

KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DILIHAT DARI PERSPEKTIF PENDEKATAN DELONE AND MCLEAN DI PROVINSI LAMPUNG

Hendri Jashar¹, Nurhidayati²

hendri78jashar@gmail.com¹

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor merupakan faktor krusial dalam optimalisasi penerimaan daerah. Penelitian ini menganalisis kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Provinsi Lampung dengan pendekatan model keberhasilan sistem informasi Delone and McLean. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Populasi dalam penelitian ini adalah pemilik kendaraan bermotor perorangan dengan berbagai usia dan profesi. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang didistribusikan secara langsung guna memperoleh informasi yang objektif. Analisis data dilakukan dengan metode Partial Least Square (PLS) menggunakan model persamaan struktural, serta analisis faktor dan analisis jalur untuk menguji hipotesis dan menilai efek mediasi dari variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta kepuasan pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Provinsi Lampung. Selain itu, variabel kepuasan pengguna berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas sistem informasi dengan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan dan sistem informasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor, Delone And Mclean, Pls-Sem, Provinsi Lampung.

ABSTRACT

Tax compliance for motor vehicles is a crucial factor in optimizing regional revenue. This study analyzes taxpayer compliance in the Province of Lampung using the Delone and McLean information system success model approach. The study aims to identify the factors influencing public compliance in paying motor vehicle taxes. The population of this study consists of individual motor vehicle owners from various age groups and professions. The sampling technique used is purposive sampling, with a total of 100 respondents. Data was collected through a directly distributed questionnaire to obtain objective information. Data analysis was conducted using the Partial Least Square (PLS) method with structural equation modeling (SEM), along with factor analysis and path analysis to test hypotheses and assess the mediating effects of variables. The results indicate that system quality, information quality, service quality, and user satisfaction significantly influence motor vehicle tax compliance in the Province of Lampung. Furthermore, user satisfaction serves as a mediating variable in the relationship between information system quality and taxpayer compliance. Therefore, improving tax service quality and information systems is expected to enhance taxpayer compliance with motor vehicle tax obligations.

Keywords: Tax Compliance, Motor Vehicle Tax, Delone And Mclean, PLS-SEM, Lampung Province.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan Negara Republik Indonesia terbagi atas daerah provinsi yang terdiri atas daerah kabupaten dan kota. Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan dan pelayanan publik, setiap daerah mempunyai hak dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus pemerintahannya. Penyelenggaraan pemerintahan memerlukan biaya, sehingga setiap daerah berhak mengenakan pungutan kepada

masyarakat dalam bentuk pajak (Fartini, 2022).

Salah satu sumber penerimaan negara yang disampaikan Kementerian Keuangan pada tahun 2019 adalah pajak. Pajak merupakan iuran wajib kepada negara oleh orang pribadi atau badan berdasarkan Undang-Undang yang bersifat memaksa. Menurut Undang-Undang Perpajakan, membayar pajak bukan hanya sekadar kewajiban, tetapi merupakan hak setiap warga negara untuk turut serta membiayai pembangunan negara dan nasional. (Mawarni, 2024).

Ada 2 sumber pendapatan yang dimiliki oleh Indonesia, yang pertama adalah PNB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dan yang kedua adalah pajak. Pajak dapat dibedakan menjadi pajak pusat dan pajak daerah, pajak merupakan salah satu dari 2 sumber dana pemerintah untuk melaksanakan pembangunan. Pajak memiliki peran yang vital bagi suatu negara karena tanpa pajak kehidupan negara tidak akan berjalan dengan baik. Semakin banyak yang terkumpul maka semakin banyak pula infrastruktur yang dibangun. (Indriyanti, 2022).

Berikut merupakan sajian data mengenai jumlah kendaraan bermotor yang berada di wilayah Lampung.

Tabel 1 jumlah kendaraan bermotor yang berada di wilayah Lampung

Kabupaten/Kota	Jumlah Kendaraan Bermotor - Mobil Penumpang	Jumlah Kendaraan Bermotor - Bus	Jumlah Kendaraan Bermotor - Truk	Jumlah Kendaraan Bermotor - Sepeda Motor	Jumlah Kendaraan Bermotor - Jumlah
Lampung Barat	6050	38	5397	122444	133929
Tanggamanus	6700	26	4507	175005	186238
Lampung Selatan	28682	626	24706	486216	540230
Lampung Timur	18327	49	12013	388096	418485
Lampung Tengah	33072	778	27363	592887	654100
Lampung Utara	18797	561	14909	187580	221847
Way Kanan	5991	29	5441	123064	134525
Tulangbawang	6917	30	6027	192069	205043
Pesawaran	7702	61	4210	114364	126337
Pringsewu	8234	17	5141	116953	130345
Mesuji	3100	11	2383	48970	54464
Tulang Bawang Barat	4452	16	3368	74434	82270
Pesisir Barat					
Kota Bandar Lampung	154315	2721	67281	811221	1035538
Kota Metro	13227	101	5453	94865	113646
Lampung	315566	2721	67281	811221	4036997

