

**KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DILIHAT DARI PERSPEKTIF PENDEKATAN DELONE
AND MCLEAN
DI PROVINSI LAMPUNG**

TESIS



Disusun Oleh :

HENDRI JASHAR
20402300246

PROGRAM MAGISTER MANJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2025

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DILIHAT DARI PERSPEKTIF PENDEKATAN DELONE AND McLEAN DI PROVINSI LAMPUNG

Disusun Oleh :

Hendri Jashar

NIM: 20402300246

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan ke hadapan
sidang panitia ujian tesis Program Magister Manajemen Universitas Islam
Sultan Agung Semarang

Semarang, 07 Februari 2025

Dosen Pembimbing,



Digitally signed

by Nurhidayati

Date: 2025.02.08

06:33:56 +07'00'

Prof. Nurhidayati, SE., MSi., Ph.D

NIK. 210499043

HALAMAN PERSETUJUAN

KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DILIHAT DARI PERSPEKTIF PENDEKATAN DELONE AND McLEAN DI PROVINSI LAMPUNG

Disusun Oleh :
Hendri Jashar
20402300246

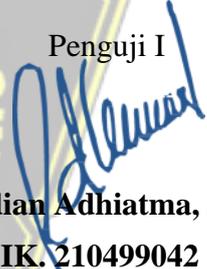
Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 14 Februari 2025

Susunan Dewan Penguji

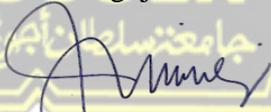
Pembimbing
Digitally signed
by Nurhidayati
Date: 2025.02.19
03:58:42 +07'00'


Prof. Nurhidayati, S.E., M.Si., Ph.D.
NIK. 210499043

Penguji I

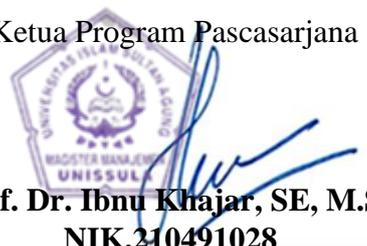

Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM
NIK. 210499042

Penguji II


Dr. Hj. Siti Sumiati, SE, Msi
NIK. 210492029

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Magister Manajemen
Tanggal, 14 Februari 2025

Ketua Program Pascasarjana


Prof. Dr. Ibnu Khajar, SE, M.Si
NIK. 210491028

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hendri Jashar
NIM : 20402300246
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang berjudul “Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dilihat dari Perspektif Pendekatan Delone and McLean di Provinsi Lampung” merupakan hasil karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur plagiarisme dengan cara tidak sesuai etika atau tradisi keilmuan. Peneliti siap menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan pelanggaran etika akademik dalam laporan penelitian ini.

Semarang, 14 Februari 2025

Pembimbing,

Saya yang menyatakan,


Digitally signed
by Nurhidayati
Date:
2025.02.19
03:59:03 +07'00'
Prof. Nurhidayati, S.E., M.Si., Ph.D


Hendri Jashar

NIK.210499043

NIM. 20402300246

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hendri Jashar
NIM : 20402300246
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi*~~ dengan judul :

“Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dilihat dari Perspektif Pendekatan Delone and McLean di Provinsi Lampung”

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 14 Februari 2025

Yang menyatakan,


Hendri Jashar

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor merupakan faktor krusial dalam optimalisasi penerimaan daerah. Penelitian ini menganalisis kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Provinsi Lampung dengan pendekatan model keberhasilan sistem informasi Delone and McLean. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Populasi dalam penelitian ini adalah pemilik kendaraan bermotor perorangan dengan berbagai usia dan profesi. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang didistribusikan secara langsung guna memperoleh informasi yang objektif. Analisis data dilakukan dengan metode Partial Least Square (PLS) menggunakan model persamaan struktural, serta analisis faktor dan analisis jalur untuk menguji hipotesis dan menilai efek mediasi dari variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta kepuasan pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Provinsi Lampung. Selain itu, variabel kepuasan pengguna berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas sistem informasi dengan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan dan sistem informasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor, Delone and McLean, PLS-SEM, Provinsi Lampung.

ABSTRACT

Tax compliance for motor vehicles is a crucial factor in optimizing regional revenue. This study analyzes taxpayer compliance in the Province of Lampung using the Delone and McLean information system success model approach. The study aims to identify the factors influencing public compliance in paying motor vehicle taxes.

The population of this study consists of individual motor vehicle owners from various age groups and professions. The sampling technique used is purposive sampling, with a total of 100 respondents. Data was collected through a directly distributed questionnaire to obtain objective information. Data analysis was conducted using the Partial Least Square (PLS) method with structural equation modeling (SEM), along with factor analysis and path analysis to test hypotheses and assess the mediating effects of variables.

The results indicate that system quality, information quality, service quality, and user satisfaction significantly influence motor vehicle tax compliance in the Province of Lampung. Furthermore, user satisfaction serves as a mediating variable in the relationship between information system quality and taxpayer compliance. Therefore, improving tax service quality and information systems is expected to enhance taxpayer compliance with motor vehicle tax obligations.

Keywords: Tax Compliance, Motor Vehicle Tax, Delone and McLean, PLS-SEM, Lampung Province.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Puji Syukur Alhamdulillah atas segala karunia dan hidayah Allah SWT, shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tesis yang berjudul “Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dilihat dari Perspektif Pendekatan Delone and McLean di Provinsi Lampung”. Tesis ini disusun untuk melaksanakan penelitian guna memenuhi syarat meraih gelar S2 pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis dapat menyusun penelitian tesis ini, berkat dorongan, bimbingan arahan, serta dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Gunarto, SH., M.Hum selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Ibu Prof. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Prof. Dr. Heru Sulistyono, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Ibu Nurhidayati, SE., M.Si., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan dan motivasinya kepada penulis.
5. Bapak Dr. H. Ardian Adhiatma, SE., MM., selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan saran terhadap tesis penulis supaya menjadi lebih baik.
6. Ibu Dr. Hj. Siti Sumiati, SE., Msi., selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan saran terhadap tesis penulis supaya menjadi lebih baik.
7. Seluruh Dosen Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis.
8. Istri dan anak-anakku yang senantiasa memberikan do'a dan dukungannya kepada penulis sehingga dapat memberikan semangat dalam menyelesaikan penelitian tesis.
9. Sahabat MM 79, terima kasih atas do'a dan motivasinya sehingga dapat menyelesaikan penelitian tesis.

10. Kepada semua pihak yang berkontribusi baik secara fisik maupun non fisik dalam menyelesaikan penelitian tesis ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Penulis sadar sepenuhnya bahwa penelitian tesis ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna menyempurnakan penelitian ini. Demikian penulis ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 03 Februari 2022

Yang Menyatakan

Hendri Jashar



DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	11
KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Grand Theory.....	11
2.1.1 Model Kesuksesan Informasi	11

2.1.2	Technology Acceptance Model (TAM)	11
2.1.3	Teori Atribusi	13
2.1.4	Perpajakan	15
2.2	Middle Theory	18
2.2.1	Kualitas Sistem	18
2.2.2	Kualitas Informasi	18
2.3	Applied Theory	19
2.3.1	Manfaat Kegunaan	19
2.4	Penelitian Terdahulu	20
2.5	Model Empirik Penelitian	24
2.5.1	Hipotesis	24
BAB III		27
METODE PENELITIAN		27
3.1	Jenis Penelitian	27
3.2	Populasi dan Sampel	27
3.3	Sumber Data	29
3.4	Metode Pengumpulan Data	30
3.5	Variabel dan Indikator	32
3.6	Tehnik Analisis Data	34
BAB IV		39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Demografi Karakteristik Responden	39
4.2	Uji Statistik Deskriptif	43
4.2.1	Deskripsi Kepatuhan Wajib Pajak	43
4.2.2	Deskripsi Kualitas Sistem E-Samsat	44
4.2.3	Deskripsi Kualitas Layanan E-Samsat	44
4.2.4	Deskripsi Kualitas Informasi E-Samsat	45
4.2.5	Deskripsi Manfaat Penggunaan	46

4.2.6	Deskripsi Kepuasan Pengguna.....	46
4.3	Evaluasi Measurement Model (Outer Model).....	47
4.3.1	Uji Validitas	48
4.3.2	Uji Reliabilitas	49
4.4	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	50
4.4.1	Uji R Square.....	51
4.4.2	Uji F Square	52
4.4.3	Uji Hipotesis.....	54
4.5	Pembahasan.....	56
4.5.1	Pengaruh Kualitas Sistem E-Samsat terhadap Manfaat Penggunaan (<i>Usefulness</i>) dan Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	56
4.5.2	Pengaruh Kualitas Informasi E-Samsat terhadap Manfaat Penggunaan (<i>Usefulness</i>) dan Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	58
4.5.3	Pengaruh Kualitas Layanan E-Samsat terhadap Manfaat Penggunaan (<i>Usefulness</i>) dan Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	59
4.5.4	Pengaruh Manfaat Penggunaan (<i>Usefulness</i>) terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	60
4.5.5	Pengaruh Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	62
BAB V	64
KESIMPULAN	64
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Implikasi Manajerial	65
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang.....	67
5.4	Saran	68
Daftar Pustaka	70
Lampiran	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 jumlah kendaraan bermotor yang berada di wilayah Lampung	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	31
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	32
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Kendaraan	40
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan.....	42
Tabel 4. 5 Deskripsi Kepatuhan Wajib Pajak	43
Tabel 4. 6 Deskripsi Kualitas Sistem E-Samsat.....	44
Tabel 4. 7 Deskripsi Kualitas Layanan E-Samsat.....	44
Tabel 4. 8 Deskripsi Kualitas Informasi E-Samsat.....	46
Tabel 4. 9 Deskripsi Manfaat Penggunaan.	46
Tabel 4.10 Deskripsi Kepuasan Pengguna.....	45
Tabel 4. 11 Pengujian <i>Konvergen Validity</i>	48
Tabel 4. 12 Pengujian <i>Reliability</i>	50
Tabel 4. 13 Pengujian <i>R Square</i>	52
Tabel 4. 14 Pengujian <i>F Square</i>	53
Tabel 4. 15 Pengujian Hipotesis.....	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 TAM Model.....	12
Gambar 2. 2 Kerangka Riset.....	13
Gambar 2. 3 Model Penelitian	24
Gambar 4. 1 Outer Model	47
Gambar 4. 2 Inner Model.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	76
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban.....	82
Lampiran 3 Hasil Olah Data Responden	95
Lampiran 4 Hasil Olah Data.....	97



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pemerintahan Negara Republik Indonesia terbagi atas daerah provinsi yang terdiri atas daerah kabupaten dan kota. Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan dan pelayanan publik, setiap daerah mempunyai hak dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus pemerintahannya. Penyelenggaraan pemerintahan memerlukan biaya, sehingga setiap daerah berhak mengenakan pungutan kepada masyarakat dalam bentuk pajak (Fartini, 2022).

Salah satu sumber penerimaan negara yang disampaikan Kementerian Keuangan pada tahun 2019 adalah pajak. Pajak merupakan iuran wajib kepada negara oleh orang pribadi atau badan berdasarkan Undang-Undang yang bersifat memaksa. Menurut Undang-Undang Perpajakan, membayar pajak bukan hanya sekadar kewajiban, tetapi merupakan hak setiap warga negara untuk turut serta membiayai pembangunan negara dan nasional. (Mawarni, 2024).

Ada 2 sumber pendapatan yang dimiliki oleh Indonesia, yang pertama adalah PNBPN (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dan yang kedua adalah pajak. Pajak dapat dibedakan menjadi pajak pusat dan pajak daerah, pajak merupakan salah satu dari 2 sumber dana pemerintah untuk melaksanakan pembangunan. Pajak memiliki peran yang vital bagi suatu negara karena tanpa pajak kehidupan negara tidak akan berjalan dengan baik. Semakin banyak yang terkumpul maka semakin banyak pula infrastruktur yang dibangun. (Indriyanti, 2022).

Berikut merupakan sajian data mengenai jumlah kendaraan bermotor yang berada di wilayah Lampung.

Tabel 1. 1 jumlah kendaraan bermotor yang berada di wilayah Lampung.

