



VOLUME 1 NOMOR 6 TAHUN 2024

Diterima: 27 Desember 2024

Direvisi: 29 Desember 2024

Disetujui: 31 Desember 2024

The Influence Of The E-Samsat Program And Mobile Samsat On Taxpayer Compliance In Vehicle Tax Payment With Service Quality Satisfaction As An Intervening Variable

Pengaruh Program *E-Samsat* Dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening

Natasya Agustine¹, Endah Finatariani²

Email: natasyaagustine07@gmail.com¹, dosen01488@unpam.ac.id²

Program Studi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang^{1,2}

ABSTRACT

The aim of this research is to show the impact of the e-SAMSAT and Mobile SAMSAT programs on the level of taxpayer compliance in paying motor vehicle tax, with satisfaction with service quality as an intervening variable, at the Cinere Depok SAMSAT Office, West Java. This research uses quantitative methods and the data used is primary data. The population of this study are people who own motorized vehicles and are registered at the SAMSAT Cinere office. This research uses a Likert scale for measurement and the sample collection method used is the Slovin method. The number of respondents involved in this research was 100 people. To ensure that the data used is valid, a data quality test is carried out by testing validity and reliability. After the data has been tested for quality, the next step is to carry out a classic assumption test. The classical assumption test consists of the normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test. The methods used to test hypotheses include the t test, F test, coefficient of determination, and Sobel test. Research shows that the e-SAMSAT and Mobile SAMSAT programs have an impact on motor vehicle taxpayer compliance. Apart from that, the e-SAMSAT and Mobile SAMSAT programs also influence service quality satisfaction. Meanwhile, service quality satisfaction also has an influence on taxpayer compliance. In addition, the e-SAMSAT and Mobile SAMSAT programs influence taxpayer compliance through the intervening variable of service quality satisfaction.

Keywords: e-SAMSAT Program, Mobile SAMSAT, Taxpayer Compliance, Service Quality Satisfaction.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menunjukkan dampak Program *e-SAMSAT* dan SAMSAT Keliling pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening, di Kantor SAMSAT Cinere Depok Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan data yang digunakan adalah data primer. Populasi penelitian ini adalah orang-orang yang memiliki kendaraan bermotor dan terdaftar di kantor SAMSAT Cinere. Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk



pengukuran dan metode pengumpulan sampel yang digunakan adalah metode Slovin. Jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Untuk memastikan data yang digunakan valid, dilakukan uji kualitas data dengan menguji validitas dan reliabilitas. Setelah data diuji kualitasnya, langkah selanjutnya adalah melakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Metode yang digunakan untuk menguji hipotesis meliputi uji t, uji F, koefisien determinasi, dan uji sobel. Penelitian menunjukkan bahwa program *e-SAMSAT* dan SAMSAT Keliling berdampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, Program *e-SAMSAT* dan SAMSAT Keliling juga berpengaruh terhadap kepuasan kualitas pelayanan. Adapun kepuasan kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, Program *e-SAMSAT* dan SAMSAT Keliling mempengaruhi kepatuhan wajib pajak melalui variabel intervening kepuasan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Program *e-SAMSAT*, SAMSAT Keliling, Kepatuhan Wajib Pajak, Kepuasan Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi bangsa kita bergantung pada kemajuan sektor swasta dan publik. Di samping penerimaan Negara bukan pajak dan penerimaan hibah, pajak merupakan sumber utama penerimaan Negara. Tujuan perpajakan adalah untuk membiayai penyelenggaraan Negara dan pelayanan publik sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, yang dibebankan dengan undang-undang kepada orang atau badan tanpa persetujuan atau imbalan langsung dari mereka. Perpajakan merupakan bentuk paksaan pemerintah. Menurut (Rizal, 2019), pemerintah akan memanfaatkan uang yang dipungutnya untuk kepentingannya. Pelayanan pemerintah kepada masyarakat harus senantiasa diberikan secara tepat waktu, mudah, dan nyaman agar target penerimaan Negara dari sektor pajak dapat tercapai. Artinya, peningkatan pelayanan tersebut harus terus dilaksanakan dan dalam artian terus diperbarui seiring dengan kemajuan teknologi. Semua itu dilakukan dalam upaya memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Agar wajib pajak dapat membayar pajaknya sebagaimana mestinya, maka tujuan tersebut dapat tercapai. Wajib pajak diharuskan membayar berbagai jenis pajak daerah, termasuk pajak kendaraan bermotor. Peningkatan penerimaan dan realisasi tujuan yang ditetapkan pemerintah dapat terwujud apabila warga negara memiliki kesadaran dan membayar pajak secara wajar. Apabila wajib pajak membayar pajak tepat waktu dan tidak dikenakan denda karena terlambat melaporkan, maka wajib pajak dikatakan patuh (Melani dan Susanti, 2018). Selanjutnya, kepatuhan wajib pajak adalah sikap wajib pajak yang rela memenuhi kewajiban perpajakannya dengan membayar tagihan pajaknya demi memberikan kontribusi kepada Negara (Irkham dan Indriasih, 2021).

Hubungan mendasar antara kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak adalah bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak akan menyebabkan peningkatan pendapatan pajak tidak langsung bagi Negara (Wardani dan Rumiyatun, 2017). Kepatuhan wajib pajak sangat penting bagi kemampuan Negara untuk mengumpulkan dan membelanjakan uang pajak. Jika tidak, infrastruktur publik yang penting seperti jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit, dan kantor polisi tidak akan didanai. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Susanti, 2018) yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak memegang peranan penting dalam penerimaan pajak. Apabila Negara tidak memperoleh pajak sesuai dengan yang diharapkan, maka akan menghambat pertumbuhan Negara. Sesuai dengan temuan hipotesis Technology Acceptance Model (TAM) tentang kepatuhan wajib pajak, hal ini menunjukkan bahwa kemajuan teknologi yang disponsori pemerintah yang menyederhanakan pembayaran pajak dapat mendorong lebih banyak orang untuk membayar pajak. Dan hal ini juga terkait dengan TPB (Theory of Planned Behaviour), karena menyelidiki minat dan sikap bawaan orang.



Perilaku wajib pajak dalam memenuhi tugasnya dapat dijelaskan oleh Teori Perilaku Terencana milik (Adnyani dan Anggara, 2023). Mengacu Supardi, yang merupakan Ketua Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat, terdapat banyak potensi pendapatan daerah yang belum dimanfaatkan. Masih perlu adanya perbaikan dalam pengelolaan aset daerah dan kepatuhan wajib pajak terhadap sasaran pajak kendaraan bermotor. Akan ada peningkatan pendapatan daerah yang signifikan jika persentase kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat dinaikkan menjadi 75%, yang saat ini berada di angka 61,93%. Nilai aset daerah sebesar Rp9,2 triliun, namun baru Rp4,2 miliar yang disumbangkan untuk pendapatan daerah, mengacu Supardi. Jika aset-aset tersebut dapat dikelola dengan lebih baik, mengacunya, kontribusinya terhadap pendapatan daerah juga akan lebih besar. Pendapatan dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) bisa berkurang setelah Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang pemungutan pajak dan retribusi daerah mulai berlaku pada tahun 2024. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus mencari cara baru untuk mendongkrak pendapatan daerah. (Sumber: dprd.sumbarprov.go.id, 13 Juli 2023).

