah 0,227.
4. Nilai variabel sistem samsat *drive thru* (X3) sejumlah 0,573 berarti bernilai positif, maka variabel samsat *drive thru* mengalami kenaikan, jika program e-samsat (X1) dan layanan samsat *corner* (X2) dianggap konstan atau tetap, maka tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami kenaikan sebesar 0,573.

4.3.4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi (R^2) dipergunakan dalam menilai berapa besar pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai uji koefisien determinasi (R^2) berada diantara 0-1% dan apabila nilai tersebut dekat dengan 1 dengan demikian makin baik. Temuan pengujian koefisien determinasi (R^2) bisa ditinjau dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4. 11 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723 ^a	.523	.508	2.037

a. Predictors: (Constant), Sistem Samsat Drive Thru, Program E-Samsat, Layanan Samsat Corner

Sumber: Data Ouput SPSS Diolah (2023)

Menurut tabel 4.11. pengujian koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat bahwasannya diperoleh nilai R^2 sejumlah 0,523 atau sebesar 52,3% yang berarti besarnya pengaruh program e-samsat, layanan samsat *corner*, dan sistem samsat *drive thru* pada kepatuhan wajib pajak adalah sejumlah 0,523 atau 52,3% sedangkan sisanya sebesar 47,7% dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang tidak dimasukkan dalam riset ini.

4.3.5. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Pengujian F dipakai dalam rangka memahami semua pengaruh dari keseluruhan variabel independen yang ada dalam model regresi dengan serentak atau simultan terhadap variabel dependen. Apabila nilai signifikan $F < 0,05$ dengan demikian variabel independen secara memiliki pengaruh serentak atau simultan terhadap variabel dependen. Temuan pengujian kelayakan model (Uji F) bisa ditinjau dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4. 12 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	436.239	3	145.413	35.046	.000 ^b
	Residual	398.321	96	4.149		
	Total	834.560	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

b. Predictors: (Constant), Sistem Samsat Drive Thru, Program E-Samsat, Layanan Samsat Corner

Sumber: Data Ouput SPSS Diolah (2023)

Menurut tabel 4.12. temuan pengujian kelayakan model (uji F) bisa dibuktikan bahwasannya nilai F hitung sejumlah 35.046 dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian bisa ditarik kesimpulan bahwa variabel independen yaitu program e-samsat (X1), layanan samsat *corner* (X2), sistem samsat *drive thru* (X3) secara serentak atau simultan memiliki pengaruh pada variabel dependen kepatuhan wajib PKB (Y).

4.3.6. Uji Hipotesis (Uji t)

Pengujian t dipakai agar mengetahui berapa besar pengaruh setiap variabel independen secara parsial ataupun individual terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016). Pengujian t dipakai agar mengetahui berapa besar pengaruh setiap variabel independen secara parsial ataupun individual terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016). Pengujian t dilaksanakan dengan meninjau apabila nilai signifikan $\leq 0,05$ atau sama dengan $\alpha 0,05$ dengan demikian variabel bebas secara parsial atau individual mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Adapun sebaliknya apabila nilai signifikan $t \geq 0,05$, dengan demikian variabel bebas secara parsial atau individu tidak berpengaruh pada variabel terikat. Temuan uji t bisa ditinjau dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4. 13 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	3.471	1.840		1.886
	Program E-Samsat	.069	.102	.077	.681
	Layanan Samsat Corner	.227	.129	.206	1.765
	Sistem Samsat Drive Thru	.573	.111	.509	5.155

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sumber: Data Ouput SPSS Diolah (2023)

Menurut tabel 4.13 temuan pengujian hipotesis (uji t) dapat dilihat bahwa hasil signifikansi uji t yaitu:

1. Hasil uji variabel program e-samsat (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) diketahui nilai koefisiennya sejumlah 0,069 dengan nilai signifikansinya sejumlah $0,498 > 0,05$ oleh karena itu bisa diambil simpulan bahwasannya H_1 yaitu “Program e-samsat tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Samarinda”, ditolak.
2. Hasil uji variabel layanan samsat *corner* (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) diketahui nilai koefisiennya sejumlah 0,227 dengan nilai signifikansinya sejumlah $0,081 > 0,05$ oleh karena itu bisa diambil simpulan bahwasannya H_2 yaitu “Layanan samsat *corner* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor”, ditolak.
3. Hasil uji variabel sistem samsat *drive thru* (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) diketahui nilai koefisiennya sejumlah 0,573 dengan nilai

signifikansinya sejumlah $0,000 < 0,05$ oleh karena itu bisa diambil simpulan bahwasannya H_3 yaitu “Sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor”, diterima.