Kabupaten/Kota	Jumlah Kendaraan Bermotor - Mobil Penumpang	Jumlah Kendaraan Bermotor - Bus	Jumlah Kendaraan Bermotor - Truk	Jumlah Kendaraan Bermotor - Sepeda Motor	Jumlah Kendaraan Bermotor - Jumlah
Lampung Barat	6050	38	5397	122444	133929
Tanggamus	6700	26	4507	175005	186238
Lampung Selatan	28682	626	24706	486216	540230
Lampung Timur	18327	49	12013	388096	418485
Lampung Tengah	33072	778	27363	592887	654100
Lampung Utara	18797	561	14909	187580	221847
Way Kanan	5991	29	5441	123064	134525
Tulangbawang	6917	30	6027	192069	205043
Pesawaran	7702	61	4210	114364	126337
Pringsewu	8234	17	5141	116953	130345
Mesuji	3100	11	2383	48970	54464
Tulang Bawang Barat	4452	16	3368	74434	82270
Pesisir Barat					
Kota Bandar Lampung	154315	2721	67281	811221	1035538
Kota Metro	13227	101	5453	94865	113646
Lampung	315566	2721	67281	811221	4036997

Sumber: BPS lampung

Berdasarkan data statistik di atas, Provinsi Lampung diketahui memiliki jumlah kendaraan bermotor yang sangat banyak. Pajak kendaraan bermotor tentu akan berpengaruh terhadap jumlah kendaraan bermotor. PKB atau pajak kendaraan bermotor merupakan pungutan yang dikenakan atas kepemilikan dan/atau pengelolaan kendaraan bermotor. Setiap orang yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor wajib membayar pajak kendaraan bermotor (Oktavianto, 2022). Salah satu jenis pajak daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang

menggunakan sistem bagi hasil, yaitu Pemerintah Provinsi memperoleh 70% dari hasil pajak dan Pemerintah Kabupaten/Kota memperoleh 30%.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) merupakan dua sumber PAD yang berpotensi besar dan berpengaruh terhadap pendapatan asli daerah, menurut Samsudin, Pelaksana Tugas Gubernur Lampung. Salah satu sektor yang akan memberikan kontribusi signifikan terhadap PAD pada tahun 2023 adalah sektor pajak dan bea balik nama kendaraan bermotor. Dengan nilai Rp1,6 triliun, sektor ini mewakili 45,1% dari total pendapatan daerah provinsi sebesar Rp3,76 triliun. Meskipun memberikan kontribusi yang cukup besar, namun data jumlah kendaraan bermotor secara nasional dan di Provinsi Lampung yang membayar PKB masih kurang dari 50%.

Berbicara mengenai penerimaan pajak erat kaitannya dengan kepatuhan pajak. Kepatuhan pajak terdiri dari kata kerja taat dan kata benda pajak, taat mempunyai arti menurut KBBI yaitu suka menuruti perintah dan sebagainya, taat pada aturan dan sebagainya serta disiplin. Sedangkan pajak merupakan pungutan wajib, biasanya berupa sejumlah uang yang harus dibayarkan oleh penduduk sebagai kontribusi wajib kepada negara atau pemerintah sehubungan dengan penghasilan, kepemilikan, harga pembelian barang dan sebagainya. Kepatuhan pajak merupakan sikap taat dan disiplin terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku tentang kewajiban pembayaran pajak. Semakin taat wajib pajak dalam membayar pajak, maka semakin tinggi pula penerimaan pajak suatu negara atau daerah (Julianti, 2021).

Wajib pajak yang menaati peraturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku berarti telah melaksanakan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dengan baik dan benar. Banyak variabel internal dan eksternal yang dapat memengaruhi perubahan tingkat kepatuhan pajak. Peningkatan standar layanan perpajakan, sosialisasi perpajakan, sanksi administratif, pengetahuan perpajakan, moralitas perpajakan, kesadaran pajak, dan faktor lainnya merupakan beberapa cara untuk meningkatkan tingkat kepatuhan pajak. (Ristanti, 2022).

Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia dan instansi lainnya telah mengembangkan sistem pembayaran pajak baru dalam upaya untuk memaksimalkan kepatuhan dan mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak. Fasilitas pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dikenal dengan "e-Samsat" dapat diakses melalui ATM bank resmi atau e-Banking. Dengan menggunakan layanan ini, wajib pajak dapat membayar pajak dengan lebih mudah tanpa harus kembali ke daerah asal untuk mengurus pajak kendaraan bermotor. Salah satu manfaat layanan e-Samsat adalah memungkinkan wajib pajak membayar pajak dengan cepat dan mudah, sehingga terhindar dari denda Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Abdi, 2023).

Penerapan E-Samsat merupakan langkah progresif dalam meningkatkan sistem perpajakan kendaraan di Indonesia. Namun, diperlukan dukungan dan edukasi kepada masyarakat untuk memanfaatkan sistem ini dengan benar dan tetap mematuhi kewajiban perpajakan mereka. Dengan penerapan E-Samsat yang efektif, diharapkan sistem perpajakan kendaraan di Indonesia dapat semakin

modern, efisien, dan memberikan layanan yang lebih baik kepada seluruh wajib pajak. Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, sedangkan pelayanan dapat dikatakan sangat memuaskan jika melebihi harapan konsumen (Pratama, 2019). Tingkat kepuasan pelanggan sebagian besar dinilai berdasarkan kualitas layanan yang diberikan. Jika bisnis tersebut mampu memenuhi permintaan konsumen akan produk atau jasa, maka wajar untuk mengatakan bahwa itu adalah bisnis yang baik. Kepuasan pelanggan akan dipengaruhi secara signifikan oleh produk berkualitas tinggi dan layanan yang efektif (Suparman, 2023).

Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan sanksi pajak yang tegas ternyata memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi dan kepatuhan wajib pajak. Pada Sistem Administrasi Modern, terdapat berbagai layanan berbasis TI seperti Program Aplikasi E-Samsat, Aplikasi Sambara, Samsat Masuk Desa dan Samsat Keliling (Oktaviningrum, 2021).

Pada penelitian Maulana (2022) mendapatkan hasil bahwa e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini sejalan dengan penelitian Bahagaskara (2023) bahwa e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan berbagai kemudahan yang diberikan E-samsat dalam pembayaran pajaknya serta aman, nyaman dan tidak perlu mengantri akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pada penelitian (Nazla Syafa Putri Rojani & Hasnawati, 2024) menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem e-tax berpengaruh positif terhadap

kepatuhan perpajakan. Hal ini sejalan dengan penelitian Nurfebrianti (2024) yang menunjukkan hasil penelitian bahwa penerapan e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Gap research pada penelitian ini adalah belum adanya penelitian yang melakukan penelitian mengenai implementasi sistem e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak ditinjau dari segi sistem informasinya, Selain itu lokasi penelitian yang dipilih belum pernah dilakukan penelitian. Implementasinya sudah ada di penelitian Febriani (2024) dengan judul “Faktor-Faktor Yang Berperngaruh Terhadap minat Penggunaan E-Samsat pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Samarinda” mendapatkan hasil bahwa dengan pendekatan DeLone and McLean, menemukan kualitas sistem, kualitas informasi dan persepsi kemudahan memiliki pengaruh signifikan positif terhadap minat penggunaan e-samsat. Selain itu, persepsi kebermanfaatan ditemukan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan e-samsat. Penelitian dari Maryami (2024) dengan judul “Evaluasi Layanan Online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Rimbo Bujang untuk Menciptakan Pelayanan Publik yang Efektif di Kabupaten Tebo Tahun 2020-2023” yang mendapatkan hasil yang menunjukkan bahwa Layanan Online Samsat sudah berjalan dengan baik tetapi belum optimal hal ini dapat dilihat melalui beberapa indikator. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Oktavianingrum (2024) dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Online E-Samsat Jabar Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kota Bandung I Pajajaran)”

mendapatkan hasil bahwa dalam mengukur efektivitas dalam operasionalisasi sistem informasi online (strategi organisasi, kualitas layanan dan fasilitas layanan) E-Samsat Jabar. Jumlah efektivitas operasionalisasi sistem online E-Samsat Jabar berdasarkan akumulasi hasil penelitian adalah sebesar 68% dan termasuk ke dalam kategori baik.

Penelitian lain juga dilakukan oleh (Zulkarnain, 2022) yang melakukan penelitian mengenai implementasi sistem E-samsat dengan pendekatan TAM dan mendapatkan hasil masyarakat setuju untuk menggunakan E-Samsat sebagai layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pemanfaatan E-Samsat bagi masyarakat membantu dalam pembayaran. Dalam pembayaran pajak menggunakan aplikasi E-Samsat, masyarakat setuju untuk mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor hal tersebut semakin meningkatkan efektivitas E-Samsat bagi masyarakat. Salah satu pendekatan dalam implementasi sistem pernah dilakukan penelitian oleh Sari (2020) yang melakukan penelitian evaluasi sistem dengan pendekatan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Model UTAUT merupakan model yang menggabungkan delapan penerimaan individual yang telah ditetapkan sebelumnya.

Gap Research penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada Pada penelitian ini berfokus pada pendekatan DeLone and McLean yang dipilih dalam penelitian ini. Selain itu, Penelitian ini berfokus pada masyarakat atau wajib pajak kendaraan yang berpotensi melakukan pembayaran pajak kendaraan tahunan. Berdasarkan Latar Belakang Masalah, maka penulis tertarik melakukan penelitian

tentang “Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dilihat dari perspektif pendekatan DeLone and McLean, di Prov Lampung”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem e samsat terhadap manfaat penggunaan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas sistem e samsat terhadap Kepuasan Pengguna?
3. Bagaimana pengaruh informasi sistem e samsat terhadap manfaat penggunaan?
4. Bagaimana pengaruh informasi sistem e samsat terhadap Kepuasan Pengguna?
5. Bagaimana pengaruh layanan kualitas sistem e samsat terhadap manfaat penggunaan?
6. Bagaimana pengaruh layanan kualitas sistem e samsat terhadap Kepuasan Pengguna?
7. Bagaimana pengaruh manfaat penggunaan e samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Lampung?
8. Bagaimana pengaruh kepuasan pengguna e samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kualitas sistem e samsat terhadap manfaat penggunaan

2. Menganalisis pengaruh kualitas sistem e samsat terhadap Kepuasan Pengguna
3. Menganalisis pengaruh informasi sistem e samsat terhadap manfaat penggunaan
4. Menganalisis pengaruh informasi sistem e samsat terhadap Kepuasan Pengguna
5. Menganalisis pengaruh layanan kualitas sistem e samsat terhadap manfaat penggunaan
6. Menganalisis pengaruh layanan kualitas sistem e samsat terhadap Kepuasan Pengguna
7. Menganalisis pengaruh manfaat penggunaan e samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Lampung
8. Menganalisis pengaruh kepuasan pengguna e samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Lampung

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini merupakan kajian akademik untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang diakibatkan oleh beberapa faktor.

1. Manfaat Akademis

Penelitian ilmiah di masa mendatang tentang penggunaan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diharapkan dapat memperoleh manfaat dari penelitian ini. Diharapkan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai kajian ilmiah untuk tujuan ilmiah dan oleh akademisi lain.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi bagi pemerintah yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diwilayah Lampung.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Grand Theory

2.1.1 Model Kesuksesan Informasi

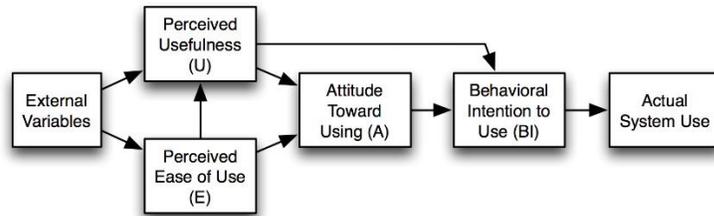
Model kesuksesan sistem informasi dibuat oleh *DeLone dan McLean* (1992) untuk menganalisis dan menentukan kesuksesan sistem TI. Menurut model ini, enam variabel berkorelasi satu sama lain: kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu dan dampak organisasi. Menurut Febriani (2024), enam variabel yang mengukur sistem informasi tidak diukur secara independen.

Pada Model Kesuksesan Sistem Informasi *DeLone dan McLean* ada enam dimensi: kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pemakai, intensitas penggunaan, dampak individu, dan dampak organisasi. Kualitas sistem menunjukkan kualitas produk yang dihasilkan oleh aplikasi sistem informasi, dan kualitas informasi menunjukkan kualitas produk yang dihasilkan oleh sistem informasi. (Syahnur, 2022).

