

PENGARUH PELAYANAN PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, DAN PENERAPAN E-SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Mirna Yulia Ningsih¹, Kartika Rachma Sari², Desi Indriasari³
^{1,2,3}Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Sriwijaya
E-mail: mirnayuliaaa@gmail.com, kartikasyahrul@yahoo.co.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Penerapan E-SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Palembang. Populasi penelitian adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Palembang sebanyak 382.685. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, diperoleh 100 sampel yang akan dimintakan kesediaannya untuk mengisi kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 25. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan pajak dan pengetahuan pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang, sedangkan penerapan E-SAMSAT tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Palembang.

Kata kunci: Pelayanan pajak, pengetahuan pajak, penerapan e-samsat, kepatuhan wajib pajak

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of Tax Service, Tax Knowledge, and Application of E-SAMSAT on Taxpayer Compliance for Two-wheeled Motorized Vehicles in Palembang City. This type of research is quantitative. The data used in this research is primary data. The population in this study were all taxpayers of two-wheeled motorized vehicles in the city of Palembang, totaling 382,685. From this data, 100 respondents were obtained using the Slovin method of sampling. Data collection was carried out through distributing questionnaires. The data analysis used is multiple linear regression analysis using the SPSS 25 program. Based on the results of the analysis, it shows that tax services and tax knowledge partially have a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance in Palembang City, while the application of E-SAMSAT has no effect on taxpayer compliance of two-wheeled motorized vehicles in Palembang City.

Keywords: Tax service; tax knowledge; application of e-samsat; taxpayer compliance.

1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah yang sangat penting, bersama dengan penerimaan lainnya, terutama penerimaan dari sektor migas dan penerimaan bukan pajak. Seiring dengan perkembangannya, pajak memegang peranan yang sangat penting dalam pembangunan nasional. Terdapat dua jenis pajak yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat digunakan pemerintah pusat untuk membiayai rumah tangga negara, sedangkan pajak daerah digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Hampir semua wilayah yang ada di Indonesia mendapatkan pendapatannya melalui pajak daerah. Pemerintah daerah berusaha dengan keras untuk meningkatkan sumber potensi pendapatan daerahnya (Yulvian, dkk., 2023).

Pajak daerah di Kota Palembang menyumbang pendapatan yang besar terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sumatera Selatan (Martni, dkk., 2022). Pajak yang penerimaannya besar yaitu salah satunya pajak daerah melalui pajak kendaraan bermotor. Jika daerah ingin melakukan pembangunan daerah secara besar-besaran maka pemerintah

harus mengoptimalkan sektor pajak untuk membiayai pembangunan daerah, salah satunya pajak kendaraan bermotor harus di optimalkan karena masyarakat kota Palembang memiliki kendaraan bermotor yang setiap tahunnya bertambah. Bisa dibayangkan jika pemungutan pajak kendaraan bermotor optimal dan juga para wajib pajak patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor, maka pendapatan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor akan banyak sehingga pembangunan daerah akan melaju dengan cepat. Data wajib pajak yang membayar dan menunggak PKB Periode 2018-2021 di Kota Palembang, disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Data wajib pajak yang membayar dan menunggak PKB Periode 2018-2021 di Kota Palembang

Tahun	Jumlah kendaraan roda dua	WP membayar PKB roda dua	WP yang tidak membayar PKB roda dua	% Yang tidak membayar PKB roda dua
2018	383.390	285.818	97.572	25,45%
2019	384.449	203.183	181.266	47,28%
2020	372.259	155.543	217.716	57,71%
2021	377.908	134.687	243.221	64,36%

Sumber: BAPENDA Sumatera Selatan

Pada tahun 2018 jumlah kendaraan bermotor roda dua sebanyak 383.390 dengan persentase wajib pajak yang tidak membayar sebesar 25,45%. Pada tahun 2019 dengan jumlah kendaraan bermotor roda dua sebanyak 384.449 dengan persentase WP yang tidak membayar PKB roda dua sebesar 47,28%. Di tahun 2020 dan 2021 jumlah kendaraan bermotor roda dua sebanyak 372.259 dan 377.908 dengan persentase wajib pajak yang tidak membayar PKB roda dua sebesar 57,71% dan 64,36%. Setiap tahunnya wajib pajak yang tidak membayar PKB roda dua mengalami peningkatan yang signifikan. Sehingga masih banyak wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Palembang yang tidak patuh dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Palembang.

