

## IMPLEMENTASI E- SAMSAT UNTUK MEMBANGUN KEPERCAYAAN DAN KEPATUHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Sri Rahayu<sup>1</sup>, Barkah Rosadi<sup>2</sup>, Muhammad Yusuf Alhadihaq<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung

Correspondent author: [sri.rahayu@stiabandung.ac.id](mailto:sri.rahayu@stiabandung.ac.id)

Jl. Muararajeun No.51, Cihaur Geulis, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat  
40122, Indonesia

### Abstract

*The research objective is to evaluate the implementation of E-Samsat as a tool to build trust and increase taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes. The research method is a causal study with a questionnaire as a data collection tool. The affordable sample in this study is motor vehicle taxpayers who use E-Samsat in Bandung Regency, as many as 227. Inferential analysis to test the relationship of variables using covariant SEM with SPSS tools 25. The results show that using E-Samsat positively relates to trust and compliance taxpayers in paying motor vehicle tax. E-Samsat can increase the trust and compliance of taxpayers in paying motor vehicle taxes. E-Samsat can be an effective solution to increase taxpayer trust and compliance in paying motor vehicle taxes. The practical implication of this research is that the government and tax agencies can increase the use of E-Samsat to build trust and increase taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes. This research can also be the basis for further research on the use of technology in improving tax compliance and public financial management.*

**Keywords: e-Samsat; Tax Compliance; Trust**

### Abstrak

Tujuan penelitian adalah mengevaluasi implementasi E-Samsat sebagai alat untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Metode penelitian studi kausal dengan survey menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Sampel terjangkau pada penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang menggunakan E-Samsat di Kabupaten Bandung sebanyak 227. Analisis inferensial untuk menguji hubungan variabel menggunakan SEM covariant dengan alat bantu SPSS 25 Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan E-Samsat secara positif berhubungan dengan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. E-Samsat dapat meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. E-Samsat dapat menjadi solusi yang efektif untuk meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah bahwa pemerintah dan lembaga pajak dapat meningkatkan penggunaan E-Samsat sebagai alat untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi penelitian lebih lanjut tentang penggunaan teknologi dalam meningkatkan kepatuhan pajak dan pengelolaan keuangan publik.

**Kata Kunci: e-Samsat; Kepercayaan; Kepatuhan Pajak**

## PENDAHULUAN

Pajak kendaraan bermotor sangat penting bagi pembangunan. Pajak kendaraan bermotor berkontribusi besar pada penerimaan daerah. Pajak adalah salah satu sumber pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum dalam penyelenggaraan pemerintah. Keberhasilan pembangunan suatu negara dapat ditentukan oleh sumber daya yang diperoleh melalui pajak. Untuk mengoptimalkan pendapatan pajak kendaraan bermotor pemerintah berupaya untuk meningkatkan pelayanan pada wajib pajak dengan E samsat. Khan, , Krishnan, S., & Dhir, . (2021) menambahkan implementasi e-Governance meningkatkan transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, dan efisiensi namun ada perhatian terhadap aspek-aspek khusus seperti desain sistem, perlindungan privasi, keamanan data, serta partisipasi dan inklusi masyarakat yang beragam dalam implementasi e-government. Menurut Manda, & Ben Dhaou, (2019, Weerakkody dan El-Haddadeh (2012), pelaksanaan e-government di negara-negara berkembang memiliki kompleksitas yang cukup tinggi. Hal ini disebabkan oleh perluasan dan pengenalan e-government melalui identifikasi berbagai faktor yang berkaitan dengan perspektif organisasi, teknologi, sosial, dan politik di negara-negara berkembang.