2.1.2 Technology Acceptance Model (TAM)

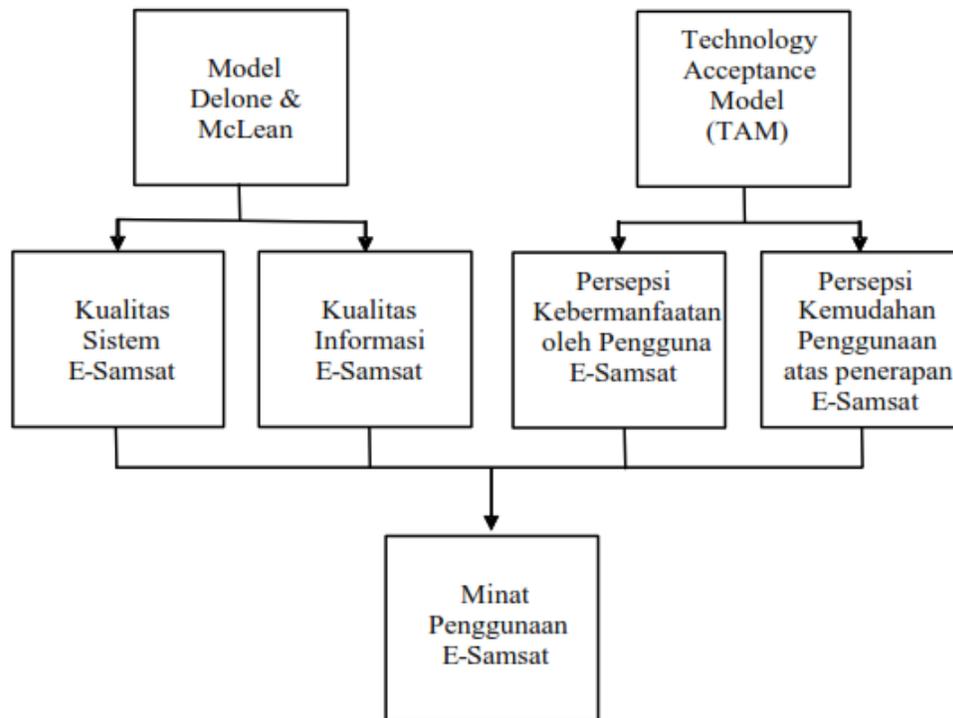
Model Penerimaan Teknologi atau Technology Acceptance Model (TAM) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan pemakai. TAM dikembangkan oleh Davis et al. (1989) berdasarkan model TRA (Theory of Reasoned Action). TAM mempunyai 2 konstruk utama, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*)

dan persepsi kegunaan (perceived usefulness). TAM berpendapat bahwa penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh 2 konstruk tersebut (Pibriana, 2020) seperti gambar berikut :



Gambar 2. 1 TAM Model

Model Penerimaan Teknologi sudah mengalami perluasan dan pengujian terhadap faktor eksternal yang memiliki perbedaan dalam pemerolehan berbagai aplikasi. Beberapa studi mengenai hal ini memberikan hasil bahwa mereka juga telah memperluas aplikasinya dalam bentuk Internet (Subowo, S.Kom., M.T.I., 2020).



Gambar 2. 2 Kerangka Riset

Sumber : Febriani (2024).

2.1.3 Teori Atribusi

Heider dikenal sebagai orang yang mengembangkan teori atribusi, yaitu hipotesis yang menjelaskan perilaku seseorang. Teori ini menjelaskan bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri, yang dapat ditentukan oleh faktor internal seperti sifat, karakter, sikap, dan lain-lain, atau faktor eksternal seperti tekanan dari situasi atau keadaan tertentu yang memengaruhi perilaku individu (Wardani, 2024).

Teori atribusi merupakan teori psikologi yang membantu orang memahami bagaimana mereka memberi makna atau penjelasan terhadap

perilaku mereka sendiri atau orang lain yang berkaitan dengan pajak. Teori ini menyelidiki bagaimana orang mencari penyebab atau penjelasan atas peristiwa atau hasil yang berkaitan dengan pajak, seperti pembayaran pajak atau pelanggaran (Wardani, 2024).

Teori atribusi relevan dengan pokok bahasan ini karena faktor internal dan eksternal memengaruhi perilaku patuh atau tidak patuh seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam atau berada di bawah kendali individu, sedangkan variabel eksternal adalah faktor yang berasal dari luar individu tetapi dipaksakan oleh lingkungan atau situasi.

Teori atribusi ini diklasifikasikan menjadi tiga kategori, yaitu:

1. Kekhususan

Dalam konteks yang berbeda, orang memandang tindakan satu sama lain secara berbeda. Jika tindakan seseorang dianggap luar biasa, orang lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal terhadapnya. Sebaliknya, jika dianggap layak, tindakan tersebut akan dievaluasi sebagai atribusi internal.

2. Konsensus

Jika setiap orang memiliki pandangan yang sama dalam menanggapi perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Jika konsensusnya tinggi, maka termasuk dalam atribusi internal. Sebaliknya, jika konsensusnya rendah, maka termasuk dalam atribusi eksternal.

3. Konsistensi

Jika seseorang secara konsisten menghakimi perilaku orang lain, semakin besar kemungkinan hal itu disebabkan oleh faktor internal.

2.1.4 Perpajakan

Definisi

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, pajak didefinisikan dalam pasal 1 sebagai iuran wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan tanpa mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Perpajakan adalah kontribusi yang diberikan warga negara kepada negara yang disetorkan ke kas negara dan dapat dipaksakan tanpa imbalan.

Negara menggunakan iuran untuk menyediakan pembayaran yang bermanfaat bagi masyarakat. Fitur ini menyampaikan gagasan bahwa masyarakat berkewajiban membayar pajak dengan sukarela dan penuh kesadaran sebagai warga negara yang baik. Pendapatan pajak merupakan sumber uang yang berkelanjutan yang dapat dikembangkan secara optimal berdasarkan kebutuhan pemerintah dan kondisi masyarakat (Wahyudi, 2023).

Fungsi

Pajak merupakan bagian penting dalam kehidupan berbangsa, terutama dalam pelaksanaan pembangunan, karena pajak memberikan pendapatan negara untuk

membiayai semua pengeluaran, termasuk biaya pembangunan. Pajak memiliki banyak fungsi, antara lain:

Fungsi anggaran (budgetair)

a) Peran ini dijalankan oleh sektor publik, dengan tujuan mengumpulkan pendapatan pajak sebanyak mungkin sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk mendanai pengeluaran negara. Pajak berfungsi sebagai sumber pendapatan negara, membiayai pengeluaran publik, melaksanakan tanggung jawab negara yang biasa, dan memfasilitasi pembangunan. Pembiayaan rutin digunakan untuk hal-hal seperti biaya personel, pembelian produk, dan pemeliharaan.

b) Fungsi mengatur (regulated)

Fungsi pengaturan menyiratkan bahwa pajak digunakan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu, baik dalam bidang ekonomi, moneter, sosial, budaya, atau politik.

Jenis

Pajak dapat di kelompokkan ke dalam tiga jenis, yaitu:

A. Berdasarkan golongannya, pajak di kelompokkan atas dua golongan yaitu:

1) Pajak Langsung

Pajak wajib dibayar oleh wajib pajak dan tidak dapat dipungut atau dipindahtangankan kepada orang lain. Contohnya termasuk pajak penghasilan, PPN, PPn BM, pajak bumi dan bangunan (PBB), dan bea meterai.

2) Pajak Tidak Langsung

Pajak yang pada akhirnya dapat dipungut atau dialihkan kepada pihak lain.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

B. Berdasarkan sifatnya, pajak di kelompokkan atas:

- 1) Pajak Subjektif Pajak didasarkan atau berdasarkan pada subjeknya, artinya pajak ini mempertimbangkan situasi wajib pajak. Misalnya pajak penghasilan (PPn).
- 2) Pajak Objektif Pajak yang hanya berdasarkan pada objeknya dan mengabaikan keadaan wajib pajak. Contohnya adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Barang Mewah (PPn BM).

C. Berdasarkan Lembaga Pemungutannya pajak di kelompokkan atas :

1. Pajak Pusat. Pemerintah pusat memungut pajak, yang kemudian digunakan untuk mendukung rumah tangga negara. Pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak penjualan barang mewah, pajak bumi dan bangunan, dan pajak bea cukai adalah beberapa contohnya.
2. Pajak daerah. Pemerintah daerah memungut pajak, yang kemudian digunakan untuk mendukung rumah tangga daerah :
 - a) Pajak provinsi, seperti pajak mobil dan bensin.
 - b) Pajak kabupaten/kota, seperti yang dikenakan pada hotel, restoran, dan tempat hiburan.

2.2 Middle Theory

2.2.1 Kualitas Sistem

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan terfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem. Dan dijelaskan kualitas sistem dapat diukur melalui lima dimensi antara lain: a. Reliabilitas sistem, mengukur keandalan atas sistem yang dioperasikan. b. Fleksibilitas sistem, sistem dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan pengguna dan ke kondisi yang berubah-ubah.

c. Integrasi sistem, sistem memudahkan dalam menggabungkan data dari berbagai macam sumber untuk mendukung pengambilan keputusan bisnis. d. Aksesibilitas sistem, kemudahan untuk mengakses informasi ataupun kemudahan untuk menghasilkan informasi dari suatu sistem.

e. Waktu respon sistem, mengasumsikan respon sistem yang cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi (Fendini).

2.2.2 Kualitas Informasi

Bagaimana sebuah informasi disajikan secara lengkap dan jelas serta dapat mengedukasi pengguna. Ketika ingin membeli sebuah produk. Kelengkapan informasi menjadi poin utama untuk dijadikan dasar bagi konsumen ketika akan melakukan pengambilan keputusan dalam membeli produk. Atau manfaat yang didapatkan akan berpengaruh untuk persepsi konsumen pengguna layanan informasi. Kualitas informasi merupakan tolak

ukur untuk konsumen dalam pemenuhan syarat dan ekspektasi orang-orang yang memerlukan informasi untuk melakukan pengambilan keputusan (Amarin, 2019).

Indikator :

Bahwa penanda atau aspek kualitas data adalah:

- a. Akurasi : Data yang digunakan harus akurat.
- b. Integritas : Dalam struktur data dan hubungan antara entitas dan atribut
- c. Konsistensi : Definisi elemen data harus konsisten.
- d. Kelengkapan : Membutuhkan adanya semua data yang diperlukan.
- e. Validitas : Nilai catatan harus berada dalam rentang yang telah ditentukan.
- f. Ketepatan waktu : Bila diperlukan, data area harus tersedia.

2.3 Applied Theory

2.3.1 Manfaat Kegunaan

Persepsi kegunaan adalah tingkatan dimana pengguna percaya, bahwa dengan menggunakan teknologi atau sistem akan meningkatkan kinerja mereka dalam bekerja. Persepsi Kegunaan terhadap manfaat teknologi dapat diukur dari indikator : (Natalia, 2019)

(1) Kegunaan, meliputi beberapa dimensi ukuran yaitu menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, dan dapat menambah produktivitas

(2) Efektivitas yang meliputi beberapa dimensi ukuran yaitu dapat mempertinggi efektivitas serta dapat mengembangkan kinerja pekerjaan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Amarin & Wijaksana, 2021)	Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih dengan Intensitas Penggunaan sebagai Variabel Mediasi	<p>Pertama, kualitas sistem yang baik akan memengaruhi intensitas penggunaan sistem dan memberikan nilai tambah berupa peningkatan terhadap kinerja individu maupun organisasi. Kedua, kualitas informasi berpengaruh terhadap peningkatan kinerja individu maupun organisasi. Ketiga, kualitas informasi tidak memengaruhi intensitas penggunaan sistem. Keempat, intensitas penggunaan tidak memengaruhi peningkatan kinerja individu maupun organisasi. Hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dalam melakukan perbaikan dalam penyelenggaraan dan pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pengadaan Langsung (SIMPeL).</p>