Sumber: BPS lampung

Berdasarkan data statistik di atas, Provinsi Lampung diketahui memiliki jumlah kendaraan bermotor yang sangat banyak. Pajak kendaraan bermotor tentu akan berpengaruh terhadap jumlah kendaraan bermotor. PKB atau pajak kendaraan bermotor merupakan pungutan yang dikenakan atas kepemilikan dan/atau pengelolaan kendaraan bermotor. Setiap orang yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor wajib membayar pajak kendaraan bermotor (Oktavianto, 2022). Salah satu jenis pajak daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang menggunakan sistem bagi hasil, yaitu Pemerintah Provinsi memperoleh 70% dari hasil pajak dan Pemerintah Kabupaten/Kota memperoleh 30%.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) merupakan dua sumber PAD yang berpotensi besar dan berpengaruh terhadap pendapatan asli daerah, menurut Samsudin, Pelaksana Tugas Gubernur Lampung. Salah satu sektor yang akan memberikan kontribusi signifikan terhadap PAD pada tahun 2023 adalah sektor pajak dan bea balik nama kendaraan bermotor. Dengan nilai Rp1,6 triliun, sektor ini mewakili 45,1% dari total pendapatan daerah provinsi sebesar Rp3,76 triliun. Meskipun memberikan kontribusi yang cukup besar, namun data jumlah kendaraan

bermotor secara nasional dan di Provinsi Lampung yang membayar PKB masih kurang dari 50%.

Berbicara mengenai penerimaan pajak erat kaitannya dengan kepatuhan pajak. Kepatuhan pajak terdiri dari kata kerja taat dan kata benda pajak, taat mempunyai arti menurut KBBI yaitu suka menuruti perintah dan sebagainya, taat pada aturan dan sebagainya serta disiplin. Sedangkan pajak merupakan pungutan wajib, biasanya berupa sejumlah uang yang harus dibayarkan oleh penduduk sebagai kontribusi wajib kepada negara atau pemerintah sehubungan dengan penghasilan, kepemilikan, harga pembelian barang dan sebagainya. Kepatuhan pajak merupakan sikap taat dan disiplin terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku tentang kewajiban pembayaran pajak. Semakin taat wajib pajak dalam membayar pajak, maka semakin tinggi pula penerimaan pajak suatu negara atau daerah (Julianti, 2021).

Wajib pajak yang menaati peraturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku berarti telah melaksanakan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dengan baik dan benar. Banyak variabel internal dan eksternal yang dapat memengaruhi perubahan tingkat kepatuhan pajak. Peningkatan standar layanan perpajakan, sosialisasi perpajakan, sanksi administratif, pengetahuan perpajakan, moralitas perpajakan, kesadaran pajak, dan faktor lainnya merupakan beberapa cara untuk meningkatkan tingkat kepatuhan pajak. (Ristanti, 2022).

Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia dan instansi lainnya telah mengembangkan sistem pembayaran pajak baru dalam upaya untuk memaksimalkan kepatuhan dan mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak. Fasilitas pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dikenal dengan "e-Samsat" dapat diakses melalui ATM bank resmi atau e-Banking. Dengan menggunakan layanan ini, wajib pajak dapat membayar pajak dengan lebih mudah tanpa harus kembali ke daerah asal untuk mengurus pajak kendaraan bermotor. Salah satu manfaat layanan e-Samsat adalah memungkinkan wajib pajak membayar pajak dengan cepat dan mudah, sehingga terhindar dari denda Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Abdi, 2023).

