



# PENGARUH PENERAPAN E-SAMSAT, KEPUASAN WAJIB PAJAK, DAN EFISIENSI PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI PPPDW KABUPATEN SUKABUMI I CIBADAK PERIODE 2020–2023

**Putri Salsabila**

Universitas Muhammadiyah sukabumi  
[Putrissalsabila67@gmail.com](mailto:Putrissalsabila67@gmail.com)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan E-Samsat, kepuasan wajib pajak, dan efisiensi pelayanan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor, baik secara parsial maupun simultan, di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah (PPPDW) Kabupaten Sukabumi I Cibadak. Latar belakang penelitian ini didasari oleh masih rendahnya tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor meskipun sistem E-Samsat telah diterapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada 100 responden yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor, serta didukung dengan observasi dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda yang didahului dengan uji asumsi klasik seperti uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel E-Samsat, kepuasan wajib pajak, dan efisiensi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sistem E-Samsat, pelayanan yang efisien, dan kepuasan wajib pajak menjadi faktor penting dalam mendorong kepatuhan pajak di wilayah tersebut.

**Kata kunci:** E-Samsat, Kepuasan Wajib Pajak, Efisiensi Pelayanan, Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor.

## Abstract

This study aims to analyze the influence of the implementation of E-Samsat, taxpayer satisfaction, and service efficiency on motor vehicle tax compliance, both partially and simultaneously, at the Regional Revenue Management Center (PPPDW) of Sukabumi Regency I Cibadak. The background of this research is based on the still-low level of motor vehicle tax compliance despite the implementation of the E-Samsat system. This research uses a quantitative approach with an associative method. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents who are motor vehicle taxpayers, supported by observation and documentation. The data were analyzed using multiple linear regression, preceded by classical assumption tests such as normality, multicollinearity, and heteroscedasticity tests. The results show that partially, the variables of E-Samsat, taxpayer satisfaction, and service efficiency have a positive and significant effect on motor vehicle tax compliance. Simultaneously, these three variables also significantly influence taxpayer compliance. These findings indicate that improving the quality of the E-Samsat system, efficient services, and taxpayer satisfaction are important factors in increasing tax compliance in the region.

**Keywords:** E-Samsat, Taxpayer Satisfaction, Service Efficiency, Motor Vehicle Tax Compliance.

## 1. Pendahuluan

### 1. Latar belakang

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berperan penting dalam pembiayaan pembangunan dan layanan publik. Optimalisasi penerimaan PKB sejalan dengan kebijakan digitalisasi pemerintah melalui E-Samsat, sebagaimana diamanatkan dalam UU No. 1 Tahun 2022 dan PERPRES No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE. E-Samsat bertujuan mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan efisiensi pembayaran pajak masyarakat. Namun, efektivitas E-Samsat tidak hanya bergantung pada teknologinya, tetapi juga pada kepuasan wajib pajak dan efisiensi pelayanan publik. Penelitian Putri dan Wibowo (2021) menunjukkan bahwa persepsi positif masyarakat meningkat dengan penerapan E-

Samsat, namun tingkat kepatuhan belum maksimal, khususnya di wilayah seperti Kecamatan Cibadak, Kabupaten Sukabumi. Data Bapenda Jabar (2023) mencatat bahwa lebih dari 20% wajib pajak mengalami keterlambatan pembayaran PKB pada tahun 2022, menunjukkan masih adanya kendala dalam implementasi sistem ini. Beberapa penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada aspek teknologi E-Samsat saja, tanpa melihat pengaruh gabungan antara E-Samsat, kepuasan wajib pajak, dan efisiensi pelayanan secara simultan terhadap kepatuhan pajak. Oleh karena itu,

## 2. Tujuan Penelitian

penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Cibadak, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kepatuhan dan pendapatan daerah secara berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan E-Samsat, kepuasan wajib pajak, dan efisiensi pelayanan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Cibadak, Kabupaten Sukabumi, baik secara parsial maupun simultan. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dalam bidang perpajakan daerah dan sistem informasi akuntansi, khususnya terkait digitalisasi layanan publik. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi PPPDW Kabupaten Sukabumi dan instansi terkait untuk meningkatkan kualitas layanan E-Samsat, kepuasan pengguna, serta efisiensi pelayanan demi mendorong kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## 3. Kontribusi penelitian

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dalam bidang perpajakan daerah dan sistem informasi akuntansi, khususnya terkait digitalisasi layanan publik. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi PPPDW Kabupaten Sukabumi dan instansi terkait untuk meningkatkan kualitas layanan E-Samsat, kepuasan pengguna, serta efisiensi pelayanan demi mendorong kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## 2. Kajian Pustaka

### 2.1 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) termasuk pajak daerah yang dipungut oleh pemerintah provinsi berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022. Objek pajak ini adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor, sementara subjek pajaknya adalah individu atau badan hukum yang memiliki kendaraan tersebut. Fungsi pajak terdiri dari fungsi anggaran (budgeter) dan fungsi mengatur (regulerend) yang mendukung pembangunan nasional dan daerah (Mardiasmo, 2019).