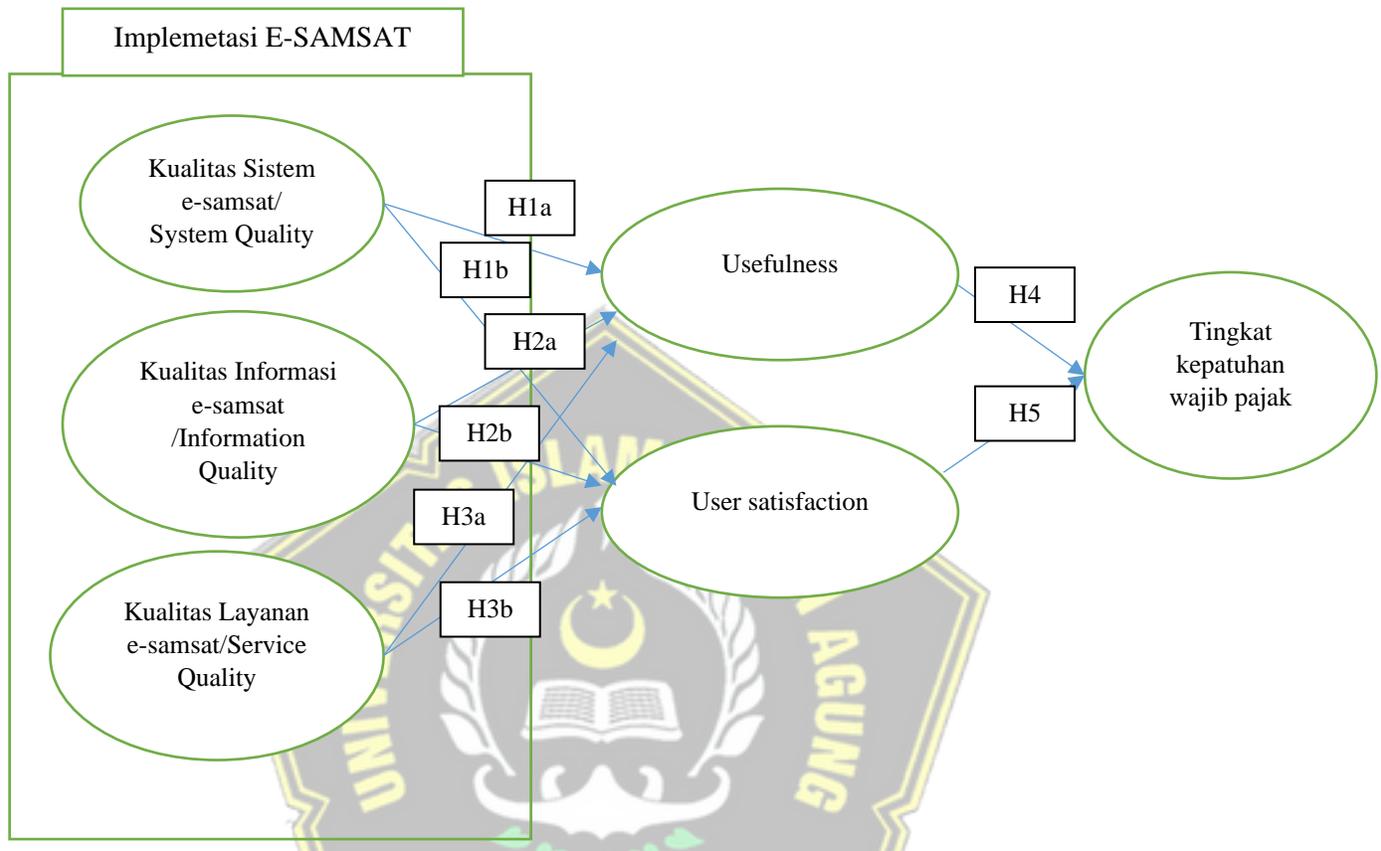
No	Nama Peneliti & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
2.	(Natalia et al., 2019)	Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi (studi kasus sistem ipos/integrated postal operations system pada pt. pos indonesia cabang kota pematangsiantar)	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Kepuasan pengguna berkorelasi positif dengan kualitas sistem, yang menunjukkan bahwa seiring dengan peningkatan kualitas sistem, jumlah pengguna sistem informasi akuntansi juga akan meningkat. 2) Dampak positif kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna menunjukkan bahwa, jika informasi berkualitas tinggi, maka informasi tersebut juga akan berdampak positif terhadap kepuasan pengguna. 3) Kepuasan pengguna dipengaruhi secara bersamaan oleh kualitas sistem dan kualitas informasi. Ini berarti bahwa pengguna sistem informasi akuntansi akan lebih puas dengan sistem IPOS jika kualitas sistem dan kualitas informasi dirancang dengan tepat.</p>

No	Nama Peneliti & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
3.	(Nazla Syafa Putri Rojani & Hasnawati, 2024)	Implementasi Sistem E-Tax Sebagai Moderasi Pengaruh Kepuasan Pengguna, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Perpajakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem e-tax berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan, sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan perpajakan. Selain itu, implementasi sistem e-tax terbukti memperkuat pengaruh kualitas sistem terhadap kepatuhan perpajakan, serta memperlemah pengaruh biaya kepatuhan terhadap kepatuhan perpajakan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas sistem e-tax dan pengelolaan biaya kepatuhan dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan di era digital.
4.	Fitria (2017)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	Penelitian ini menemukan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi secara positif oleh kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan

No	Nama Peneliti & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			pemahaman perpajakan, serta kombinasi ketiganya.
5.	Nurfebrianti, (2024)	Pengaruh pengetahuan perpajakan, tingkat pendapatan dan penerapan E-Samsat terhadap Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Pada mahasiswa Bhayangkara Jakarta Raya.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, tingkat pendapatan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, penerapan e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dan pengetahuan perpajakan, tingkat pendapatan, dan penerapan e-samsat secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

2.5 Model Empirik Penelitian



Gambar 2. 3 Model Penelitian

2.5.1 Hipotesis

1. Kualitas sistem informasi manajemen daerah yang baik membuat pengguna akan mengulangi penggunaan sistem informasi manajemen daerah secara terus-menerus. Pemakaian yang berulang-ulang ini dapat dimaknai bahwa pemakaian yang dilakukan telah memberikan manfaat bagi pengguna. Penelitian ini sejalan dengan adanya niat untuk menggunakan sebuah sistem dipengaruhi oleh kualitas sistem. (Krisdiantoro, 2019)

Berdasarkan temuan penelitian sebelumnya, maka terbentuk hipotesis sebagai berikut :

H1a : kualitas sistem e-samsat mempengaruhi manfaat penggunaan

H1b : kualitas sistem e-samsat mempengaruhi kepuasan pengguna

2. Pengetahuan wajib pajak adalah informasi yang diterima, dimiliki, dan dipahami wajib pajak tentang semua ketentuan perpajakan. Pengetahuan wajib pajak ini dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Nurfebrianti (2024), semakin tinggi pengetahuan wajib pajak, maka semakin besar pula kemungkinan wajib pajak untuk membayar pajaknya.

Berdasarkan temuan penelitian sebelumnya, maka terbentuk hipotesis sebagai berikut :

H2a : kualitas informasi e-samsat mempengaruhi manfaat penggunaan

H2b : kualitas informasi e-samsat mempengaruhi kepuasan pengguna

3. Untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan sebagai inovasi dalam pengembangan teknologi informasi, pemerintah menciptakan Samsat Elektronik atau E-Samsat. E-Samsat dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak melalui sistem daring. Pemerintah terus menggenjot pengembangan penemuan ini yang kian digemari oleh wajib pajak, khususnya mereka yang tidak memiliki cukup waktu untuk memenuhi kewajibannya karena jadwal pembayaran yang fleksibel.

Pembayaran pajak dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, tergantung pada tempat pembayaran yang tertera pada aplikasi dan masa berlaku pajak kendaraan bermotor (Bhagaskara, 2023). E-Samsat memberikan kemudahan bagi wajib pajak. Masyarakat akan merasakan manfaat dari penggunaan teknologi E-Samsat karena mudah, cepat, berkualitas, aman, dan efisien. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, maka dibuat hipotesis sebagai berikut:

H3a : kualitas layanan e-samsat mempengaruhi manfaat penggunaan

H3b : kualitas layanan e-samsat mempengaruhi kepuasan pengguna

4. Tingkatan dimana pengguna percaya, bahwa dengan menggunakan teknologi atau sistem akan meningkatkan kinerja mereka dalam bekerja sehingga timbul tingkat kepatuhan wajib pajak.

H4 : manfaat penggunaan (usefulness) mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak

5. Pengaruh kepuasan pengguna terhadap kepatuhan perpajakan. Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 2 menyebutkan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak.

H5 : kepuasan pengguna (satisfaction) mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kuantitatif dilakukan dengan mengumpulkan data menggunakan alat penelitian dan menganalisisnya secara kuantitatif atau statistik untuk mengevaluasi hipotesis. Sedangkan penelitian deskriptif dilakukan secara independen, tanpa membandingkan atau menghubungkan dengan variabel lain, untuk mengetahui nilai dari satu atau beberapa variabel (Sugiyono, 2019).

Penelitian ini akan menggunakan data primer, tergantung pada jenis datanya. Penelitian ini menggunakan pendekatan survei dengan menggunakan kuesioner. Penelitian survei, menurut Sugiyono (2019), menggunakan sampel dari suatu populasi untuk menghasilkan deskripsi kuantitatif tentang tren, sikap, atau pendapat dari populasi tersebut.

3.2 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian merupakan sekumpulan objek yang akan dijadikan sebagai sumber penelitian. Hal ini sesuai dengan pendapat (Sugiyono, 2019), bahwa “populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek yang mempunyai karakteristik dan kuantitas tertentu yang akan diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari, kemudian dapat ditarik

kesimpulannya. Sesuai dengan pendapat tersebut maka anggota populasi yang akan digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah Masyarakat atau wajib pajak orang pribadi yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan yang telah memiliki kendaraannya dari baru atau kendaraan second.

2. Sampel

Pendekatan purposive sampling atau yang dikenal juga dengan judgemental sampling digunakan sebagai metode pengambilan sampel dalam penelitian ini. Purposive sampling menurut Turner (2020) merupakan strategi pengambilan sampel yang digunakan ketika peneliti sudah memiliki target tertentu dengan atribut yang sesuai dengan penelitian. Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa untuk mengetahui jumlah orang yang menjadi target dengan menggunakan kriteria sampel yang diinginkan berdasarkan tujuan penelitian, peneliti akan mencari sampel yang memiliki ciri-ciri yang sesuai dengan penelitian. Sampel merupakan bagian dari atribut dan ukuran populasi (Sugiyono, 2019). Peneliti tidak akan dapat meneliti setiap anggota populasi jika populasi tersebut terlalu besar. Perhitungan sampel dapat menggunakan Teknik rumus slovin :

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

Keterangan:

n = jumlah sampel yang akan diteliti

N = jumlah populasi peneliti

e = error level (tingkat kesalahan) 10%

Penjelasan :

$$\begin{aligned} &= \frac{\infty}{1 + 19.681 \cdot 10^2} \\ &= \frac{\infty}{1.968.101} \\ &= 0,9492 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \end{aligned}$$

Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 orang responden yang merupakan wajib pajak kendaraan Sepeda motor atau mobil (Roda 2 atau Roda 4) yang terdiri dari 13 Kabupaten dan 2 Kota pada Provinsi Lampung.

3.3 Sumber Data

Sumber data dan jenis data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder (Sugiyono, 2019) :

1. Data primer adalah data yang dibuat oleh peneliti untuk tujuan tertentu yaitu untuk memecahkan masalah yang sedang ditanganinya. Data

dikumpulkan oleh peneliti sendiri secara langsung dari sumber pertama atau tempat dimana objek penelitian dilakukan.

2. Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan untuk tujuan lain selain untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini, sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal, dan situs internet yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Selain data primer, sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah sumber data sekunder, data sekunder diperoleh melalui berbagai sumber yaitu artikel literatur, dan situs internet yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini menggunakan 2 tahap yaitu studi kepustakaan (library research) dan studi lapangan (field research).

1. Riset di Perpustakaan

Peneliti menggunakan riset kepustakaan untuk mendapatkan data terkait isu atau topik yang diteliti. Buku, jurnal, situs web, dan penelitian terdahulu tentang sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan e-samsat dapat memberikan informasi tersebut.

2. Investigasi di Lapangan

Tujuan dari studi lapangan adalah untuk mengumpulkan data primer, yaitu informasi yang dapat diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumber datanya. Penelitian ini menggunakan sejumlah metodologi, antara lain:

a. Teknik Kuesioner

Menurut (Sugiyono, 2016) Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan dan menyebarkan daftar pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis pertanyaan tertutup yaitu pertanyaan yang alternatif jawabannya telah ditentukan oleh peneliti, sehingga responden tidak memperoleh kesempatan untuk memberikan jawaban yang lain. Skala pengukuran yang digunakan penulis adalah skala likert. Pada skala likert nilai skor tertinggi diberikan kepada alternatif tersebut.

Tabel 3. 1 Skala Likert

Penilaian	Keterangan
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

b. Observasi

Silaen dan Widiyono (2013) mendefinisikan observasi sebagai proses pemusatan perhatian pada suatu objek kajian melalui penggunaan semua indra.

Peneliti melakukan observasi—lebih khusus lagi, observasi non-partisipan. Pengamat berfungsi sebagai pengamat independen; mereka tidak mengambil bagian dalam kehidupan orang-orang yang diobservasi

3.5 Variabel dan Indikator

Tabel 3. 2 Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Pengukuran
1	Kepatuhan wajib pajak, (Nurfebrianti, 2024)	Sikap kepatuhan dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mentaati aturan 2. Tepat waktu membayar. 3. Tidak memiliki tunggakan pajak 4. Tidak pernah terkena sanksi. 	Skala Likert 1 - 5
2	Kualitas System E-Samsat (Haryanto 2024)	Persepsi user tentang kemampuan sistem e-samsat (pembayaran pajak kendaraan secara elektronik) yang memberikan perlindungan dan layanan kepada wajib pajak secara cepat, efektif, efisien, mudah dan aman.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cepat 2. Efektif 3. Efisien 4. Mudah 5. Aman 	Skala Likert 1 - 5

3	Kualitas Informasi E samsat (Amarin, 2021).	Persepsi user tentang kemampuan sistem E-Samsat (pembayaran pajak kendaraan secara elektronik) dalam memberikan informasi secara jelas, up to-date, terpercaya, mudah dipahami dan sesuai tampilan format.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi jelas 2. Informasi up to-date 3. Informasi dapat dipercaya 4. Informasi mudah dipahami 5. Informasi dalam format tampilan yang sesuai 	Skala Likert 1 - 5
4	Kualitas Layanan E samsat (Amarin, 2021)	Persepsi User terkait kemampuan vendor E-Samsat melayani pengguna jika terjadi masalah pada aplikasi tersebut.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepercayaan pada Informasi 2. Responsif (daya Tanggap) 3. Mudah berkomunikasi 4. Mudah memberikan masukan (feed back) 	Skala Likert 1 - 5
5	Manfaat Penggunaan (Fadhilla, 2023)	Merujuk pada kepuasan dari user mengenai penggunaan aplikasi E_Samsat untuk pembayaran pajak kendaraan ini ,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Work more quickly 2. Job Perfomance 3. Increase Productivity 4. Effectiveness 	Skala Likert 1 - 5

6	Kepuasan Penggunaan (Purba, 2020)	Persepsi wajib pajak terkait perasaan senang, puas dan sikap positif setelah menggunakan system E-Samsat.	1. Rasa Senang 2. Kepuasan terhadap sistem 3. Sikap positif	Skala Likert 1 - 5
---	-----------------------------------	---	---	-----------------------

3.6 Tehnik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan aplikasi SEM PLS dalam pengolahan data penelitian. Berikut tahap-tahap analisis data yang digunakan yaitu:

1. Uji Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif ini digunakan untuk memberikan deskripsi/gambaran mengenai variabel-variabel penelitian yang berasal dari jawaban responden. Analisis ini memberikan deskripsi atau gambaran data dilihat dari nilai rata – rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum (Ghozali, 2018).