Penerapan E-Samsat merupakan langkah progresif dalam meningkatkan sistem perpajakan kendaraan di Indonesia. Namun, diperlukan dukungan dan edukasi kepada masyarakat untuk memanfaatkan sistem ini dengan benar dan tetap mematuhi kewajiban perpajakan mereka. Dengan penerapan E-Samsat yang efektif, diharapkan sistem perpajakan kendaraan di Indonesia dapat semakin modern, efisien, dan memberikan layanan yang lebih baik kepada seluruh wajib pajak. Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, sedangkan pelayanan dapat dikatakan sangat memuaskan jika melebihi harapan konsumen (Pratama, 2019). Tingkat kepuasan pelanggan sebagian besar dinilai berdasarkan kualitas layanan yang diberikan. Jika bisnis tersebut mampu memenuhi permintaan konsumen akan produk atau jasa, maka wajar untuk mengatakan bahwa itu adalah bisnis yang baik. Kepuasan pelanggan akan dipengaruhi secara signifikan oleh produk berkualitas tinggi dan layanan yang efektif (Suparman, 2023).

Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan sanksi pajak yang tegas ternyata memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi dan kepatuhan wajib pajak. Pada Sistem Administrasi Modern, terdapat berbagai layanan berbasis TI seperti Program Aplikasi E-Samsat, Aplikasi Sambara, Samsat Masuk Desa dan Samsat Keliling (Oktaviningrum, 2021).

Pada penelitian Maulana (2022) mendapatkan hasil bahwa e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini sejalan dengan penelitian Bahagaskara (2023) bahwa e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

kendaraan bermotor. Dengan berbagai kemudahan yang diberikan E-samsat dalam pembayaran pajaknya serta aman, nyaman dan tidak perlu mengantri akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pada penelitian (Nazla Syafa Putri Rojani & Hasnawati, 2024) menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem e-tax berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan. Hal ini sejalan dengan penelitian Nurfebrianti (2024) yang menunjukan hasil penelitian bahwa penerapan e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Gap research pada penelitian ini adalah belum adanya penelitian yang melakukan penelitian mengenai implementasi sistem e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak ditinjau dari segi sistem informasinya, Selain itu lokasi penelitian yang dipilih belum pernah dilakukan penelitian. Implementasinya sudah ada di penelitian Febriani (2024) dengan judul “Faktor-Faktor Yang Berperngaruh Terhadap minat Penggunaan E-Samsat pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Samarinda” mendapatkan hasil bahwa dengan pendekatan DeLone and McLean, menemukan kualitas sistem, kualitas informasi dan persepsi kemudahan memiliki pengaruh signifikan positif terhadap minat penggunaan e-samsat. Selain itu, persepsi kebermanfaatan ditemukan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan e-samsat. Penelitian dari Maryami (2024) dengan judul “Evaluasi Layanan Online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Rimbo Bujang untuk Menciptakan Pelayanan Publik yang Efektif di Kabupaten Tebo Tahun 2020-2023” yang mendapatkan hasil yang menunjukkan bahwa Layanan Online Samsat sudah berjalan dengan baik tetapi belum optimal hal ini dapat dilihat melalui beberapa indikator. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Oktavianingrum (2024) dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Online E-Samsat Jabar Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kota Bandung I Pajajaran)” mendapatkan hasil bahwa dalam mengukur efektivitas dalam operasionalisasi sistem informasi online (strategi organisasi, kualitas layanan dan fasilitas layanan) E-Samsat Jabar. Jumlah efektivitas operasionalisasi sistem online E-Samsat Jabar berdasarkan akumulasi hasil penelitian adalah sebesar 68% dan ternasuk ke dalam kategori baik.

Penelitian lain juga dilakukan oleh (Zulkarnain, 2022) yang melakukan penelitian mengenai implementasi sistem E-samsat dengan pendekatan TAM dan mendapatkan hasil masyarakat setuju untuk menggunakan E-Samsat sebagai layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pemanfaatan E-Samsat bagi masyarakat membantu dalam pembayaran. Dalam pembayaran pajak menggunakan aplikasi E-Samsat, masyarakat setuju untuk mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor hal tersebut semakin meningkatkan efektifitas E-Samsat bagi masyarakat. Salah satu pendekatan dalam implementasi sistem pernah dilakukan penelitian oleh Sari (2020) yang melakukan penelitian evaluasi sistem dengan pendekatan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Model UTAUT merupakan model yang menggabungkan delapan penerimaan individual yang telah ditetapkan sebelumnya.

