

Pengaruh Penerapan Sistem Informasi *Online* E-Samsat Jabar Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kota Bandung I Pajajaran)

The Effect of the Application of the E-Samsat Jabar Online System Information to the Level of Vehicle Taxpayer Compliance (Case Study at Samsat Office Bandung I Pajajaran City)

Diah Oktavianingrum

Politeknik Negeri Bandung (Jurusan Akuntansi)

E-mail: diah.oktavianingrum.amp16@polban.ac.id

Rendra Trisyanto Surya

Politeknik Negeri Bandung (Jurusan Akuntansi)

E-mail: rendratri2013@gmail.com

Yeti Apriliawati

Politeknik Negeri Bandung (D4-Akuntansi Manajemen Pemerintahan/Akuntansi)

E-mail: yetisukemi@yahoo.com

Abstract: *The purpose of this study was to determine whether there is an effect of the application of the West Java E-Samsat online information system on the compliance level of motorized vehicle taxpayers registered at the Samsat Bandung I Pajajaran Office and how much influence it has. The type of research approach used is quantitative. The population of this research is private ownership of taxpayers of two-wheeled motor vehicles and four-wheeled vehicles. The sample was determined by a purposive sampling method of 100 motor vehicle taxpayers registered at the Samsat Bandung I Pajajaran Office. The data collection technique used in this study was a questionnaire that had been tested for validity and reliability. The data analysis technique used to answer the hypothesis is simple linear regression. The results of data analysis are seen from the results of the determination coefficient test, to find out how big the contribution given by the West Java E-Samsat online information system to the compliance level of motor vehicle taxpayers is 72.6%. Furthermore, the results of hypothesis testing can be seen that the t-count value is 16.115 and the t-table value is known to be 1.966. Therefore, through the results of hypothesis testing, which means that the value of t is greater than t table ($16.115 > 1.966$). Thus the result is that H_0 is rejected and H_a is accepted. Therefore there is a positive and significant influence between the West Java E-Samsat online information system on the level of motor vehicle taxpayer compliance.*

Keywords: *E-Samsat, Taxpayer Compliance, Motorized Vehicles, Vehicle Tax*

1. Pendahuluan

Memiliki kendaraan bermotor di era saat ini merupakan suatu kebutuhan primer mayoritas masyarakat untuk mendukung aktivitas sehari-harinya. Adanya banyak alternatif yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan kendaraan bermotor, juga menjadi penyebab jumlah volume kendaraan bermotor terus mengalami peningkatan yang signifikan. Banyaknya perusahaan yang memberikan kemudahan persyaratan dan proses yang cepat untuk membeli kendaraan baik secara tunai maupun kredit bahkan membeli kendaraan bekas atau second pun

menyebabkan tingkat pertumbuhan kendaraan semakin meningkat setiap tahun, termasuk di Provinsi Jawa Barat. Masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor mempunyai kewajiban yaitu membayar pajak kendaraan bermotor secara rutin yang dibayarkan setiap setahun sekali.

Pemungutan pajak kendaraan bermotor ini diatur dalam (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, 2009), pajak daerah dibagi menjadi dua jenis yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten atau kota. Pajak kendaraan bermotor termasuk ke dalam pajak tingkat provinsi, serta menjadi pemberi kontribusi terbesar dalam pajak daerah di Provinsi Jawa Barat. Pajak kendaraan bermotor dikenakan sesuai jenis kendaraan bermotor yang dimiliki oleh subjek pajak.

Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor menunjukkan adanya potensi penerimaan pajak yang seharusnya meningkat secara proporsional. Tapi faktanya, jumlah penerimaan pajak dari kendaraan bermotor belum diterima secara maksimal oleh provinsi, dikarenakan masih banyaknya kendaraan yang tidak melakukan daftar ulang atau menunggak pajak dan karena adanya faktor lain. Berikut ini data potensi pajak kendaraan bermotor serta KTMDU di wilayah Kantor Samsat Bandung I Pajajaran.

