

PENGARUH PENERAPAN E-SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DIMODERASI OLEH SOSIALISASI PERPAJAKAN

Kiki Rizki Apriliani¹, Arry Irawan²

^{1,2}Politeknik Negeri Bandung, Jl. Gegerkalong Hilir, Ciwaruga, Kec. Parongpong, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat, Indonesia

*Korespondensi: kikirizkiapriliani01@gmail.com

Abstrak

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu faktor utama yang menentukan besaran penerimaan pajak daerah di tingkat provinsi. Pendapatan tersebut sangat penting bagi daerah karena menjadi sumber pembiayaan pembangunan daerah. Masih tingginya tunggakan pajak kendaraan bermotor di berbagai daerah, termasuk subang mencerminkan rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dimoderasi dengan sosialisasi perpajakan pada kantor SAMSAT Kabupaten Subang. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Penentuan Sampel menggunakan teknik random sampling. Populasi pada penelitian ini yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Subang. Sampel diambil menggunakan rumus slovin sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Penelitian ini menggunakan analisis *Partial Least Squares* dengan pendekatan *Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* menggunakan *software* SmartPLS 4.1.1.2. Hasil penelitian ini menemukan bahwa penerapan E-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan, sosialisasi perpajakan tidak dapat memoderasi pengaruh penerapan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan penelitian, dengan adanya E-Samsat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Subang menjadi meningkat. Namun, sosialisasi perpajakan belum dapat memperkuat pengaruh penerapan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci: E-Samsat, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor, Sosialisasi Perpajakan

Abstract

Motor vehicle taxpayer compliance is a key factor influencing provincial-level regional tax revenue. This revenue is crucial for funding local development. However, high levels of outstanding motor vehicle tax payments in many regions, including Subang, indicate low taxpayer compliance. This study examines the effect of implementing E, Samsat, on motor vehicle taxpayer compliance, moderated by tax socialization efforts at the Subang District SAMSAT office. A quantitative research design was employed, using random sampling to select respondents from the population of motor vehicle taxpayers registered at the Subang SAMSAT office. A sample of 100 respondents was determined using the Slovin formula, and data were collected via questionnaires. Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) analysis was conducted using SmartPLS version 4.1.1.2. The findings indicate that the implementation of E, Samsat, has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance. However, tax socialization does not moderate this effect. These results suggest that, while E, Samsat, implementation has improved taxpayer compliance in Subang, existing tax socialization efforts have not yet strengthened this effect.

Keywords: E-Samsat, Taxpayer Compliance, Motor Vehicle Tax, Tax Socialization

PENDAHULUAN

Penerimaan pajak merupakan salah satu sumber utama pendapatan negara. Pajak berfungsi sebagai sumber pendanaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Di Indonesia, pajak dibedakan menjadi dua kategori berdasarkan lembaga pemungutnya, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Salah satu jenis pajak daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor.

Di Jawa Barat, jumlah kendaraan paling banyak didominasi oleh kendaraan roda dua, sehingga peneliti memfokuskan penelitian ini pada kendaraan roda dua. Masyarakat yang

memiliki kendaraan bermotor memiliki kewajiban untuk membayar pajak kendaraan bermotor secara teratur setiap tahun dengan mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan. Seharusnya dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor, pemerintah daerah dapat memanfaatkan peluang tersebut untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah yaitu dengan melalui Pajak Kendaraan Bermotor. Namun, pada kenyataannya penerimaan pajak dari kendaraan tersebut belum dapat diterima secara maksimal oleh Pemerintah provinsi. Hal tersebut disebabkan oleh masih banyaknya kendaraan yang tidak melakukan daftar ulang atau menunggak pajak. Di Kabupaten Subang misalnya, pada Tahun 2023 ada sekitar 152 ribu kendaraan yang belum melakukan pembayaran PKB. Kepala Pusat Pengelola Pendapatan Daerah Wilayah (P3DW) Kabupaten Subang, Lovita Adriana Rosa menyatakan bahwa jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di Kabupaten Subang sebanyak 455 ribu objek pajak dan dari jumlah tersebut kurang lebih ada sekitar 152 ribu kendaraan belum melakukan pembayaran pajak tahunan dan dikategorikan sebagai Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang (KMTDU) (Efendi & Taufik, 2024).