Gap Reseach penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada Pada penelitian ini berfokus pada pendekatan DeLone and McLean yang dipilih dalam penelitian ini. Selain itu, Penelitian ini berfokus pada masyarakat atau wajib pajak kendaraan yang berpotensi melakukan pembayaran pajak kendaraan tahunan. Berdasarkan Latar Belakang Masalah, maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang “Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dilihat dari perspektif pendekatan DeLone and McLean, di Prov Lampung”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kuantitatif dilakukan dengan mengumpulkan data menggunakan alat penelitian dan menganalisisnya secara kuantitatif atau statistik untuk mengevaluasi hipotesis. Sedangkan penelitian deskriptif dilakukan secara independen, tanpa membandingkan atau menghubungkan dengan variabel lain, untuk mengetahui nilai dari satu atau beberapa variabel (Sugiyono, 2019).

Penelitian ini akan menggunakan data primer, tergantung pada jenis datanya. Penelitian ini menggunakan pendekatan survei dengan menggunakan kuesioner. Penelitian survei, menurut Sugiyono (2019), menggunakan sampel dari suatu populasi untuk menghasilkan deskripsi kuantitatif tentang tren, sikap, atau pendapat dari populasi tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Sistem E-Samsat terhadap Manfaat Penggunaan (Usefulness) dan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Sistem E-Samsat berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Penggunaan (Usefulness) dengan nilai p sebesar 0,003 dan terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) dengan nilai p sebesar 0,009. Kualitas sistem yang baik ditandai oleh keandalan, kemudahan navigasi, responsivitas, dan kecepatan dalam menyelesaikan proses transaksi. Faktor-faktor ini membuat pengguna merasa bahwa sistem E-Samsat tidak hanya mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan tetapi juga memberikan manfaat praktis seperti penghematan waktu dan usaha. Dengan sistem yang dirancang untuk meminimalkan kesalahan teknis, pengguna lebih cenderung merasa percaya diri dalam menggunakan layanan ini (Armeliadinda, 2020)

Selain itu, Kualitas Sistem juga berdampak pada kepuasan pengguna. Sistem yang user-friendly, stabil, dan mudah diakses berkontribusi terhadap pengalaman pengguna yang positif. Pengguna yang merasa puas cenderung memiliki persepsi yang lebih baik terhadap layanan, termasuk tingkat kepercayaan yang meningkat terhadap institusi pengelola E-Samsat (Sholeha, 2021). Kepuasan ini diperkuat oleh kelancaran sistem yang memungkinkan pengguna menyelesaikan transaksi tanpa hambatan berarti, sehingga meningkatkan loyalitas dan keterlibatan pengguna terhadap layanan berbasis teknologi ini

Lebih jauh, temuan ini mendukung pandangan bahwa kualitas sistem teknologi informasi memainkan peran kunci dalam meningkatkan persepsi manfaat dan kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan model penerimaan teknologi (TAM) yang menekankan bahwa kualitas sistem memengaruhi persepsi kemudahan dan manfaat, yang pada akhirnya berdampak pada adopsi dan kepuasan pengguna (Nisa dkk, 2024). Dengan demikian, perbaikan dan pemeliharaan kualitas sistem E-Samsat harus menjadi prioritas untuk memastikan keberlanjutan layanan dan peningkatan kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Informasi E-Samsat terhadap Manfaat Penggunaan (Usefulness) dan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Informasi E-Samsat berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Penggunaan (Usefulness) dengan nilai p sebesar 0,005 dan terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) dengan nilai p sebesar 0,004. Kualitas informasi yang baik meliputi tingkat akurasi, relevansi, kejelasan, dan kemudahan untuk dipahami. Informasi yang disediakan oleh E-Samsat, seperti panduan penggunaan, tata

cara pembayaran, dan jadwal jatuh tempo pajak, membantu pengguna memahami proses dengan lebih baik, sehingga mereka merasakan manfaat nyata dari layanan ini. Informasi yang tepat dan mudah diakses meminimalkan kebingungan pengguna dan mempercepat pengambilan keputusan

Selain itu, kualitas informasi yang tinggi juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Informasi yang disampaikan secara transparan dan akurat membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan E-Samsat. Pengguna merasa lebih percaya diri saat menggunakan sistem ini karena mendapatkan panduan yang jelas dan memadai. Ketika informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mereka, pengguna lebih cenderung merasa puas dengan keseluruhan layanan yang ditawarkan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif melalui penyediaan informasi berkualitas merupakan elemen penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif (Maghfira dkk, 2023).