E-Governance adalah sebuah kerangka konsep yang dikembangkan dalam sistem perpajakan untuk membangun E-tax system..dalam konteks pajak kendaraan bermotor, Proses implementasi kebijakan E-Tax bertujuan untuk meningkatkan optimalisasi pembayaran pajak dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pembayaran pajak. Inovasi dalam sistem pajak dapat dilihat melalui perubahan kebijakan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT yang berada di bawah Badan Pendapatan Daerah. Ada beberapa kebijakan dalam E-Samsat yang meliputi inovasi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan pengesahan STNK yang memungkinkan pembayaran PKB dan pengesahan STNK dilakukan secara online melalui sistem yang telah disediakan. Kebijakan tersebut telah menjadi komitmen untuk dilaksanakan termasuk oleh pemerintah Jawa barat melalui gerai E-Samsat seperti di Kabupaten Bandung guna mendukung layanan pajak yang lebih luas dan nyaman. Zilda et al (2022) mengemukakan Dalam rangka memenuhi tuntutan dan amanat konstitusi agar lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, berorientasi kepada aspirasi masyarakat dan kepuasan pelanggan, Kantor Bersama Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Daerah Provinsi Jawa Barat membuat terobosan-terobosan melalui Samsat Drive Thru, Samsat Outlet, Samsat Gerai, Samsat Corner, Samsat Outlet Bank Jabar, Samsat Keliling, Samsat NITE (Nampi luran Wajib Ti Wengi) dan e-Samsat.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 tahun 2015 Pasal 22 ayat 1 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan Kantor bersama Samsat salah satunya dapat dilakukan dengan membentuk Samsat Online Nasional (E-Samsat). E samsat yang diimplementasikan oleh pemerintah provinsi Jawa Barat dapat mendorong kepercayaan dan kepatuhan pajak. Aprilianti (2021), Bhagaskara, Pramukty, & Yulaeli, (2023). Winasari, (2020) menyatakan E samsat dapat mendorong kepatuhan pajak. Implementasi teknologi informasi kedalam sistem layanan pajak terkait dengan kepercayaan dan kepatuhan pajak (Pradhani, & Sari, (2022). Meskipun E samsat diakui memiliki dampak positif terhadap kepatuhan pajak..Namun faktanya hal tersebut belum sesuai dengan harapan. Data menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pembayar pajak melalui E Samsat masih kurang.. Hal ini dapat dilihat dari beberapa tunggakan yang pajak kendaraan yang masih dinilai tinggi. Tingkat kepatuhan terhadap pembayaran pajak dengan menggunakan aplikasi E samsat dipengaruhi beragam factor antara lain penerimaan teknologi yang digunakan. Data menunjukkan respon masyarakat sangat rendah terhadap sistem E Samsat tersebut. Koneksi dan jaringan kurang mendukung, terjadi kesalahan pada Server. Meskipun secara desain sudah sangat baik, masyarakat umumnya aplikasi belum berfungsi secara optimal terutama di daerah.

Hal ini menunjukkan penerapan E samsat terkait dengan kepercayaan dan kepatuhan pajak perlu ditelaah lebih mendalam. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian dan evaluasi terhadap penerapan e-Samsat untuk menilai dampaknya terhadap kepercayaan dan kepatuhan pajak masyarakat serta mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan dan kepercayaan tersebut. Dengan penelitian yang lebih mendalam, dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan pada sistem e-Samsat sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pajak elektronik tersebut. Penggunaan sistem atau aplikasi oleh masyarakat pembayar pajak dapat ditelusuri dari perspektif teori unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT). Dalam konteks berbeda adopsi sistem e governance didefinisikan sebagai aktualisasi dari niat warga untuk terlibat e-Government untuk mengakses layanan publik (Sabani, 2020).

E-Samsat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap meningkatnya kepercayaan wajib pajak terhadap pajak. Dalam hal ini, E-Samsat dapat menghadirkan transparansi, akuntabilitas, keamanan, dan kenyamanan dalam proses pembayaran pajak. Dengan adanya sistem E-Samsat yang terintegrasi dengan sistem perpajakan nasional, para wajib pajak dapat dengan mudah melihat dan memantau tagihan pajak mereka serta melakukan pembayaran dengan mudah dan aman. E-Samsat adalah layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan Tim Pembina E-Samsat berdasarkan peraturan perundang-

undangan Republik Indonesia untuk pembayaran dan pengesahan tahunan secara online Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Pengesahan STNK yang dapat dilakukan secara Nasional melalui aplikasi layanan mobile (Nashihah, (2021).

Dalam jangka panjang, dengan meningkatnya kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak pada sistem E-Samsat, diharapkan juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara tepat waktu dan benar. Tujuan penelitian adalah mengevaluasi implementasi E-Samsat sebagai alat untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bandung.

## METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan dalam studi kausal dengan survey menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang objektif mengenai variabel yang diteliti. Dengan menggunakan metode kausal, peneliti dapat menentukan apakah terdapat hubungan kausal antara kepercayaan pada sistem E-Samsat dengan kepatuhan dalam membayar pajak. variabel independen yang diteliti adalah kepercayaan pada sistem E-Samsat, sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan dalam membayar pajak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang menggunakan E-Samsat di Kabupaten Bandung sebanyak 227 yang dipilih secara acak sederhana. Dengan jumlah sampel yang terjangkau, peneliti dapat melakukan analisis data secara lebih mudah dan efektif.