Kepatuhan wajib pajak adalah faktor yang sangat mempengaruhi dalam merealisasikan target penerimaan PKB roda dua yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah. Jika semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB roda dua maka penerimaan daerah pasti akan meningkat. Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah bagi seluruh dunia. Karena jika wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajak, maka mereka akan melakukan perilaku penghindaran, pengelakan, dan pelalaian pajak. Dalam kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Faktor pertama yaitu kualitas pelayanan perpajakan merupakan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak pada saat membayar pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Agustin & Putra, 2019). Juliantari et al., (2021) membuktikan kualitas pelayanan perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan pajak merupakan faktor eksternal yang bisa mempengaruhi kewajiban wajib pajak dalam membayar pajak, karena sesuai dengan pelayanan yang diterima oleh wajib pajak.

Faktor kedua pengetahuan pajak juga merupakan salah satu faktor kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan pajak merupakan hal

umum bagi wajib pajak untuk mengetahui tentang hukum, undang-undang, dan tata cara dalam perpajakan. Malau et al., (2021) menyatakan bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Khasanah & Rachman, (2021) menyatakan bahwa pengetahuan pajak merupakan salah satu faktor berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan perpajakan merupakan faktor internal dalam faktor kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor karena berasal dari diri sendiri atau di bawah kendali diri sendiri. Tingkat pemahaman dan pengetahuan mengenai perpajakan berbeda-beda bagi setiap orang dan akan mempengaruhi penilaian masing-masing wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Jika tingkat pengetahuan perpajakan wajib pajak tinggi maka akan diharapkan menimbulkan kepatuhan yang tinggi untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Faktor ketiga penerapan *E-SAMSAT* merupakan upaya dari Bapenda Sumatera Selatan untuk memberikan layanan terbaik bagi wajib pajak yang terdaftar dengan melakukan pembayaran secara online. Khasanah & Rachman, (2021) penerapan *E-SAMSAT* berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan sebagai faktor yang dominan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor adalah variabel penerapan *E-SAMSAT* yaitu sebanyak 49,9% dari variabel yaitu pengetahuan perpajakan dan sosialisasi perpajakan. Gustaviana, (2020) program *E-SAMSAT* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. KAJIAN LITERATUR

Pajak (Resmi, 2016:1), adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman. Ciri-ciri yang melekat pada definisi pajak menurut Siti Resmi (2016:2), yaitu:

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat *surplus*, digunakan untuk membiayai *public investment*.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 11 Tahun 2021 tentang pajak daerah. Pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 11 Tahun 2021 tentang pajak daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, adapun yang dimaksud dengan kendaraan bermotor adalah kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peraltan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Menurut Agustin & Putra, (2019), kualitas Pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Kualitas pelayanan dapat diukur dari kemampuan

memberikan pelayanan yang memuaskan, kemampuan memberikan pelayanan, tanggung jawab, kompetensi, kesopanan dan kehandalan fiskus. Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai sistem perpajakan di suatu negara, termasuk aturan, ketentuan, dan prosedur yang terkait dengan pengumpulan, pemungutan, dan pengelolaan pajak. Pengetahuan perpajakan meliputi pemahaman tentang berbagai jenis pajak yang ada, struktur sistem perpajakan, kebijakan perpajakan, dan peraturan perpajakan yang berlaku. (Winasari, 2020).

