

PENGARUH PENERAPAN E-SAMSAT, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BATAM

Ledi Angreni Tapun¹, Anggun Permata Husda²

¹mahasiswa Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam

²dosen Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam

E-Mail: pb180810168@upbatam.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this research is to obtain evidence that can influence for application in e-samsat, Tax Employee Service, And Tax Sanctions on Tax Payer Compliance paying vehicle tax in Batam City. 100 responders served as the study's sample. Data was gathered via a questionnaire. Several research techniques are applied to fulfill the goal of the research including and descriptive statistical analysis, validity test, reability test, test classical assumption (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), multiple regression analysis, hipotesys test (t test, f test, coefficient determination test). The result of this study showed that the influence application of e-samsat, Tax Employee Service and tax sanctions have effect dan signifikan on tax compliance paying vehicle tax in Batam City.

Keywords: Penerapan E-Samsat; Kualitas Pelayanan Pajak; Sanksi Perpajakan; Kepatuhan Wajib Pajak.

PENDAHULUAN

Syarat sebuah wilayah untuk dapat dikatakan sebagai suatu negara yaitu adanya masyarakat di dalam negara-negara tersebut, masyarakat adalah salah satu komponen dalam suatu negara. Tujuan dari negara Indonesia ialah memberi kesejahteraan, kemakmuran dan mewujudkan keadilan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Penjelasan sesuai dengan nilai yang tersirat di alinea keempat dari Pembukaan UU 1945. Dengan adanya dana yang relatif besar bisa mencapai tujuan tersebut dengan melakukan peningkatan di semua bidang. Di dalam UU Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara dijelaskan bahwa seluruh uang yang diterima dari pajak, bukan pajak, dan hibah internasional dan domestik membentuk pendapatan negara..

UU Nomor pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang berbunyi "Pajak ialah sumbangan atau pemberian wajib yang dibayarkan kepada negara yang terutang oleh individu atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang tanpa menerima imbalan dan digunakan untuk keperluan negara." Pajak pusat dan daerah terbagi menjadi dua kategori berdasarkan lembaga pemungutnya.

Pajak pusat yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, contohnya pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah dan bea meterai. Sedangkan pajak daerah ialah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan yang digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas: pajak provinsi, contohnya pajak kendaraan bermotor dan pajak bahan bakar kendaraan bermotor. Sedangkan pajak Kabupaten/Kota, contohnya pajak restoran, pajak hotel dan pajak hiburan (Suari et al., 2019).

Saat ini, di Kota Batam kendaraan bermotor sudah menjadi kebutuhan yang mutlak bagi manusia, karena merupakan alat transportasi yang bisa mempercepat pergerakan dan mendorong kemajuan perekonomian masyarakat. Alat transportasi ini sangat membantu dalam menunjang kegiatan masyarakat sehari-hari. Bersamaan dengan perkembangan teknologi dan tingginya jumlah penduduk yang ada kendaraan bermotor pastinya sudah banyak diminati oleh masyarakat luas. Perkembangan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang meningkat setiap

tahunnya tentu juga meningkat jumlah kendaraan bermotor. Semakin banyaknya jumlah kendaraan bermotor maka semakin besar pula pendapatan pemerintah dari pajak. Salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor yang termasuk pajak daerah. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang digunakan dalam anggaran otonomi daerah. Instansi yang menangani pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah Badan Pendapatan Daerah melalui Unit Pelayanan Teknis (UPT) Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT).

Seiring berkembangnya zaman pemerintah mengembangkan *Electronic SAMSAT* atau E-SAMSAT. Dengan menerapkan E-SAMSAT dapat memudahkan wajib pajak membayar pajak dengan system online. Sistem perpajakan modern berbasis E-SAMSAT ini dibuat agar dapat meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor suatu daera (Pengetahuan et al., 2020). Pemanfaatan teknologi ini sangat berdampak positif di saat Indonesia khususnya Kota Batam melakukan PPKM, E-Samsat memberikan kemudahan bagi masyarakat agar masyarakat bisa membayar pajaknya tanpa harus mengantre di kantor SAMSAT. Aplikasi ini sudah bisa di unduh di playstore, akan tetapi karena kurangnya pengetahuan, rumitnya alur saat membayar pajak, kemudahan inovasi sebelum adanya sistem E-Samsat, terbatasnya fasilitas perbankan, kurangnya fasilitas internet (Ramadanty, 2020).