2. Analisa outer model

Jenis-jenis pengujian yang dilakukan terhadap outer model adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Penggunaan instrumen yang telah teruji validitas serta reliabilitasnya adalah syarat mutlak dalam mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel. Adapun penjelasan mengenai uji validitas dan uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

A. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program aplikasi SmartPLS 3.2.9. Validitas suatu indikator dapat terlihat dengan menggunakan convergent validity. Convergent validity untuk outer model dengan indikator reflektif dapat dilihat dari korelasi antara skor indikator (item score atau component score) dengan skor konstruksinya (construct score) di mana terlihat dari loading factor (LF). Indikator individu dianggap valid jika memiliki nilai korelasi $\geq 0,70$. Namun, loading factor dengan nilai 0,50 sampai dengan 0,60 masih dapat diterima.

B. Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu skala adalah sejauh mana tidak terdapat kesalahan (error) dalam suatu proses pengukuran. Reliabilitas atau kehandalan berkaitan erat dengan akurasi serta konsistensi. Instrumen dikatakan reliabel ketika menghasilkan hasil data yang sama saat melakukan pengukuran berulang dan dilakukan dalam kondisi yang sama (konstan). Pengujian reliabilitas setiap variabel di penelitian ini menggunakan composite reliability dengan bantuan program aplikasi SmartPLS 3.2.9. dan data yang diperoleh akan dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai composite reliability $\geq 0,7$.

3. Analisa inner model

Model struktural atau inner model menunjukkan hubungan antar variabel laten atau konstruk berdasarkan pada teori substantif. Inner model dievaluasi dengan melihat nilai R^2 untuk konstruk laten endogen, Q^2 untuk predictive relevance, dan uji f Square serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.:

- a. R Square adalah Penilaian model struktural terlebih dahulu dilakukan dengan penilaian R Square untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Perubahan nilai R -Square dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substantive. Nilai R -Square 0,75 (model kuat) 0,50 (moderat) dan 0,25 (lemah).
- b. Effect size (F square) untuk mengetahui kebaikan model, Interpretasi nilai f square yaitu 0,02 memiliki pengaruh kecil; 0,15 memiliki pengaruh moderat dan 0,35 memiliki pengaruh besar pada level struktural.
- c. Prediction relevance (Q square) atau dikenal dengan Stone-Geisser's. Evaluasi model PLS juga dapat dilakukan dengan Q -square. Q -square mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameterinya. Nilai $Q^2 > 0$ memperlihatkan model mempunyai predictive relevance, ataupun sebaliknya. Lebih

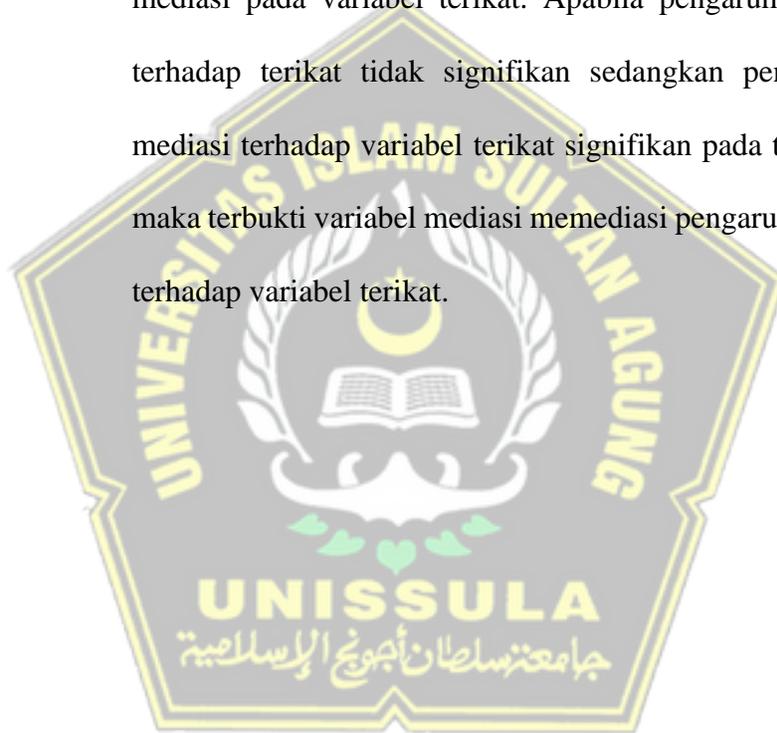
mengkhusus nilai Q^2 sebesar 0,02 (model lemah), 0,15 (moderat), dan 0,35 (kuat).

4. Pengujian hipotesis

Secara umum PLS digunakan pada pendekatan metode explanatory research, karena melibatkan pengujian hipotesis. Menguji hipotesis dapat dilihat melalui nilai t-statistik dan nilai probabilitas. Berikut dijabarkan pengujian hipotesis:

- A. Prosedur bootstrapping dilakukan untuk menilai signifikansi pengaruh antar variabel. Seluruh sampel asli digunakan untuk melakukan resampling kembali pada prosedur bootstrap. Number of bootstrap samples sebesar 5.000 disarankan dengan notasi sampel asli lebih kecil dari jumlah tersebut, namun number of bootstrap samples sebesar 200-1000 dikatakan sudah cukup oleh beberapa literatur untuk mengoreksi standar error estimate PLS (Ghozali & Latan, 2015). Pada metode resampling bootstrap, nilai signifikansi yang dipergunakan (one-tailed) t-value 1,28 (tingkat signifikansi 10%); 1,65 (tingkat signifikansi 5%); dan 2,33 (tingkat signifikansi 1%). Penelitian ini mempergunakan tingkat signifikansi 5% sehingga t-value yang digunakan adalah 1,65
- B. Prosedur yang dikembangkan oleh Baron dan Kenny digunakan dalam pengujian efek mediasi pada analisis PLS (Ghozali & Latan, 2015) dengan tahapan berikut:

- 1) Model pertama, pengujian dampak variabel bebas pada variabel terikat dengan signifikansi pada t-statistik $>1,65$
- 2) Model kedua, menguji dampak variabel bebas pada variabel mediasi dengan signifikansi pada t-statistik $>1,65$
- 3) Model ketiga, menguji secara simultan dampak variabel bebas dan mediasi pada variabel terikat. Apabila pengaruh variabel bebas terhadap terikat tidak signifikan sedangkan pengaruh variabel mediasi terhadap variabel terikat signifikan pada t-statistik $>1,65$, maka terbukti variabel mediasi memediasi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Demografi Karakteristik Responden

Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 orang responden yang merupakan wajib pajak kendaraan perorangan Sepeda motor atau mobil (Roda 2 atau Roda 4) yang terdiri dari 13 Kabupaten dan 2 Kota pada Provinsi Lampung.

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frequency	Percent
> 25 Tahun	39	39.0
17-20 Tahun	26	26.0
21 - 25 Tahun	35	35.0
Total	100	100.0

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan analisis karakteristik responden menurut usia, mayoritas responden berada pada kelompok usia lebih dari 25 tahun dengan jumlah 39 orang atau 39,0% dari total responden. Kelompok usia 21-25 tahun menempati urutan kedua dengan jumlah 35 orang atau 35,0%. Sementara itu, kelompok usia 17-20 tahun merupakan kelompok terkecil dengan jumlah 26 orang atau 26,0%. Dengan distribusi ini, dapat disimpulkan bahwa responden penelitian didominasi oleh individu berusia lebih dari 25 tahun, yang cenderung lebih matang dan mungkin memiliki pengalaman yang lebih dalam memahami kewajiban pajak kendaraan. Hal ini menunjukkan keberagaman usia

responden, yang dapat memberikan perspektif yang beragam dalam konteks kewajiban perpajakan kendaraan di Provinsi Lampung.

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Kendaraan

Kepemilikan kendaraan	Frequency	Percent
< 1 Tahun	7	7.0
> 1 Tahun	82	82.0
1 Tahun	11	11.0
Total	100	100.0

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan data pada Tabel 4.2, karakteristik responden ditinjau dari kepemilikan kendaraan menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 82 orang atau 82,0%, telah memiliki kendaraan selama lebih dari 1 tahun. Kelompok ini mendominasi responden, mencerminkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman dalam mengelola kendaraan pribadi mereka, termasuk dalam hal memenuhi kewajiban perpajakan kendaraan. Selanjutnya, sebanyak 11 orang atau 11,0% responden tercatat memiliki kendaraan selama 1 tahun, sementara kelompok dengan kepemilikan kendaraan kurang dari 1 tahun merupakan kelompok terkecil, yakni hanya 7 orang atau 7,0% dari total responden adalah bagian dari masyarakat pemilik kendaraan bermotor yang memiliki kendaraannya dengan cara pembelian kendaraan second. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden telah memiliki kendaraan dalam jangka waktu yang relatif lama, yang dapat berpengaruh pada pemahaman mereka terhadap kewajiban pajak kendaraan di Provinsi Lampung. Hal ini

juga mencerminkan tingkat kesadaran yang berbeda di antara kelompok berdasarkan durasi kepemilikan kendaraan.

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frequency	Percent
Freelancer	26	26.0
Karyawan Swasta	29	29.0
Petani	1	1.0
PNS/BUMN	26	26.0
Wirausaha	18	18.0
Total	100	100.0

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan data pada Tabel 4.3, karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan variasi yang cukup beragam. Responden yang bekerja sebagai karyawan swasta mendominasi dengan jumlah 29 orang atau 29,0%. Kelompok ini diikuti oleh responden yang berprofesi sebagai freelancer dan PNS/BUMN, masing-masing sebanyak 26 orang atau 26,0%. Sementara itu, responden yang berwirausaha tercatat sebanyak 18 orang atau 18,0%, menunjukkan bahwa sebagian dari mereka memiliki usaha mandiri. Di sisi lain, kelompok dengan pekerjaan sebagai petani menjadi yang paling sedikit, hanya 1 orang atau 1,0% dari total responden. Variasi ini mencerminkan bahwa penelitian melibatkan individu dari berbagai latar belakang pekerjaan, yang dapat memberikan perspektif berbeda dalam memahami kewajiban pajak kendaraan di Provinsi Lampung. Dominasi responden dari kelompok karyawan

swasta, freelancer, dan PNS/BUMN menunjukkan bahwa sebagian besar responden terafiliasi dengan pekerjaan yang berorientasi pada sektor formal dan semi-formal.

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan

Jenis Kendaraan	Frequency	Percent
Mobil	46	46.0
Sepeda Motor	54	54.0
Total	100	100.0

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan data pada Tabel 4.4, karakteristik responden berdasarkan jenis kendaraan menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki kendaraan berupa sepeda motor, dengan jumlah 54 orang atau 54,0% dari total responden. Sementara itu, 46 orang atau 46,0% dari responden memiliki kendaraan berupa mobil. Hal ini menunjukkan bahwa sepeda motor masih menjadi jenis kendaraan yang dominan di kalangan responden penelitian. Dominasi ini dapat mengindikasikan bahwa kendaraan roda dua lebih populer, kemungkinan karena harganya yang lebih terjangkau, efisiensi dalam penggunaan bahan bakar, serta kemudahan dalam mobilitas, terutama di wilayah dengan tingkat kemacetan tinggi. Sementara itu, proporsi yang cukup besar dari pemilik mobil mencerminkan bahwa terdapat sejumlah responden yang berasal dari kelompok ekonomi yang lebih mapan. Perbedaan kepemilikan jenis kendaraan ini memberikan gambaran yang beragam terkait karakteristik wajib pajak kendaraan di Provinsi Lampung.

4.2 Uji Statistik Deskriptif

Uji Statistik Deskriptif adalah langkah awal dalam analisis data untuk menggambarkan karakteristik dasar dari data yang diperoleh dalam penelitian. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai distribusi data, seperti ukuran rata-rata (mean), standar deviasi, frekuensi, persentase, minimum, dan maksimum.