4.4. Pembahasan

4.4.1. Pengaruh Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut temuan pengujian t dalam tabel 4.13. diatas menunjukan bahwasannya temuan riset ini untuk hipotesis pertama yaitu program e-samsat tidak mempunyai pengaruh yang signifikan pada kepatuhan wajib PKB di Kota Samarinda dengan nilai koefisien sejumlah 0,069 dengan nilai significansinya sejumlah $0,498 > 0,05$. Temuan riset ini tidak mendukung penelitian Herawati & Hidayat (2022), yang menyatakan bahwasannya penerapan program e-samsat akan menaikkan tingkat kepatuhan seseorang pada wajib PKB dimana e-samsat memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB di Samsat Kota Cimahi. Temuan riset ini sejalan dengan penelitian Susanti (2018), yang menyebutkan bahwasannya penerapan program e-samsat tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Sleman.

Banyak wajib pajak yang kurang paham bagaimana caranya melakukan pembayaran PKB dengan memanfaatkan program e-samsat lantaran minimnya sosialisasi tentang cara penggunaan layanan ini. Akibatnya, para wajib PKB cenderung memutuskan untuk membayar pajak secara langsung di samsat. Karena wajib pajak

yang melakukan pembayaran pajak menggunakan program e-samsat tetap perlu mendatangi kantor samsat guna menukar bukti pembayaran yang telah dilakukan menggunakan ATM dengan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan memverifikasi STNK, maka program e-samsat walau sudah cukup bermanfaat, tetapi belum berjalan secara efisien dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Menurut teori model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*) terdapat adanya persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan sehingga masyarakat ingin menggunakan teknologi dalam kegiatan sehari-hari adapun persepsi kemudahan yaitu program e-samsat dapat memudahkan masyarakat akan tetapi dikarenakan masih memiliki kekurangan masyarakat tidak ingin menggunakan program e-samsat sedangkan untuk persepsi kemanfaatan yaitu program e-samsat sudah bermanfaat untuk masyarakat. Korelasi antara program e-samsat dengan kepatuhan wajib pajak yang membuktikan bahwasannya wajib PKB di Kota Samarinda masih belum memahami bagaimana cara penggunaan program e-samsat, sehingga belum dapat meningkatkan kepatuhan wajib PKB di Kota Samarinda.

4.4.2. Pengaruh Samsat *Corner* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sesuai dengan temuan pengujian t pada tabel 4.13. diatas menunjukan bahwasannya temuan riset ini untuk hipotesis kedua yaitu layanan samsat *corner* tidak mempunyai pengaruh signifikan pada kepatuhan wajib PKB di Kota Samarinda dengan nilai koefisien sejumlah 0,227 dengan nilai signifikansi sebesar $0,081 > 0,05$. Hasil

Susanti & Setiawan (2019), studi Susanti & Setiawan (2019), yang menyebutkan bahwasannya dengan adanya pelayanan samsat *corner* makin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB. Temuan riset ini mendukung studi Putri (2020), yang menyebutkan bahwasannya layanan samsat *corner* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Polda Metro Jaya Jakarta Selatan.

Karena layanan samsat *corner* mengalami perpindahan tempat yang baru dan keterbatasan tempat yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPTD PPRD) Kota Samarinda, sebagian masyarakat banyak yang masih belum mengetahui dimana lokasi baru layanan samsat *corner* dan lokasi baru samsat *corner* yang kurang strategis sehingga wajib pajak tidak mengetahui lokasi adanya layanan samsat *corner* serta juga sosialisasi tentang adanya perpindahan lokasi layanan samsat *corner* belum optimal.

Menurut teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*) kepercayaan normatif, kepercayaan perilaku, dan kepercayaan kontrol terdapat korelasi antara layanan samsat *corner* dengan kepatuhan wajib pajak yang menunjukkan bahwa wajib PKB di Kota Samarinda masih belum mengetahui lokasi baru layanan samsat *corner* karena kurangnya sosialisai serta lokasi yang baru kurang strategis sehingga belum dapat meningkatkan kepatuhan wajib PKB di Kota Samarinda.

4.4.3. Pengaruh Sistem Samsat *Drive Thru* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut temuan pengujian t dalam tabel 4.13. diatas menunjukan bahwasannya temuan riset ini hipotesisi ketiga yaitu sistem *samsat drive thru* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Samarinda dengan nilai koefisien sebesar 0,573 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 > 0,05$. Temuan riset ini sejalan dengan studi Hartanti (2020), yang menunjukkan bahwasannya sistem *samsat drive thru* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib PKB sistem *samsat drive thru* diminati oleh masyarakat pemilik kendaraan bermotor dikarenakan lebih mudah, dan orang-orang tanpa harus keluar dari mobil mereka untuk membayar pajak sehingga semakin banyak wajib pajak memanfaatkan sistem *samsat drive thru* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Jakarta Timur. Hasil riset ini tidak mendukung penelitian Aditya & Mahaputra (2020), yang menyebutkan sistem *samsat drive thru* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Denpasar.

Sistem *samsat drive thru* merupakan pelayan dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang lokasi pelaksanaannya diluar gedung kantor bersama samsat dan mengizinkan pembayar pajak untuk bertransaksi tidak perlu keluar dari mobil mereka. Sistem *samsat drive thru* sangat dihendaki oleh warga yang termasuk wajib PKB di

Kota Samarinda, dikarenakan sistem samsat *drive thru* efektif dan efisien karena wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraan yang dimilikinya.