Kuesioner yang digunakan adalah persepsi dan sikap terhadap sistem E-Samsat yang diukur berdasarkan Nashihah, (2021) yaitu 1) Pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui program E-SAMSAT terasa sangat cepat bagi saya. 2) Program E-SAMSAT membuat pembayaran pajak kendaraan bermotor saya lebih efektif., 3) Dengan program E-SAMSAT, saya dapat menghemat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotor. 4) Tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-SAMSAT terasa lebih mudah bagi saya., 5) Program E-SAMSAT dapat membantu meminimalisir pungli (pungutan liar) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Pengukuran kepercayaan mengacu pada Hariwibowo (2022) dengan 5 indikator yaitu 1) percaya dengan sistem pemerintah dalam perpajakan.2) Saya percaya dengan hukum yang ditetapkan dalam perpajakan. 3) Saya percaya dengan pengalokasian pajak yang digunakan untuk kepentingan rakyat. 4) Saya percaya dengan pemungutan pajak yang digunakan untuk pembangunan 5) Saya percaya dengan pengalokasian pajak yang digunakan untuk pembangunan

kepatuhan dalam membayar pajak diukur mengacu pada Ekawanti, (2022) dengan 5 indikator yaitu 1) Selalu saya bayar pajak kendaraan bermotor sesuai kewajiban, 2) Saya selalu tepat waktu membayarkan pajak kendaraan. 3) Persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor selalu saya lengkapi sesuai ketentuan, 4) Jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor selalu saya ingat. 5) Saya patuh pada peraturan pajak kendaraan bermotor yang telah ditetapkan dan tidak pernah melanggarnya. Jawaban kuesioner menggunakan skala liker 1 s.d 5 ,mulai sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2) , kurang setuju (3), setuju (4) sampai dengan sangat setuju (5) Dalam melakukan penelitian ini, peneliti harus memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi validitas dan reliabilitas data, seperti memastikan kuesioner telah diuji coba terlebih dahulu sebelum digunakan, memilih responden secara random, dan menghindari bias dalam pengambilan data sebanyak 30 orang Dengan memperhatikan hal-hal tersebut, hasil penelitian dapat dipercaya dan digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak melalui sistem E-Samsat di Kabupaten Bandung. Analisis data menggunakan SEM dengan alat bantu SPSS 25.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

**Tabel 1.** Karakteristik Responden

| Responden                            | Presentase |
|--------------------------------------|------------|
| Jenis Kelamin:                       |            |
| Laki-laki                            | 73%        |
| Perempuan                            | 27%        |
| Usia:                                |            |
| 18 – 28 Tahun                        | 27%        |
| 29 – 39 Tahun                        | 35%        |
| 40 – 50 Tahun                        | 20%        |
| > 50 Tahun                           | 18%        |
| Lama Menggunakan Kendaraan Bermotor: |            |
| 1 - 5 Tahun                          | 20%        |
| 6 - 10 Tahun                         | 33%        |
| 11 - 15 Tahun                        | 33%        |
| > 15 Tahun                           | 14%        |
| Pendidikan Terakhir:                 |            |
| SD/SMP                               | 14%        |
| SMA/SMK                              | 36%        |
| S1                                   | 24%        |
| S2                                   | 20%        |
| S3                                   | 6%         |
| Pendapatan per Bulan:                |            |
| < Rp 3.000.000                       | 20%        |
| Rp 3.010.000 - Rp 5.000.000          | 41%        |
| Rp 5.010.000 - Rp 7.000.000          | 25%        |
| > Rp 7.000.000                       | 14%        |

Sumber: Data diolah 2023

Responden pada penelitian ini didominasi oleh pengendara bermotor yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 73%, kemudian pada rentang usia 29 – 39 Tahun dengan persentase 35%. Pada responden yang terpilih sebanyak 66% sudah mengendarai kendaraan bermotor selama 6 – 15 Tahun, yang didominasi oleh pengendara dengan tingkat pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 36%. Pendapatan per bulan pada responden, persentase paling tinggi yaitu pada tingkat pendapatan Rp 3.010.000 – Rp 5.000.000 dengan 41%.