4.2.1 Deskripsi Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 4. 5 Deskripsi Kepatuhan Wajib Pajak

Kuesioner	Jawaban					N	Total	Mean	Kategori
	1	2	3	4	5				
Mentaati peraturan	0	2	9	59	30	100	517	5.17	Sangat Baik
Tepat waktu membayar	0	8	10	49	33	100	507	5.07	Sangat Baik
Tidak memiliki tunggakan pajak	0	10	6	52	32	100	506	5.06	Sangat Baik
Tidak pernah terkena sanksi pajak	0	6	10	61	23	100	501	5.01	Sangat Baik
Indeks Rata Rata Variabel								5.0775	Sangat Baik

Sumber : Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel di atas, nilai rata-rata pada deskripsi di atas sebesar 5.0775 dengan kategori sangat baik. Berdasarkan indikator yang digunakan, indikator dengan keterangan mentaati peraturan berada pada nilai rata-rata 5.17 atau setara dengan kategori sangat baik. Sedangkan indikator dengan nilai terendah berada pada indikator tidak pernah terkena sanksi pajak.

4.2.2 Deskripsi Kualitas Sistem E-Samsat

Tabel 4. 6 Deskripsi Kualitas Sistem E-Samsat

Kuesioner	Jawaban					N	Total	Mean	Kategori
	1	2	3	4	5				
Cepat	1			58	41	100	538	5.38	Sangat Baik
Efektif	0	1	1	67	31	100	528	5.28	Sangat Baik
Efisien	0	19	4	57	20	100	478	4.78	Sangat Baik
Mudah	0	5		77	18	100	508	5.08	Sangat Baik
Aman	0	10	3	67	20	100	497	4.97	Sangat Baik
Indeks Rata Rata Variabel								5.098	Sangat Baik

Sumber : Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa masing-masing indicator memiliki jumlah nilai rata-rata 5.098 atau dengan kategori sangat baik . Berdasarkan indikator bahwa nilai mean tertinggi berada pada indicator cepat dengan nilai rata-rata 5.38 atau setara dengan kategori sangat baik. Sedangkan dengan kategori rendah berada di indicator efisien atau dengan kategori sangat baik.

4.2.3 Deskripsi Kualitas Layanan E-Samsat

Tabel 4. 7 Deskripsi Kualitas Layanan E-Samsat

Kuesioner	Jawaban					N	Total	Mean	Kategori
	1	2	3	4	5				
Kepercayaan informasi	0	5	1	71	23	100	512	5.12	Sangat Baik
Responsif	0	15	4	54	27	100	493	4.93	Sangat Baik
Mudah berkomunikasi	0	8	9	61	22	100	497	4.97	Sangat Baik
Feedback	0	11	4	62	23	100	497	4.97	Sangat Baik
Indeks Rata Rata Variabel								4.99	Sangat Baik

Sumber : Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil tabel di atas, nilai rata rata variable tersebut adalah 4.99 atau setara dengan sangat baik. Sedangkan untuk nilai tertinggi berada pada indicator

Kepercayaan informasi kategori sangat baik. Dan yang terendah adalah indicator responsif dengan nilai 4.93 atau masih setara dengan sangat baik.

4.2.4 Deskripsi Kualitas Informasi E-Samsat

Tabel 4. 8 Deskripsi Kualitas Informasi E-Samsat

Kuesioner	Jawaban					N	Total	Mean	Kategori
	1	2	3	4	5				
Informasi jelas	0	5	1	78	16	100	505	5.05	Sangat Baik
Informasi up to-date	0	5	2	78	15	100	503	5.03	Sangat Baik
Informasi dapat dipercaya	0	2	1	78	19	100	514	5.14	Sangat Baik
Informasi mudah dipahami	0	11	3	62	24	100	499	4.99	Sangat Baik
Informasi dalam format tampilan yang sesuai	0	2	1	68	29	100	524	5.24	Sangat Baik
Indeks Rata Rata Variabel								5.09	Sangat Baik

Sumber : Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil tabel di atas, nilai rata rata variable tersebut adalah 5.09 atau setara dengan sangat baik. Sedangkan untuk nilai tertinggi berada pada indicator informasi dalam format yang sesuai atau kategori sangat baik. Dan yang terendah adalah indicator Informasi mudah dipahami dengan nilai mean 4.99 atau masih setara dengan sangat baik.

4.2.5 Deskripsi Manfaat Penggunaan

Tabel 4. 9 Deskripsi Manfaat Penggunaan

Kuesioner	Jawaban					N	Total	Mean	Kategori
	1	2	3	4	5				
Work more quicly	0	4	9	57	30	100	513	5.13	Sangat Baik
Job Performance	0	3	13	55	29	100	510	5.1	Sangat Baik
Increase productivity	0	3	19	45	33	100	508	5.08	Sangat Baik
Effectivities	0	2	18	50	30	100	508	5.08	Sangat Baik
Manfaat Aplikasi	0	7	26	39	28	100	488	4.88	Sangat Baik
Indeks Rata Rata Variabel								5.05	Sangat Baik

Sumber Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil tabel di atas, nilai rata rata variable tersebut adalah 5.05 atau setara dengan sangat baik. Sedangkan untuk nilai tertinggi berada pada indicator work more quicly kategori sangat baik, atau nilai rata-rata 5.13 Dan yang terendah adalah indicator manfaat aplikasi dengan nilai mean manfaat aplikasi atau masih setara dengan sangat baik atau nilai mean 4.88

4.2.6 Deskripsi Kepuasan Pengguna.

Tabel 4. 10 Deskripsi Kepuasan Pengguna.

Kuesioner	Jawaban					N	Total	Mean	Kategori
	1	2	3	4	5				
Rasa senang	0	4	15	54	27	100	504	5.04	Sangat Baik
Kepuasan Terhadap Sistem	0	4	14	58	24	100	502	5.02	Sangat Baik
Sikap Positif	0	3	20	54	23	100	497	4.97	Sangat Baik
Indeks Rata Rata Variabel								5.01	Sangat Baik

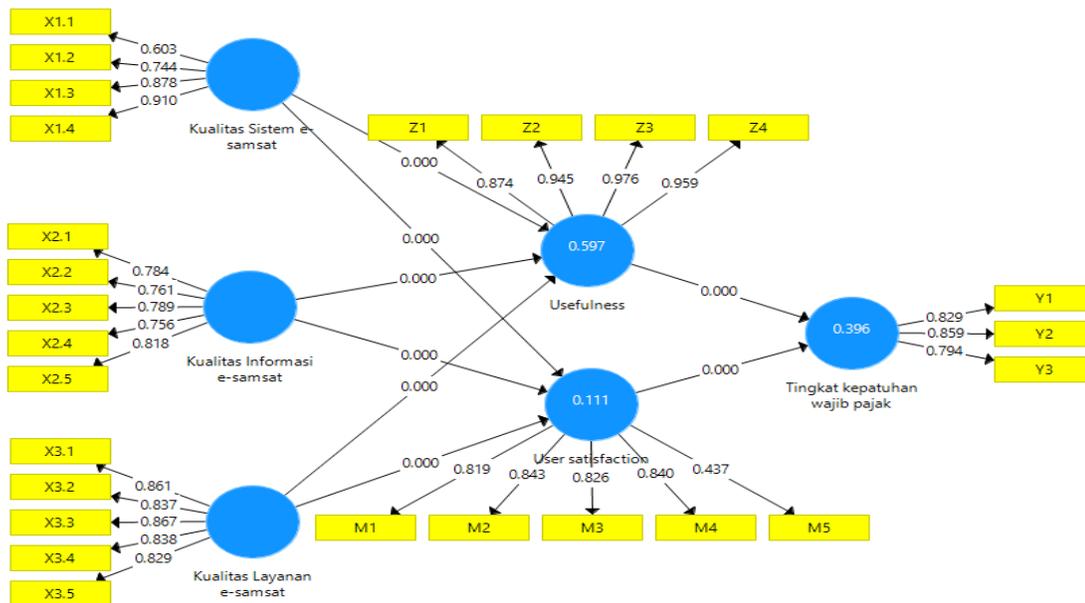
Sumber : Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil tabel di atas, nilai rata rata variable tersebut adalah 5.01 atau setara dengan sangat baik. Sedangkan untuk nilai tertinggi berada pada indicator rasa

senang kategori sangat baik. Dan yang terendah adalah indikator Sikap positif dengan nilai mean 4.97 atau masih setara dengan sangat baik.

4.3 Evaluasi Measurement Model (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran (*outer model*) dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. *Outer model* dalam penelitian dengan indikator refleksif dievaluasi melalui *validitas convergent* dan *validitas discriminant* dari indikator pembentuk konstruk laten, sedangkan untuk menilai reliabilitas model melalui *composite reliability* serta *cronbach alpha* untuk blok indikatornya.



Gambar 4. 1 Outer Model

Sumber : Diolah Peneliti (2025)

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan langkah penting dalam analisis data untuk memastikan bahwa instrumen penelitian benar-benar mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur. Salah satu metode yang digunakan adalah *convergent validity*, yang menilai sejauh mana indikator-indikator dalam suatu variabel memiliki korelasi yang tinggi satu sama lain. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai *loading factor* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Sebuah indikator dinyatakan valid jika memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0,7 dan AVE lebih dari 0,5, yang menunjukkan bahwa variabel laten mampu menjelaskan sebagian besar varians dari indikator-indikatornya.

Tabel 4. 8 Pengujian *Konvergen Validity*

Variabel	Indikator	<i>Loading Factor</i>		AVE
Kualitas Sistem	X1.1	0.703	Valid	0.629
	X1.2	0.744	Valid	
	X1.3	0.878	Valid	
	X1.4	0.910	Valid	
Kualitas Informasi	X2.1	0.784	Valid	0.611
	X2.2	0.761	Valid	
	X2.3	0.789	Valid	
	X2.4	0.756	Valid	
	X2.5	0.818	Valid	
Kualitas Layanan	X3.1	0.861	Valid	0.716
	X3.2	0.837	Valid	
	X3.3	0.867	Valid	
	X3.4	0.838	Valid	
<i>Usefulness</i>	U1	0.874	Valid	0.883
	U2	0.945	Valid	
	U3	0.976	Valid	
	U4	0.959	Valid	
<i>User Satisfaction</i>	US1	0.819	Valid	0.592
	US2	0.843	Valid	
	US3	0.826	Valid	
	US4	0.840	Valid	
	US5	0.837	Valid	

Tingkat kepatuhan	Y1	0.829	Valid	0.685
	Y2	0.859	Valid	
	Y3	0.794	Valid	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Smart-PLS (2025)

Berdasarkan hasil pengujian *convergent validity* yang ditampilkan dalam Tabel 4.6, dapat disimpulkan bahwa semua indikator pada variabel penelitian memiliki nilai loading factor lebih dari 0,7 dan AVE lebih dari 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator valid dalam mengukur variabel laten yang direpresentasikan, serta variabel laten mampu menjelaskan sebagian besar varians dari indikator-indikatornya. Dengan demikian, instrumen penelitian ini dapat dikatakan telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi internal dari instrumen penelitian, yaitu sejauh mana indikator-indikator pada setiap variabel laten dapat memberikan hasil yang konsisten. Dalam pengujian reliabilitas, digunakan beberapa parameter seperti *Cronbach's Alpha*, *rho_A*, dan *Composite Reliability*. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* lebih dari 0,7. Hasil pengujian reliabilitas ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian dapat dipercaya untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Tabel 4. 12 Pengujian *Reliability*

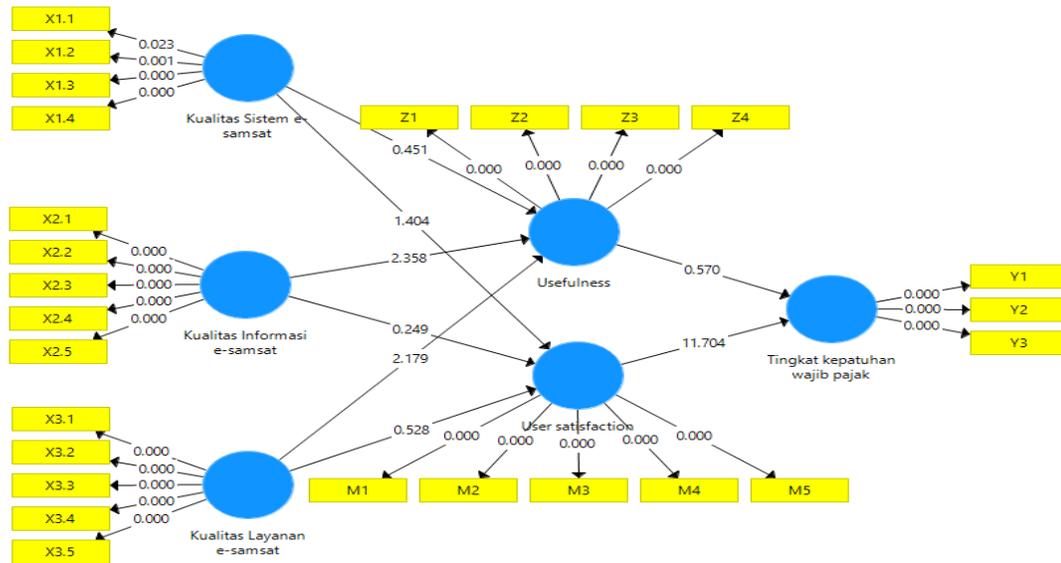
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	rho_A	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
Kualitas Sistem	0.841	0.920	0.869	Reliabilitas Baik
Kualitas Informasi	0.841	0.843	0.887	Reliabilitas Baik
Kualitas Layanan	0.902	0.910	0.927	Reliabilitas Baik
<i>Usefulness</i>	0.955	0.955	0.968	Reliabilitas Baik
<i>User satisfaction</i>	0.813	0.846	0.874	Reliabilitas Baik
Tingkat kepatuhan	0.771	0.781	0.867	Reliabilitas Baik

Sumber : Hasil Pengolahan Data Smart-PLS (2025)

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas yang ditampilkan dalam Tabel 4.7, dapat disimpulkan bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator pada setiap variabel laten konsisten dalam memberikan hasil yang andal. Dengan demikian, instrumen penelitian ini dapat dikatakan telah memenuhi kriteria reliabilitas dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

4.4 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi model struktural (*inner model*) dilakukan untuk menilai hubungan antar variabel laten dalam penelitian. Tahapan ini mencakup pengujian nilai *R-square*, nilai *f-square*, serta signifikansi hubungan antar variabel melalui uji t dan nilai p. Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa model yang dibangun mampu menjelaskan hubungan kausal antara variabel laten secara memadai dan sesuai dengan kerangka konseptual yang telah dirancang.