Tabel 1. Potensi, KTMDU, dan Jumlah Pembayaran PKB Wilayah Bandung I Pajajaran

Tahun	Potensi KBM	KTMDU	Jumlah Kendaraan Yang Melakukan Pembayaran PKB	Persentase (%) Kepatuhan Wajib Pajak
2014	521.891	94.106	427.785	81,97
2015	554.568	108.067	446.501	80,51
2016	581.739	133.525	448.214	77,05
2017	615.814	164.240	451.574	73,33
2018	621.377	123.126	498.251	80,19

Sumber: Kantor Samsat Bandung I Pajajaran (2019)

Dari tabel 1. diatas diketahui bahwa potensi pajak kendaraan bermotor yang diterima oleh pemerintah Provinsi Jawa Barat dari Kantor Samsat Bandung I Pajajaran seharusnya cukup besar apabila dilihat dari jumlah kendaraan yang terdaftar. Hanya saja, penerimaan pajak kendaraan bermotor belum bisa diterima sepenuhnya karena adanya kendaraan yang tidak melakukan daftar ulang, sehingga persentase kepatuhan wajib pajak belum mencapai 100%.

Menurut penuturan salah satu pegawai di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (PPP) Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, setelah dilakukan penelusuran KTMDU oleh petugas Samsat, terdapat beberapa faktor yang menyebabkan wajib pajak tidak melakukan daftar ulang kendaraannya. Faktor tersebut diantaranya, karena kendaraan tersebut rusak berat, kendaraan bermotor ditarik oleh leasing (untuk pembelian kredit), kendaraan sudah dijual atau dicuri namun wajib pajak tidak melaporkannya ke kantor Samsat.

Selain itu, ada faktor lain yang menyebabkan WP tidak patuh dalam membayar PKB, diantaranya karena karakter atau perilaku WP itu sendiri, antrian dan birokrasi yang panjang ketika datang ke kantor Samsat, pelayanan yang diberikan kurang memuaskan serta jarak antara rumah dengan kantor Samsat yang begitu jauh sehingga wajib pajak tidak termotivasi melaksanakan pembayaran pajak kendaraan. Jadi, cukup banyak faktor “manual” yang menyebabkan mereka tidak termotivasi membayar pajak.

Oleh karena itu, perlu dilakukan perubahan terhadap proses dan prosedur penyetoran pajak kendaraan bermotor saat ini, yang disesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi yang ada. Di Provinsi Jawa Barat, Bapenda Jawa Barat telah melakukan berbagai inovasi pelayanan

pembayaran pajak sebagaimana fenomena diatas, salah satunya yaitu membuat layanan program E-Samsat Jabar (UPT Humas Bapenda Jabar, 2019). Dengan adanya terobosan ini diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat meningkatkan secara signifikan, sehingga dapat memberikan pelayanan untuk membayar pajak yang mudah, praktis, cepat, serta dapat memangkas birokrasi (Pratiwi & Irawan, 2019).

Program E-Samsat Jabar memberikan akses yang mudah bagi WP dalam membayar pajak, dimana pembayaran pajak dengan menggunakan E-Samsat Jabar dapat dilakukan melalui ATM atau mobile banking dengan fasilitas pelayanannya bisa diakses kapan saja yang mudah diakses darimana saja. Layanan E-Samsat Jabar meliputi pembayaran PKB, SWDKLLJ, dan registrasi kendaraan bermotor pengesahan STNK tahunan. Hadirnya layanan program E-Samsat Jabar memberikan harapan agar dapat mencegah adanya calo, mencegah terjadinya korupsi penerimaan pajak, penghitungan pajak yang dibayarkan tepat, dan memberi rasa nyaman bagi wajib pajak (UPT Humas Bapenda Jabar, 2019).

Penelitian (Pratiwi & Irawan, 2019) menyatakan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan sanksi pajak yang tegas di Kantor Samsat Cimareme ternyata memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi dan kepatuhan WP. Di dalam Sistem Administrasi Modern yang dibahas dalam penelitian ini, terdapat berbagai layanan berbasis TI seperti Program Aplikasi E-Samsat, Aplikasi Sambara, Samsat Masuk Desa dan Samsat Keliling. Menurut penelitian (Wardani & Juliansya, 2018), pengaruh program E-Samsat di DIY memberikan pengaruh yang positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Jadi E-Samsat memiliki pengaruh yang signifikan di beberapa kota tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses sistem informasi online E-Samsat Jabar pada Kantor Samsat Bandung I Pajajaran, untuk mengetahui cara mengukur penerapan sistem online E-Samsat Jabar pada Kantor Samsat Bandung I Pajajaran, untuk mengetahui cara mengukur tingkat kepatuhan WP pada Kantor Samsat Bandung I Pajajaran, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan sistem online E-Samsat Jabar terhadap tingkat kepatuhan WP di Kantor Samsat Bandung I Pajajaran.