Dari apa yang dapat kita lihat pada skenario sebelumnya, ada sejumlah alasan mengapa kepatuhan wajib pajak begitu rendah, meskipun kita telah berupaya sebaik-baiknya untuk meningkatkannya. Pertimbangan pertama adalah e-SAMSAT yang membuat pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi proses yang membosankan dan memakan waktu karena banyaknya loket yang harus dilewati wajib pajak, mulai dari loket pendaftaran hingga loket pembayaran, loket validasi, dan loket pengajuan. Menurut (Irkham dan Indriasih, 2021), program inovasi layanan publik e-SAMSAT diluncurkan pada tahun 2016. Layanan ini merupakan layanan jaringan elektronik yang memungkinkan masyarakat mengelola pembayaran pajak kendaraan bermotor, validasi kendaraan bermotor setiap tahun, kontribusi dana kecelakaan lalu lintas jalan raya (SWDKLLJ), dan validasi penerimaan Negara bukan pajak (PNBP) dari STNK melalui sistem tersebut.

(Megayani dan Noviani, 2021) menyatakan bahwa sistem e-SAMSAT atau yang dikenal juga dengan SAMSAT elektronik merupakan layanan yang memungkinkan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotornya melalui e-banking atau ATM perbankan yang telah diatur sebelumnya. Tujuan dari sistem ini adalah untuk mempercepat proses pembayaran dan mendorong lebih banyak orang untuk membayar pajak kendaraan bermotornya. Wajib pajak tidak perlu datang langsung ke kantor SAMSAT untuk melakukan pembayaran, mereka bebas melakukannya kapan saja sesuai keinginan mereka. Ada bukti dari penelitian yang dilakukan oleh (Dewi dan Laksmi P, 2019) yang menyatakan bagaimana e-SAMSAT dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat mempermudah wajib pajak yang menggunakan e-SAMSAT dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Ketika tuntutan wajib pajak ditanggapi oleh petugas dalam konteks pembayaran pajak kendaraan bermotor, mereka merasa senang karena pelayanannya benar, cepat, efektif, dan efisien. Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor meningkat seiring dengan meningkatnya kualitas program e-SAMSAT. (Wardani dan Juliansyah, 2018) menemukan bahwa program e-SAMSAT meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan, yang pada gilirannya meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Penelitian oleh (Puspitasari dkk., 2022) mengemukakan bahwa wajib pajak masih mengalami kendala dalam melakukan pembayaran pajak dengan menggunakan e-SAMSAT, sehingga dengan adanya program ini tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

SAMSAT Keliling merupakan unsur kedua yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Gustaviana (2020) menyatakan bahwa SAMSAT Keliling merupakan suatu program yang secara proaktif mendatangi kantor-kantor pelayanan SAMSAT yang jaraknya jauh untuk membantu pemilik kendaraan bermotor dan wajib pajak dalam berbagai layanan, seperti registrasi kendaraan tahunan, pembayaran pajak, dan asuransi Jasa Raharja pada kendaraan bermotor. Mengacu Irkham dan Indriasih (2021), kantor gabungan SAMSAT menyediakan



layanan yang disebut SAMSAT Keliling untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Layanan ini memungkinkan kantor gabungan SAMSAT untuk menjangkau masyarakat, khususnya yang tinggal jauh dari kantor pelayanan SAMSAT. SAMSAT, yang merupakan akronim dari “Sistem Administrasi Terpadu Satu Atap”, terdiri dari tiga unit kerja yang saling terkait. Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), Badan Pendapatan Daerah (BBN-KB), dan PT. Jasa Raharja merupakan tiga institusi yang saling berkontribusi dalam memberikan layanan administrasi kendaraan bermotor. Masing-masing memiliki peran khusus: POLRI menangani registrasi dan identifikasi, BBN-KB mengurus pemungutan pajak, serta PT. Jasa Raharja mengelola asuransi kecelakaan lalu lintas. Melalui kerja sama mereka, masyarakat mendapatkan pelayanan yang komprehensif dan terkoordinasi. Meskipun demikian, wajib pajak masih menghadapi tantangan dalam upaya membayar pajak kendaraan bermotornya karena jarak tempat tinggal yang cukup jauh dari kantor bersama SAMSAT. Tujuannya adalah untuk mengurangi jumlah wajib pajak yang membayar pajak dan jumlah wajib pajak yang memilih bekerja sama dengan calo. Sebuah inovasi baru dari SAMSAT, SAMSAT Keliling, bertujuan untuk mengurangi dampak dari faktor-faktor tersebut.

Dinas Pendapatan Daerah berupaya menyederhanakan proses verifikasi STNK, pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan mempermudah penyetoran wajib dana kecelakaan lalu lintas bagi masyarakat melalui kehadiran SAMSAT keliling ini. Wajib pajak dapat menghemat waktu, menghindari keramaian, dan mengurangi perjalanan yang tidak perlu dengan memanfaatkan program SAMSAT Keliling daripada harus datang ke kantor pusat SAMSAT untuk membayar pajak. Selanjutnya, Kantor SAMSAT berharap SAMSAT Keliling dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap layanan yang diberikan. (Ardiyanti dan Supadmi, 2020) menemukan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor meningkat berbanding lurus dengan kualitas pelaksanaan layanan SAMSAT keliling. Namun, penelitian yang dijalankan oleh (Maulana dan Septiani, 2022) menemukan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh SAMSAT keliling. Hal ini disebabkan karena jumlah unit SAMSAT keliling yang belum memadai serta penempatannya yang kurang efisien dan kurang terencana sehingga sulit dimanfaatkan oleh masyarakat.

Kepuasan terhadap kualitas layanan merupakan unsur ketiga yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Menurut (Suseno dan Sani, 2018), tingkat layanan yang dirasakan wajib pajak sebagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah merupakan penentu kepuasan wajib pajak. Salah satu cara untuk melihat kualitas layanan adalah melalui sudut pandang kepuasan wajib pajak, yang dapat diukur dengan membandingkan antara layanan yang benar-benar diterima wajib pajak dengan harapan wajib pajak. Jika layanan melebihi apa yang diharapkan wajib pajak, maka dapat dikatakan bahwa layanan tersebut sangat berkualitas dan memuaskan (Agustin dan Putra, 2019). Penelitian terbaru yang dilakukan oleh (Abdi dan Faisol, 2023) menemukan bahwa kepuasan wajib pajak terhadap kualitas layanan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Akan tetapi, kualitas layanan yang diberikan kepada wajib pajak masih rendah. Misalnya, tidak dapat diterima jika konsumen atau wajib pajak menunggu, apalagi tanpa alasan yang jelas, karena hal ini akan menimbulkan kesan yang negatif. Wajib pajak akan lebih cenderung membayar tagihan pajak kendaraan bermotornya secara konsisten jika mereka merasa puas dengan layanan yang mereka dapatkan. Mengacu penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Hermawan dan Arisman, 2017), kepatuhan wajib pajak terhadap pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh kualitas layanan pajak yang mereka dapatkan. Dapat dikatakan bahwa pengendara cenderung membayar pajak kendaraan bermotor secara wajar jika mereka mendapatkan layanan pajak yang berkualitas. (Rohmah dan Herwinarni, 2018) menemukan korelasi serupa, yang menyatakan bahwa wajib pajak cenderung lebih mematuhi tanggung jawab perpajakan mereka jika mereka mendapatkan



layanan pajak yang berkualitas. Hal ini masuk akal mengingat wajib pajak ingin merasa nyaman dan terlibat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah inisiatif e-SAMSAT dan SAMSAT Keliling yang merupakan bagian dari upaya SAMSAT Cinere untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas telah memberikan dampak yang diharapkan yaitu membuat wajib pajak lebih patuh dalam membayar pajak. Secara sederhana, berdasarkan data dari depokterkini.com, hanya 52% penduduk Kota Depok yang telah membayar pajak kendaraan bermotor sebagaimana tercatat di Samsat Cinere. Rendahnya tingkat kepatuhan ini disebabkan oleh ketidakpuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diterimanya dan permasalahan pada tata cara pembayaran pajak itu sendiri. Perlu dikaji secara mendalam mengenai efektivitas program pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena dapat menyebabkan wajib pajak enggan untuk memenuhi kewajibannya. Hal ini didukung oleh pernyataan (Adnyani dan Anggara, 2023) yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu komponen utama dalam mendorong penerimaan pajak.