E-SAMSAT adalah singkatan dari Elektronik Sistem Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor, yang merupakan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online yang dikelola oleh pemerintah di Indonesia. Sistem ini mulai diterapkan secara bertahap di Indonesia pada awal tahun 2010-an. *E-SAMSAT* atau Elektronik Sistem Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor juga sudah diterapkan di Provinsi Sumatera Selatan. Sistem ini diperkenalkan sebagai alternatif bagi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor secara online yang lebih mudah dan efisien. *E-SAMSAT* SUMSEL merupakan salah satu inovasi dari Tim Pembina SAMSAT Sumatera Selatan dalam upaya untuk memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah Indonesia. Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan bekerja sama dengan Bank Sumsel Babel untuk menerapkan sistem *E-SAMSAT* di wilayahnya. Masyarakat dapat mengakses *E-SAMSAT* melalui situs web resmi atau aplikasi mobile yang dapat diunduh di smartphone.

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan jenis penelitian kuantitatif untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak, pengetahuan pajak dan penerapan E-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang. Di penelitian ini digunakan sumber data yaitu data primer. Data utama penelitian ini berasal dari hasil kuesioner responden yang terdaftar sebagai wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Palembang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak kendaraan bermotor roda dua yang berdomisili di Kota Palembang yang berjumlah 382.685 wajib pajak yang terdaftar di kantor SAMSAT Kota Palembang. Pada penelitian ini digunakan teknik sampling yaitu *accidental sampling*. Responden yang dianggap cocok kemudian digunakan sebagai sumber data. Penentuan jumlah sample menggunakan rumus *Slovin* yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$
$$n = \frac{382.685}{1 + 382.685 (0,1)^2}$$
$$n = 99,97$$
$$n = 100$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sample yang diambil dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden. Jenis kuesioner yang dipakai yaitu daftar pertanyaan yang sesuai, dan skala yang digunakan yaitu skala likert.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada penelitian ini diperoleh r_{tabel} dengan nilai 0,195. Berdasarkan output *Correlation* uji validitas variabel Pelayanan Pajak (X1), Uji Validitas variabel Pengetahuan Pajak (X2),

Uji Validitas Variabel Penerapan *E-SAMSAT* (X3), dan tabel 5 Uji Validitas variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Y) memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dapat disimpulkan pengukuran yang digunakan pada kuesioner dinyatakan valid. Hasil uji realibilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* setiap variabel melebihi 0,7 sehingga instrumen kuesioner yang digunakan dapat dikatakan handal atau reliabel.

Hasil yang diperoleh dari pengolahan data SPSS diperoleh model persamaan regresi linier berganda, sebagai berikut:

$$Y = 6,833 + 0,242X_1 + 0,867X_2 + 0,064X_3 + \varepsilon$$

Dari persamaan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Nilai konsanta (a) pada persamaan ini bernilai 3,524 yang menjelaskan bahwa nilai rata-rata konstan (tidak berubah) atau sama dengan 3,524.
2. Nilai koefisien regresi variabel pelayanan pajak (X1) bertanda positif dengan nilai 0,254. Artinya, untuk setiap kenaikan 1 (satu) satuan maka tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua akan meningkat sebesar 0,254 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel pengetahuan pajak (X2) adalah positif sebesar 0,920. Artinya untuk setiap kenaikan 1 (satu) satuan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua akan meningkat sebesar 0,920 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
4. Nilai koefisien regresi untuk variabel Penerapan *E-SAMSAT* (X3) bertanda positif sebesar 0,090. Artinya bahwa setiap peningkatan penerapan *E-SAMSAT* sebesar 1 (satu) satuan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua akan meningkat sebesar 0,090 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t) disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji t

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3,524	1,927		1,829	,071
	Pelayanan Pajak	,254	,075	,298	3,389	,001
	Pengetahuan Pajak	,920	,135	,539	6,825	,000
	Peneapan E-SAMSAT	,090	,127	,061	,714	,477

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua
 Sumber: Data yang diolah (Output SPSS) 2023