2. Kajian Pustaka

2.1. Dasar Teori

Dasar teori yang digunakan adalah Dasar Teori Kepatuhan (Compliance Theory). Teori kepatuhan adalah suatu konsep dimana seseorang akan taat apabila diberikan perintah atau aturan karena adanya faktor tertentu. Teori kepatuhan ini berasal dari ilmu sosial, khususnya di bidang psikologi dan sosiologi. Yang menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu terhadap aturan/kebijakan tertentu (Rahayu, 2010). Menurut Richard A Musgrave dan Peggy B Musgrave (Lubis, 2010) asas keadilan dalam pemungutan pajak dibagi menjadi dua, yaitu benefit approach (Pendekatan Manfaat) dan ability to pay approach (Pendekatan Daya Pikul). Pada penelitian ini, dasar teori menggunakan Asas Pendekatan Manfaat (benefit approach), dimana dengan kemudahan manfaat yang diberikan oleh layanan pembayaran pajak melalui E-Samsat Jabar WP akan lebih patuh dalam membayarkan kewajiban pajaknya.

2.2. E-Samsat Jabar

E-Samsat Jabar adalah salah satu inovasi dari Tim Pembina Samsat Jawa Barat dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, SWDKLLJ dan pengesahan STNK tahunan dengan cara pembayaran melalui Channel Bank seperti ATM, Internet Banking dan Mobile Banking yang telah bekerja sarna di seluruh wilayah Indonesia (UPT Humas Bapenda Jabar, 2019).

Adanya E-Samsat memberikan kemudahan bagi wajib pajak. Manfaat yang dapat dirasakan

oleh masyarakat dengan menggunakan teknologi E-Samsat yaitu sederhana, cepat, berkualitas, aman, dan efisien (UPT Humas Provinsi DKI Jakarta, 2016). Adanya layanan E-Samsat memberikan WP banyak pilihan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. WP mendapatkan kemudahan karena dapat melakukan pembayaran PKB melalui ATM, teller bank, mobile banking ataupun internet banking. Adapun dimensi yang digunakan untuk mengukur sistem informasi *online* E-Samsat ini yaitu strategi organisasi, kualitas layanan, dan fasilitas layanan dengan teknologi informasi (Chairunnisa, 2018).

2.3. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

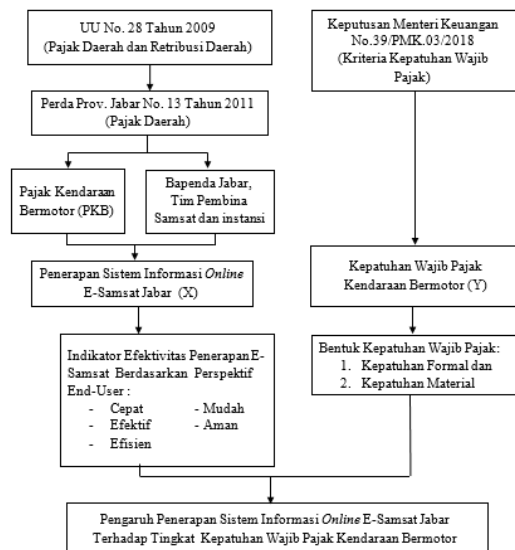
Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakan dengan membayar pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku (Wardani & Juliansya, 2018). Menurut (Rahayu, 2013) kepatuhan wajib pajak yaitu WP yang taat untuk memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bentuk kepatuhan wajib pajak ada dua macam (Rahayu, 2013), yaitu sebagai berikut :

1. Kepatuhan Formal yaitu suatu keadaan dimana WP memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan.
2. Kepatuhan material yaitu suatu keadaan dimana WP secara substantive atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan.