Kepuasan penuh Penelitian (Megayani dan Noviyari, 2021) yang berjudul "Pengaruh Program e-SAMSAT, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor" memberikan bukti lebih lanjut bahwa kualitas layanan memengaruhi kepatuhan. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Karangasem telah dipengaruhi secara positif oleh hasil Program e-SAMSAT, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak. Mengingat telaah Latar Belakang, Fenomena, dan Penelitian Sebelumnya di atas, maka penelitian ini mengangkat pembahasan mengenai judul "Pengaruh Program e-SAMSAT dan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening" (Studi Empiris pada Kantor SAMSAT Cinere Tahun 2023).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Penelitian ini menguji pengaruh Program e-SAMSAT dan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening, maka data yang digunakan yaitu data primer berupa kuesioner yang disebarkan kepada wajib pajak dan yang menyediakan data-data wajib pajak kendaraan bermotor yaitu di Kantor SAMSAT Cinere yang beralamat di Jl. Limo Raya No.60, Kelurahan Limo, Kecamatan Limo, Kota Depok, Jawa Barat 16512. Penelitian ini di targetkan akan dilaksanakan selama 6 (enam) bulan.

Variabel dependen yang digunakan pada penelitian ini yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah persepsi terhadap kondisi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Program e-SAMSAT dan SAMSAT Keliling. Variabel intervening yang digunakan pada penelitian ini yaitu Kepuasan Kualitas Pelayanan. Kepuasan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor adalah perasaan senang atau kecewa wajib pajak orang pribadi atau badan dengan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh petugas pajak baik atau buruk untuk memenuhi keinginan yang diperlukan seseorang (pelanggan) yang dalam hal ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor. Kepuasan Kualitas Pelayanan pada penelitian ini diukur dengan indikator dari kehandalan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, kepuasan tentang ide kreatif, kepuasan penggunaan, kepuasan pada tempat.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor SAMSAT Cinere kota Depok Tahun 2023. Maka untuk memperkecil populasi diambil sampel (perwakilan) dengan menggunakan metode random sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuesioner dengan jenis data yang digunakan yaitu data primer. Sumber data yang didapat adalah hasil jawaban dari responden.



Pengumpulan data yang digunakan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang terdapat di Kantor SAMSAT Ciputat Kota Tangerang Selatan.

Teknik analisis data Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kuantitatif. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan terhadap data yang telah diperoleh. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 25 for windows. Untuk memastikan data yang digunakan valid, dilakukan uji kualitas data dengan menguji validitas dan reliabilitas. Setelah data diuji kualitasnya, langkah selanjutnya adalah melakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Metode yang digunakan untuk menguji hipotesis meliputi uji t, uji F, koefisien determinasi, dan uji sobel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dipakai guna mencari tahu apakah kuesioner yang digunakan memiliki keabsahan atau validitas. Validitas sebuah kuesioner ditentukan oleh kemampuan pertanyaan atau pernyataan di dalamnya untuk mengukur variabel yang dimaksud secara tepat. Untuk menguji validitas, peneliti melakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Perhitungan dilakukan menggunakan degree of freedom yang diperoleh dari rumus $n-2$, di mana n adalah jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, jumlah sampel (n) adalah 100. Dengan demikian, df yang dihitung adalah $100 - 2 = 98$. Nilai dari r tabel adalah 0,1966 dengan α 0,05 yang dapat ditemukan dalam tabel r product moment dengan tingkat signifikansi 5%. Hasil uji validitas dari pernyataan variabel Program e-SAMSAT, SAMSAT Keliling, Kepuasan Kualitas Pelayanan, dan Kepatuhan Wajib Pajak terdapat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Program e-SAMSAT

No	Keterangan	r Hitung	r Tabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
1	PES-1	0,766	0,1966	0,000	Valid
2	PES-2	0,848	0,1966	0,000	Valid
3	PES-3	0,800	0,1966	0,000	Valid
4	PES-4	0,786	0,1966	0,000	Valid
5	PES-5	0,698	0,1966	0,000	Valid

Sumber : Data diolah oleh peneliti dengan SPSS 25

Tabel 1 memperlihatkan bahwa program e-SAMSAT valid karena semua pernyataan memiliki nilai signifikan kurang dari 0,05 dan nilai r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung > 0.1966 r tabel). Maka semua informasi tersebut dianggap dapat dipercaya dan benar.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas SAMSAT Keliling

No	Keterangan	r Hitung	r Tabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
1	SK-1	0,792	0,1966	0,000	Valid
2	SK-2	0,814	0,1966	0,000	Valid
3	SK-3	0,879	0,1966	0,000	Valid
4	SK-4	0,862	0,1966	0,000	Valid



5	SK-5	0,791	0,1966	0,000	Valid
6	SK-6	0,786	0,1966	0,000	Valid

Sumber : Data diolah oleh peneliti dengan SPSS 25

Berlandaskan analisis data pada Tabel 2, variabel SAMSAT Keliling memenuhi kriteria validitas statistik. Setiap butir pernyataan dinyatakan valid karena mempunyai nilai signifikansi di bawah 0,05 dan r hitung $>$ r tabel. Dengan demikian, seluruh data pernyataan dalam penelitian ini dapat dianggap handal dan memenuhi syarat untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Kualitas Pelayanan

No	Keterangan	r Hitung	r Tabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
1	KKP-1	0,594	0,1966	0,000	Valid
2	KKP-2	0,578	0,1966	0,000	Valid
3	KKP-3	0,662	0,1966	0,000	Valid
4	KKP-4	0,641	0,1966	0,000	Valid
5	KKP-5	0,624	0,1966	0,000	Valid
6	KKP-6	0,638	0,1966	0,000	Valid
7	KKP-7	0,630	0,1966	0,000	Valid
8	KKP-8	0,601	0,1966	0,000	Valid
9	KKP-9	0,655	0,1966	0,000	Valid
10	KKP-10	0,525	0,1966	0,000	Valid
11	KKP-11	0,623	0,1966	0,000	Valid
12	KKP-12	0,651	0,1966	0,000	Valid

Sumber : Data diolah oleh peneliti dengan SPSS 25

Variabel Kepuasan Kualitas Pelayanan memiliki validitas untuk setiap pernyataan, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 3, di mana r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung $>$ 0,1966 r tabel) dan nilai signifikansinya kurang dari 0,05. Maka sebab itu, informasi pernyataan tersebut dianggap dapat dipercaya dan sah.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

No	Keterangan	r Hitung	r Tabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
1	KWP-1	0,888	0,1966	0,000	Valid
2	KWP-2	0,847	0,1966	0,000	Valid
3	KWP-3	0,889	0,1966	0,000	Valid
4	KWP-4	0,799	0,1966	0,000	Valid

Sumber : Data diolah oleh peneliti dengan SPSS 25

Tabel 4 memperlihatkan bahwa variabel Kepatuhan Wajib Pajak memiliki validitas untuk semua pernyataan dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 dan r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung $>$ 0,1966 r tabel). Semua data pernyataan itu dianggap dapat dipercaya dan valid.

Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah jawaban responden terhadap pernyataan yang diajukan tetap sama dari waktu ke waktu. Jika nilai cronbach's alpha $>$ 0,60, variabel ini dianggap reliabel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan SPSS 25 (Ghazali,



2021). Reliabilitas variabel Program e-SAMSAT, SAMSAT Keliling, Kepuasan Kualitas Pelayanan, dan Kepatuhan Wajib Pajak diuji dan hasilnya tertera dalam tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Program e-SAMSAT

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.838	5

Sumber : Data diolah oleh peneliti dengan SPSS 25

Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha variabel Program e-SAMSAT adalah 0,838. Hal ini menunjukkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini dapat diandalkan karena mempunyai nilai 0,838 yang lebih besar dari 0,60.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas SAMSAT Keliling

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.902	6

Sumber : Data diolah oleh peneliti dengan SPSS 25

Tabel 6 memperlihatkan bahwa nilai cronbach's alpha untuk variabel SAMSAT Keliling adalah 0,902. Ini mengindikasikan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini dapat diandalkan karena nilai tersebut lebih besar dari 0,60.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.850	12

Sumber : Data diolah oleh peneliti dengan SPSS 25

Tabel 7 memperlihatkan bahwa cronbach's alpha untuk variabel Kepuasan Kualitas Pelayanan adalah 0,850. Ini berarti bahwa pernyataan dalam kuesioner ini dianggap dapat diandalkan karena memiliki nilai 0,850 yang lebih besar dari 0,60.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.876	4

Sumber : Data diolah oleh peneliti dengan SPSS 25

Tabel 8 menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak adalah 0,876. Hal ini menandakan bahwa pernyataan dalam kuesioner tersebut dianggap reliabel karena nilai alpha lebih besar dari 0,60.



Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk menentukan apakah variabel dependen dan independen dalam model regresi memiliki distribusi normal.

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas Sub-Struktural 1

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000	
	Std. Deviation	1.93583988	
Most Extreme Differences	Absolute	0.127	
	Positive	0.127	
	Negative	-0.087	
Test Statistic		0.127	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.073d	
	95% Confidence Interval	Lower Bound	0.068
		Upper Bound	0.078

Sumber : Data diolah oleh peneliti dengan SPSS 25

Hasil uji normalitas dengan menerapkan kriteria nilai signifikansi Monte Carlo (2-tailed) dan Uji Kolmogorov-Smirnov ditampilkan pada 9. Mengacu Kinanti dan Rosdiana (2022), metode Monte Carlo dipakai untuk menguji apakah data berdistribusi normal dengan cara menghasilkan rangkaian angka acak secara sistematis. Dari tabel 9, kita bisa melihat bahwa nilai signifikan menerapkan metode Monte Carlo Sig (2-tailed) adalah $0,073 > 0,05$. Ini berarti bahwa nilai residual untuk Sub-Struktural 1 memiliki distribusi yang normal.

Tabel 10. Hasil Uji Normalitas Sub-Struktural 2

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	0.53453887
Most Extreme Differences	Absolute	0.106
	Positive	0.102
	Negative	-0.106
Test Statistic		0.106
Asymp. Sig. (2-tailed)		.008c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.200d
	Lower Bound	0.192



95% Confidence Interval	Upper Bound	0.208
-------------------------------	-------------	-------

Sumber : Data diolah oleh peneliti dengan SPSS 25

Tabel 10 membandingkan hasil uji normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov menggunakan tingkat signifikansi untuk Monte Carlo dua sisi. Mengacu (Kinanti dan Rosdiana, 2022), metode Monte Carlo adalah cara untuk memeriksa apakah data berdistribusi normal dengan menggunakan pembangunan sistematis yang melibatkan penggunaan angka acak. Dari tabel 10, kita melihat bahwa nilai signifikan menerapkan metode monte carlo Sig (2-tailed) adalah 0,200 > 0,05. Ini memperlihatkan bahwa nilai residual untuk Sub-Struktural 2 memiliki distribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Untuk menentukan apakah variabel independen dalam model regresi berkorelasi, uji multikolinieritas dilakukan. Tidak boleh ada korelasi antara variabel independen dalam model regresi yang baik.

Tabel 11. Hasil Uji Multikolinieritas Sub-Struktural 1

Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-4.379	2.080		-2.105	0.038		
Program e-SAMSAT	1.613	0.211	0.700	7.636	0.000	0.182	5.482
SAMSAT Keliling	0.452	0.173	0.239	2.611	0.010	0.182	5.482

a. Dependent Variable: Kepuasan Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah oleh peneliti dengan SPSS 25

Program e-SAMSAT dan SAMSAT Keliling pada Sub-Struktur 1 mempunyai nilai VIF < 10 dan nilai toleransi > 0,1, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 11. Dengan demikian, jelas bahwa variabel independen pada Sub-Struktur 1 tidak menunjukkan multikolinieritas dalam regresi khusus ini.

Tabel 12. Hasil Uji Multikolinieritas Sub-Struktural 2

Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-8.365	0.590		-14.170	0.000		



Program e-SAMSAT	0.614	0.074	0.521	8.271	0.000	0.114	8.778
SAMSAT Keliling	0.153	0.050	0.159	3.077	0.003	0.170	5.867
Kepuasan Kualitas Pelayanan	0.167	0.028	0.327	5.935	0.000	0.149	6.719

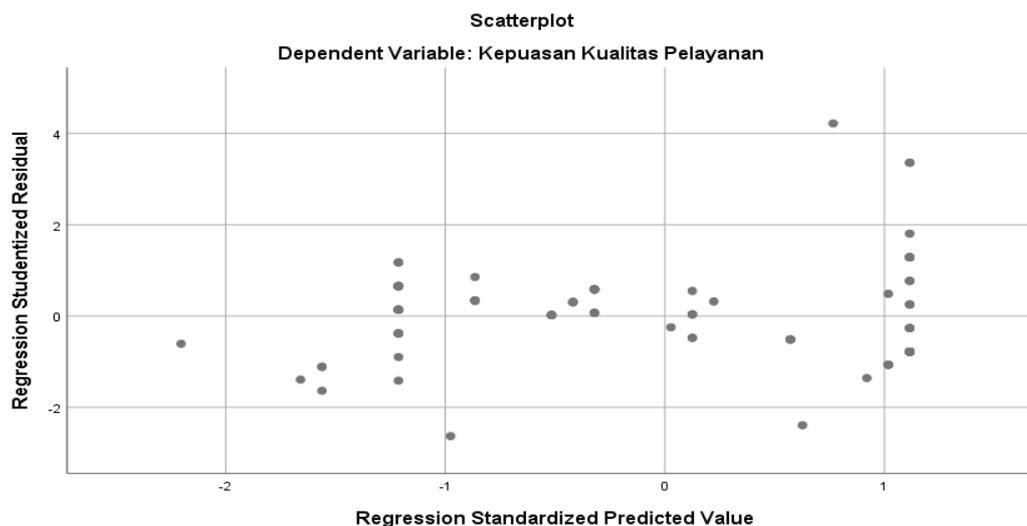
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data diolah oleh peneliti dengan SPSS 25

Pada Sub-Struktur 2, Program e-SAMSAT, SAMSAT Keliling dan Kepuasan terhadap Kualitas Layanan semuanya memiliki nilai VIF kurang dari 10 dan nilai toleransi lebih dari 0,1, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 12. Oleh karena itu, variabel independen dalam Sub-Struktur 2 tidak menunjukkan multikolinearitas dalam regresi khusus ini.