Hal yang perlu diperhatikan dalam kepatuhan pajak adalah kualitas pelayanan pajak yang baik kepada masyarakat yang akan membayar pajak. Kualitas pelayanan yang baik serta beragam pelayanan yang di berikan kepada masyarakat diharapkan dapat membantu dan mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak. Diharapkan kepuasan masyarakat dengan pelayanan pajak akan memotivasi wajib pajak untuk selalu memenuhi kewajibannya oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran pajak harus di tingkatkan melalui peningkatan, kesigapan, kecepatan, keluhan, dan kemudahan akses. Untuk mendorong wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan dan meningkatkan penerimaan pajak, kualitas pelayanan pajak ini harus terus ditingkatkan. Peningkatan layanan yang mempermudah masyarakat dalam proses pembayaran pajak adalah salah satu dari banyak upaya yang dilakukan petugas dengan semaksimal mungkin. Namun, banyak wajib pajak terus menggunakan pencaloan atau perantara untuk membayar pajak mereka karena mereka yakin itu cepat, mudah

dan tidak membuang-buang waktu. Dalam keadaan seperti ini, petugas harus lebih meningkatkan lagi kualitas layanan perpajakan (Aprita, 2019).

Salah satu yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Salah satu aturan untuk menunjukkan bahwa seseorang tidak membayar kewajibannya, yaitu membayar pajak, adalah sanksi perpajakan (Ramadhanti, 2020). Sanksi pajak yang sudah di tetapkan diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sanksi yang dimaksud yaitu sanksi dalam bentuk denda, sanksi administrasi serta sanksi pidana (Fitrianti, 2019). Akan tetapi tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah menunjukan bahwa sanksi perpajakan yang diterapkan belum cukup tegas untuk memastikan bahwa wajib pajak memenuhi kewajiban pajaknya.

Akan tetapi rendahnya kesadaran wajib pajak dikarenakan kurang pengetahuan tentang peranan pajak, ada beberapa masyarakat yang tidak merasakan manfaat dari pajak yang mereka bayar, ini dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang belum lengkap. Jumlah pajak kendaraan bermotor yang diterima Kota Batam sangat di pengaruhi oleh banyaknya kendaraan bermotor.

KAJIAN TEORI

2.1 Pajak

Definisi pajak menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

2.1.1 Fungsi Pajak

Ada dua fungsi pajak, yaitu: (Mardiasmo, 2019:4)

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)
2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

2.1.2 Menurut Lembaga Pemungutnya

Menurut lembaga pemungutan dan pengelolaan pajak dibedakan menjadi 2 bagian yaitu (Mardiamo 2019:9):

1. Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.

Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, dan Bea Meterai

2. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Pajak Daerah terdiri atas:

- a. Pajak Provinsi, Contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
- b. Pajak Kabupaten/Kota, Contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah jenis pajak yang tanggung jawabnya ada pada provinsi menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan Retribusi daerah. Target pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah dan atau kepemilikan kendaraan bermotor. Orang pribadi atau organisasi yang memiliki kendaraan bermotor dikenakan pajak kendaraan bermotor (<https://bapenda.kepriprov.go.id/>).

2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, arti dari kepatuhan atau patuh ialah ketaatan, tunduk pada aturan. Kepatuhan pajak merupakan suatu sikap atau perilaku wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang yang berlaku (Sholika, 2021). Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kesediaan wajib pajak pada menunaikan tanggung jawab perpajakannya seperti yang tertera pada undang-undang dan aturan yang berjalan (Ramadhanti, 2020).

2.2.1 Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak di definisikan sebagai tingkah laku wajib pajak yang membayar pajak atas kewajiban pajaknya tanpa ada tindakan pemaksaan.

Ada dua jenis kepatuhan yaitu :

1. Kepatuhan formal
2. Kepatuhan material tetapkan.

2.2.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam penelitian ini, ada beberapa indikator yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu (Valentina & Kepramareni, 2022):

1. Wajib pajak tepat waktu dalam menyampaikan pajak kendaraan bermotor.
2. Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor dalam jumlah yang sesuai dengan peraturan.
3. Wajib pajak mengisi formulir pajak dengan lengkap, benar dan jelas.

4. Wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor.

2.3 Penerapan E-Samsat

E-Samsat adalah layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan Tim Pembinaan Samsat Nasional berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia untuk pembayaran dan pengesahan tahunan secara online pajak kendaraan bermotor (Indonesia.go.id). E-Samsat merupakan mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor secara elektronik (online) yang bertujuan memudahkan masyarakat membayar pajak melalui online (bapenda.kepriprov.go.id). Dengan menggunakan E-SAMSAT proses pembayaran pajak kendaraan bermotor semakin mudah karena wajib pajak tidak perlu mendatangi kantor SAMSAT sehingga wajib pajak dapat menghemat waktu dan biaya (Pengetahuan et al., 2020).

2.3.1 Manfaat E-Samsat

Dengan adanya sistem E-SAMSAT dapat bermanfaat bagi banyak pihak antara lain:

1. Bagi petugas pajak:
Sistem E-Samsat mampu memberikan data yang valid dan terkini untuk dapat melihat pelaksanaan dan penerimaan pajak.
2. Bagi wajib pajak:
Sistem E-Samsat membantu wajib pajak dalam proses pembayaran pajak menjadi lebih mudah dan cepat, bisa dilakukan kapan saja, dimana saja tanpa harus mengantre. Wajib pajak juga merasa lebih aman ketika melakukan pembayaran secara nontunai. Serta wajib pajak juga bisa mengimbangi perkembangan zaman dengan menggunakan teknologi yang terus semakin berkembang.

2.3.2 Indikator Penerapan E-Samsat

Indikator yang mempengaruhi Penerapan E-Samsat menurut Peraturan Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan bermotor antara lain::

1. Sederhana, yaitu prosedur pelayanan dilaksanakan, dan diakses karena dapat dilakukan pada mesin ATM maupun channel bank yang telah bekerja sama untuk melaksanakan penerimaan pembayaran E-Samsat.
2. Cepat, artinya adana kepastian waktu dalam menyelesaikan pelayanan
3. Berkualitas dengan manfaat teknologi informasi dan transaksi elektronik

4. Aman, artinya proses dan produk pelayanan memberikan perlindungan, rasa aman dan kepastian hukum
5. Efisien, yaitu wajib pajak tidak perlu antri dan hadir di kantor Samsat.

2.4 Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas Pelayanan didefinisikan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Pelayanan sendiri dalam sektor perpajakan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai pelayanan dari Direktorat Jenderal Pajak yang diberikan kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Juliani dan Sumarta, 2021).

2.4.1 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Indikator yang digunakan untuk yang mempengaruhi kualitas pelayanan pajak dalam penelitian ini yaitu, (Valentina & Kepramareni, 2022):

1. Petugas fiskus atau pegawai memberikan informasi secara jelas dan lengkap kepada wajib pajak.
2. Pelayanan pajak yang mudah, cepat dan transparan.
3. Pegawai pajak memberikan pelayanan secara teliti kepada wajib pajak.
4. Pegawai pajak bersedia menanggapi setiap kepentingan wajib pajak.
5. Kecepatan petugas pajak dalam menindak lanjuti keluhan yang disampaikan wajib pajak.

2.5 Sanksi Perpajakan

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan undang-undang perpajakan atau norma perpajakan akan dituruti, di patuhi serta di taati atau bisa dengan kata lain yaitu, sanksi perpajakan membantu wajib pajak menghindari melanggar aturan perpajakan (Mardiasmo, 2019). Sanksi pajak sangat penting untuk mendidik wajib pajak agar mereka tidak meremehkan peraturan pajak dan memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor (Dewi, 2019).

2.5.1 Indikator Sanksi Perpajakan

Indikator sanksi perpajakan dalam penelitian ini sebagai berikut (Valentina & Kepramareni, 2022):

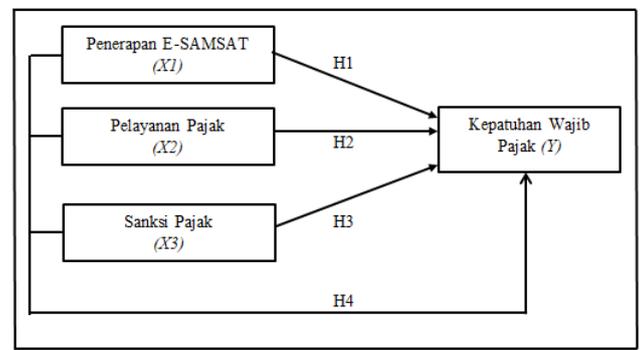
1. Wajib pajak mengetahui terdapat sanksi perpajakan yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.
2. Pembayaran pajak tepat waktu bertujuan untuk menghindari sanksi, peneakan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu

sarana mendidik wajib pajak yang tidak membayar pajak.

3. Wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dikenakan sanksi administrasi berupa bunga.
4. Sanksi pajak ditentukan berdasarkan beberapa jenis pajak yang dilanggar (sanksi administrasi).

2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan siklus eksplorasi dari keseluruhan, yang sesaat menjelaskan hubungan antara variabel bebas (X) dan spekulasi produktivitas (Y). Kerangka pemikiran dalam penelitian ini yang akan dibuat sebagai berikut:



Gambar 1 : Kerangka Pemikiran
(Sumber : Data Penelitian, 2024)

METODE PENELITIAN

Desain penelitian menetapkan langkah-langkah, prosedur, dan perencanaan peneliti untuk menjawab dan menghindari kesalahan.. Desain penelitian dalam penelitian ini berguna untuk menggambarkan alur dan pelaksanaan penelitian yang di lakukan. Penelitian kuantitatif adalah jenis penlitian yang dilakukan oleh penelitti dan merupakan langkah yang dapat di perhitungkan dan diukur yang dilakukan secara sistematis dan terstruktur. Metode penelitian akan mengolah semua data dalam bentuk angka dan analisis akan menghasilkan data statistik. Karena telah lama digunakan dalam berbagai penelitian, penelitian kuantitatif ini disebut sebagai bentuk professional. Penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan bagaimana penerapan E-Samsat, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakn berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Batam.

Dalam penelitian ini ditentukan data yang harus diperoleh melalui penggunaan data primer. Metode pengumpulan data dilakukan melalui metode survey (kuesioner). Penelitian ini adalah jenis survey, dan metode pengumpulan datanya

adalah dengan menyebarkan kuesioner. Angket, juga disebut kuesioner, adalah metode pengumpulan data yang dilakukan secara online melalui Google Form, yang berisi pernyataan atau pertanyaan yang harus dijawab oleh peserta. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak kendaraan bermotor yang pribadi yang membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Batam. Sebanyak sampel yang telah ditentukan, kuesioner ini akan dibagikan kepada wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam dan kemudian diuji menggunakan SPSS versi 25. Berikut penghitungan responden:

$$n = \frac{442.092}{1+442.092 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{442.092}{4.421.92}$$

$n = 99,98$
sehingga dibulatkan jadi 100 responden.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

HASIL DAN PEMBAHASAN Statistik Deskriptif

Tabel 1 Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengaruh Penerapan E-SAMSAT	100	15	25	21.34	2.194
Kualitas Pelayanan Pajak	100	13	25	21.49	2.372
Sanksi Perpajakan	100	11	20	16.86	1.933
Kepatuhan Wajib Pajak	100	12	20	17.46	1.941
Valid N (listwise)	100				

(Sumber: Output SPSS Versi 25, 2024)

Berdasarkan Hasil Uji Deskriptif diatas, dapat kita gambarkan distribusi data yang didapat oleh peneliti adalah:

1. Variabel Pengaruh Penerapan E-Samsat (X1), dari data tersebut bisa di deskripsikan bahwa nilai minimum 15 sedangkan nilai maximum sebesar 25, nilai *mean* Pengaruh Penerapan E-Samsat sebesar 21.34 serta nilai standar deviasi sebesar 2.194.
2. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X2), dari data tersebut bisa di deskripsikan bahwa nilai minimum 13 sedangkan nilai maximum sebesar 25, nilai *mean* Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 21.49 serta nilai standar deviasi sebesar 2.372.

3. Variabel Sanksi Perpajakan (X3), dari data tersebut bisa di deskripsikan bahwa nilai minimum 11 sedangkan nilai maximum sebesar 20, nilai *mean* Sanksi Perpajakan sebesar 16.86 serta nilai standar deviasi sebesar 1.933.
4. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y), dari data tersebut bisa di deskripsikan bahwa nilai minimum 12 sedangkan nilai maximum sebesar 20, nilai *mean* Kepatuhan Wajib Pajak Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 17.46 serta nilai standar deviasi sebesar 1.941.