Berdasarkan kasus yang terjadi di Kabupaten Subang, dapat diketahui bahwa banyak masyarakat yang tidak patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor sehingga menghambat penerimaan Pajak Daerah. Berikut merupakan tabel rasio kepatuhan di Kabupaten Subang:

Tabel 1. Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Subang Tahun 2019–2023

Tahun	Potensi KBM (Unit)	Total Bayar	Rasio Kepatuhan
2019	462.379	272.378	58,91%
2020	442.499	246.301	55,66%
2021	435.281	240.780	55,32%
2022	445.011	265.383	59,64%
2023	455.733	265.529	58,26%

Sumber: Bapenda Jabar

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa potensi pajak kendaraan bermotor yang dapat diterima oleh Kantor Samsat Subang cukup besar. Akan tetapi, potensi kendaraan bermotor ini belum dapat diterima secara maksimal. Dapat dilihat di tabel 1 bahwa jumlah kendaraan yang membayar PKB hanya setengahnya dari jumlah potensi kendaraan bermotor. Kendaraan yang tidak melakukan daftar ulang tersebut, menyebabkan persentase kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Subang belum mencapai 100%.

Pemerintah telah berusaha melakukan perubahan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor yang disesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi saat ini yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Inovasi yang diperkenalkan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda Jabar) yaitu Elektronik Samsat atau yang lebih dikenal dengan E-Samsat.

Dengan adanya E-Samsat wajib pajak dapat lebih mudah dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor karena dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja, wajib pajak tidak perlu melalui antrean panjang untuk membayar pajak kendaraan bermotor sehingga wajib pajak dapat membayar pajak dengan tepat waktu. Hal ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan Haryanto & Lingga (2024) bahwa penerapan E-Samsat memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaran bermotor.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Alghaviqi (2023) tentang pengaruh penerapan sistem informasi E-Samsat terhadap Tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Garut, yaitu peneliti menambahkan variabel sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderating. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Penerapan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Subang serta untuk mengetahui pengaruh Penerapan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Subang dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderating.

TINJAUAN PUSTAKA

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori yang digunakan untuk melihat bagaimana suatu sistem teknologi dapat mempengaruhi pemakai teknologi dalam kehidupan sehari-hari Masyarakat. TAM pertama kali dikemukakan oleh Fred Davis tahun 1986. TAM menjelaskan mengenai penerimaan teknologi informasi dengan dimensi-dimensi yang dapat mempengaruhi diterima atau tidaknya teknologi informasi tersebut. Dimensi dalam TAM yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap terhadap sistem, minat perilaku penggunaan sistem, dan penggunaan sesungguhnya.

E-Samsat

Menurut Wardani & Juliansya (2018), Sistem *online* E-Samsat merupakan program layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (pengesahan tahunan) melalui jaringan elektronik (ATM) bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah Indonesia untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor E-Samsat merupakan salah satu inovasi yang dibuat oleh Tim Pembina Samsat Jawa Barat yang dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat. Di Jawa Barat, pembayaran PKB secara *online* dilakukan melalui Sambara yang terdapat di aplikasi Sapa Warga.

Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi Perpajakan merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mengedukasi wajib pajak agar wajib pajak tersebut mendapatkan pengetahuan mengenai peraturan perpajakan dan tata cara perpajakan sehingga nantinya dapat menciptakan rasa patuh dalam diri wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Sosialisasi dapat dijadikan sebagai media yang dapat membawa pesan moral terkait pentingnya membayar pajak terhadap penerimaan negara.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan variabel penelitian yaitu penerapan E-Samsat, sosialisasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Metode Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2024:15) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Adapun unit analisis penelitian ini yaitu kantor Samsat di Kabupaten Subang.

Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini, jumlah populasinya sebanyak 407182 orang. Terdiri dari Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang memiliki kendaraan roda dua yang terdaftar di kantor Samsat Kabupaten Subang. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang diambil dengan menggunakan perhitungan rumus slovin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *random sampling*. *Simple random sampling* merupakan salah satu metode pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa mempertimbangkan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2024:134).

Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data subjek. Sumber datanya yaitu data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada para responden. Data dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden. Penilaian dilakukan dengan menerapkan skala *Likert* yang memiliki bobot nilai dari 1 hingga 5.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis *Partial Least Squares (PLS)*. *Partial Least Squares* merupakan salah satu metode analisis yang kuat sehingga sering digunakan untuk mengatasi keterbatasan yang ada pada metode regresi melalui pendekatan *Structural Equation Modelling (SEM)* (Ghozali, 2021). *Software* yang digunakan yaitu SmartPLS versi 4.1.1.2. Penggunaan *Moderated Regression Analysis (MRA)* merupakan cara yang biasa digunakan dalam analisis regresi linear berganda dengan memasukkan variabel ketiga ke dalam perkalian antara variabel independen (eksogen). Perkalian tersebut akan menimbulkan hubungan non-linear sehingga dapat menimbulkan kesalahan pengukuran dari koefisien estimasi MRA jika menggunakan variabel laten menjadi tidak konsisten dan bias (Ghozali, 2021:205). Oleh karena itu, solusi yang dapat dilakukan untuk dapat mengoreksi kesalahan pengukuran yaitu dengan memasukkan pengaruh interaksi ke dalam model.

HASIL

Model Pengukuran (Outer Model)

Model Pengukuran menunjukkan bagaimana variabel manifest atau observed dapat merepresentasi variabel laten untuk diukur (Ghozali, 2021:67). Evaluasi model ini dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Outer model dengan indikator reflektif dievaluasi melalui validitas convergent dan discriminant dari indikator pembentuk laten dan *composite reliability* serta *cronbach alpha* untuk blok indikatornya.

Uji Validitas Konvergen

Validitas convergent ini berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (manifest variabel) dari suatu konstruk harusnya berkorelasi tinggi (Ghozali, 2021:68). Untuk uji validitas convergent dengan indikator reflektif menggunakan program SmartPLS 4.1.1.2 dapat diketahui dari nilai *loading factor* untuk tiap indikator konstruk.. Hasil uji validitas konvergen menggunakan program smartPLS 4.1.1.2 adalah sebagai berikut:

1. Penerapan E-Samsat

Tabel 2. Nilai Loading Factor Tahap 1 Penerapan E-Samsat

Indikator	Nilai Loading	Keterangan
X1	0,681	Tidak Valid
X2	0,73	Valid
X3	0,889	Valid
X4	0,879	Valid
X5	0,863	Valid
X6	0,842	Valid
X7	0,86	Valid
X8	0,878	Valid
X9	0,914	Valid
X10	0,907	Valid
X11	0,888	Valid
X12	0,841	Valid
X13	0,829	Valid

Sumber: Output SmartPLS 4.1.1.2

Pada Tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa nilai *loading factor* yang dihasilkan tiap indikator variabel penerapan E-Samsat nilainya $>0,70$. Hanya ada satu indikator yang nilainya $<0,7$ yaitu X1 sebesar 0,681. Oleh karena itu, indikator tersebut perlu dihapus dan dilakukan pengujian ulang untuk memperoleh nilai yang valid.

Tabel 3. Nilai Loading Factor Tahap 2 Penerapan E-Samsat

Indikator	Nilai Loading	Keterangan
X2	0,718	Valid
X3	0,884	Valid
X4	0,877	Valid
X5	0,868	Valid
X6	0,850	Valid
X7	0,866	Valid
X8	0,881	Valid
X9	0,917	Valid
X10	0,909	Valid
X11	0,888	Valid
X12	0,843	Valid
X13	0,831	Valid

Sumber: Output SmartPLS 4.1.1.2

Berdasarkan tabel 3 di atas, dapat diketahui bahwa seluruh indikator telah memenuhi syarat validitas convergent ditunjukkan dengan nilai *loading factor* >0,70. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa semua indikator dinyatakan valid convergent.