Uji Hetersokedastisitas

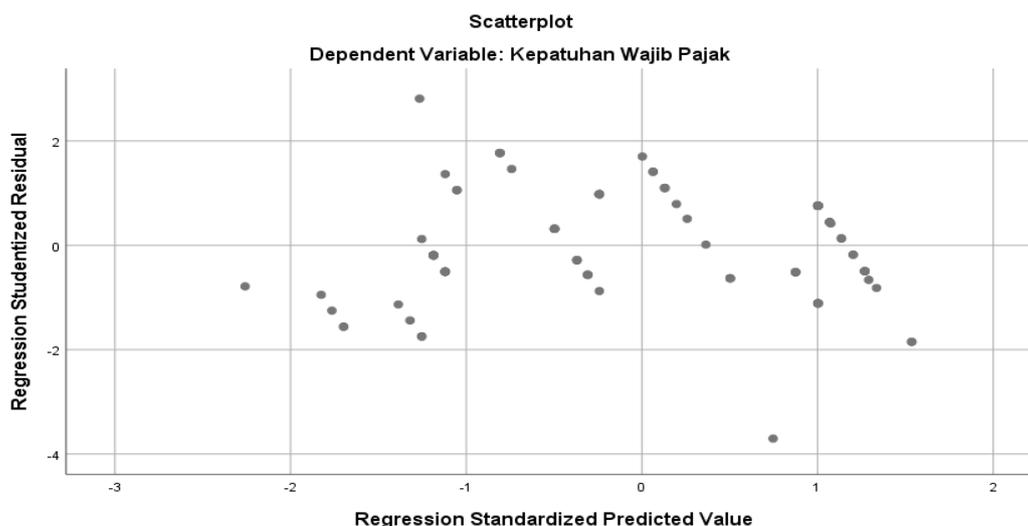
Uji Heteroskedastisitas dipakai untuk mengecek apakah terjadi ketidakseragaman dari kesalahan prediksi antara satu observasi dengan observasi lainnya. Model regresi yang baik adalah ketika varians dari error tidak berubah atau homogen (homoskedastisitas), dan tidak terjadi perbedaan dalam varians error (heteroskedastisitas). Cara untuk mengetahui apakah ada heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot (ZPRED) dengan residual (SRESID). Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas.



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas Sub-Struktural 1

Sumber : Data diolah oleh peneliti dengan SPSS 25

Titik-titik data tersebar secara acak di seluruh sumbu Y, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1. Karena tidak adanya pola yang jelas, hal ini menunjukkan bahwa model regresi Sub-Struktural 1 tidak menunjukkan heteroskedastisitas.



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Sub-Struktural 2

Sumber : Data diolah oleh peneliti dengan SPSS 25

Titik-titik data tersebar secara acak di seluruh sumbu Y, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2. Karena tidak adanya pola yang jelas, hal ini menunjukkan bahwa model regresi Sub-Struktural 2 tidak menunjukkan heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dipakai untuk meneliti hubungan antara variabel independen (X1 Program e-SAMSAT dan X2 SAMSAT Keliling) dengan variabel dependen (Y Kepatuhan Wajib Pajak), dengan mempertimbangkan variabel intervening Z Kepuasan Kualitas Pelayanan. Metode ini membantu mengukur pengaruh variabel-variabel tersebut secara komprehensif.

Tabel 13. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Sub-Struktural 1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient s Beta	t	Sig.	
	B	Std. Error				
1	(Constant)	-4.379	2.080		-2.105	0.038
	Program e-SAMSAT	1.613	0.211	0.700	7.636	0.000
	SAMSAT Keliling	0.452	0.173	0.239	2.611	0.010

a. Dependent Variable: Kepuasan Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah oleh peneliti dengan SPSS 25

Persamaan regresi linier berganda Sub-Struktural 1 sebagai berikut :

$$Z = -4,379 + 1,613 + 0,452$$

Konstanta sebesar -4,379 artinya apabila Program e-SAMSAT dan SAMSAT Keliling sama dengan nol (0) maka Kepuasan Kualitas Pelayanan mengalami penurunan. Nilai koefisien regresi variabel Program e-SAMSAT (X1) adalah 1,613, yang berarti Program e-SAMSAT berdampak positif terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan. Setiap kali Program e-SAMSAT



meningkat sebesar 1 satuan, Kepuasan Kualitas Pelayanan akan meningkat sebesar 1,613. Koefisien regresi variabel SAMSAT Keliling (X2) sebesar 0,452 menunjukkan bahwa SAMSAT Keliling berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan. Setiap kali SAMSAT Keliling meningkat sebesar 1 satuan, Kepuasan Kualitas Pelayanan akan meningkat sebesar 0,452.

Tabel 14. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Sub-Struktural 2

Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient s Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	-8.365	0.590		-14.170	0.000
1 Program e-SAMSAT	0.614	0.074	0.521	8.271	0.000
1 SAMSAT Keliling	0.153	0.050	0.159	3.077	0.003
1 Kepuasan Kualitas Pelayanan	0.167	0.028	0.327	5.935	0.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data diolah oleh peneliti dengan SPSS 25

Persamaan regresi linier berganda Sub-Struktural 1 sebagai berikut :

$$Y = -8.365 + 0,614 + 0,153 + 0,167$$

Konstanta sebesar -8,365 artinya apabila Program e-SAMSAT, SAMSAT Keliling dan Kepuasan Kualitas Pelayanan sama dengan nol (0) maka Kepatuhan Wajib Pajak mengalami penurunan. Koefisien regresi variabel Program e-SAMSAT (X1) adalah 0,614, ini berarti Program e-SAMSAT berdampak positif pada Kepatuhan Wajib Pajak. Ketika variabel Program e-SAMSAT naik sebesar 1 satuan, Kepatuhan Wajib Pajak juga akan naik sebesar 0,614. Nilai koefisien regresi variabel SAMSAT Keliling (X2) adalah 0,153 yang menunjukkan adanya pengaruh positif dari SAMSAT Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Setiap kali jumlah layanan SAMSAT Keliling meningkat satu satuan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,153. Variabel Kepuasan Kualitas Pelayanan (Z) memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,167. Peningkatan satu satuan pada variabel Kepuasan Kualitas Pelayanan, akan berdampak pada kenaikan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,167.

Uji Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan alat statistik yang mengukur sejauh mana variabel-variabel independen mampu menjelaskan atau mempengaruhi variabel dependen dalam suatu model penelitian. Melalui perhitungan ini, peneliti dapat mengetahui persentase kontribusi variabel bebas terhadap perubahan yang terjadi pada variabel terikat.

Tabel 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi Sub-Struktural 1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.923a	0.851	0.848	1.956

a. Predictors: (Constant), SAMSAT Keliling, Program e-SAMSAT

b. Dependent Variable: Kepuasan Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah oleh peneliti dengan SPSS 25

Berlandaskan tabel 15, nilai koefisien determinasi R square adalah 0,848. Artinya, pengaruh dari Program e-SAMSAT dan SAMSAT Keliling terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan sebesar 84,8%, sedangkan 15,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Tabel 16. Hasil Uji Koefisien Determinasi Sub-Struktural 2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.978a	0.957	0.955	0.543

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kualitas Pelayanan, SAMSAT Keliling, Program e-SAMSAT

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data diolah oleh peneliti dengan SPSS 25

Berdasarkan tabel 16, nilai koefisien determinasi R square adalah 0,955. Ini memperlihatkan bahwa variabel Program e-SAMSAT, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh sebesar 95,5% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sisanya sebesar 4,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan.

Uji t (Secara Parsial)

Uji t dipakai untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen satu per satu. Dasar pengambilan keputusan Uji t adalah ketika nilai probabilitasnya. Jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai Prob kurang dari 0.05, maka itu memperlihatkan adanya pengaruh. Jika nilai t hitung lebih kurang dari nilai t tabel, tidak ada pengaruh. Hasil uji t untuk Sub-Struktural 1 di tabel 17 dan Sub-Struktural 2 di tabel 18 adalah sebagai berikut:

Tabel 17. Hasil Uji t Sub-Struktural 1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient s Beta	t	Sig.	
	B	Std. Error				
1	(Constant)	-4.379	2.080		-2.105	0.038
	Program e-SAMSAT	1.613	0.211	0.700	7.636	0.000
	SAMSAT Keliling	0.452	0.173	0.239	2.611	0.010



a. Dependent Variable: Kepuasan Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah oleh peneliti dengan SPSS 25

Tabel 17 memperlihatkan bahwa variabel Program e-SAMSAT mempunyai nilai Prob. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 dan nilai t hitung sebesar 7,363 lebih besar dari t tabel 1,985, bisa disimpulkan bahwa variabel Program e-SAMSAT mempunyai pengaruh parsial terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan. Variabel SAMSAT Keliling mempunyai nilai Prob. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel (2,611 > 1,985), ini berarti variabel SAMSAT Keliling berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan.