Menurut teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*) kepercayaan normatif, kepercayaan perilaku, dan kepercayaan kontrol terdapat adanya hubungan antara sistem samsat *drive thru* dengan kepatuhan wajib pajak yang menunjukkan bahwasannya wajib PKB di Kota Samarinda merasa dengan adanya sistem samsat *drive thru* memudahkan wajib pajak menggunakan teknologi melakukan pembayaran PKB tidak wajib turun dari kendaraan yang dimiliki sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib PKB di Kota Samarinda.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini didasarkan karena adanya temuan permasalahan yang teridentifikasi yang tersusun dalam rumusan masalah penelitian. Riset ini mempunyai tujuan untuk mengindikasikan pengaruh program e-samsat, layanan samsat *corner*, dan sistem samsat *drive thru* pada kepatuhan wajib PKB di Kota Samarinda. Menurut temuan penganalisisan riset serta bahasan yang dikerjakan, dengan demikian bisa ditarik simpulan berikut ini:

1. Program e-samsat berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Samarinda. Hal ini terjadi dikarenakan masih kurangnya sosialisasi mengenai pembayaran PKB dengan menggunakan program e-samsat serta program e-samsat masih belum digunakan secara optimal.
2. Layanan samsat *corner* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib PKB di Kota Samarinda. Hal ini terjadi dikarenakan layanan samsat *corner* mengalami perpindahan tempat yang baru sehingga banyak masyarakat yang merupakan wajib pajak belum mengetahui lokasi baru layanan samsat *corner* dan lokasi baru samsat *corner* yang kurang strategis serta sosialisasi tentang perpindahan lokasi layanan samsat *corner* belum optimal.
3. Sistem samsat *drive thru* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib PKB di Kota Samarinda. Hal tersebut terjadi dikarenakan sistem

samsat *drive thru* semakin baik sehingga sangat diminati oleh wajib pajak kendaraan bermotor karna dapat menghemat waktu, hal itu akan membuat tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor makin naik di Kota Samarinda.

5.2. Saran

Menurut temuan riset dan pembahasan mengenai program e-samsat, layanan samsat *corner*, serta sistem samsat *drive thru* atas kepatuhan wajib PKB di Kota Samarinda, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang diharap bisa memiliki manfaat, di antaranya yaitu:

1. Bagi Kantor Badan Pendapatan Daerah Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPTD PPRD)

Pada riset ini membuktikan bahwasannya program e-samsat dan layanan samsat *corner* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib PKB di Kota Samarinda. Dengan demikian diharapkan petugas samsat ada baiknya mensosialisasikan melalui media- media sosial mengenai adanya layanan e-samsat serta cara penggunaan program e-samsat dan menempatkan layanan samsat *corner* di tempat yang strategis agar masyarakat yang merupakan wajib pajak mengetahui serta memahami bagaimana cara penggunaan e-samsat dan mengetahui adanya layanan baru yaitu layanan samsat *corner* sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak mereka karena semakin banyak masyarakat yang mengetahui serta

memahami program e-samsat dan pelayanan samsat *corner* bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Samarinda.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Disarankan kepada penelitian berikutnya untuk menambahkan atau mengganti variabel-variabel bebas lain yang diduga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yang tidak dibahas dalam penelitian ini seperti kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, pemahaman wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior*. Academic Press Inc.
- Amri, P., & Pribadi, U. (2015). Implementasi Pelayanan Samsat Corner dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2014. *Journal of Governance and Public Policy*, 2(2). <https://doi.org/10.18196/jgpp.2015.0036>
- Azizah Aprilianti Anti. (2021). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, dan Sistem E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di masa Pandemi Covid-19*. 11, 1–20.
- Destianti, A. E., Hidayat, A. R., & Srisusilawati, P. (2019). Prosiding Hukum Ekonomi Syariah Analisis Faktor Pengaruh Teori Technology Acceptance Model dan Theory Of Planned Behavior terhadap Minat Pengguna Produk E-Money (Go-Pay). *Prosiding Hukum Ekonomi Syariah*, 5, 312–319. <http://temilnas16.forsebi.org/penerapan->
- Dwi Fitranti, P., Rochmah, S., & Hanafi, I. (2020). Pelaksanaa Program Inovasi Samsat Corner dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak (Studi pada Samsat Corner Kota Malang). In *JAP* (Vol. 2, Issue 2).
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Mulivariate dengan Program SPSS*. BP UNDIP.
- Gusti Surya Aditya, I., & Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra, I. (2020). *Pengaruh Kesadaran, Sanksi, Samsat Drive Thru, Pelayanan Fiskus, dan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Denpasar*. www.jararakpos.com
- Hartanti, R. K. A. R. (2020). *Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Jakarta Timur*. 5(1), 125–136.
- Jogiyanto, H. M. (2008). *Sistem Informasi Keperilakuan* (2nd ed.). Andi.
- Kusuma Wardani Fikri Juliansya, D. (2018). Pengaruh Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). In *Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika* (Vol. 15, Issue 2). <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2016>
- Masitah, N. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Biaya Kepatuhan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Tingkat Kepercayaan terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum, dan Program Samsat Corner terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam

- Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Denpasar. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen (JSAM)*, 1, 50–101.
- Novina Herawati, L., & 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)* (Vol. 10, Issue 1).
- Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur Hartanti, T., & Karina Alviani, R. (2020). *Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat*. 5(1), 125–136.
- Putri, A. (2020). *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program Samsat Corner terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris SAMSAT Polda Metro Jaya Jakarta Selatan)*.
- Rizal, A. S. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dan Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*, 1, 76–90.
- Saputri, D. A., & Anisa, N. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 59–70.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kombinasi*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.
- Susanti, L., & Ery Setiawan, P. (2019). Pengaruh Layanan Samsat Corner, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 29(2), 630. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v29.i02.p11>
- Susanti, N. A. (2018). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Penerapan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman)*.
- Wardani, D. K., & Asis, Moh. R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program Samsat Corner terhadap Kewajiban Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Dewantara*, 1–14.
- Wardani, D. K., & Rumiyyatun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat

Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>

Winasari, A. (2020). *Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, dan Sistem E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Subang (Studi Kasus pada Kanto Samsat Subang)*. <https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma>

LAMPIRAN

Lampiran 1

KUISIONER PENELITIAN

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

Assalamualaikum Wr.Wb, Salam Sejahtera bagi kita semua.

Yth. Bapak/Ibu/Saudara(i) Pemilik Kendaraan Bermotor

Perkenalkan saya Putri Yasmin Mahasiswi Program Studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan Konsentrasi Perpajakan, Universitas Mulawarman. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir saya mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Saya membutuhkan partisipasi dan kesediaan Anda selaku pemilik kendaraan bermotor untuk mengisi kuisisioner yang terlampir secara jujur seperti yang anda rasakan sebenarnya.

Saya dapat menjamin bahwa semua data serta respon Bapak/Ibu/Saudara(i) adalah bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk keperluan akademis. Demikian saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara(i) telah membantu mengisi kuisisioner ini.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Nama Responden :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan

Usia : ☐ 17-25 Tahun ☐ 36-45 Tahun ☐ Lainnya
☐ 26-35 Tahun ☐ 46-60 Tahun

Pendidikan Terakhir : ☐ SD/MI ☐ ☐ S1/S2/S3
☐ SMP/MTS ☐ D1/D2/D3/D4 ☐ Lainnya

Petunjuk Pengisian Kuisisioner.

Dari pernyataan-pernyataan di bawah ini, isilah berdasarkan pendapat anda dan berilah tanda ceklis (✓) pada salah satu jawaban.

Setiap pertanyaan terdiri dari 5 pilihan jawaban, berikut keterangan jawaban yang anda pilih:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

1. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya selalu memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor.					
2.	Saya sering membayar pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya					
3.	Saya selalu melengkapi data persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan.					
4.	Saya tidak pernah lupa waktu jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor.					
5.	Saya tidak pernah mendapat sanksi administrasi karena terlambat membayar pajak kendaraan bermotor.					

2. Program E-Samsat (X1)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya sebagai wajib pajak kendaraan bermotor mengetahui Keputusan Korlantas Polri mengenai e-samsat.					
2.	Kantor Samsat telah melakukan sosialisasi mengenai penerapan e-samsat kepada wajib pajak kendaraan bermotor					
3.	Saya sebagai wajib pajak telah memahami manfaat, tujuan dan prosedur penerapan e -samsat.					
4.	Dengan adanya e -samsat dapat memudahkan saya melakukan kewajiban perpajakan.					
5.	Saya merasa puas dengan penerapan sistem e-samsat					

3. Layanan Samsat *Corner* (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Jam kerja pelayanan samsat <i>corner</i> dilakukan tepat waktu					
2.	Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan samsat <i>corner</i> sangat cepat, mudah, dan efektif					
3.	Lokasi samsat <i>corner</i> sangat strategis					
4.	Dengan adanya program samsat <i>corner</i> dapat meminimalisir adanya calo yang mengambil keuntungan					
5.	Tata cara pembayaran samsat <i>corner</i> memudahkan saya sebagai wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor					

4. Sistem Samsat *Drive Thru* (X3)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Program sistem samsat <i>drive thru</i> dapat lebih terkontrol dalam Pendataan kendaraan bermotor.					
2.	Tata cara pembayaran pajak menggunakan sistem samsat <i>drive thru</i> mudah dilakukan.					
3.	Pembayaran pajak dengan sistem <i>drive thru</i> dapat menghemat waktu.					
4.	Saya semakin berminat untuk terus menggunakan sistem samsat <i>drive thru</i> dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.					
5.	Lokasi samsat <i>drive thru</i> sangat strategis					

Lampiran 2

Tabulasi Data Program E-Samsat (X1)