2. Sosialisasi Perpajakan

Tabel 4. Nilai Loading Factor Tahap 1 Sosialisasi Perpajakan

Indikator	Nilai Loading	Keterangan
Z1	0,673	Tidak Valid
Z2	0,750	Valid
Z3	0,798	Valid
Z4	0,824	Valid
Z5	0,779	Valid
Z6	0,78	Valid
Z7	0,723	Valid
Z8	0,798	Valid
Z9	0,791	Valid
Z10	0,714	Valid

Sumber: Output SmartPLS 4.1.1.2

Tabel 4 di atas menunjukkan nilai *loading factor* dari indikator variabel Sosialisasi Perpajakan terdapat 1 indikator yang memiliki nilai <0,7 yaitu Z1 dengan nilai sebesar 0,673. Maka, indikator tersebut perlu dihapus dan dilakukan pengujian ulang.

Sedangkan Pada tabel 5 di bawah memperlihatkan bahwa seluruh indikator sosialisasi perpajakan memiliki nilai *loading factor* >0,70. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua indikator dinyatakan valid convergent.

Tabel 5. Nilai Loading Factor Tahap 2 Sosialisasi Perpajakan

Indikator	Nilai Loading	Keterangan
Z2	0,729	Valid
Z3	0,799	Valid
Z4	0,828	Valid
Z5	0,773	Valid
Z6	0,772	Valid
Z7	0,737	Valid
Z8	0,800	Valid
Z9	0,804	Valid
Z10	0,722	Valid

Sumber: Output SmartPLS 4.1.1.2

3. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Tabel 6. Nilai *Loading Factor* Tahap 1 Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Indikator	Nilai Loading	Keterangan
Y1	0,679	Tidak Valid
Y2	0,752	Valid
Y3	0,753	Valid
Y4	0,721	Valid
Y5	0,628	Tidak Valid
Y6	0,649	Tidak Valid
Y7	0,728	Valid
Y8	0,601	Tidak Valid
Y9	0,461	Tidak Valid
Y10	0,355	Tidak Valid
Y11	0,688	Tidak Valid

Sumber: Output SmartPLS 4.1.1.2

Berdasarkan tabel 6 di atas, dapat diketahui bahwa terdapat 6 indikator yang memiliki nilai *loading factor* <0,70 yaitu Y1, Y5, Y6, Y8, Y9, Y10 dan Y11. Sehingga, pengujian ulang harus dilakukan dengan menghapus indikator tersebut.

Tabel 7. Nilai *Loading Factor* Tahap 2 Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Indikator	Nilai Loading	Keterangan
Y2	0,781	Valid
Y3	0,790	Valid
Y4	0,829	Valid
Y7	0,718	Valid

Sumber: Output SmartPLS 4.1.1.2

Berdasarkan tabel 7 di atas, seluruh indikator Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor memiliki nilai >0,7 dan dapat dikatakan lulus uji validitas convergent.

Validitas Diskriminan

Berbeda dengan Validitas Convergen, Validitas diskriminan berkaitan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (*manifest variabel*) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi (Ghozali, 2021:68). Validitas Diskriminan ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian tidak mengukur konstruk lain. Dalam penelitian ini validitas diskriminan diukur dengan membandingkan nilai akar kuadrat dari AVE untuk setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk dalam model (Ghozali, 2021).

Tabel 8. Nilai Fornell-Lacker Criterion

	Kepatuhan WP KB (Y)	Penerapan E-Samsat (X)	Sosialisasi Perpajakan (Z)
Kepatuhan WP KB (Y)	0.781		
Penerapan E-Samsat (X)	0.362	0.862	
Sosialisasi Perpajakan (Z)	0.449	0.400	0.774

Sumber: Output SmartPLS 4.1.1.2

Pada tabel 8 di atas, dapat dilihat bahwa nilai akar kuadrat *Average Variance Extracted* (AVE) lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi antar konstruk. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa model valid dan memenuhi kriteria validitas diskriminan

Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama (Siregar, 2015:55). Pengujian ini dimaksudkan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan sebuah instrumen yang handal, konsistensi, stabil dan dependabilitas, sehingga bila digunakan berkali-kali dapat menghasilkan data yang sama. Berikut hasil uji reliabilitas menggunakan *software* SmartPLS 4.1.1.2:

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	Composite reliability (rho_c)	Keterangan
Kepatuhan WP KB (Y)	0.794	0.862	Reliabel
Penerapan E-Samsat (X)	0.968	0.972	Reliabel
Sosialisasi Perpajakan (Z)	0.917	0.931	Reliabel

Sumber: Output SmartPLS 4.1.1.2

Berdasarkan tabel 9 di atas, dapat diketahui bahwa *nilai cronbach Alpha dan Composite reliability* dari masing-masing variabel $>0,70$ sehingga dapat dikatakan bahwa konstruk reliabel atau memenuhi persyaratan reliabilitas.

Model Struktural (Inner Model)

Model Struktural digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. Pengujian model struktural dapat dievaluasi menggunakan Perhitungan R-Square. Berikut adalah hasil dari perhitungan *R-Square* melalui *software* SmartPLS 4.1.1.2:

Tabel 10. Hasil Perhitungan R-Square

	R-Square	R-Square Adjusted
Kepatuhan WP KB (Y)	0.244	0.220

Sumber: Output SmartPLS 4.1.1.2

Berdasarkan tabel 10, diketahui hasil perhitungan *R-square* sebesar 0,244 atau sama dengan 24,4%. Nilai tersebut masih tergolong lemah karena di bawah 0,50. Angka tersebut dapat diartikan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 24,4% dipengaruhi oleh variabel penerapan E-Samsat dan sosialisasi perpajakan, sedangkan sebesar 0,756 atau 75,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai hasil t-statistik dan *p-value* dari masing-masing variabel. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *software* SmartPLS 4.1.1.2 yang ditampilkan sebagai berikut:

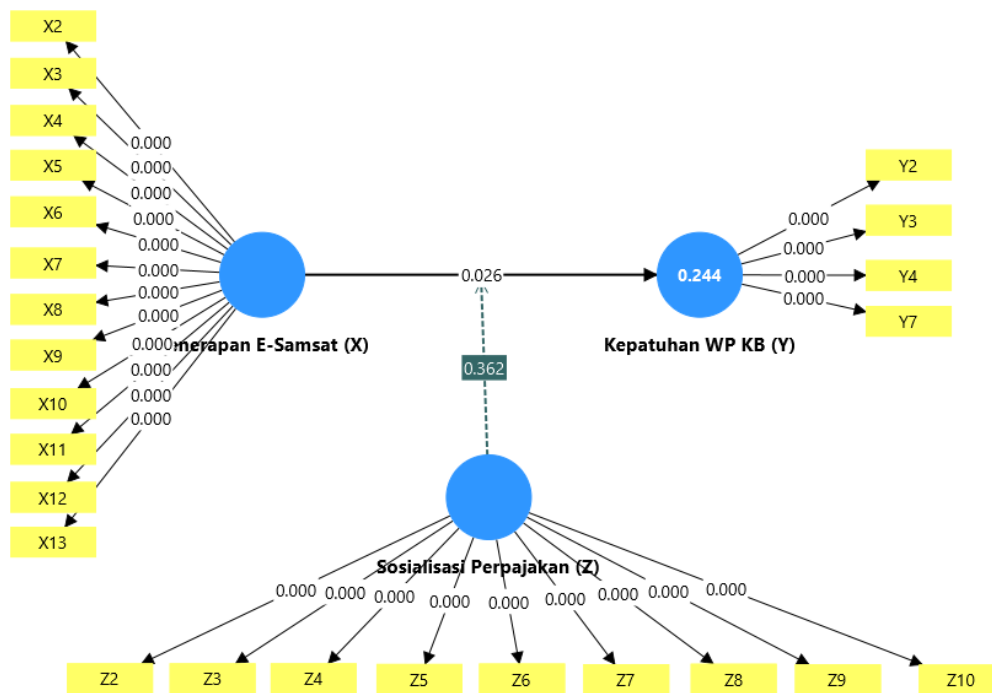
Tabel 11. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Hipotesis	Sampel Asli (O)	t-Statistik	p-Value	Hasil
H1 X $\rightarrow$ Y	0.216	1.945	0.026	Diterima
H2 X*Z $\rightarrow$ Y	-0.050	0.354	0.362	Ditolak