Lebih jauh, temuan ini menggarisbawahi bahwa kualitas informasi tidak hanya meningkatkan manfaat yang dirasakan pengguna, tetapi juga memperkuat loyalitas mereka terhadap layanan. Dalam konteks layanan berbasis teknologi seperti E-Samsat, penyediaan informasi yang relevan dan mudah diakses menjadi salah satu kunci keberhasilan untuk menciptakan kepuasan pengguna yang berkelanjutan (Tapun, 2024). Oleh karena itu, pengelola E-Samsat perlu memastikan bahwa informasi yang diberikan selalu terkini, akurat, dan mudah dipahami oleh semua lapisan masyarakat.

Pengaruh Kualitas Layanan E-Samsat terhadap Manfaat Penggunaan (Usefulness) dan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Berdasarkan hasil analisis, Kualitas Layanan E-Samsat memiliki pengaruh signifikan terhadap Manfaat Penggunaan (Usefulness) dengan nilai p sebesar 0,016, dan terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) dengan nilai p sebesar 0,003. Kualitas layanan yang baik mencakup responsivitas petugas, keramahan dalam berinteraksi, kecepatan dalam menangani kendala, serta kemampuan untuk memberikan solusi yang tepat. Layanan yang responsif ini membuat pengguna merasa terbantu dan menganggap bahwa layanan E-Samsat memberikan manfaat nyata dalam proses pembayaran pajak kendaraan

Manfaat penggunaan ini semakin dirasakan ketika layanan yang diberikan tidak hanya mempermudah akses pengguna, tetapi juga menciptakan pengalaman yang efisien dan nyaman (Sholeha, 2021). Dengan kualitas layanan yang tinggi, pengguna merasa yakin bahwa sistem ini adalah solusi yang terpercaya untuk menyelesaikan kewajiban pajak mereka. Kondisi ini mendukung pentingnya pendekatan human-centric dalam layanan publik berbasis teknologi, di mana aspek layanan memainkan peran pelengkap dari sistem teknologi itu sendiri.

Kualitas layanan yang baik juga secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna. Pengalaman positif yang dirasakan, seperti keramahan dan efisiensi petugas, meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap keseluruhan proses (Armeliadinda, 2020). Kepuasan ini tidak hanya didasarkan pada hasil akhir (transaksi berhasil), tetapi juga pada pengalaman sepanjang proses. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting yang mendorong kepuasan pengguna, di mana layanan yang ramah dan profesional dapat menciptakan kepercayaan dan loyalitas terhadap sistem E-Samsat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan, baik dari sisi teknologi maupun tenaga pendukung, perlu menjadi fokus utama dalam pengelolaan E-Samsat.

Pengaruh Manfaat Penggunaan (Usefulness) terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis, variabel Manfaat Penggunaan (Usefulness) memiliki pengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai p sebesar 0,003. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan oleh pengguna E-Samsat, semakin tinggi tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Manfaat penggunaan yang dimaksud meliputi kemudahan akses, efisiensi waktu, serta kenyamanan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan (Saragih dkk, 2019). Pengguna yang merasakan manfaat nyata dari penggunaan teknologi ini akan merasa terdorong untuk memanfaatkan layanan tersebut secara maksimal, sehingga mereka lebih patuh dalam melakukan pembayaran tepat waktu.

Manfaat penggunaan yang dirasakan juga dapat mengurangi hambatan dalam proses administrasi perpajakan yang selama ini sering dianggap rumit. Dengan memanfaatkan E-Samsat, pengguna tidak perlu lagi menghabiskan waktu yang lama untuk datang ke kantor pelayanan pajak (Samsat), karena layanan ini memungkinkan mereka untuk menyelesaikan transaksi secara online. Selain itu, fitur yang mudah digunakan, informasi yang jelas, serta kemampuan untuk memonitor status pembayaran pajak memberi rasa aman dan kontrol kepada pengguna, yang akhirnya mendorong mereka untuk lebih patuh terhadap kewajiban perpajakan mereka.

Kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi ini juga dipengaruhi oleh persepsi positif terhadap teknologi yang digunakan dalam sistem E-Samsat. Ketika pengguna merasakan bahwa sistem ini memberikan keuntungan yang jelas, mereka akan lebih termotivasi untuk mematuhi regulasi perpajakan (Tapun, 2024). Hal ini sejalan dengan teori perilaku yang menyatakan bahwa manfaat yang dirasakan dari suatu teknologi dapat mempengaruhi niat dan tindakan seseorang dalam berinteraksi dengan sistem tersebut. Dengan demikian, pengelolaan dan pengembangan E-Samsat yang fokus pada peningkatan manfaat bagi pengguna dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan.