2.4. Kerangka Pemikiran

Adapun bagan kerangka pemikiran dalam penelitian ini dilihat pada Gambar 1. sebagai berikut :



Gambar 1. Bagan Kerangka Pemikiran

2.5. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian sebelumnya maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut :

H_0 : Penerapan Sistem Informasi Online E-Samsat Jabar tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap meningkatnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masyarakat di kota Bandung.

H_a : Penerapan Sistem Informasi Online E-Samsat Jabar mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap meningkatnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masyarakat di kota Bandung.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini melakukan studi ke lapangan di Kantor Samsat Kota Bandung I Pajajaran untuk memperoleh data primer berupa pengisian kuesioner (angket). Populasi penelitian ini yaitu WP kendaraan bermotor roda 2 dan roda 4 yang terdaftar di Kantor Samsat Kota Bandung I Pajajaran. Jumlah WP yang terdaftar di Kantor Samsat Bandung I Pajajaran sampai bulan Oktober 2019 sebanyak 576.878 Wajib Pajak. Teknik sampling menggunakan nonprobability sampling dengan pendekatan purposive sampling sehingga didapat sampel penelitian sebanyak 100 responden.

Kriteria responden yang ditentukan yaitu wajib pajak yang pernah menggunakan E-Samsat Jabar dan kendaraannya terdaftar di Kantor Samsat Bandung I Pajajaran. Apabila ada responden yang tidak ditemui secara langsung di Kantor Samsat Bandung I Pajajaran, maka penulis akan memilah kembali hasil kuesioner dengan melihat alamat responden yang wilayah nya masuk ke dalam wilayah kerja Kantor Samsat Bandung I Pajajaran.

Variabel yang digunakan adalah sistem informasi online E-Samsat Jabar (X) dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Data penelitian menggunakan data subjek yang didapat dari opini seseorang, dalam penelitian ini yaitu WP kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bandung I Pajajaran (Sugiyono, 2019). Pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket yang diukur menggunakan skala likert. Data yang diperoleh diukur menjadi data interval. Adapun uji kualitas data menggunakan uji reliabilitas dan validitas. Serta uji asumsi klasik yaitu uji normalitas dan heteroskedastisitas.

Lalu untuk menganalisis data hasil penelitian, menggunakan analisis deskriptif sehingga dapat diketahui gambaran kondisi dilapangan yang sebenarnya. Untuk menjawab deskripsi dari setiap variabel, skor hasil penelitian dibagi dengan skor ideal penelitian maka akan muncul hasil skor aktual dari setiap item pernyataan kemudian dikategorikan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Lalu data hasil penelitian dianalisis menggunakan analisis regresi linier sederhana. Selanjutnya pada pengujian hipotesis menggunakan uji t untuk melakukan analisis parsial dan uji koefisien determinasi.

4. Hasil dan Pembahasan

Uji validitas yang dilakukan terhadap seluruh variabel menghasilkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan r_{tabel} yakni 0,1966 sehingga dikatakan telah valid. Sedangkan hasil uji reliabilitas nilai Cronbach's Alpha $>$ dari 0,70 sehingga dapat dikatakan telah reliabel. Adapun analisis statistik deskriptif dari variabel sistem informasi online E-Samsat Jabar menunjukkan nilai min. sebesar 57, max. sebesar 88, mean sebesar 70,61 dan std. deviasi sebesar 6,541. Untuk variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menunjukkan nilai minimal yakni 20, maksimal yakni 38, mean yakni 27,61, dan std. deviasi yakni 4,677.