Resp.	Program E-Samsat					Total X ₁
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	4	4	4	5	5	22
2	3	2	3	3	1	12
3	3	4	3	4	3	17
4	4	5	4	4	5	22
5	4	5	5	5	5	24
6	3	4	5	4	5	21
7	4	2	3	3	3	15
8	5	5	5	5	5	25
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	4	4	20
11	3	4	4	4	4	19
12	4	4	3	4	4	19
13	3	4	4	4	4	19
14	4	4	4	4	4	20
15	5	5	4	4	4	22
16	2	4	2	2	2	12
17	3	3	4	5	4	19
18	4	4	4	4	4	20
19	2	2	2	4	3	13
20	3	3	3	3	4	16
21	4	4	4	4	4	20
22	2	2	2	2	2	10
23	3	4	4	5	4	20
24	3	3	3	3	3	15
25	4	3	4	4	4	19
26	3	3	3	3	3	15
27	4	3	3	4	3	17
28	3	3	3	4	4	17
29	4	4	4	5	4	21
30	4	4	5	5	4	22

Disambung ke halaman berikutnya

31	4	4	4	3	4	19
32	3	3	4	4	4	18
33	4	4	4	5	5	22
34	5	4	4	4	4	21
35	4	4	4	4	3	19
36	5	5	4	4	4	22
37	5	4	5	4	5	23
38	5	4	4	4	4	21
39	4	3	3	3	2	15
40	4	4	5	5	3	21
41	4	5	4	5	4	22
42	4	4	5	5	5	23
43	4	4	4	4	4	20
44	5	4	4	5	5	23
45	5	5	4	5	5	24
46	4	4	2	4	4	18
47	4	4	4	4	4	20
48	3	3	4	4	4	18
49	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	5	5	25
51	4	4	4	4	4	20
52	5	4	5	4	5	23
53	4	4	4	4	4	20
54	3	3	3	3	3	15
55	4	5	4	5	4	22
56	4	4	4	4	4	20
57	5	5	5	5	5	25
58	3	3	4	4	3	17
59	3	3	3	4	3	16
60	4	5	4	5	4	22
61	4	5	5	5	4	23
62	4	4	4	4	4	20
63	5	4	4	3	3	19
64	4	4	4	4	4	20
65	4	5	5	4	5	23

Disambung ke halaman berikutnya

66	4	4	4	4	4	20
67	4	4	5	5	5	23
68	4	4	4	4	4	20
69	4	5	5	5	4	23
70	5	4	4	4	5	22
71	4	4	4	4	4	20
72	4	4	3	4	4	19
73	5	5	4	5	5	24
74	5	5	5	5	5	25
75	3	5	4	2	4	18
76	4	3	4	4	4	19
77	4	4	4	4	4	20
78	4	4	4	5	4	21
79	5	4	4	5	5	23
80	5	4	5	4	5	23
81	3	4	4	5	5	21
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	3	4	4	19
84	4	5	5	5	5	24
85	5	5	5	5	5	25
86	4	5	5	5	5	24
87	5	5	5	5	4	24
88	4	5	4	5	5	23
89	4	4	4	4	4	20
90	4	3	4	5	4	20
91	4	4	4	4	4	20
92	5	4	4	4	5	22
93	5	5	5	5	5	25
94	5	5	5	5	5	25
95	4	4	4	4	4	20
96	5	5	5	5	5	25
97	5	5	5	5	5	25
98	4	4	4	5	4	21
99	5	5	5	5	5	25
100	5	5	5	5	5	25

Disambung ke halaman berikutnya

Lampiran 3

Tabulasi Data Layanan Samsat *Corner* (X2)

Resp.	Layanan Samsat <i>Corner</i>					Total X ₂
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	4	4	3	5	4	20
2	4	3	5	2	4	18
3	4	4	5	4	4	21
4	5	4	4	5	4	22
5	5	5	5	5	5	25
6	4	5	3	5	2	19
7	4	4	4	4	4	20
8	5	5	5	5	5	25
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	3	4	4	19
11	4	4	2	4	4	18
12	5	3	4	5	4	21
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	5	21
16	3	2	2	4	4	15
17	3	4	5	4	5	21
18	4	4	4	4	4	20
19	3	3	3	3	4	16
20	4	5	4	4	4	21
21	4	4	4	4	4	20
22	2	2	2	2	2	10
23	4	4	4	5	4	21
24	3	4	3	4	4	18
25	4	4	4	4	4	20
26	3	3	3	3	3	15
27	4	5	4	4	4	21
28	4	4	3	5	5	21
29	4	5	4	4	5	22
30	4	4	5	4	4	21