Gambar 4. 2 Inner Model

Sumber : Diolah Peneliti (2025)

Pengujian model Struktural (*inner model*) dilakukan untuk memastikan model struktural yang dibangun robust dan akurat. Pengujian model struktural dilihat dari beberapa indikator yaitu *R-Squares* dan *f-Square* Konstruksi dependen uji-t dan signifikansi koefisien parameter jalur struktural digunakan untuk menguji model struktural. Hasil pengujian model struktural dapat dijelaskan sebagai berikut:

4.4.1 Uji R Square

Uji *R Square* dilakukan untuk menilai seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan variabilitas variabel dependen dalam model. Nilai *R Square* yang lebih tinggi menunjukkan kemampuan prediktif model yang lebih baik, sehingga model dianggap sesuai untuk digunakan dalam analisis.

Tabel 4. 13 Pengujian *R Square*

Variabel Endogen	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Tingkat kepatuhan wajib pajak	0.396	0.383
<i>Usefulness</i>	0.597	0.585
<i>User satisfaction</i>	0.111	0.083

Sumber : Hasil Pengolahan Data Smart-PLS (2025)

Berdasarkan hasil pengujian *R Square* yang ditampilkan dalam Tabel 4.8, variabel endogen Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai *R Square* sebesar 0.396 dan *R Square Adjusted* sebesar 0.383.

Variabel *Usefulness* memiliki nilai *R Square* sebesar 0.597 dan *R Square Adjusted* sebesar 0.585, yang mengindikasikan kemampuan prediktif yang cukup kuat, di mana 58,5% variabilitasnya dapat dijelaskan oleh variabel independen.

Sementara itu, variabel *User Satisfaction* menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0.111 dan *R Square Adjusted* sebesar 0.083, yang menunjukkan kemampuan prediktif yang lebih rendah. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang bervariasi terhadap variabel endogen dalam model.

4.4.2 Uji *F Square*

Uji *F Square* dilakukan untuk mengukur besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai *F Square* menunjukkan sejauh mana variabel independen memberikan kontribusi yang signifikan dalam menjelaskan variabel dependen, dengan kategori efek kecil, sedang, atau besar.

Tabel 4. 14 Pengujian *F Square*

	Tingkat kepatuhan wajib pajak	<i>Usefulness</i>	<i>User satisfaction</i>
Kualitas Informasi		0.109	0.201
Kualitas Layanan		0.196	0.103
Kualitas Sistem		0.103	0.065
Tingkat kepatuhan			
<i>Usefulness</i>	0.415		
<i>User satisfaction</i>	0.634		

Sumber : Hasil Pengolahan Data Smart-PLS (2025)

Berdasarkan hasil pengujian *F Square* yang ditampilkan dalam Tabel 4.9, pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat dikategorikan ke dalam efek kecil, sedang, atau besar. Kualitas Informasi memberikan kontribusi moderat terhadap *Usefulness* dengan nilai *F Square* sebesar 0.109 dan terhadap *User Satisfaction* sebesar 0.201. Kualitas Layanan menunjukkan efek yang moderat terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai *F Square* 0.196 dan efek kecil terhadap *User Satisfaction* sebesar 0.103. Sementara itu, Kualitas Sistem memberikan kontribusi kecil terhadap *Usefulness* (0.103) dan *User Satisfaction* (0.065).

Selain itu, variabel *Usefulness* memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai *F Square* sebesar 0.415, sementara *User Satisfaction* memberikan efek yang lebih besar lagi terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai *F Square* sebesar 0.634. Hasil ini menunjukkan

bahwa tingkat pengaruh variabel independen bervariasi, dengan beberapa variabel menunjukkan kontribusi yang signifikan terhadap variabel dependen.

4.4.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menguji hubungan antar variabel laten berdasarkan nilai *t-statistik* dan *p-value*. Pengujian ini bertujuan untuk menentukan apakah hubungan yang diajukan dalam hipotesis signifikan secara statistik, sehingga mendukung atau menolak hipotesis yang telah dirumuskan.

Tabel 4. 15 Pengujian Hipotesis

Path/jalur	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kualitas Sistem e-samsat -> <i>Usefulness</i>	0.137	1.470	0.003	Diterima
Kualitas Sistem e-samsat -> <i>User satisfaction</i>	0.252	1.331	0.009	Diterima
Kualitas Informasi e-samsat -> <i>Usefulness</i>	0.420	2.339	0.005	Diterima
Kualitas Informasi e-samsat -> <i>User satisfaction</i>	0.251	2.259	0.004	Diterima
Kualitas Layanan e-samsat -> <i>Usefulness</i>	0.391	2.159	0.016	Diterima
Kualitas Layanan e-samsat -> <i>User satisfaction</i>	0.109	1.547	0.003	Diterima
<i>Usefulness</i> -> Tingkat kepatuhan	0.152	3.549	0.003	Diterima
<i>User satisfaction</i> -> Tingkat kepatuhan	0.641	6.312	0.000	Diterima

Sumber : Hasil Pengolahan Data Smart-PLS (2025)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) diperoleh hasil pengujian hipotesis seperti yang tersaji sebagai berikut ini :

1. Nilai *P Values* hubungan variabel Kualitas Sistem dan *Usefulness* sebesar 0,003 atau kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap *Usefulness*, atau H1a diterima.
2. Nilai *P Values* hubungan variabel Kualitas Sistem dan *User satisfaction* sebesar 0,009 atau kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap *User satisfaction*, atau H1b diterima.
3. Nilai *P Values* hubungan variabel Kualitas Informasi dan *Usefulness* sebesar 0,005 atau kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap *Usefulness*, atau H2a diterima.
4. Nilai *P Values* hubungan variabel Kualitas Informasi dan *User satisfaction* sebesar 0,004 atau kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap *User satisfaction*, atau H2b diterima.
5. Nilai *P Values* hubungan variabel Kualitas Layanan dan *Usefulness* sebesar 0,016 atau kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap *Usefulness*, atau H3a diterima.
6. Nilai *P Values* hubungan variabel Kualitas Layanan dan *User satisfaction* sebesar 0,003 atau kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap *User satisfaction*, atau H3b diterima.
7. Nilai *P Values* hubungan variabel Manfaat Penggunaan (*Usefulness*) dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,003 atau kurang dari 0,05 sehingga dapat

disimpulkan bahwa variabel Manfaat Penggunaan (*Usefulness*) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak, atau H4 diterima

8. Nilai *P Values* hubungan variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,000 atau kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak, atau H5 diterima.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pengaruh Kualitas Sistem E-Samsat terhadap Manfaat Penggunaan (*Usefulness*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Sistem E-Samsat berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Penggunaan (*Usefulness*) dengan nilai p sebesar 0,003 dan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan nilai p sebesar 0,009. Kualitas sistem yang baik ditandai oleh keandalan, kemudahan navigasi, responsivitas, dan kecepatan dalam menyelesaikan proses transaksi. Faktor-faktor ini membuat pengguna merasa bahwa sistem E-Samsat tidak hanya mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan tetapi juga memberikan manfaat praktis seperti penghematan waktu dan usaha. Dengan sistem yang dirancang untuk meminimalkan kesalahan teknis, pengguna lebih cenderung merasa percaya diri dalam menggunakan layanan ini (Armeliadinda, 2020)

Selain itu, Kualitas Sistem juga berdampak pada kepuasan pengguna. Sistem yang *user-friendly*, stabil, dan mudah diakses berkontribusi terhadap pengalaman pengguna yang positif. Pengguna yang merasa puas cenderung memiliki persepsi yang lebih baik terhadap layanan, termasuk tingkat kepercayaan yang meningkat terhadap institusi pengelola E-Samsat (Sholeha, 2021). Kepuasan ini diperkuat oleh kelancaran sistem yang memungkinkan pengguna menyelesaikan transaksi tanpa hambatan berarti, sehingga meningkatkan loyalitas dan keterlibatan pengguna terhadap layanan berbasis teknologi ini

Lebih jauh, temuan ini mendukung pandangan bahwa kualitas sistem teknologi informasi memainkan peran kunci dalam meningkatkan persepsi manfaat dan kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan model penerimaan teknologi (TAM) yang menekankan bahwa kualitas sistem memengaruhi persepsi kemudahan dan manfaat, yang pada akhirnya berdampak pada adopsi dan kepuasan pengguna (Nisa dkk, 2024). Dengan demikian, perbaikan dan pemeliharaan kualitas sistem E-Samsat harus menjadi prioritas untuk memastikan keberlanjutan layanan dan peningkatan kepuasan pengguna.

4.5.2 Pengaruh Kualitas Informasi E-Samsat terhadap Manfaat Penggunaan (*Usefulness*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Informasi E-Samsat berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Penggunaan (*Usefulness*) dengan nilai p sebesar 0,005 dan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan nilai p sebesar 0,004. Kualitas informasi yang baik meliputi tingkat akurasi, relevansi, kejelasan, dan kemudahan untuk dipahami. Informasi yang disediakan oleh E-Samsat, seperti panduan penggunaan, tata cara pembayaran, dan jadwal jatuh tempo pajak, membantu pengguna memahami proses dengan lebih baik, sehingga mereka merasakan manfaat nyata dari layanan ini. Informasi yang tepat dan mudah diakses meminimalkan kebingungan pengguna dan mempercepat pengambilan keputusan

Selain itu, kualitas informasi yang tinggi juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Informasi yang disampaikan secara transparan dan akurat membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan E-Samsat. Pengguna merasa lebih percaya diri saat menggunakan sistem ini karena mendapatkan panduan yang jelas dan memadai. Ketika informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mereka, pengguna lebih cenderung merasa puas dengan keseluruhan layanan yang ditawarkan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif melalui penyediaan informasi berkualitas merupakan elemen penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif (Maghfira dkk, 2023).

Lebih jauh, temuan ini menggarisbawahi bahwa kualitas informasi tidak hanya meningkatkan manfaat yang dirasakan pengguna, tetapi juga memperkuat loyalitas mereka terhadap layanan. Dalam konteks layanan berbasis teknologi seperti E-Samsat, penyediaan informasi yang relevan dan mudah diakses menjadi salah satu kunci keberhasilan untuk menciptakan kepuasan pengguna yang berkelanjutan (Tapun, 2024). Oleh karena itu, pengelola E-Samsat perlu memastikan bahwa informasi yang diberikan selalu terkini, akurat, dan mudah dipahami oleh semua lapisan masyarakat.

4.5.3 Pengaruh Kualitas Layanan E-Samsat terhadap Manfaat Penggunaan (*Usefulness*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berdasarkan hasil analisis, Kualitas Layanan E-Samsat memiliki pengaruh signifikan terhadap Manfaat Penggunaan (*Usefulness*) dengan nilai p sebesar 0,016, dan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan nilai p sebesar 0,003. Kualitas layanan yang baik mencakup responsivitas petugas, keramahan dalam berinteraksi, kecepatan dalam menangani kendala, serta kemampuan untuk memberikan solusi yang tepat. Layanan yang responsif ini membuat pengguna merasa terbantu dan menganggap bahwa layanan E-Samsat memberikan manfaat nyata dalam proses pembayaran pajak kendaraan

Manfaat penggunaan ini semakin dirasakan ketika layanan yang diberikan tidak hanya mempermudah akses pengguna, tetapi juga menciptakan pengalaman yang efisien dan nyaman (Sholeha, 2021). Dengan kualitas layanan yang tinggi, pengguna merasa yakin bahwa sistem ini adalah solusi yang terpercaya untuk menyelesaikan

kewajiban pajak mereka. Kondisi ini mendukung pentingnya pendekatan human-centric dalam layanan publik berbasis teknologi, di mana aspek layanan memainkan peran pelengkap dari sistem teknologi itu sendiri.