Pengaruh Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai p sebesar 0,000. Temuan ini menegaskan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan E-Samsat, semakin besar kemungkinan mereka untuk mematuhi kewajiban perpajakan. Kepuasan pengguna berhubungan langsung dengan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan, yang mencakup faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, kualitas informasi yang diterima, serta kualitas layanan yang diberikan. Ketika pengguna merasa puas dengan pengalaman mereka, baik dari segi teknologi maupun interaksi dengan petugas, mereka cenderung lebih konsisten dan tepat waktu dalam melaksanakan kewajiban pajak mereka.

Kepuasan pengguna yang tinggi juga dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap sistem E-Samsat. Pengguna yang merasa puas tidak hanya lebih cenderung menggunakan layanan ini secara berkelanjutan, tetapi juga lebih berpotensi untuk mematuhi aturan yang ditetapkan oleh pihak berwenang. Pengalaman positif dengan sistem yang mudah digunakan dan responsif mengurangi keraguan atau ketidaknyamanan yang biasanya muncul saat berurusan dengan administrasi perpajakan. Hal ini, pada gilirannya, menciptakan hubungan yang lebih erat antara pengguna dan sistem, serta mendorong perilaku patuh yang lebih tinggi (Tapun, 2024).

Lebih lanjut, temuan ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kepuasan yang tercipta dari pengalaman yang positif akan berujung pada perilaku yang mendukung atau loyalitas terhadap layanan tersebut. Dalam konteks

ini, kepuasan pengguna E-Samsat yang disebabkan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berkontribusi pada peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak (Nisa dkk, 2024). Oleh karena itu, pengelola E-Samsat perlu fokus pada peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan untuk memastikan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi, yang pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak secara signifikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis, dari Lima (5) hipotesis pada penelitian ini dapat di terima, sebagai berikut

1. A. Variabel Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Usefulness. Kualitas sistem yang baik ditandai oleh keandalan, kemudahan navigasi, responsivitas, dan kecepatan dalam menyelesaikan proses transaksi.
B. Variabel Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap User satisfaction. Kualitas sistem teknologi informasi memainkan peran kunci dalam meningkatkan persepsi manfaat dan kepuasan pengguna.
2. A. Variabel Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Usefulness, Informasi yang tepat dan mudah diakses meminimalkan kebingungan pengguna dan mempercepat pengambilan keputusan
B. Variabel Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap User satisfaction. Dalam konteks layanan berbasis teknologi seperti E-Samsat, penyediaan informasi yang relevan dan mudah diakses menjadi salah satu kunci keberhasilan untuk menciptakan kepuasan pengguna yang berkelanjutan
3. A. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Usefulness. Layanan yang responsif ini membuat pengguna merasa terbantu dan menganggap bahwa layanan E-Samsat memberikan manfaat nyata dalam proses pembayaran pajak kendaraan
B. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap User satisfaction. Kualitas layanan yang baik juga secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna. Pengalaman positif yang dirasakan, seperti keramahan dan efisiensi petugas, meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap keseluruhan proses.
4. Variabel Manfaat Penggunaan (Usefulness) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Pengguna yang merasakan manfaat nyata dari penggunaan teknologi ini akan merasa terdorong untuk memanfaatkan layanan tersebut secara maksimal, sehingga mereka lebih patuh dalam melakukan pembayaran tepat waktu.
5. Variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Ketika pengguna merasa puas dengan pengalaman mereka, baik dari segi teknologi maupun interaksi dengan petugas, mereka cenderung lebih konsisten dan tepat waktu dalam melaksanakan kewajiban pajak mereka

Saran

1. Untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat membayar pajak kendaraan dengan menggunakan sistem E Samsat, tim pengelola E-Samsat (Tim Pembina Samsat) harus memastikan kualitas sistem dan layanan E-Samsat cukup fleksibel dan mampu mengikuti perubahan kebijakan atau regulasi sehingga kualitas sistem dan kualitas layanan tidak terganggu.
2. Salah satu faktor belum maksimalnya penggunaan E-Samsat adalah tidak dapat memproses pembayaran pajak lima tahunan. Untuk itu tim pembina Samsat selaku

pengelola hendaknya dapat meningkatkan kualitas sistem dan layanan agar kedepan E-Samsat dapat memproses pembayaran pajak lima tahunan dengan kriteria tertentu melalui kajian lebih mendalam.