Selanjutnya ada uji normalitas melalui uji Kolmogorov-Smirnov dimana nilai Assymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 $>$ 0,05, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data dalam penelitian ini dikatakan telah berdistribusi normal. Selanjutnya ada uji heteroskedastisitas dengan melihat grafik scatter plot yang menunjukkan titik data tersebar dengan tidak beraturan, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Lalu untuk analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

	Coefficients ^a			
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	-15.411	2.681		-5.749 .000
E-Samsat Jabar	.609	.038	.852	16.115 .000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Dari Tabel 2. diatas, dapat dibuat persamaan regresi yaitu $Y = 0,609 X - 15.411$. Dari persamaan tersebut dapat diketahui bahwa jika nilai sistem informasi *online* E-Samsat Jabar bernilai 1, maka nilai kepatuhan WP sebesar 0,609. Koefisien regresi dari persamaan tersebut adalah positif yang berarti pengaruh variabel X terhadap Y memiliki arah positif. Selanjutnya ada uji t terhadap variabel independen menunjukkan nilai t_{hitung} yang diperoleh sebesar 16,115 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,966 ($16,115 > 1,966$), serta koefisien determinasi yakni 0,609, kesimpulannya adalah H_a diterima dan H_0 ditolak.

Kemudian analisis koefisien determinasi dilihat dari nilai R^2 , adapun nilai R^2 dalam penelitian ini yakni 0,726 atau 72,6%. Nilai tersebut memiliki arti bahwa penerapan sistem informasi *online* E-Samsat Jabar berpengaruh sebesar 72,6% terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan sisanya sebesar 27,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

4.1 Proses Sistem Informasi Online E-Samsat Jabar pada Kantor Samsat Bandung I Pajajaran

Proses menggunakan E-Samsat Jabar diawali dari wajib pajak perlu mendapatkan kode bayar terlebih dahulu yang dapat diakses melalui Aplikasi Sambara, SMS Gateway Samsat atau Website Bapenda Jawa Barat yakni www.bapenda.jabarprov.go.id. Setelah itu wajib pajak menginput nomor rangka kendaraan bermotor dan Nomor Induk Kependudukan untuk mendapatkan kode pembayaran yang akan digunakan untuk membayar melalui ATM, Internet Banking atau Mobile Banking. Pada saat wajib pajak mengakses kode bayar melalui SMS Gateway, perintah tersebut akan langsung terhubung ke server E-Samsat yang akan dihubungkan ke server Polda Jabar dan Server Polda Metro untuk mengecek data ranmor, NIK, Blokir dan curanmor. Setelah data diakses dan masuk ke dalam server, wajib pajak akan mendapatkan output balasan cek data ranmor, penetapan pajak dan kode bayarnya.

Wajib pajak yang sudah mendapatkan kode bayar bisa langsung membayar pajak kendaraan bermotornya dengan mengunjungi Bank/ATM terdekat ataupun melalui Internet Banking/Mobile Banking. Wajib pajak perlu menginput data kode bayar dan NIK nasabah yang selanjutnya data akan dihubungkan oleh mesin ATM ke server bank dimana data transaksi akan di update statusnya lalu masuk ke server E-Samsat untuk terhubung ke server Jasa Raharja, server Polda Jabar, dan server Polda Metro untuk mengecek ranmor, NIK, dan blokir. Setelah data di proses di dalam server, server akan memberikan output data ranmor dan penetapan yang akan muncul pada layar ATM, setelah itu wajib pajak membayar PKB sejumlah dengan penetapan yang sudah ditentukan. Setelah melakukan pembayaran, wajib pajak mendapatkan bukti pembayaran berupa struk ATM yang nantinya akan ditukarkan ke Kantor Samsat terdekat untuk dilakukan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Struk ini sebagai dokumen lain yang dipersamakan dengan SKPD.

Untuk proses penukaran bukti pembayaran ini, wajib pajak harus datang ke kantor Samsat Pajajaran. Apabila wajib pajak kebingungan mencari loket pembayaran E-Samsat, ada petugas

Samsat yang akan mengarahkan wajib pajak tersebut. Waktu proses pelayanan menggunakan E-Samsat dialokasikan selama 5 sampai 10 menit untuk menukarkan struk pembayaran dan pengesahan STNK asli. Setelah STNK disahkan, proses pembayaran menggunakan E-Samsat pun telah selesai dilakukan. Menurut penuturan salah satu pegawai Samsat, loket pembayaran E-Samsat cenderung sepi dibandingkan dengan loket pembayaran secara manual. Wajib pajak yang menukarkan struk bukti pembayaran melalui loket E-Samsat perhari paling banyak sekitar 100 orang. Jika dibandingkan dengan wajib pajak yang membayar secara manual, jumlah ini masih sedikit.