### Analisis Deskriptif

**Tabel 2.** Analisis Deskriptif

| Variabel    | Rata-Rata Tertinggi | Std. Deviasi |
|-------------|---------------------|--------------|
| E Samsat    | 4.39                | .877         |
| Kepercayaan | 4.34                | .832         |
| Kepatuhan   | 4.39                | .872         |

Sumber: data diolah 2023

Pada analisis deskriptif, rata-rata tertinggi pada variabel E Samsat adalah sebesar 4.39 dengan item pernyataan "Tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-SAMSAT terasa lebih mudah bagi saya". Skor rata-rata tertinggi untuk variabel kepercayaan adalah sebesar 4.34 dengan item pernyataan "Saya percaya dengan hukum yang ditetapkan dalam perpajakan" dan "Saya percaya dengan pemungutan pajak yang digunakan untuk pembangunan" Kemudian untuk variabel kepatuhan, skor rata-rata tertinggi berada pada angka 4.39 dengan item pernyataan "Selalu saya bayar pajak kendaraan bermotor sesuai kewajiban".

### Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengevaluasi suatu item pernyataan apakah benar-benar mengukur variabel target dengan cara yang valid. Validitas dari item pernyataan dapat terlihat apabila memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0.1303). Dari hasil pengujian, terlihat bahwa seluruh item pernyataan dapat dikatakan valid karena memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel seperti pada tabel berikut.

**Tabel 3.** Uji Validitas

| Variabel    | Indikator | $r$ hitung | $r$ tabel | Keterangan |
|-------------|-----------|------------|-----------|------------|
| E Samsat    | X1.1      | 0.651      | 0.1303    | Valid      |
|             | X1.2      | 0.792      | 0.1303    | Valid      |
|             | X1.3      | 0.770      | 0.1303    | Valid      |
|             | X1.4      | 0.721      | 0.1303    | Valid      |
|             | X1.5      | 0.762      | 0.1303    | Valid      |
| Kepercayaan | X2.1      | 0.829      | 0.1303    | Valid      |
|             | X2.2      | 0.871      | 0.1303    | Valid      |
|             | X2.3      | 0.838      | 0.1303    | Valid      |
|             | X2.4      | 0.733      | 0.1303    | Valid      |

|           |      |       |        |       |
|-----------|------|-------|--------|-------|
|           | X2.5 | 0.839 | 0.1303 | Valid |
|           | Y.1  | 0.625 | 0.1303 | Valid |
|           | Y.2  | 0.706 | 0.1303 | Valid |
| Kepatuhan | Y.3  | 0.816 | 0.1303 | Valid |
|           | Y.4  | 0.832 | 0.1303 | Valid |
|           | Y.5  | 0.676 | 0.1303 | Valid |

Sumber: Data diolah 2023

### Uji Reliabilitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah item pernyataan yang digunakan sebagai alat ukur memiliki keandalan dan konsistensi dalam mengukur variabel yang sama dari waktu ke waktu. Item pernyataan dapat dikatakan reliabel jika memenuhi persyaratan nilai Cronbach's Alpha harus lebih besar dari 0.600. Dari hasil pengujian diperoleh hasil bahwa seluruh item pernyataan dapat dikatakan reliabel.

**Tabel 4.** Uji Reliabilitas

| Variabel    | Cronbach' s Alpha | Kriteria | Keterangan |
|-------------|-------------------|----------|------------|
| E Samsat    | 0.786             | 0.600    | Reliabel   |
| Kepercayaan | 0.878             | 0.600    | Reliabel   |
| Kepatuhan   | 0.786             | 0.600    | Reliabel   |

Sumber: Data diolah 2023

### Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk memastikan apakah data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Kriteria untuk suatu data dapat disebut berdistribusi normal adalah jika memiliki nilai sig. > 0.05 yang dilakukan dengan metode Kolmogorov Smirnov. Dari hasil pengujian, diperoleh informasi bahwa data penelitian berdistribusi normal dengan nilai sig. 0.082 > 0.05.

**Tabel 5.** Uji Normalitas Data

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test     |                          |                         |
|----------------------------------------|--------------------------|-------------------------|
|                                        |                          | Unstandardized Residual |
| N                                      |                          | 227                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>       | Mean                     | .0000000                |
|                                        | Std. Deviation           | 1.96445131              |
|                                        | Most Extreme Differences |                         |
|                                        | Absolute                 | .062                    |
|                                        | Positive                 | .037                    |
|                                        | Negative                 | -.062                   |
| Test Statistic                         |                          | .062                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                 |                          | .082 <sup>cd</sup>      |
| a. Test distribution is Normal.        |                          |                         |
| b. Calculated from data.               |                          |                         |
| c. Lilliefors Significance Correction. |                          |                         |

Sumber: Data diolah 2023

### Uji Multikolinieritas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah antar variabel bebas memiliki korelasi sempurna atau tidak. Data penelitian dikatakan mengalami gejala multikolinieritas atau korelasi sempurna jika memiliki nilai VIF > 10. Pada pengujian ini diperoleh hasil VIF < 10, artinya data yang digunakan dalam penelitian tidak mengalami gejala multikolinieritas.