Tabel 18. Hasil Uji t Sub-Struktural 2

Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	-8.365	0.590		-14.170	0.000
1 Program e-SAMSAT	0.614	0.074	0.521	8.271	0.000
SAMSAT Keliling	0.153	0.050	0.159	3.077	0.003
Kepuasan Kualitas Pelayanan	0.167	0.028	0.327	5.935	0.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data diolah oleh peneliti dengan SPSS 25

Tabel 18 memperlihatkan bahwa variabel Program e-SAMSAT mempunyai nilai Prob. Karena angka 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan angka t hitung 8,271 lebih besar dari t tabel 1,985, bisa disimpulkan bahwa variabel Program e-SAMSAT berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel SAMSAT Keliling mempunyai nilai Prob. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,003 < 0,05 dan nilai t hitung 3,077 > t tabel 1,985, bisa disimpulkan bahwa variabel SAMSAT Keliling mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak secara parsial. Variabel Skor Kepuasan Pelayanan berjumlah Prob. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 dan nilai t hitung sebesar 5,935 lebih besar dari t tabel 1,985, bisa disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Uji F (Simultan)

Uji F dipakai untuk menilai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Dasar pengambilan keputusan Uji F adalah ketika nilai Prob. Jika nilai Prob. kurang dari 0,05 dan nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel, maka terdapat pengaruh yang signifikan. Jika nilai F hitung lebih besar dari 0,05 dan nilai F tabel (2,70), maka tidak ada pengaruh.

**Tabel 19. Hasil Uji F Sub-Struktural 1**

ANOVAa

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2121.750	2	1060.875	277.372	.000b
Residual	371.000	97	3.825		
Total	2492.750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), SAMSAT Keliling, Program e-SAMSAT

Sumber : Data diolah oleh peneliti dengan SPSS 25

Di tabel 19, dapat terlihat nilai Prob. Sub-Struktural 1 kurang dari 0,05 dan nilai F hitung 277.372 lebih besar dari F tabel 2.70. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Program e-SAMSAT dan SAMSAT Keliling memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan.

Tabel 20. Hasil Uji F Sub-Struktural 2

ANOVAa

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	623.073	3	207.691	704.847	.000b
Residual	28.287	96	0.295		
Total	651.360	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

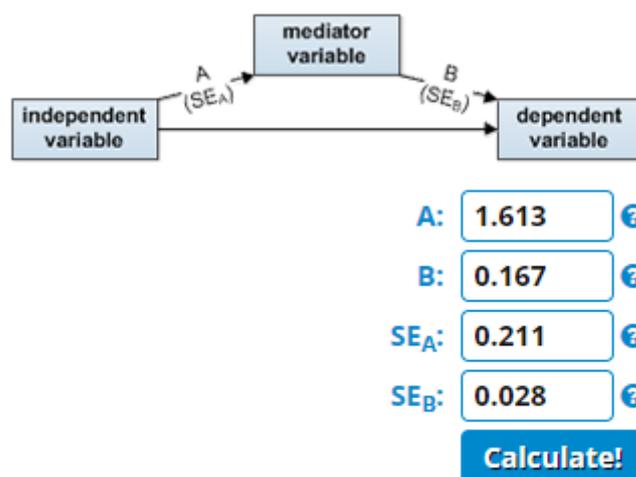
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kualitas Pelayanan, SAMSAT Keliling, Program e-SAMSAT

Sumber : Data diolah oleh peneliti dengan SPSS 25

Dalam tabel 20, terlihat nilai Prob. Jika Sub-Struktural 2 mempunyai nilai kurang dari 0,05 dan nilai F hitung melebihi 2,70, maka dapat disimpulkan bahwa Program e-SAMSAT, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

Uji Sobel (Sobel Test)

Variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen disebut variabel intervening. Untuk menguji hipotesis intervening, Anda bisa menggunakan uji Sobel. Uji Sobel dipakai untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tidak langsung dari variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel intervening.



Sobel test statistic: 4.70239453

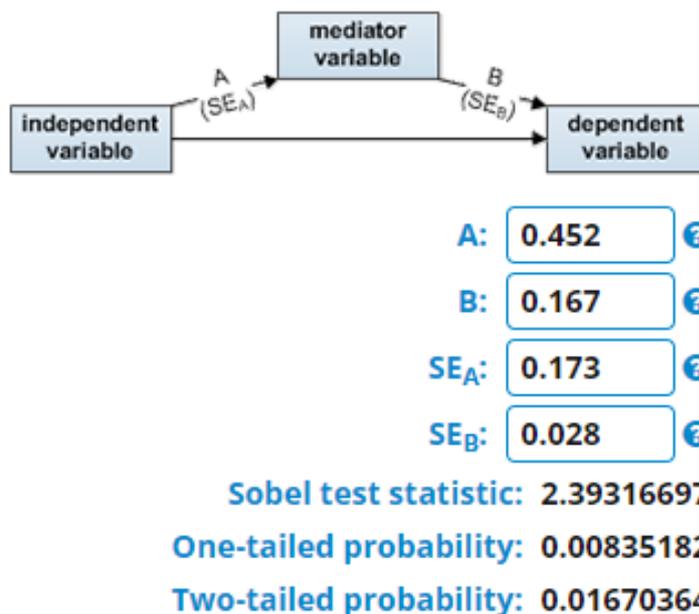
One-tailed probability: 0.00000129

Two-tailed probability: 0.00000257

Gambar 3. Hasil Sobel Test Calculation for Significance of Mediation Program e-SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah oleh peneliti melalui www.danielsoper.com

Nilai statistik yang diperoleh adalah 4,70239453, lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,985. Probabilitasnya adalah 0,00000257, lebih kecil dari nilai signifikan (0,05). Hasil ini memperlihatkan adanya pengaruh tidak langsung antara Program e-SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Kualitas Pelayanan.



Gambar 4. Hasil Sobel Test Calculation for Significance of Mediation SAMSAT Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah oleh peneliti melalui www.danielsoper.com



Nilai statistik yang diperoleh adalah 2,39316697 yang lebih besar dari t tabel 1,985 dan probabilitasnya adalah 0,01670364 yang lebih kecil dari nilai signifikan (0,05). Hal ini memperlihatkan adanya pengaruh tidak langsung antara SAMSAT Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Kualitas Pelayanan.

Pengaruh Program e-SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Di tabel uji hipotesis sub-struktural 2, terlihat bahwa variabel Program e-SAMSAT menunjukkan nilai Prob. Nilai signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,005, serta nilai t hitung 8,271, yang lebih besar dari t tabel 1,985. Ini memperlihatkan adanya dampak Program e-SAMSAT pada Kepatuhan Wajib Pajak. Temuan ini sejalan dengan penelitian Insanny dkk (2023), yang menyatakan bahwa program e-SAMSAT memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin efektif penerapan program e-SAMSAT, semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajibannya. Ini mempunyai hubungan dengan konsep Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan bahwa Program e-SAMSAT dapat membantu meningkatkan partisipasi masyarakat atau wajib pajak dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya opsi pembayaran pajak kendaraan bermotor online, wajib pajak dapat membayar pajak dengan mudah dan fleksibel sesuai kebutuhan mereka. Penelitian yang dijalankan oleh (Megayani dan Noviri, 2021) memperlihatkan bahwa Program e-SAMSAT dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Program tersebut memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak menggunakan teknologi yang tersedia.