4.2 Pengukuran Efektivitas Operasionalisasi Sistem Informasi Online E-Samsat Jabar

Inovasi pelayanan E-Samsat dilakukan melalui kerjasama antara Badan Pendapatan Provinsi Jawa Barat, Kepolisian Daerah Jawa Barat (Direktorat Lalu Lintas) dan Jasa Raharja, dimana pembayaran E-Samsat memanfaatkan teknologi informasi yaitu menggunakan jaringan ATM Bank. Adapun untuk mengukur efektivitas dalam operasionalisasi sistem informasi online E-Samsat Jabar, dalam penelitian ini dibagi ke dalam tiga dimensi yaitu strategi organisasi, kualitas layanan dan fasilitas layanan dengan teknologi informasi, dimana setiap dimensi terdapat beberapa indikator yang dapat mengukur dan menjelaskan efektivitas operasionalisasi E-Samsat Jabar. Terdapat 12 indikator dengan 26 item pernyataan yang digunakan. Jumlah efektivitas operasionalisasi sistem online E-Samsat Jabar berdasarkan akumulasi hasil penelitian adalah sebesar 68% dan termasuk ke dalam kategori baik.

4.3 Pengukuran Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kepatuhan WP adalah WP yang taat untuk memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Bentuk kepatuhan WP dibagi menjadi kepatuhan formal dan kepatuhan material (Rahayu, 2013). Adapun untuk mengukur tingkat kepatuhan WP dalam penelitian ini dibagi menjadi dua dimensi yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material, dimana setiap dimensi memiliki beberapa indikator untuk mengukur kepatuhan WP. Terdapat 8 indikator dengan 10 item pernyataan yang digunakan. Tingkat kepatuhan WP dari akumulasi hasil penelitian adalah sebesar 69% dan termasuk ke dalam kategori wajib pajak yang patuh.

4.4 Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Online E-Samsat Jabar Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Besarnya pengaruh sistem informasi online E-Samsat Jabar terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dari hasil uji determinasi adalah 72,6%, sedangkan sisanya sebesar 27,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Hasil uji t data penelitian memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,609 dan nilai signifikansi yakni 0,000 yang berarti nilai signifikansi $< 0,05$. Nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , maka hasilnya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara sistem informasi online E-Samsat Jabar terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Program E-Samsat Jabar dapat memudahkan wajib pajak untuk membayarkan PKB. Karena apabila WP diberikan kualitas pelayanan yang baik, mudah, aman dan nyaman ketika membayar pajak kendaraan bermotor, maka WP akan patuh untuk membayar pajak. Hal ini sejalan dengan dasar teori kepatuhan yang menggunakan asas pendekatan manfaat. Dengan diterapkannya E-Samsat Jabar dapat memberikan manfaat kemudahan bagi WP dalam melakukan pembayaran PKB karena dapat dilakukan melalui ATM atau mobile banking. Manfaat kemudahan ini dapat meningkatkan kepatuhan WP sehingga wajib pajak lebih patuh dalam membayarkan kewajiban perpajakannya. Jumlah wajib pajak yang menggunakan E-Samsat di Provinsi Jawa Barat pun semakin meningkat setiap tahunnya.