## 2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Apprilia et al. (2024), kepatuhan wajib pajak mencerminkan sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajibannya sesuai ketentuan hukum perpajakan. Indikator kepatuhan antara lain:

- Kewajiban mendaftarkan diri
- Ketaatan menyampaikan SPT
- Ketaatan menghitung dan membayar pajak
- Pembayaran tunggakan tepat waktu

## 2.3 E Samsat

E-Samsat adalah inovasi dalam sistem administrasi perpajakan untuk memudahkan wajib pajak membayar PKB secara digital melalui jaringan ATM dan platform online (Putri & Sofiani, n.d.). E-Samsat diatur dalam Perpres Nomor 5 Tahun 2015, dan memungkinkan efisiensi dalam pembayaran pajak tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Untuk dapat melakukan transaksi melalui E-Samsat, wajib pajak harus memenuhi syarat tertentu seperti memiliki nomor telepon aktif dan rekening di bank mitra (Bapenda Jabar, 2023).

## 2.4 Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan dalam konteks perpajakan mengacu pada kemampuan sistem untuk memberikan layanan secara cepat, hemat biaya, dan minim hambatan. Menurut Mardiasmo (2020), efisiensi dapat diukur melalui waktu penyelesaian layanan, penggunaan sumber daya, dan kecepatan proses.

## 2.5 Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan wajib pajak mencerminkan perasaan puas atau tidaknya masyarakat terhadap layanan perpajakan yang diterima. Aji et al. (n.d.) menjelaskan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kejelasan informasi, kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, dan profesionalisme petugas. Kepuasan merupakan indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan layanan berbasis teknologi seperti E-Samsat.

## 3. Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan E-Samsat, kepuasan wajib pajak, dan efisiensi pelayanan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor secara simultan

maupun parsial. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Cibadak, Kabupaten Sukabumi, dengan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu. Model penelitian terdiri dari tiga variabel independen, yaitu penerapan E-Samsat (X1), kepuasan wajib pajak (X2), dan efisiensi pelayanan (X3), serta satu variabel dependen yaitu kepatuhan pajak kendaraan bermotor (Y). Definisi operasional tiap variabel dijabarkan melalui indikator yang relevan dan diukur menggunakan skala Likert 1–5. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, uji parsial ( $t$ ), uji simultan ( $F$ ), serta koefisien determinasi ( $R^2$ ), dengan bantuan software SPSS versi 26.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan 100 responden yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Cibadak. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner valid ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) dan reliabel (Cronbach's Alpha  $> 0,7$ ). Hasil regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh simultan dan parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

**Tabel 1. Hasil uji regresi linier berganda**

No	Variabel	Koefisien Beta	t-hitung	Sig
1	E- Samsat	0.254	2.648	0.009
2	Kepuasan Wajib Pajak	0.337	3.920	0.000
3	Efisiensi Pelayanan	0.211	2.229	0.028
	Konstanta	5.230	-	-
	R Square	0.566	-	-
	Sig. F	-	-	0.000

Berdasarkan Tabel 1, semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor (Y). Nilai R Square sebesar 0.566 menunjukkan bahwa 56,6% variasi kepatuhan dijelaskan oleh ketiga variabel bebas, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

#### 5. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan E-Samsat, kepuasan wajib pajak, dan efisiensi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Cibadak. Penerapan E-Samsat memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pembayaran pajak, sehingga mendorong kepatuhan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak menjadi faktor

yang paling dominan, menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat menentukan perilaku kepatuhan. Efisiensi pelayanan juga berperan penting, terutama dalam hal kecepatan, prosedur yang sederhana, dan minim hambatan birokrasi. Ketiga variabel ini secara simultan menjelaskan sebesar 56,6% variasi kepatuhan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar pemerintah daerah dan PPPDW terus mengembangkan sistem E-Samsat yang lebih mudah diakses, memperluas kanal pembayaran, dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan SDM serta inovasi teknologi. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain seperti literasi digital, sanksi administratif, dan efektivitas sosialisasi perpajakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif terkait kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## 6. Daftar Pustaka

-regresi-linear/

- Putri, A. D., Ahman, A., Hilmia, R. S., Almaliyah, S., & Permana, S. (2023). PENGAPLIKASIAN UJI T DALAM PENELITIAN EKSPERIMEN. *Jurnal Lebesgue : Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika* Apprilia Apprilia, Desi Linggi Allo, Mika Mallisa, & Yohanis Tasik Allo. (2024). Pengaruh Penerapan E-Samsat dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Kantor Samsat Makassar II). *Akuntansi Pajak Dan Kebijakan Ekonomi Digital*, 1(3), 219–230. <https://doi.org/10.61132/apke.v1i3.371>
- Frost, J. (2022, July 7). Cronbach's Alpha: Definition, Calculations & Example. *Statistics By Jim*. <https://statisticsbyjim.com/basics/cronbachs-alpha/>
- MagnaWebStatistika. (2023, November 23). Penggunaan Uji F Simultan dalam Analisis Regresi Linear. *MAGNA STATISTIKA*. <https://magnastatistika.com/penggunaan-uji-f-simultan-dalam-analisis>, *Matematika dan Statistika*, 4(3), 1978–1987. <https://doi.org/10.46306/lb.v4i3.527>
- Putri, R. D., & Sofiani, V. (n.d.). *Pengaruh E-Samsat Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Sukabumi (Studi Kasus Pada UPTD Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Sukabumi)*. 5(1).
- Umam, M. F. S., & Arifianto, I. (n.d.). *PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN PENERAPAN SISTEM E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Pada KPP Mikro Piloting Majalengka)*. 4(1).