Pengaruh SAMSAT Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam tabel uji hipotesis sub-struktural 2, terlihat bahwa variabel SAMSAT Keliling mempunyai nilai Prob. Hasil analisis memperlihatkan bahwa koefisien signifikan dari SAMSAT Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 0,003, yang lebih kecil dari 0,005. Selain itu, nilai t hitung sebesar 3,077 melebihi nilai t tabel sebesar 1,985, memperlihatkan adanya pengaruh antara SAMSAT Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini sesuai dengan studi yang dijalankan oleh (Damayanti, 2022) yang memperlihatkan bahwa layanan SAMSAT Keliling memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Ini berhubungan dengan Theory of Planned Behaviour (TPB) yang menganalisis ketertarikan individu. SAMSAT Keliling memfasilitasi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan dengan mengirimkan petugas SAMSAT ke daerah-daerah yang terpencil agar masyarakat tidak perlu melakukan perjalanan jauh ke kantor SAMSAT untuk melunasi pajak. Hal ini didukung oleh studi (Alverina dan Rahmi, 2022) yang menyatakan bahwa SAMSAT Keliling berpengaruh terhadap kepatuhan pajak masyarakat. Penelitian oleh (Abdi dan Faisol, 2023) memperlihatkan bahwa Program Samsat Keliling termasuk dalam kategori kontrol keyakinan, karena program ini dapat mendorong ketertarikan wajib pajak untuk mematuhi pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Program e-SAMSAT terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan

Nilai Prob variabel Program e-SAMSAT dari tabel hasil uji hipotesis sub-struktural 1 dapat dilihat di sini. Dengan nilai $0,000 < 0,005$ dan $t \text{ hitung } 7,363 > t \text{ tabel } 1,985$, bisa disimpulkan bahwa Program e-SAMSAT berpengaruh terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan. Hasil penelitian dari (Megayani dan Noviri, 2021) memperlihatkan bahwa Program e-SAMSAT berdampak positif dengan meningkatkan kualitas layanan. Ini terkait dengan konsep Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan bahwa adanya inovasi baru yang memperbaiki kualitas layanan, memudahkan masyarakat atau wajib pajak dalam membayar pajak, dapat mendorong mereka untuk patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil dari penelitian yang dijalankan oleh (Wardani dan Juliansyah, 2018) memperlihatkan bahwa Program e-SAMSAT memiliki dampak positif terhadap



kepuasan terhadap kualitas pelayanan. Kemudian, mengacu Putra dkk pada tahun 2023, jika pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak semakin baik, maka kualitas pelayanan akan meningkat sehingga wajib pajak akan merasa puas.

Pengaruh SAMSAT Keliling terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan

Pada tabel uji hipotesis sub-struktural 1, terlihat bahwa variabel SAMSAT Keliling mempunyai nilai Prob. adalah 0,010, lebih kecil dari 0,005 dan nilai t hitung adalah 2,611, lebih besar dari t tabel 1,985. Hasil memperlihatkan adanya pengaruh antara SAMSAT Keliling terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan. Ini sesuai dengan penelitian yang dijalankan oleh (Ardiyanti dan Supadmi, 2020) yang memperlihatkan bahwa layanan SAMSAT Keliling memberikan dampak positif dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal itu terkait dengan Teori Tingkah Laku Terencana (Theory of Planned Behavior/TPB) yang menjelaskan bahwa sikap dan minat seseorang bisa memengaruhi tindakan mereka. Adanya layanan SAMSAT Keliling dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Layanan ini memudahkan masyarakat dalam pembayaran pajak sehingga membuat mereka puas dengan pelayanan tersebut. Penelitian oleh (Putra dkk., 2023) memperlihatkan bahwa pelayanan yang baik kepada wajib pajak dapat meningkatkan kualitas layanan dan membuat wajib pajak merasa puas.

Pengaruh Kepuasan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Di tabel hasil uji hipotesis sub-struktural 2, terlihat bahwa variabel Kepuasan Kualitas Pelayanan mempunyai nilai Prob. Nilai statistik sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,005, dan nilai t hitung sebesar 5,935 lebih besar dari t tabel 1,985. Hasil ini memperlihatkan bahwa ada pengaruh antara Kepuasan Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak. Dalam penelitian (Agustin dan Putra, 2019), disebutkan bahwa kepuasan dengan layanan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan mereka. Hal ini berkaitan dengan Teori Perilaku Terencana (TPB) yang mempelajari sikap individu. Apabila masyarakat atau pembayar pajak diperlakukan dengan baik saat melakukan pembayaran pajak, mereka akan merasa puas dan lebih cenderung untuk membayar pajak mereka dengan senang hati di masa mendatang. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, pembayar pajak cenderung enggan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Penelitian yang dijalankan oleh Sarlina dan rekan-rekan (2019) juga memperlihatkan bahwa mutu pelayanan mempengaruhi kepatuhan pajak. Ini sejalan dengan hasil penelitian (Abdi dan Faisol, 2023) yang menekankan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan kepada pembayar pajak, semakin tinggi tingkat kepatuhan mereka.

Pengaruh Program e-SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening

Berdasarkan analisis Sobel Test Calculation for Significance of Mediation, ditemukan bahwa nilai statistik adalah 4,70239453. Nilai ini lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,985 dan nilai probabilitasnya adalah 0,00000257, yang lebih kecil dari nilai signifikansi (0,05). Penelitian ini memperlihatkan bahwa Program e-SAMSAT mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Kualitas Pelayanan. Ini memperlihatkan bahwa dengan membagikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan mereka. Penelitian yang dijalankan Wardani dan Juliansyah, program e-SAMSAT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan teori Technology Acceptance Model (TAM), meningkatkan kualitas layanan melalui inovasi berbasis teknologi dapat membantu wajib pajak dalam membayar pajak dengan lebih mudah, sehingga memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Dengan demikian, wajib pajak harus membayar pajaknya lagi. Penelitian yang dijalankan oleh (Adnyani dan Anggara, 2023) memperlihatkan bahwa Program e-SAMSAT



dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (Abdi dan Faisol, 2023) berpendapat bahwa semakin baik layanan e-SAMSAT, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh SAMSAT Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening

Hasil uji sobel menggunakan aplikasi Sobel Test Calculation for Significance of Mediation menunjukkan nilai statistik sebesar 2,39316697 yang lebih besar dari nilai t tabel (1,985). Nilai probabilitasnya adalah 0,01670364 yang lebih kecil dari nilai signifikansi (0,05). Penelitian ini menemukan bahwa SAMSAT Keliling berpengaruh tidak langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Kualitas Pelayanan. Hal itu memperlihatkan bahwa membagikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan mereka. Ini sesuai dengan Teori Perilaku Terencana (TPB), yang mengkaji minat yang dimiliki seseorang. Peluncuran SAMSAT Keliling bertujuan untuk memudahkan wajib pajak. Dengan layanan yang berpindah-pindah tempat, wajib pajak dapat dengan mudah mengurus pembayaran pajak, pengesahan STNK, dan hal lainnya tanpa harus bepergian jauh ke kantor SAMSAT. Hal ini didukung oleh penelitian (Milleani dan Maryono, 2020) yang memperlihatkan bahwa SAMSAT Keliling mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik layanan SAMSAT Keliling diterapkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