**Tabel 6.** Uji Multikolinieritas

| Variabel    | Collinearity Statistics |       |
|-------------|-------------------------|-------|
|             | Tolerance               | VIF   |
| E Samsat    | 0.653                   | 1.532 |
| Kepercayaan | 0.653                   | 1.532 |

Sumber: Data diolah 2023

### Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi pada variabel Kepatuhan adalah 0.629, artinya variabel bebas E Samsat dan Kepercayaan dapat mempengaruhi Kepatuhan sebesar 62.9%. Nilai koefisien determinasi untuk variabel kepercayaan adalah sebesar 0.347, artinya variabel E Samsat dapat mempengaruhi kepercayaan sebesar 34.7%.

**Tabel 7.** Uji Koefisien Determinasi

| Variabel    | R     | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of Estimate |
|-------------|-------|----------|-------------------|------------------------|
| Kepatuhan   | 0.793 | 0.629    | 0.625             | 1.97320                |
| Kepercayaan | 0.589 | 0.347    | 0.344             | 2.77062                |

Sumber: Data diolah 2023

### Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear digunakan untuk mengetahui bagaimana arah pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan persamaan regresi  $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots$ , diperoleh hasil sebagai berikut.

1. Apabila variabel E Samsat dan Kepercayaan bernilai konstan, maka variabel kepatuhan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 4.343.
2. Variabel E Samsat memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.456. Artinya E Samsat memberikan pengaruh positif dan jika E Samsat mengalami peningkatan sebesar satu satuan maka Kepatuhan akan meningkat sebesar 0.456.
3. Variabel Kepercayaan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.715. Artinya Kepercayaan memberikan pengaruh positif dan jika Kepercayaan mengalami peningkatan sebesar satu satuan maka Kepatuhan akan meningkat sebesar 0.715.

**Tabel 8.** Uji Regresi Linear Berganda

| Variabel    | Koefisien | Std. Error | T Statistics | P Values |
|-------------|-----------|------------|--------------|----------|
| Konstanta   | 4.343     | .934       | 4.652        | 0.000    |
| E Samsat    | .456      | .050       | 9.120        | 0.000    |
| Kepercayaan | .715      | .047       | 15.051       | 0.000    |

Sumber: Data diolah 2023

**Uji Hipotesis**

Uji hipotesis dilakukan untuk memastikan apakah hipotesis alternatif dapat diterima atau ditolak. Hipotesis alternatif dapat diterima apabila memiliki nilai t hitung > t tabel dan nilai sig. lebih kecil dari 0.05. Hasil dari uji hipotesis dapat dilihat pada uraian berikut.

1. Variabel E Samsat memiliki nilai sig. sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05, artinya E Samsat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan. Maka dari itu **H1 dapat diterima.**
2. Variabel E Samsat memiliki nilai sig. sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05, artinya E Samsat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan. Maka dari itu **H2 dapat diterima.**

**Tabel 9.** Uji Hipotesis

| Variabel               | Koefisien | Std. Error | T Statistics | Sig.  |
|------------------------|-----------|------------|--------------|-------|
| E Samsat → Kepercayaan | 0.621     | 0.057      | 10.943       | 0.000 |
| E Samsat → Kepatuhan   | 0.456     | 0.050      | 9.120        | 0.000 |

Sumber: Data diolah 2023

**Uji Mediasi**

Uji ini dilakukan untuk mengetahui peran variabel mediator dalam memberikan efek mediasi bagi hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Variabel Kepercayaan dapat menjadi mediator yang berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara E Samast dengan Kepatuhan Pajak, hal ini dapat terlihat dari nilai sobel test sebesar 8.858 lebih besar dari z tabel 1.96 dengan nilai probabilitas sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan hasil uji seperti ini maka **H3 diterima.**

**Tabel 10.** Uji Mediasi

| Variabel                           | Sobel Test Statistics | p     |
|------------------------------------|-----------------------|-------|
| E Samsat → Kepercayaan → Kepatuhan | 8.858                 | 0,000 |