Disambung ke halaman berikutnya

31	3	4	3	3	3	16
32	4	4	5	4	5	22
33	4	4	4	5	5	22
34	4	4	4	5	4	21
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	4	4	20
37	4	5	4	5	4	22
38	4	4	4	5	5	22
39	3	3	4	4	4	18
40	4	4	3	4	4	19
41	4	4	4	4	5	21
42	4	4	5	4	4	21
43	4	4	4	4	4	20
44	4	4	5	5	4	22
45	5	4	5	5	5	24
46	4	4	3	4	4	19
47	5	4	4	5	4	22
48	4	4	4	4	4	20
49	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	5	5	25
51	4	4	2	5	5	20
52	5	5	5	5	5	25
53	4	5	4	3	4	20
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	3	4	4	19
57	5	5	5	5	5	25
58	5	4	4	3	4	20
59	4	4	3	4	4	19
60	5	5	5	4	4	23
61	4	4	4	4	4	20
62	5	4	4	5	5	23
63	4	4	4	5	5	22
64	4	4	4	4	4	20
65	5	5	5	4	2	21

Disambung ke halaman berikutnya

66	4	4	4	4	4	20
67	4	5	5	5	5	24
68	4	4	4	4	4	20
69	4	5	4	4	4	21
70	4	4	4	4	5	21
71	4	4	4	5	4	21
72	4	4	4	4	4	20
73	4	4	4	5	4	21
74	4	5	5	5	5	24
75	5	5	5	5	5	25
76	4	4	5	4	4	21
77	4	4	4	4	4	20
78	4	4	4	2	5	19
79	5	5	4	2	4	20
80	4	5	4	5	4	22
81	4	4	5	4	4	21
82	4	4	4	5	4	21
83	5	5	5	5	5	25
84	4	5	5	5	5	24
85	5	5	5	5	5	25
86	4	4	5	5	5	23
87	4	5	5	5	5	24
88	4	5	5	5	5	24
89	4	4	5	5	4	22
90	4	4	5	5	4	22
91	4	4	5	5	5	23
92	4	5	5	5	5	24
93	5	5	5	5	5	25
94	5	5	5	5	5	25
95	5	4	5	5	4	23
96	5	5	5	5	5	25
97	5	5	5	5	5	25
98	4	4	5	5	5	23
99	5	5	5	5	5	25
100	5	5	5	5	5	25

Disambung ke halaman berikutnya

Lampiran 4

Tabulasi Data Sistem Samsat *Drive Thru* (X3)

Resp.	Sistem Samsat <i>Drive Thru</i>					Total X ₃
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
1	4	4	5	4	3	20
2	4	5	4	5	5	23
3	3	3	4	4	4	18
4	4	4	5	4	4	21
5	5	5	4	5	5	24
6	2	4	5	4	4	19
7	3	4	4	4	4	19
8	5	4	5	5	5	24
9	4	5	4	4	4	21
10	4	4	4	4	4	20
11	4	5	5	3	2	19
12	3	5	4	4	4	20
13	5	4	4	4	4	21
14	4	4	4	4	4	20
15	5	4	3	4	5	21
16	4	4	5	5	4	22
17	4	3	4	4	3	18
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	3	19
20	4	4	4	5	4	21
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	5	5	22
23	3	4	4	5	4	20
24	5	4	4	3	4	20
25	4	5	4	3	4	20
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	5	4	21
28	4	4	4	4	4	20
29	4	5	5	4	4	22
30	4	5	4	4	4	21

Disambung ke halaman berikutnya

31	4	4	4	3	5	20
32	4	5	4	5	4	22
33	5	4	5	4	4	22
34	5	5	4	4	4	22
35	5	4	4	4	4	21
36	4	4	5	5	5	23
37	5	4	5	4	5	23
38	5	4	4	4	4	21
39	4	4	4	4	3	19
40	4	4	4	5	5	22
41	5	5	5	4	4	23
42	5	5	5	5	4	24
43	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	5	5	22
45	4	5	5	4	5	23
46	4	4	4	5	4	21
47	4	4	5	4	5	22
48	4	3	4	4	3	18
49	4	4	4	5	5	22
50	4	4	5	5	5	23
51	4	4	5	4	3	20
52	4	4	4	5	5	22
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20
55	5	5	5	5	5	25
56	4	4	5	4	4	21
57	5	5	5	5	5	25
58	4	4	5	5	3	21
59	4	4	4	4	4	20
60	4	4	4	5	4	21
61	5	4	4	5	5	23
62	4	4	4	4	5	21
63	4	5	5	5	5	24
64	4	4	4	4	4	20
65	5	5	4	5	5	24

Disambung ke halaman berikutnya

66	4	4	4	4	4	20
67	5	5	5	5	5	25
68	4	4	4	4	4	20
69	5	4	5	5	3	22
70	4	4	5	5	5	23
71	4	4	5	4	4	21
72	4	4	4	5	3	20
73	4	5	4	4	5	22
74	5	4	4	5	4	22
75	2	5	4	3	5	19
76	4	4	4	4	4	20
77	4	4	4	4	4	20
78	4	5	5	4	4	22
79	4	4	5	5	3	21
80	5	4	5	4	5	23
81	4	3	5	5	4	21
82	4	4	5	5	4	22
83	4	5	4	4	5	22
84	5	4	4	5	5	23
85	4	4	4	4	4	20
86	5	5	5	5	5	25
87	5	5	4	5	5	24
88	4	5	5	4	5	23
89	5	4	4	5	5	23
90	5	4	4	4	5	22
91	5	4	5	5	4	23
92	4	4	4	5	5	22
93	5	4	4	5	5	23
94	4	4	4	5	4	21
95	5	4	4	5	5	23
96	5	4	4	4	5	22
97	4	5	4	5	5	23
98	5	4	4	4	5	22
99	5	5	5	5	4	24
100	5	4	5	4	5	23