Berdasarkan tabel 8 diketahui nilai Sig untuk Pelayanan Pajak (X1) terhadap Y adalah sebesar 0,001 yang artinya lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), sedangkan diperoleh nilai t_{hitung} 3,389 yang artinya lebih besar dari t_{tabel} 1,985 ($3,389 > 1,985$) sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara X1 terhadap Y. Sedangkan nilai Sig Pengetahuan Pajak (X2) terhadap Y adalah sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sedangkan diperoleh nilai t_{hitung} 6,825 yang artinya lebih besar dari t_{tabel} 1,985 ($6,825 > 1,985$) sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara X2 terhadap Y. Dan nilai Sig untuk Penerapan *E-SAMSAT* (X3) terhadap Y adalah sebesar 0,477 yang artinya lebih besar dari 0,05 ($0,477 > 0,05$), sedangkan diperoleh nilai t_{hitung} 0,714 yang artinya lebih kecil dari t_{tabel} 1,985 ($0,714 < 1,985$) sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang tidak terdapat pengaruh antara X3 terhadap Y.

Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F) tersaji pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1871,886	3	623,962	53,592	,000 ^b
	Residual	1117,710	96	11,643		
	Total	2989,596	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

b. Predictors: (Constant), Peneapan E-SAMSAT, Pengetahuan Pajak, Pelayanan Pajak

Sumber: *Data yang diolah (Output SPSS) 2023*

Berdasarkan tabel 9 Diketahui bahwa nilai Sig untuk pengaruh Pelayanan Pajak (X1), Pengetahuan Pajak (X2), dan Penerapan E-SAMSAT (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 53,592 > F_{tabel} 2,699$. Artinya hipotesis (H4) diterima. Dengan kata lain, terdapat pengaruh antara X1, X2, dan X3 secara simultan terhadap Y.

4.2 PEMBAHASAN

4.2.1 Pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa diketahui nilai sig. Untuk Pelayanan Pajak (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Y) adalah sebesar 0,001 yang artinya lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), sedangkan diperoleh nilai $t_{hitung} 3,389$ yang artinya lebih besar dari $t_{tabel} 1,985$ ($3,389 > 1,985$) sehingga dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pajak (X1) secara individual/parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Palembang (Y).

Penelitian ini juga diperkuat oleh Widiastini, N. P. A., & Supadmi, N. L. (2020), dengan hasil penelitian bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dan diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Desiva, A. H., & Kholis, N. (2022), dalam penelitian ini juga menyatakan bahwasanya Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dari beberapa penelitian di atas maka peneliti dapat menyatakan bahwa Pelayanan Pajak memiliki peran yang sangat penting terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yang artinya apabila kualitas Pelayanan Pajak meningkat semakin baik maka semakin meningkat baik juga Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Palembang.

4.2.2 Pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua

Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa diketahui nilai sig. untuk Pengetahuan Pajak (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Y) adalah sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sedangkan diperoleh nilai $t_{hitung} 6,825$ yang artinya lebih besar dari $t_{tabel} 1,985$ ($6,825 > 1,985$) sehingga

dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan Pajak (X2) secara individual/parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Palembang (Y).

Hasil penelitian ini memperkuat Tumanduk, S., & Kawulur, A. (2021), dengan hasil penelitian bahwa Pengetahuan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, dan diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Mindan, R., & Ardini, L. (2022), dalam penelitian ini juga menyatakan bahwasanya Pengetahuan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dari beberapa penelitian di atas maka peneliti dapat menyatakan bahwa Pengetahuan Pajak memiliki peran yang sangat penting terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, yang artinya apabila Pengetahuan Pajak masyarakat meningkat maka semakin meningkat baik juga Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Palembang.

4.2.3 Pengaruh penerapan E-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa diketahui nilai sig. untuk Penerapan *E-SAMSAT* (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Y) adalah sebesar 0,556 yang artinya lebih besar dari 0,05 ($0,477 > 0,05$), sedangkan diperoleh nilai t_{hitung} 0,714 yang artinya lebih kecil dari t_{tabel} 1,985 ($0,714 < 1,985$) sehingga dapat disimpulkan bahwa Penerapan *E-SAMSAT* (X3) secara individual/parsial tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Y).