KESIMPULAN

Penelitian yang dilakukan di SAMSAT Cinere pada tahun 2023 mengkaji dampak dari program e-SAMSAT dan layanan SAMSAT Keliling terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini juga meneliti peran kepuasan kualitas layanan sebagai variabel intervening. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa program e-SAMSAT memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di SAMSAT Cinere. Selain itu, layanan SAMSAT Keliling juga terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Program e-SAMSAT dan SAMSAT Keliling keduanya memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kualitas pelayanan dalam proses pembayaran pajak bermotor. Lebih lanjut, kepuasan terhadap kualitas layanan ini berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pengujian lebih lanjut menunjukkan bahwa baik program e-SAMSAT maupun SAMSAT Keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan kepuasan kualitas layanan berfungsi sebagai variabel yang memediasi pengaruh tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, A. S., & Faisol, I. A. (2023). Pengaruh Pemutihan Pajak, Samsat Keliling, E-Samsat, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bangkalan. *Neo-Bis*, 12(1), 91-108.
- Adnyani, N. K. S., & Anggara, I. W. G. W. P. (2023). Pengaruh Sanksi, Razia Lapangan Dan Program E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Sumbawa Barat. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 12(4).
- Afidah, R. F. S. (2022). Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Melalui Layanan Drive Thru, Samsat Keliling, Dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Pendidikan Nusantara*, 2(2), 33-43.
- Agustin, N. S., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kota Batam. *Measurement Jurnal Akuntansi*, 13(1), 55-62.



- Alverina, C. S., & Rahmi, N. (2021). Pengaruh Program E-Samsat Dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Daerah Jakarta Pusat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(6), 581-591.
- Ardiyanti, N. P. M., & Supadmi, N. L. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Layanan SAMSAT Keliling pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(8), 1915.
- Aswati, W. O., Mas'ud, A., & Nudi, T. N. (2018). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi kasus *Jurnal Akuntansi Dan ...*, 3(1), 2088– 4656.
- Chindry, R. L. (2018). Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di KB Samsat Kabupaten Ponorogo) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).
- Damayanti, E. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Razia Lapangan, Layanan ESamsat, Sistem Samsat Drive Thru, Dan Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/38158%0Ahttps://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/38158/18312017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Davis, Fred D., et. al. 1989. "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models." *Management Science*, 35 (8), p.982-1002.
- Dewi, I. G. A. M. R. & Laksmi P, K. W. (2019). Efektivitas e-samsat, pajak progresif dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 50-61.
- Dwipayana, I. M. H., Dewi, P. E. D. M., & Yasa, I. I. N. P. (2017). Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). *E-Jurnal S1 Ak*, 8(2).
- Fatmawati, E. (2015). Technology acceptance model (TAM) untuk menganalisis penerimaan terhadap sistem informasi perpustakaan. *Jurnal Iqra*, 9(01).
- Febriyanto, M. I., & Finatariyani, E. (2021). Pengaruh Capital Intensity Dan Sales Growth Terhadap Tax Avoidance. *Sakuntala Prosiding Sarjana Akuntansi Tugas Akhir Secara Berkala*, 1(1), 684-700.
- Ghozali, I. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gustaviana, S. (2020). Pengaruh Program ESamsat, Samsat Keliling, Pemutihan PKB, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Dan Operasi Kepolisian Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Akuntansi*, 1(1).
- Hendriawan, A. S., & Sofianty, D. (2022, January). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Penerapan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. In *Bandung Conference Series: Accountancy* (Vol. 2, No. 1, pp. 568-574).
- Herawati, L. N., & Hidayat, V. S. (2022). Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Kota Cimahi). *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)*, 10(1), 50-59.
- Husnul, N. R. I., Prasetya, E. R., Ajimat, A., & Purnomo, L. I. (2020). *Statistik Deskriptif*. Universitas Pamulang: Banten.
- Insanny, A. N., Sofianty, D., & Mardini, R. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Penerapan Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Riset Akuntansi*, 11-16.



- Kastolani, J. O. Y., & Ardiyanto, M. D. (2017). Pengaruh tingkat kepatuhan wajib pajak dan pemeriksaan terhadap penerimaan pajak penghasilan. *Diponegoro Journal of Accounting*, 6(3), 669–679.
- Kinanti, P. F., & Rosdiana, Y. (2022, January). Pengaruh Operating Leverage terhadap Kinerja Keuangan pada Perusahaan Makanan dan Minuman yang Terdaftar pada Bursa Efek Indonesia Periode Tahun 2016-2020. In *Bandung Conference Series: Accountancy* (Vol. 2, No. 1, pp. 245-252).
- Maulana, M. D., & Septiani, D. (2022). Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Studi Kasus pada Kantor Samsat Cianjur. *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 231-246.
- Mardiasmo. (2018). Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018. In Penerbit Andi.
- Megayani, N. K. M., & Noviani, N. (2021). Pengaruh Program E-SAMSAT, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(8), 1936.
- Melani, M. M., & Susanti, L. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Sukabumi). *Jurnal Akunida*, 4(1), 47-60.
- Milleani, A. & Maryono (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kendal. *Kompak: Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 15(1), 89-98.
- Mutia, N. & Firdaus, H. (2020). Pengaruh Penerapan SAMSAT Keliling, SAMSAT Corner dan Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam The Influence Of Application Of SAMSAT Periphery, *SAMSAT. Measurement*, 14(1), 1-9.
- Noor, H. R. Z. Z. (2020). Metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif. Yogyakarta: Deepublish.
- Puspitasari, I., Agustina, H., Abdussalam, A., & Bustomi, A. A. (2022). Pengaruh Edukasi Pembayaran Pajak; Implementasi e-Samsat dan Program Pemutihan Pajak Kendaraan. *Bidayatuna Jurnal Pendidikan Guru Mandrasah Ibtidaiyah*, 5(2), 219-229.
- Putra, I. K. A. U., Dewi, N. D. U., & Widnyani, I. A. P. S. (2023). Pengaruh Inovasi Pelayanan, Kualitas Pelayanan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua Pada Uptd Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 4(4), 2396-2402.
- Riyadi, S. P., Setiawan, B., & Alfarago, D. (2021). Pengaruh kepatuhan wajib pajak, pemeriksaan pajak, dan pemungutan pajak terhadap penerimaan pajak penghasilan badan. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 8(02), 206-216.
- 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*, 7(1), 76-90.
- Sarasmitha, C. (2014). Penggunaan Internet Sebagai Media Sumber Literatur oleh Mahasiswa Program Magister: Pendekatan Model TAM (Technology Acceptance Model) yang Dimodifikasi (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Setiawati, E., Triwidatin, Y., & Melani, M. M. (2023). The Influence of Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Education Level, Fiscal Services and Online Tax Payment (E-Samsat) on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Sukabumi Regency. *Indonesian Journal of Interdisciplinary Research in Science and Technology*, 1(5), 291-312.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- 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. Universitas Islam Indonesia.
- Suseno, J., & Sani, S. (2018). Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak, Penegakan Sanksi Pajak Dan Keadilan Distributif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Pontianak. *Jurnal Ekonomi Integra*.
- Wardani, D. K. & Juliansya, F. (2018). Pengaruh program e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening (Studi kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(2).
- Wardani, D. K., & Rumiyatun, 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), 15-24.
- Wuryanto, L., Sadiati, U., & Afif, M. N. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akunida*, 5(2), 15-31.
- Virgiawati, A., Samin, & Kirana, J. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Di SAMSAT Jakarta Selatan). *Jurnal Monex*, 8(2), 1–15.
- Yuvina, V., Soesiantoro, A., & Zakariya, Z. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat Di Kota Surabaya. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* (e-ISSN: 2797-0469), 1(04), 23-26.
- Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh pemahaman pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(4).
<https://dprd.sumbarprov.go.id/home/berita/1/2061>
<https://www.depokterkini.com/2024/06/tingkat-kesadaran-membayar-pajak.html?m=1>