Lampiran 5

Tabulasi Data Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

Resp.	Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor					Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
1	5	5	5	5	5	25
2	5	5	5	5	5	25
3	4	4	4	4	5	21
4	4	4	5	4	5	22
5	5	5	5	5	5	25
6	4	3	4	3	5	19
7	5	5	5	3	3	21
8	5	5	5	5	5	25
9	4	2	4	4	3	17
10	4	4	4	4	4	20
11	5	5	5	4	2	21
12	4	3	5	3	3	18
13	5	5	5	4	4	23
14	5	5	5	4	4	23
15	5	5	5	4	5	24
16	4	4	4	4	4	20
17	4	3	3	3	4	17
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	5	4	3	20
21	5	5	5	4	4	23
22	4	4	4	5	4	21
23	4	3	4	4	4	19
24	5	4	4	4	4	21
25	5	5	5	5	5	25
26	4	4	3	3	3	17
27	5	4	5	4	4	22
28	5	5	4	4	5	23
29	5	5	4	4	4	22
30	4	4	4	4	5	21

Disambung ke halaman berikutnya

31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	5	4	21
33	5	5	4	4	4	22
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20
36	5	5	5	5	3	23
37	4	5	4	5	4	22
38	5	5	5	5	4	24
39	5	5	5	5	5	25
40	5	4	5	4	3	21
41	5	5	5	5	5	25
42	5	5	5	5	5	25
43	4	4	4	4	4	20
44	4	5	4	4	5	22
45	4	4	5	5	4	22
46	5	4	4	4	2	19
47	4	4	4	4	4	20
48	4	3	4	3	2	16
49	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	5	5	25
51	5	4	4	4	4	21
52	5	5	5	5	5	25
53	4	5	4	4	5	22
54	5	5	5	3	3	21
55	5	4	4	4	4	21
56	4	3	5	3	4	19
57	5	5	5	5	5	25
58	4	3	4	3	3	17
59	4	4	4	4	4	20
60	5	5	4	5	5	24
61	4	4	5	4	4	21
62	4	4	5	3	4	20
63	5	4	5	4	3	21
64	5	5	5	4	4	23
65	4	4	4	4	4	20

Disambung ke halaman berikutnya

66	4	4	4	5	4	21
67	5	5	5	5	4	24
68	5	5	5	5	5	25
69	4	5	4	4	3	20
70	4	5	4	4	5	22
71	4	4	4	5	4	21
72	4	4	4	3	4	19
73	5	4	5	4	5	23
74	5	5	5	5	4	24
75	3	3	5	2	2	15
76	5	5	4	5	5	24
77	5	5	5	5	5	25
78	5	5	4	3	5	22
79	5	5	4	4	5	23
80	4	5	4	5	4	22
81	5	5	5	4	4	23
82	4	4	4	4	3	19
83	5	5	5	5	4	24
84	4	4	5	5	5	23
85	5	4	4	5	5	23
86	5	4	5	5	5	24
87	5	5	4	4	5	23
88	5	5	5	5	5	25
89	5	5	5	3	3	21
90	5	5	5	5	5	25
91	5	5	5	5	5	25
92	4	5	5	5	5	24
93	5	5	4	4	5	23
94	5	5	5	5	5	25
95	5	4	5	5	5	24
96	5	5	5	5	5	25
97	4	4	5	5	5	23
98	5	5	5	4	5	24
99	5	5	4	5	5	24
100	5	5	5	5	5	25

Lampiran 6

Hasil Uji Validitas

1. Hasil Uji Validitas Program E-Samsat (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.642**	.609**	.461**	.511**	.787**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.642**	1	.667**	.539**	.606**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.609**	.667**	1	.639**	.670**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.461**	.539**	.639**	1	.649**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.511**	.606**	.670**	.649**	1	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total_X1	Pearson Correlation	.787**	.841**	.867**	.791**	.835**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Hasil Uji Validitas Layanan Samsat Corner (X2)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.661**	.535**	.410**	.290**	.769**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.661**	1	.538**	.411**	.322**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.535**	.538**	1	.373**	.436**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.410**	.411**	.373**	1	.450**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.290**	.322**	.436**	.450**	1	.665**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total_X2	Pearson Correlation	.769**	.779**	.790**	.718**	.665**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Hasil Uji Validitas Sistem Samsat *Drive Thru* (X3)