Hasil penelitian Juwita, J. (2020) membuktikan Penerapan *E-SAMSAT* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Irkham, M., & Indriasih, D. (2021) juga menyatakan penerapan *E-SAMSAT* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dapat menyatakan bahwa Penerapan *E-SAMSAT* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Palembang.

4.2.4 Pengaruh pelayanan pajak, pengetahuan pajak, penerapan E-SAMSAT secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua

Pengujian secara simultan (Uji F) penelitian ini terlihat bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh pelayanan pajak (X1), pengetahuan pajak (X2), penerapan *E-SAMSAT* (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua (Y) adalah sebesar sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} 53,592 $> F_{tabel}$ 2,699. Artinya hipotesis (H4) diterima. Dengan kata lain, Pelayanan Pajak (X1), Pengetahuan Pajak (X2), dan Penerapan *E-SAMSAT* (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Palembang. Adanya pengaruh tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pajak, pengetahuan pajak, dan penerapan *E-SAMSAT* jika semakin baik variabel-variabel tersebut maka akan semakin baik juga Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Palembang itu sendiri.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka didapatkan Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Palembang. Pengetahuan Pajak berpengaruh

signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Palembang. Penerapan *E-SAMSAT* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Palembang. Selanjutnya, Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Penerapan *E-SAMSAT* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Palembang

DAFTAR PUSTAKA

- 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. <https://doi.org/10.33373/mja.v13i1.1833>
- Desiva, A. H., & Kholis, N. (2022). Pengaruh sosialisasi, fasilitas, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *KINERJA*, 19(2), 233-240.
- Gustaviana, S. (2020). Pengaruh Program E-Samsat, Samsat Keliling, Pemutihan PKB, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Operasi Kepolisian Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal. *Akuntansi*, 1(1), 20–29. <https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma>
- Irkham, M., & Indriasih, D. (2021). Pengaruh Sanksi, Razia Lapangan, Program E-Samsat Dan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Brebes. *JABKO: Jurnal Akuntansi dan Bisnis Kontemporer*, 1(2), 117-129.
- Juliantari, N. K. A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128–139.
- Juwita, J. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Penerapan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur) (*Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta*).
- Khasanah, F. N., & Rachman, A. N. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pbb. *Inventory: Jurnal Akuntansi*, 5(1), 67. <https://doi.org/10.25273/inventory.v5i1.8615>
- Malau, Y. N., Gaol, T. L., Giawa, E. N., & Juwita, C. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(2), 551. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v5i2.414>

- Martini, R., Agustin, R., Zaliah, Z., & Winarko, H. (2019). Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sumatera Selatan: dari Kontribusi Retribusi Pasar. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Keuangan Daerah*, 5(1), 58-71.
- Martini, R., Lorenza, L., & Amri, D. (2022). Pajak Daerah, Lain-Lain PAD yang Sah, dan Belanja Modal: Bukti Empiris Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Akademi Akuntansi*, 5(2), 271-278.
- Martini, R., Wahya, S. J., & Fithri, E. J. (2022, March). The Role of Hotel, Restaurant and Entertainment Taxes for the Local Revenue in South Sumatera. *International Conference on Applied Science and Technology on Social Science 2021 (iCAST-SS 2021)* (pp. 941-946). Atlantis Press.
- Mindan, R., & Ardini, L. (2022). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 11(2).
- Resmi, S. 2016. *Perpajakan, Teori dan Kasus*. Buku Satu. Edisi Sembilan. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tumanduk, S., Kawulur, A., & Bacilius, A. (2021). Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tomohon. *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)*, 292-301.
- Widiastini, N. P. A., & Supadmi, N. L. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(7), 1645-1657.
- Yulvian, H., Martini, R., & Armaini, R. (2023). Pengaruh Kebijakan Fiskal dan Dana Perimbangan terhadap Belanja Daerah: Studi pada Pemerintah Kabupaten/Kota di Sumatera Selatan. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(5), 2585-2593.