3. Tim Pembina Samsat dapat membuat suatu kebijakan yang memudahkan masyarakat pemilik kendaraan melakukan proses Balik Nama agar dikemudian hari dapat menggunakan E-Samsat.
4. Berdasarkan hasil temuan, indikator Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) merupakan faktor paling signifikan yang mempengaruhi kepatuhan masyarakat, sehingga dapat menjadi dasar tim pengelola membuat program pengembangan lebih lanjut. Pengalaman positif dengan sistem E-Samsat yang pernah digunakan untuk membayar pajak kendaraan dapat mengurangi keraguan atau ketidaknyamanan yang biasa muncul ketika berurusan dengan administrasi dan birokrasi pelayanan di Kantor Bersama Samsat.
5. Kualitas sistem membuat masyarakat dapat menghemat waktu dan usaha termasuk biaya merupakan faktor yang memberikan manfaat terbesar bagi masyarakat pengguna untuk dapat ditingkatkan terus menerus.
6. Penelitian lain terdahulu di Rumah Sakit atau perbankan dapat saling melengkapi penelitian yang menggunakan pendekatan Delone and Mclean, mengingat penggunaan sistem di Rumah Sakit atau Perbankan oleh pengguna tidak memberikan pilihan alternatif selain sistem yang ada, sementara pada penelitian ini masyarakat pengguna masih memiliki pilihan samsat Konvensional atau alternatif beberapa sistem E-Samsat.

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. 12.
- Adikara, A., & Rahayu, S. (2022). Pengaruh Pengenaan Sanksi, Pelayanan Fiskus & Moralitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Comparative: Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 17. <https://doi.org/10.31000/Combis.V4i2.5188>
- Aisyah, N., Wulandari, A., & Basar, N. F. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Wilayah Gowa Sulawesi Selatan. *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 6(1), 53-62. <https://doi.org/10.35446/Akuntansikompetif.V6i1.1184>
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37-52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- Anandhita, V. H., & Dwiardi, A. R. (2018). Peran Teknologi Informasi Dalam Menunjang Proses Logistik Bagi Penyelenggara Pos Di Era Digital (Kasus Di Batam, Semarang, Jakarta, Dan Mataram). *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika*, 8(1), 77. <https://doi.org/10.17933/Jppi.2018.080106>
- Andriani, R., Kusnanto, H., & Istiono, W. (2017). Analisis Kesuksesan Implementasi Rekam Medis Elektronik Di Rs Universitas Gadjah Mada. *Jurnal Sistem Informasi*, 13(2), 90. <https://doi.org/10.21609/Jsi.V13i2.544>
- Anggraeny, W., Robiyanto, R., & Sakti, I. M. (2020). Determinants Of Dividend Payout Ratio In Non-Financial Companies Listed. *International Journal Of Social Science And Business*, 4(4), 543. <https://doi.org/10.23887/Ijssb.V4i4.29583>
- Barlan, A. R., Mursalim Laekkeng, & Ratna Sari. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Adz-Dzahab: Jurnal*

- Ekonomi Dan Bisnis Islam, 6(2), 168–178. <https://doi.org/10.47435/Adz-Dzahab.V6i2.698>
- Bhagaskara, K., & Pramukty, R. (2023a). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Penerapan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kota Bekasi). *Jurnal Manajemen*.
- Bhagaskara, K., & Pramukty, R. (2023b). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Penerapan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kota Bekasi). *Jurnal Manajemen*.
- Fartini, A. (2022). Politik Hukum: Otonomi Daerah Pasca Amandemen Uud 1945 Upaya Menjaga Keseimbangan Antara Prinsip Unity Dan Diversity. 1.
- Fitria, D. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jabe (Journal Of Applied Business And Economic)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.30998/Jabe.V4i1.1905>
- Haryanto, D. A., & Lingga, I. S. (2024). Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. 7(1).
- Hertati. (2021a). Pengujian Empiris Bagaimana Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Di Era Revolusi Industri 4.0 Dipengaruhi Oleh Struktur Organisasi (Survei Pada Usaha Kecil Dan Menengah Di Indonesia). *Kajian Akuntansi*.
- Hertati, L. (2021b). Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jrak (Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis)*, 7(2), 59–70. <https://doi.org/10.38204/Jrak.V7i2.560>
- Indrayanti, A. M. & Amy Yayuk Sri Rahayu. (2022). Mekanisme Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Dki Jakarta. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 362–375. <https://doi.org/10.25157/Moderat.V8i2.2710>
- Juliantari, N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar. 3(1).
- Karlina, U. W., & Ethika, M. H. (2021a). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Auditing*, 15(2), 143–154. <https://doi.org/10.37301/Jkaa.V15i2.30>
- Karlina, U. W., & Ethika, M. H. (2021b). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Auditing*, 15(2), 143–154. <https://doi.org/10.37301/Jkaa.V15i2.30>
- Kurniawati, S., & Susanto, Y. K. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan. *Aktiva : Jurnal Akuntansi Dan Investasi*, 6(1), 47. <https://doi.org/10.53712/Aktiva.V6i1.1000>
- Maulana, M. D. (2022). Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 14.
- Maryami (2024). Evaluasi Layanan Online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Rimbo Bujang untuk Menciptakan Pelayanan Publik yang Efektif di Kabupaten Tebo Tahun 2020-2023. *Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah Vol 6 No 1 Tahun 2024*, p 73-93
- Mawarni, C. M. L., Razif, R., Haykal, M., & Putri, R. G. (2024). Analisis Efektifitas Program Pengungkapan Sukarela (Pps) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Lhokseumawe. *Jurnal Akuntansi Malikussaleh (Jam)*, 2(3), 399. <https://doi.org/10.29103/Jam.V2i3.10773>
- Natalia, K., Ompusunggu, A. P., & Sarwono, J. (2019). PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA GAMBIR TIGA (SURVEI PADA KPP PRATAMA GAMBIR TIGA PERIODE APRIL-JULI 2017). *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 3(1), 186. <https://doi.org/10.24912/jmie.v3i1.1922>