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.571**	.465**	.560**	.370**	.806**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.571**	1	.419**	.391**	.425**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.465**	.419**	1	.505**	.136	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.179	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.560**	.391**	.505**	1	.568**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.370**	.425**	.136	.568**	1	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.179	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total_X3	Pearson Correlation	.806**	.743**	.671**	.816**	.681**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Kendataan Bermotor (Y)

		Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.745**	.649**	.487**	.299**	.786**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.745**	1	.551**	.666**	.464**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.649**	.551**	1	.458**	.256*	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.010	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.487**	.666**	.458**	1	.636**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.299**	.464**	.256*	.636**	1	.713**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.010	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total_Y	Pearson Correlation	.786**	.870**	.706**	.844**	.713**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 7

Hasil Uji Reabilitas

1. Hasil Uji Reliabilitas Program E-Samsat (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.881	5

2. Hasil Uji Reliabilitas Layanan Samsat *Corner* (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.797	5

3. Hasil Uji Reliabilitas Sistem Samsat *Drive Thru* (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.796	5

4. Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.840	5

Lampiran 8

Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Program E-Samsat	100	10.00	25.00	20.4000	3.22240
Layanan Samsat Corner	100	10.00	25.00	21.1200	2.63726
Sistem Samsat Drive Thru	100	10.00	25.00	21.2900	2.57923
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	100	10.00	25.00	21.8800	2.90343
Valid N (listwise)	100				

Lampiran 9

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.00585205
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.081
	Negative	-.049
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.105 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

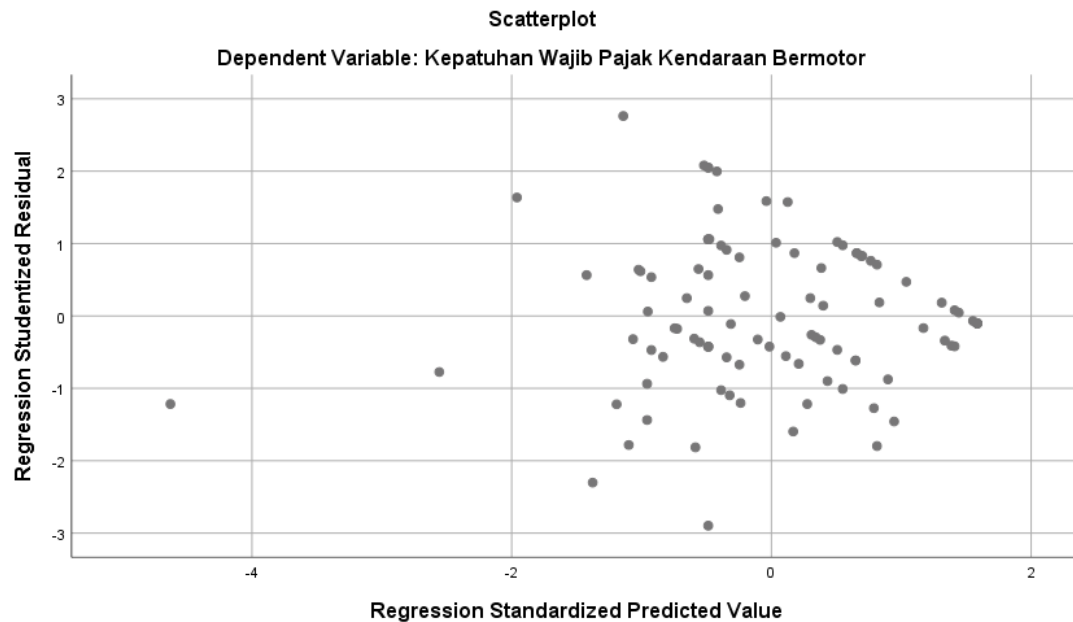
c. Lilliefors Significance Correction.

2. Hasil Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	3.471	1.840		1.886	.062		
	Program E-Samsat	.069	.102	.077	.681	.498	.390	2.565
	Layanan Samsat Corner	.227	.129	.206	1.765	.081	.364	2.745
	Sistem Samsat Drive Thru	.573	.111	.509	5.155	.000	.510	1.961

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 10

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.471	1.840		1.886	.062
	Program E-Samsat	.069	.102	.077	.681	.498
	Layanan Samsat Corner	.227	.129	.206	1.765	.081
	Sistem Samsat Drive Thru	.573	.111	.509	5.155	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Lampiran 11

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723 ^a	.523	.508	2.037

a. Predictors: (Constant), Sistem Samsat Drive Thru, Program E-Samsat, Layanan Samsat Corner

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Lampiran 12

Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	436.239	3	145.413	35.046	.000 ^b
	Residual	398.321	96	4.149		
	Total	834.560	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

b. Predictors: (Constant), Sistem Samsat Drive Thru, Program E-Samsat, Layanan Samsat Corner

Lampiran 13

Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.471	1.840		1.886	.062
	Program E-Samsat	.069	.102	.077	.681	.498
	Layanan Samsat Corner	.227	.129	.206	1.765	.081
	Sistem Samsat Drive Thru	.573	.111	.509	5.155	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Lampiran 14**Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner**