Uji Normalitas

Hasil dari tabel 4.11 diatas menyatakan bahwa hasil Uji normalitas *One- Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, bahwa *asympt.sig* (2-tailed) senilai $0.200 > 0.05$ maka kesimpulannya data normal.

Tabel 2 Hasil Uji *One- Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual

N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.73392902
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.046
	Negative	-.058
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

(Sumber: *Output SPSS* Versi 25, 2024)

Uji Multikolinearitas

Uji ini yang dipakai untuk menguji apakah pada setiap variabel independen ada pada residual. Maka pada uji Multikolinearitas yang

ditentukan berdasarkan skor VIF yang tidak > 0.10 yang kesimpulannya tidak mengalami masalah Multikolinearitas.

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.		
1 (Constant)	20.554	2.072		9.921	.000		
Pengaruh Penerapan E-SAMSAT	-.313	.080	-.384	-3.926	.000	.870	1.149
Kualitas Pelayanan Pajak	-.193	.088	-.253	-2.186	.031	.619	1.617
Sanksi Perpajakan	.459	.111	.507	4.135	.000	.554	1.805

(Sumber: *Output SPSS* Versi 25, 2024)

Berdasarkan tabel 3 Hasil diatas menjelaskan bahwa VIF pada variabel Pengaruh Penerapan E-SAMSAT (X1) sebesar 1.149 < 10, Kualitas Pelayanan Pajak (X2) sebesar 1.617 < 10, Sanksi Perpajakan (X3) sebesar 1.805 < 10, sehingga kesimpulannya bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini digunakan dipergunakan dalam melihat varian residual serta menguji heteroskedastisitas maka dibutuhkan sebuah observasi ke observasi lainnya. Dalam uji heteroskedastisitas uji glejser yang dapat ditentukan dari angka signifikansi (sig) > 0.05, sehingga tidak ada masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

Tabel 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	4.470	1.239		3.609	.000
Pengaruh Penerapan E-SAMSAT	-.047	.048	-.103	-.986	.327
Kualitas Pelayanan Pajak	-.014	.053	-.032	-.259	.796
Sanksi Perpajakan	-.108	.066	-.215	-1.633	.106

(Sumber: *Output SPSS* Versi 25, 2024)

Berdasarkan tabel 4.13 diatas menunjukan bahwa variabel Pengaruh Perapan E-Samsat (X1)

senilai 0.327 > 0.05, Kualitas Pelayanan Pajak (X2) senilai 0.796 > 0.05 dan Sanksi Perpajakan (X3) 0.106 > 0.05.

Kualitas Pelayanan Pajak (X₂), serta Sanksi Perpajakan (X₃), sementara variabel terganggunya ialah Kepatuhan wajib pajak (Y).

Analisis Regresi Linier Berganda

Uji ini diadakan dengan melihat variabel bebas ialah Pengaruh Penerapan E-Samsat (X₁),

Tabel 5 Hasil Uji Analisis Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.912	1.778		2.200	.030
	Pengaruh Penerapan E-SAMSAT	.031	.062	.035	.500	.618
	Kualitas Pelayanan Pajak	.027	.066	.033	.412	.681
	Sanksi Perpajakan	.730	.083	.727	8.796	.000

(Sumber: *Output* SPSS Versi 25, 2024)

Dari tabel 5 diatas diketahui nilai konstanta (nilai a) sebesar 3.912 dan untuk Pengaruh Penerapan E-Samsat (nilai b₁) sebesar 0.031 sementara Kualitas Pelayanan Pajak (nilai b₂) sebesar 0.027 serta Sanksi Perpajakan (nilai b₃) sebesar 0.730. Sehingga dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

$$Y = 3.912 + 0.031 + 0.027 + 0.730 + e$$

Yang berarti:

1. Nilai konstanta Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 3,912 yang menyatakan jika variabel X₁, X₂, X₃ sama dengan nol yaitu Pengaruh Penerapan E-Samsat, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan maka Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 3,912.
2. Koefisien X₁ sebesar 0,031 berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel X₁ (Pengaruh Penerapan E-Samsat) sebesar 1% maka Kepatuhan Wajib Pajak meningkat sebesar 0,031 (3,1%) atau sebaliknya setiap terjadi penurunan variabel X₁ (Pengaruh Penerapan E-Samsat) sebesar 1% maka Kepatuhan Wajib Pajak menurun sebesar 0,031 (3,1%).