5. Kesimpulan Dan Saran

1. Proses sistem informasi online E-Samsat Jabar pada kantor Samsat Kota Bandung I Pajajaran diawali dari wajib pajak yang perlu mendapatkan kode bayar terlebih dahulu melalui aplikasi sambara, SMS Gateway atau website Bapenda Jawa Barat. Setelah wajib pajak mendapat kode bayar, selanjutnya WP membayar ke ATM/Bank terdekat untuk melakukan pembayaran pajak dan menginput NIK wajib pajak serta kode bayar yang telah didapatkan lalu membayar sesuai dengan jumlah yang telah ditetapkan. Setelah membayar sejumlah dengan nominal yang telah ditetapkan, wajib pajak akan mendapatkan struk bukti pembayaran yang akan digunakan sebagai bukti telah membayar pajak kendaraan bermotor dan ditukarkan ke Kantor Samsat terdekat untuk dilakukan pengesahan STNK yang asli. Setelah STNK disahkan, proses pembayaran menggunakan E-Samsat pun telah selesai dilakukan.
2. Untuk mengukur efektivitas dalam operasionalisasi sistem informasi online E-Samsat Jabar, dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga dimensi yaitu strategi organisasi, kualitas layanan dan fasilitas layanan dengan teknologi informasi, dimana setiap dimensi terdapat beberapa indikator yang dapat mengukur dan menjelaskan efektivitas operasionalisasi E-Samsat Jabar. Terdapat 12 indikator dengan 26 item pernyataan yang digunakan. Jumlah efektivitas operasionalisasi sistem online E-Samsat Jabar berdasarkan akumulasi hasil penelitian adalah sebesar 68% dan termasuk ke dalam kategori baik.
3. Untuk mengukur tingkat kepatuhan WP dalam penelitian ini dibagi menjadi dua dimensi yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material, dimana setiap dimensi terdapat beberapa indikator untuk mengukur kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Terdapat 8 indikator dengan 10 item pernyataan yang digunakan. Tingkat kepatuhan WP berdasarkan akumulasi hasil penelitian adalah sebesar 69% dan termasuk ke dalam kategori wajib pajak yang patuh.
4. Hasil uji t variabel E-Samsat Jabar memiliki nilai koefisien positif yakni 0,609 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti nilai signifikansi $< 0,05$. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hasilnya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Besarnya pengaruh sistem informasi online E-Samsat Jabar terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dari hasil uji determinasi adalah 72,6%, sedangkan sisanya sebesar 27,4% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sistem informasi online E-Samsat Jabar terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik layanan E-Samsat Jabar, maka akan semakin tinggi juga kepuasan kualitas pelayanan dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan WP dalam membayarkan PKB.

Saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian ini diharapkan pihak Samsat Bandung I Pajajaran untuk melakukan penyuluhan atau sosialisasi lebih giat kepada wajib pajak, terutama di daerah pelosok yang sulit untuk mendapatkan akses informasi mengenai sosialisasi program E-Samsat ini. Juga dikarenakan masih banyak WP yang lebih memilih pembayaran secara manual dibandingkan memanfaatkan teknologi informasi pembayaran online melalui E-Samsat.
2. Disarankan juga pada Kantor Samsat Bandung I Pajajaran untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada pencetakan STNK online bagi wajib pajak yang menggunakan E-Samsat Jabar supaya dikirimkan kepada wajib pajak tepat pada waktunya

sehingga WP tidak perlu datang ke Kantor Samsat lagi untuk menukarkan struk bukti pembayaran yang dibayarkan melalui ATM bank.

3. Untuk peneliti berikutnya, disarankan untuk membahas lebih luas mengenai inovasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor serta variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Serta disarankan juga untuk mengukur dimensi E-Samsat dengan menambahkan indikator-indikator lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Chairunnisa. (2018). *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Berbasis E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Daan Mogot Jakarta Barat)*. Universitas Negeri Syarif Hidayatullah: Skripsi. Diterbitkan.
- Lubis, I. (2010). *Menggali Potensi Pajak Perusahaan dan Bisnis dengan Pelaksanaan Hukum*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Pratiwi, I., & Irawan, A. (2019). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kantor Samsat Cimareme). *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 1069-1081. Retrieved November 27, 2019, from <https://jurnal.polban.ac.id/ojs3.12/proceeding/article/view/1466&hl=id-ID>
- Rahayu, S. (2010). *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, S. (2013). *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.
- Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- UPT Humas Bapenda Jabar. (2019). *E-Samsat Jabar*. Retrieved November 25, 2019, from Bapenda Jabar: <https://bapenda/jabarprov.go.id/e-samsat-jabar/>
- UPT Humas Provinsi DKI Jakarta. (2016). *Gubernur Launching E-Pajak dan E-Samsat*. Retrieved Agustus 5, 2020, from Badan Pajak dan Retribusi Daerah: <https://bprd.jakarta.go.id>
- Wardani, D., & Juliansya, F. (2018). Pengaruh Program E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika*, 15(2), 79-92. Retrieved November 5, 2019, from <http://manajemen.upy.ac.id/>