Sumber: Output SmartPLS 4.1.1.2

Berdasarkan tabel 11 di atas, dapat diketahui bahwa hasil penelitian pada hipotesis pertama yaitu pengaruh penerapan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menunjukkan nilai t-statistik sebesar 1,945 dan *p-value* sebesar 0,026. Nilai t-statistik yang dihasilkan $> 1,66$ dan nilai *p-value* $< 0,05$. Selain itu, dapat dilihat nilai koefisien positif yaitu sebesar 0,216. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan E-Samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima.

Pada hipotesis kedua, hasil penelitiannya yaitu Sosialisasi Perpajakan tidak dapat memperkuat pengaruh penerapan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dapat dilihat dari nilai t-statistik sebesar 0,354 dan *p-value* sebesar 0,362. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua ditolak karena nilai t-statistik yang dihasilkan $< 1,66$ dan nilai *p-value* $> 0,05$.



Gambar 1. Output SmartPLS 4.1.1.2 (Inner Model)

PEMBAHASAN

Pengaruh Penerapan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil penelitian menemukan bahwa penerapan E-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut mengindikasikan bahwa dengan adanya E-Samsat kepatuhan seseorang dapat meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Haryanto & Lingga (2024) dan Alghaviqi (2023) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari adanya E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak. Penerapan E-Samsat di Kabupaten Subang mengikuti kebijakan dari Pemerintah Provinsi Jawa Barat, sehingga aplikasi yang digunakan dalam membayar pajak secara *online* di Kabupaten Subang dilakukan dengan menggunakan Sambara (Samsat Mobile Jawa Barat) yang ada di aplikasi Sapa Warga (Sistem Aplikasi Pelayanan Warga). Keberhasilan penerapan E-Samsat ini membuktikan pernyataan dari Wardani & Juliansya (2018) tentang standar penerapan suatu sistem dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu cepat, efektif, efisien, mudah dan aman. Pernyataan tersebut juga didukung dengan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang bertujuan untuk menjelaskan faktor-faktor eksternal yang dapat mempengaruhi penerimaan pengguna teknologi terhadap teknologi informasi tersebut. Faktor dari peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan pengaruh Penerapan E-Samsat berdasarkan teori TAM yaitu dilihat dari persepsi kegunaan di mana wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Subang merasa yakin bahwa dengan menggunakan E-Samsat dapat meningkatkan kinerjanya, serta persepsi kemudahan di mana wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Subang merasa penggunaan E-Samsat sangat mudah tidak memerlukan usaha yang besar. Persepsi tersebut mendorong wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Subang untuk terus menggunakan E-Samsat dan memberikan perubahan perilaku yang positif yaitu wajib pajak menjadi patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penerimaan dari E-Samsat dapat meningkatkan jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Penerapan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak dapat memoderasi pengaruh penerapan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hatifah (2021)) yang

menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut terjadi karena kurangnya sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh kantor SAMSAT Subang terkait E-Samsat. Temuan bahwa sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi hubungan antara penerapan E-Samsat dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menunjukkan adanya celah dalam strategi komunikasi dan edukasi yang dijalankan oleh Kantor Samsat Kabupaten Subang. Rendahnya efektivitas sosialisasi ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain konten sosialisasi yang belum tepat sasaran, metode penyampaian yang kurang menarik atau tidak relevan dengan kebutuhan masyarakat, serta keterbatasan dalam jangkauan penyebaran informasi, terutama di wilayah dengan akses teknologi yang terbatas. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, Sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh kantor Samsat Subang hanya disebarluaskan melalui instagram @samsat_subang dan whatsapp pegawai sehingga kurang menjangkau semua wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Subang. Sosialisasi yang dilakukan di instagram @samsat_subang pun terbatas hanya terkait dengan pemutihan pajak kendaraan bermotor dan jadwal samsat keliling saja. Kurangnya sosialisasi mengenai E-Samsat dapat menjadi faktor penyebab sosialisasi perpajakan tidak dapat memoderasi pengaruh penerapan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, tidak adanya pengaruh moderasi juga bisa menandakan bahwa sebagian besar masyarakat yang sudah memanfaatkan E-Samsat melakukannya bukan karena dorongan dari sosialisasi, melainkan karena kebutuhan pribadi atau dorongan dari faktor lain, seperti kenyamanan, kemudahan akses, atau tekanan sosial dari lingkungan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks teknologi layanan publik, adopsi sistem digital lebih banyak ditentukan oleh pengalaman pengguna (user experience) dan kemudahan yang dirasakan secara langsung, dibandingkan oleh upaya promosi yang bersifat umum.

SIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa Penerapan E-Samsat memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Melalui Sambara dalam aplikasi Sapa Warga, wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Subang dapat merasakan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta proses pembayaran yang lebih praktis sehingga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor mengalami peningkatan. Namun, sosialisasi perpajakan tidak dapat memoderasi atau memperkuat pengaruh penerapan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini mengindikasikan bahwa penggunaan E-Samsat lebih dipengaruhi oleh faktor internal wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Subang, seperti kebutuhan pribadi dan kemudahan akses, dibandingkan oleh sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Samsat Subang. Sosialisasi yang dilakukan masih satu arah tanpa melibatkan partisipasi aktif masyarakat sehingga pesan yang disampaikan tidak terserap dengan baik.

Diharapkan bagi Kantor SAMSAT Subang dapat melakukan sosialisasi lebih giat lagi terkait program E-Samsat agar program ini dapat sepenuhnya dimanfaatkan oleh para wajib pajak kendaraan bermotor, terutama yang bertempat tinggal jauh dari wilayah kantor SAMSAT Kabupaten Subang. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat membahas lebih luas mengenai inovasi lain dalam layanan pembayaran PKB yang disediakan oleh kantor SAMSAT, seperti Samsat Gendong, Samsat Outlet, Samsat Drive Thru, Samsat Corner, Samsat J'bret, Samsat Keliling, dan Samsat Masuk Desa. Selain itu, disarankan juga kepada peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel lain selain sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi yang dapat meningkatkan pengaruh penerapan E-Samsat.

KETERBATASAN DAN SARAN

Keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada jumlah sampel yang hanya terdiri dari 100 responden dan penggunaan satu variabel independen. Disarankan untuk peneliti selanjutnya untuk meningkatkan jumlah sampel serta menambah variabel lain seperti samsat *drive-thru*, Samsat J'bret, Samsat Masuk Desa, Samsat keliling dan Samsat *outlet*. Selanjutnya,

disarankan untuk mempertimbangkan variabel lain selain sosialisasi perpajakan yang dapat memperkuat pengaruh penerapan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

DAFTAR RUJUKAN

- Alghaviqi, M. W. A. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi E-Samsat Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kabupaten Garut). *Jurnal Riset Akuntansi*, 15(2).
- Efendi, R., & Taufik, I. (2024, June 13). *Kantor P3DW Samsat Subang Genjot Pendapatan Pajak Kendaraan*. Wwww.Rri.Co.Id. <https://www.rri.co.id/keuangan/752848/kantor-p3dw-samsat-subang-genjot-pendapatan-pajak-kendaraan>
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 untuk Penelitian Empiris* (3rd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryanto, D. A., & Lingga, I. S. (2024). Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 7(1), 28-39. <http://jra.politala.ac.id/index.php/JRA/index>
- Herawati, L. N., & Hidayat, V. S. (2022). Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Kota Cimahi). *Jurnal Penelitian Akuntansi (JPAK)*, 10(1), 2722-7502.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2023 Tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah (2023).
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Setiyawami, Ed.; 4th ed.). Alfabeta.
- Wardani, D. K., & 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). <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2016>