3. Koefisien X₂ sebesar 0,027 berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel X₂ (Kualitas Pelayanan Pajak) sebesar 1% maka Kepatuhan Wajib Pajak meningkat sebesar 0,027 (2,7%) atau sebaliknya setiap terjadi penurunan variabel X₂ (Kualitas Pelayanan Pajak) sebesar 1% maka Kepatuhan Wajib Pajak akan menurun sebesar 0,027 (2,7%).

4. Koefisien X₃ sebesar 0,730 berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel X₃ (Sanksi Perpajakan) sebesar 1% maka Kepatuhan Wajib Pajak meningkat sebesar 0,730 (73%) atau sebaliknya setiap terjadi penurunan variabel X₃ (Sanksi Perpajakan) sebesar 1% maka Kepatuhan Wajib Pajak akan menurun sebesar 0,730 (73%).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Penerapan E-Samsat, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Uji T

Uji t yang digunakan dalam melihat pengaruh variabel X atau independen secara parsial. Maka skor probabilitas sig. < 0.05 artinya hipotesis diterima, maksud dari hipotesis diterima ataupun hipotesis di tolak ialah kalau variabel bebas secara positif memberi pengaruh pada variabel terganggu.

Tabel 6 Hasil Uji t

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4.172	.163		25.588	.000
	Pengaruh Penerapan E-SAMSAT	.047	.001	.654	79.274	.000

Kualitas Pelayanan Pajak	.038	.008	.047	4.750	.000
Sanksi Perpajakan	.740	.010	.737	75.278	.000

(Sumber: *Output* SPSS Versi 25 (2024))

Jika nilai *t*-hitung lebih besar dari *t*-tabel dan nilai *p-value* menunjukkan lebih kecil dari 0.05, maka data tersebut berpengaruh dan signifikan. Dari hasil tabel 6 di atas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai *t*-hitung dari variabel Pengaruh Penerapan E-Samsat adalah sebesar 79.274 yang mana lebih kecil daripada *t*-tabel yang sebesar 1.946. Dan nilai *p-value* yang di dapatkan adalah sebesar 0.000 yang mana lebih besar daripada 0.05. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Penerapan E-Samsat berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Nilai *t*-hitung dari variabel Kualitas Pelayanan Pajak adalah sebesar 4.750 yang mana lebih kecil daripada *t*-tabel yang sebesar 1.946. Dan nilai *p-value* yang di dapatkan adalah sebesar 0.000 yang mana lebih besar daripada 0.05. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak

berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

3. Nilai *t*-hitung dari variabel Sanksi Perpajakan adalah sebesar 75.278 yang mana lebih besar daripada *t*-tabel yang sebesar 1.946. Dan nilai *p-value* yang di dapatkan adalah sebesar 0.000 yang mana lebih kecil daripada 0.05. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Uji F

Uji *f* untuk mengetahui pada saat yang sama apakah semua variabel bebas memiliki dampak dengan satu variabel dependen atau sebaliknya disebut uji *F*. Dalam uji analisis menunjukkan efek samping hasil sig < 0.05 dan $F_{hitung} > f_{tabel}$, hal ini menunjukkan bahwa persamaan regresi linier berganda sudah benar. Sebaliknya jika uji *f* menunjukkan hasil sig > 0.05 dan $F_{hitung} < F_{Tabel}$, maka pada kondisi ini persamaan regresi linier berganda kurang tepat.

Tabel 7 Hasil Uji F_{hitung}

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	370.408	3	123.469	4873.948	.000 ^b
	Residual	2.432	96	.025		
	Total	372.840	99			

(Sumber: *Output* SPSS Versi 25, 2024)

Jika nilai *p-value* < 0.05, Maka data ter indikasi secara simultan berpengaruh. Berdasarkan tabel 7 yang terlampir diatas, Nilai *p-value* menunjukkan angka sebesar 0.000 yang mana angka tersebut lebih kecil daripada 0.05. Maka, dapat disimpulkan bahwa secara

simultan Pengaruh Penerapan E-Samsat, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Uji Koefisien Determinasi

Uji ini di pakai untuk seberapa besar pengaruh dan kaitan antara semua variabel X ke variabel Y.

Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.997 ^a	.993	.993	.159	

(Sumber: *Output* SPSS Versi 25, 2024)

Berdasarkan tabel 4.17 diatas nilai yang terlampir dalam kolom *R square* yang menunjukkan nilai sebesar 0.993 atau dalam bentuk presentase 99.3% . Dengan ini menyatakan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh variabel independen sebesar

99.3% . Sedangkan sisanya 0.7% dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya yang tidak diuji.

Pembahasan

Pengaruh Penerapan E-SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hipotesis yang pertama diduga dalam penelitian ini adalah pengaruh Penerapan E-Samsat berdampak pada Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa hasil dari Pengaruh Penerapan E-Samsat berpengaruh dan signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Maka hipotesis pertama diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi dari Pengaruh Penerapan E-Samsat ini membuat tingkat Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor itu mengalami perubahan. Karena di zaman teknologi sekarang ini sudah banyak masyarakat yang sudah memahami penggunaan *handphone* dengan baik.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hipotesis yang kedua ini diduga dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Dari penelitian ini menampilkan bahwa hasil Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Sehingga hipotesis yang kedua ini dinyatakan diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan pajak ini diterapkan, tingkat kepatuhan wajib pajak telah berubah. Selain itu, karena di era modern ini telah mengalami perkembangan teknologi yang signifikan, masyarakat semakin berinovasi untuk membuat hal-hal baru.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hipotesis yang ketiga ini di duga dalam penelitian ini adalah Sanksi Perpajakan berdampak pada Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil penelitian yang diteliti mampu membuktikan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu hipotesis ketiga ini dinyatakan diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi dari Sanksi Perpajakan mempunyai arti agar Wajib Pajak kendaraan bermotor tidak semena-mena dan lebih terarah dalam melaksanakan kewajibannya. Oleh karena itu dapat menekankan tingkat pelanggaran yang terjadi dalam Perpajakan. Hal tersebut menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan membuat tingkat Kepatuhan Wajib Pajak meningkat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis pada penelitian diatas maka bisa diberikan kesimpulan yang disusun oleh penulis yakni:

1. Secara parsial Pengaruh Penerapan E-Samsat (X1) berpengaruh dan signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak (Y) kendaraan bermotor di Kota Batam. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t-hitung sebesar 79.274 yang mana angka tersebut lebih besar dari pada t-tabel 1.946 dengan nilai signifikan 0,000 lebih besar dari 0,05.
2. Secara parsial Kualitas Pelayanan Pajak (X2) berpengaruh dan signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak (Y) kendaraan bermotor di Kota Batam. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t-hitung sebesar 4.750 yang mana angka tersebut lebih besar daripada t-tabel 1.946 dengan nilai signifikan 0.000 lebih besar dari 0,05.
3. Secara parsial Sanksi Perpajakan (X3) berpengaruh positif dan signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak (Y) kendaraan bermotor di Kota Batam. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t-hitung sebesar 75.278 yang mana angka tersebut lebih besar daripada t-tabel 1.946 dengan nilai signifikan 0.000 lebih besar dari 0,05.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprita, N. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb. *Journal of Accounting*, 53(9), 1689–1699.
- Fitrianti, L. (2019). Pengujian Terhadap Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan Sistem Administrasi Modern (Drive Thru) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Bantul. *Skripsi*.
- Pengetahuan, P., Terhadap, S. E., Wajib, K., Kasus, S., Kantor, P., Subang, S., & Winasari, A. (2020). *KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN SUBANG*. 01, 11–19.
- Ramadanty, H. (2020). Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak di Samsat Jakarta Barat). *Skripsi*, 134.
- Ramadhanti, D. P. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Pajak, Tingkat Penghasilan Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor*.

1642003. <http://repository.stieykpn.ac.id/922/>

- Sholika, K. (2021). e-samsat Batam. *Pengaruh Penerapan E-Samsat, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam*, 63.
- Suari, D. P. A. M., Yuesti, A., & Dewi, N. P. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar. *Seminar Nasional Inovasi Baru Dalam Penelitian Sains, Teknologi Dan Humaniora INOBALI*, 775–786.
- Valentina, A. B., & Kepramareni, P. (2022). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB*. 14(1), 150–161.