- Nazla Syafa Putri Rojani & Hasnawati. (2024). Implementasi Sistem E-Tax Sebagai Moderasi Pengaruh Kepuasan Pengguna, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Perpajakan. *Economic Reviews Journal*, 3(3). <https://doi.org/10.56709/mrj.v3i3.423>
- Nurfebrianti, K., Hidayat, W. W., & Ningrum, E. P. (2024). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendapatan, Dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Mahasiswa Bhayangkara Jakarta Raya. *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1547–1559. <https://doi.org/10.55681/Sentri.V3i3.2432>
- Oktavianto, N., & Afifah, N. (2021). Efektivitas Penerimaan E-Samsat Sebagai Media Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb). 3(2).
- Pibriana, D. (2020). Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Penerimaan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Belanja Online XYZ. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 7(3), 580–592. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v7i3.382>
- Rika Andriani, Wulandari, D. S., & Margianti, R. S. (2022). Rekam Medis Elektronik Sebagai Pendukung Manajemen Pelayanan Pasien Di Rs Universitas Gadjah Mada. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (Jipiki)*, 7(1), 96–107. <https://doi.org/10.52943/Jipiki.V7i1.599>
- Ristanti, F., Uswatun Khasanah, & Cris Kuntadi. (2022). Literature Review Pengaruh Penerapan Pajak Umkm, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(2), 380–391. <https://doi.org/10.38035/Jim.V1i2.49>
- Sari (2020). Analisis Penerimaan Penggunaan Aplikasi Antrian Online pada Mal Pelayanan Publik Sidoarjo berdasarkan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* Vol. 4, No. 8, Agustus 2020, hlm. 2585-2592
- Subowo, S.Kom., M.T.I., M. H. (2020). Pengaruh Prinsip Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek Online Xyz. *Walisongo Journal of Information Technology*, 2(2), 79. <https://doi.org/10.21580/wjit.2020.2.2.6939>
- Sugiono, M. C., Luthfianto, S., Wildan, M. F., & Hidayat, T. (2022). Analisa Pengendalian Kualitas Mengurangi Jumlah Cacat Produk Jaket Jeans Di Home Industry Nr Collection Dengan Metode Seven Tools. 13(2).
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Wahyudi, U., Cahyaningsih, E. D., Sodik, S., & Prawestri, H. P. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Malang (Studi Kasus Kendaraan Roda Dua). *Jurnal Akuntansi Stie Muhammadiyah Palopo*, 9(1), 101. <https://doi.org/10.35906/Jurakun.V9i1.1299>
- Wardani, S., Kurniawan, R., & Haryono, H. (2024). Teori Atribusi: Memahami Hubungan Kualitas Layanan, Pemahaman Perpajakan, Implementasi Sanksi Dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (Jrap)*, 11(1), 183–197. <https://doi.org/10.35838/Jrap.2024.011.01.13>
- Zulkarnain (2022). Evaluation Of Mobile-Based E-Samsat System Services In Banjarmasin City With Method Technology Acceptance Model And Importance Performance Analysis. *JTIULM - Volume 07, Nomor 1, Bulan April*: 57 – 62.