Sumber: Data diolah 2023

## Pembahasan

E-Samsat atau Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap merupakan sebuah sistem pemerintahan yang memungkinkan seorang wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online. E-Samsat adalah salah satu bentuk inovasi teknologi dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Penerapan E-Samsat memiliki potensi untuk membantu membangun kepercayaan dan kepatuhan pajak kendaraan bermotor, selaras dengan hasil pengujian yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari variabel E-Samsat dan kepercayaan terhadap kepatuhan pajak. Potensi dari penerapan E-Samsat terhadap kepercayaan dan kepatuhan pajak adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan dan kenyamanan: Dengan adanya penerapan E-Samsat, wajib pajak kendaraan bermotor dapat melakukan pembayaran pajak secara online, tanpa harus datang ke kantor Samsat. Hal ini membuat proses pembayaran pajak menjadi lebih mudah dan cepat. Dengan cara ini, E-Samsat dapat membantu memperbaiki persepsi masyarakat tentang pajak yang sering dianggap rumit dan merepotkan.
2. Transparansi dan akuntabilitas: E-Samsat dapat memberikan transparansi dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor, karena semua transaksi yang dilakukan akan terekam secara digital. Dengan adanya catatan digital ini, wajib pajak kendaraan bermotor dapat dengan mudah melacak riwayat pembayaran pajak mereka.
3. Efisiensi: E-Samsat dapat membantu meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan administrasi pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, proses administrasi dapat dilakukan dengan cepat dan mudah. Hal ini dapat membantu meningkatkan produktivitas karyawan Samsat dalam menangani proses administrasi, sehingga mampu memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.
4. Kesempatan untuk melakukan edukasi: E-Samsat dapat menjadi media untuk menyampaikan informasi tentang pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu dan benar. Dengan adanya edukasi ini, masyarakat dapat memahami pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor dan dampak positif yang dapat diperoleh dengan melakukan kewajiban tersebut.

## KESIMPULAN

Dengan penerapan E-Samsat, pemerintah dapat membangun kepercayaan dan kepatuhan pajak kendaraan bermotor dengan mempermudah proses pembayaran pajak, memberikan transparansi dan akuntabilitas, meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan administrasi, dan memberikan kesempatan untuk melakukan edukasi kepada masyarakat.

Hal ini dapat membantu meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

## REFERENSI

- Aprilianti, A. A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, Dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi Covid-19. *Assets: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 11(1), 1-20.
- Bhagaskara, K., Pramukty, R., & Yulaeli, T. (2023). 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). *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(1), 74-88.
- Ekawanti, P. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Penerapan E-Samsat, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sleman).
- Haribowo, I. (2022) Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak, Insentif Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Trust Sebagai Variabel Moderasi (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN jakarta).
- Idamayanti, R. F. (2018). Analisa Penggunaan Layanan E-Samsat Jatim Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Thesis. Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya Tidak dipublikasikan
- Khan, A., Krishnan, S., & Dhir, A. (2021). Electronic government and corruption: Systematic literature review, framework, and agenda for future research. *Technological Forecasting and Social Change*, 167, 120737.
- Manda, M. I., & Ben Dhaou, S. (2019, April). Responding to the challenges and opportunities in the 4th Industrial revolution in developing countries. In *Proceedings of the 12th international conference on theory and practice of electronic governance* (pp. 244-253).
- Nashihah, D. (2021). Pengaruh Penerapan E-Samsat dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan dengan Kesadaran sebagai Variabel Intervening Kabupaten Pati (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).
- Pradhani, F. A., & Sari, J. (2022). Peran Lingkungan Dalam Memoderasi Penerapan E-Filling Dan Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akademi Akuntansi*, 5(2), 279-295.
- Rizal, A. S. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*, 7(1), 76. <https://doi.org/10.32493/jiaup.v7i1.2508>
- Weerakkody, V., El-Haddadeh, R., Sabol, T., Ghoneim, A., & Dzupka, P. (2012). E-government implementation strategies in developed and transition economies: A comparative study. *International Journal of Information Management*, 32(1), 66-74.
- Winasari, A. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, Dan Sistem E-SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Subang.(Studi Kasus Pada Kantor Samsat Subang). *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1), 11-19.
- Zilda, M. F., Miradhia, D., & Pancasilawan, R. (2022). IMPLEMENTASI PROGRAM E-SAMSAT DI JAWA BARAT. *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 13(2), 161-170.