Kualitas layanan yang baik juga secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna. Pengalaman positif yang dirasakan, seperti keramahan dan efisiensi petugas, meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap keseluruhan proses (Armeliadinda, 2020). Kepuasan ini tidak hanya didasarkan pada hasil akhir (transaksi berhasil), tetapi juga pada pengalaman sepanjang proses. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting yang mendorong kepuasan pengguna, di mana layanan yang ramah dan profesional dapat menciptakan kepercayaan dan loyalitas terhadap sistem E-Samsat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan, baik dari sisi teknologi maupun tenaga pendukung, perlu menjadi fokus utama dalam pengelolaan E-Samsat.

4.5.4 Pengaruh Manfaat Penggunaan (*Usefulness*) terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis, variabel Manfaat Penggunaan (*Usefulness*) memiliki pengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai p sebesar 0,003. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan oleh pengguna E-Samsat, semakin tinggi tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Manfaat penggunaan yang dimaksud meliputi kemudahan akses, efisiensi waktu, serta kenyamanan dalam melakukan pembayaran pajak

kendaraan (Saragih dkk, 2019). Pengguna yang merasakan manfaat nyata dari penggunaan teknologi ini akan merasa terdorong untuk memanfaatkan layanan tersebut secara maksimal, sehingga mereka lebih patuh dalam melakukan pembayaran tepat waktu.

Manfaat penggunaan yang dirasakan juga dapat mengurangi hambatan dalam proses administrasi perpajakan yang selama ini sering dianggap rumit. Dengan memanfaatkan E-Samsat, pengguna tidak perlu lagi menghabiskan waktu yang lama untuk datang ke kantor pelayanan pajak (Samsat), karena layanan ini memungkinkan mereka untuk menyelesaikan transaksi secara online. Selain itu, fitur yang mudah digunakan, informasi yang jelas, serta kemampuan untuk memonitor status pembayaran pajak memberi rasa aman dan kontrol kepada pengguna, yang akhirnya mendorong mereka untuk lebih patuh terhadap kewajiban perpajakan mereka

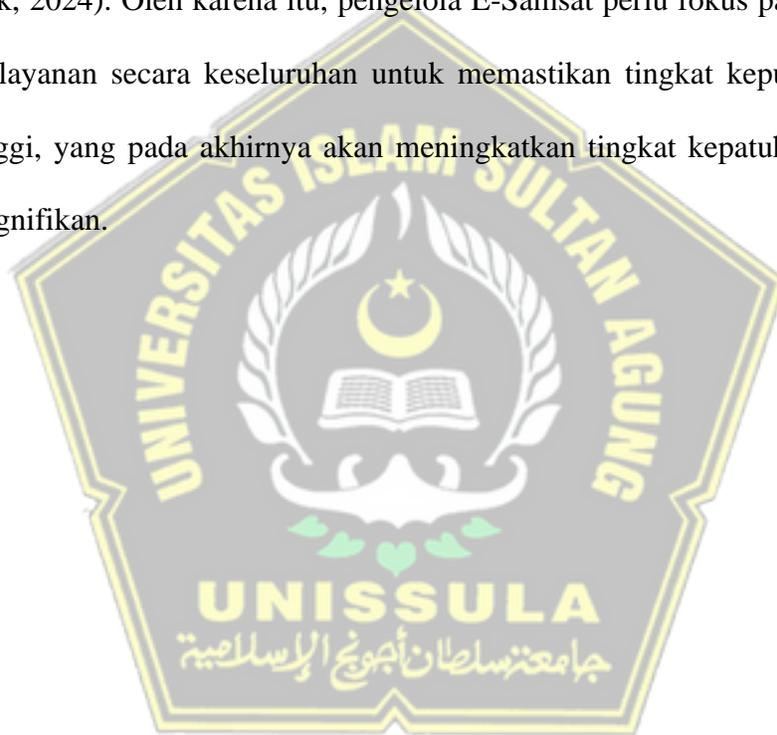
Kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi ini juga dipengaruhi oleh persepsi positif terhadap teknologi yang digunakan dalam sistem E-Samsat. Ketika pengguna merasakan bahwa sistem ini memberikan keuntungan yang jelas, mereka akan lebih termotivasi untuk mematuhi regulasi perpajakan (Tapun, 2024). Hal ini sejalan dengan teori perilaku yang menyatakan bahwa manfaat yang dirasakan dari suatu teknologi dapat mempengaruhi niat dan tindakan seseorang dalam berinteraksi dengan sistem tersebut. Dengan demikian, pengelolaan dan pengembangan E-Samsat yang fokus pada peningkatan manfaat bagi pengguna dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan.

4.5.5 Pengaruh Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai p sebesar 0,000. Temuan ini menegaskan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan E-Samsat, semakin besar kemungkinan mereka untuk mematuhi kewajiban perpajakan. Kepuasan pengguna berhubungan langsung dengan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan, yang mencakup faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, kualitas informasi yang diterima, serta kualitas layanan yang diberikan. Ketika pengguna merasa puas dengan pengalaman mereka, baik dari segi teknologi maupun interaksi dengan petugas, mereka cenderung lebih konsisten dan tepat waktu dalam melaksanakan kewajiban pajak mereka

Kepuasan pengguna yang tinggi juga dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap sistem E-Samsat. Pengguna yang merasa puas tidak hanya lebih cenderung menggunakan layanan ini secara berkelanjutan, tetapi juga lebih berpotensi untuk mematuhi aturan yang ditetapkan oleh pihak berwenang. Pengalaman positif dengan sistem yang mudah digunakan dan responsif mengurangi keraguan atau ketidaknyamanan yang biasanya muncul saat berurusan dengan administrasi perpajakan. Hal ini, pada gilirannya, menciptakan hubungan yang lebih erat antara pengguna dan sistem, serta mendorong perilaku patuh yang lebih tinggi (Tapun, 2024).

Lebih lanjut, temuan ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kepuasan yang tercipta dari pengalaman yang positif akan berujung pada perilaku yang mendukung atau loyalitas terhadap layanan tersebut. Dalam konteks ini, kepuasan pengguna E-Samsat yang disebabkan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berkontribusi pada peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak (Nisa dkk, 2024). Oleh karena itu, pengelola E-Samsat perlu fokus pada peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan untuk memastikan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi, yang pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak secara signifikan.



BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji hipotesis, dari Lima (5) hipotesis pada penelitian ini dapat di terima, sebagai berikut

1. A. Variabel Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap *Usefulness*. Kualitas sistem yang baik ditandai oleh keandalan, kemudahan navigasi, responsivitas, dan kecepatan dalam menyelesaikan proses transaksi.
B. Variabel Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap *User satisfaction*. Kualitas sistem teknologi informasi memainkan peran kunci dalam meningkatkan persepsi manfaat dan kepuasan pengguna.
2. A. Variabel Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap *Usefulness*, Informasi yang tepat dan mudah diakses meminimalkan kebingungan pengguna dan mempercepat pengambilan keputusan
B. Variabel Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap *User satisfaction*. Dalam konteks layanan berbasis teknologi seperti E-Samsat, penyediaan informasi yang relevan dan mudah diakses menjadi salah satu kunci keberhasilan untuk menciptakan kepuasan pengguna yang berkelanjutan
3. A. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap *Usefulness*. Layanan yang responsif ini membuat pengguna merasa terbantu dan

menganggap bahwa layanan E-Samsat memberikan manfaat nyata dalam proses pembayaran pajak kendaraan

B. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap *User satisfaction*. Kualitas layanan yang baik juga secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna. Pengalaman positif yang dirasakan, seperti keramahan dan efisiensi petugas, meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap keseluruhan proses.

4. Variabel Manfaat Penggunaan (*Usefulness*) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Pengguna yang merasakan manfaat nyata dari penggunaan teknologi ini akan merasa terdorong untuk memanfaatkan layanan tersebut secara maksimal, sehingga mereka lebih patuh dalam melakukan pembayaran tepat waktu.
5. Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Ketika pengguna merasa puas dengan pengalaman mereka, baik dari segi teknologi maupun interaksi dengan petugas, mereka cenderung lebih konsisten dan tepat waktu dalam melaksanakan kewajiban pajak mereka

5.2 Implikasi Manajerial

Hasil penelitian ini memberikan sejumlah implikasi manajerial yang berkaitan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, manfaat penggunaan dan kepuasan pengguna :

1. Kualitas Sistem

- A. Peningkatan keandalan sistem melalui pemantauan, pemeliharaan berkala dan perbaikan guna memastikan sistem tetap stabil dan minim gangguan.
- B. Penyediaan antarmuka yang intuitif dan mudah dinavigasi agar pengguna dapat mengakses layanan dengan lebih cepat dan efisien.
- C. Optimalisasi responsivitas sistem untuk meningkatkan pengalaman pengguna, terutama dalam transaksi berbasis waktu nyata.

2. Kualitas Informasi

- A. Penyediaan informasi yang akurat, terkini, dan mudah diakses untuk membantu pengguna dalam proses pengambilan keputusan.
- B. Implementasi fitur pencarian dan filter informasi agar pengguna dapat dengan mudah menemukan data yang relevan.
- C. Penggunaan berbagai saluran komunikasi, seperti notifikasi dan email, untuk menyampaikan informasi penting kepada pengguna secara efektif.

3. Kualitas Layanan

- A. Pelatihan bagi petugas layanan untuk meningkatkan keramahan, profesionalisme, dan responsivitas dalam melayani pengguna.
- B. Penyediaan layanan pelanggan yang mudah diakses, seperti live chat atau call center, guna memberikan solusi cepat terhadap permasalahan pengguna.
- C. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan secara berkala untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dalam layanan.

4. Manfaat Penggunaan (Usefulness) dan Kepatuhan Wajib Pajak
 - A. Penyampaian edukasi kepada pengguna tentang manfaat layanan berbasis teknologi untuk meningkatkan pemanfaatannya secara maksimal.
 - B. Pengembangan fitur tambahan yang meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem, seperti pengingat pembayaran otomatis.
 - C. Kemudahan akses layanan di berbagai platform (mobile, website) untuk meningkatkan adopsi teknologi oleh pengguna.
5. Kepuasan Pengguna dan Kepatuhan Wajib Pajak
 - A. Peningkatan kualitas interaksi antara pengguna dan petugas guna menciptakan pengalaman layanan yang menyenangkan.
 - B. Evaluasi dan perbaikan terus-menerus terhadap sistem dan layanan untuk memastikan kepuasan pengguna tetap terjaga.
 - C. Penyediaan kanal feedback agar pengguna dapat menyampaikan keluhan atau saran guna meningkatkan layanan.

Dengan implementasi strategi di atas, diharapkan tingkat kepuasan pengguna meningkat, yang pada akhirnya mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan layanan berbasis teknologi seperti E-Samsat.

5.3 Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang

1. Penelitian ini tidak mengindahkan faktor infrastruktur sistem berupa listrik dan atau internet yang menunjang berjalannya sistem. Untuk itu diharapkan bagi

peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa agar memperhatikan faktor infrastruktur ini.

2. Penelitian ini bisa dikembangkan lagi untuk penelitian selanjutnya dengan melakukan penelitian sejenis pada industri yang berbeda dan menambahkan variabel lain.
3. Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan seluruh hipotesis yang dirumuskan dapat diterima. Namun Samsat konvensional masih merupakan pilihan terbanyak masyarakat wajib pajak kendaraan untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraannya. Penelitian ini dapat dikembangkan lagi untuk meneliti perbandingan Samsat Konvensional dan E-Samsat beserta faktor faktor yang mempengaruhi model Samsat pilihan masyarakat ketika akan membayar pajak kendaraannya, baik faktor dari sisi Samsat konvensional ataupun faktor dari E – Samsat nya.

5.4 Saran

1. Untuk meningkatkan ketaatan masyarakat membayar pajak kendaraan dengan menggunakan sistem E Samsat, tim pengelola E-Samsat (Tim Pembina Samsat) harus memastikan kualitas sistem dan layanan E-Samsat cukup fleksibel dan mampu mengikuti perubahan kebijakan atau regulasi sehingga kualitas sistem dan kualitas layanan tidak terganggu.
2. Salah satu faktor belum maksimalnya penggunaan E-Samsat adalah tidak dapat memproses pembayaran pajak lima tahunan. Untuk itu tim pembina Samsat

selaku pengelola hendaknya dapat meningkatkan kualitas sistem dan layanan agar kedepan E-Samsat dapat memproses pembayaran pajak lima tahunan dengan kriteria tertentu melalui kajian lebih mendalam.

3. Tim Pembina Samsat dapat membuat suatu kebijakan yang memudahkan masyarakat pemilik kendaraan melakukan proses Balik Nama agar dikemudian hari dapat menggunakan E-Samsat.
4. Berdasarkan hasil temuan, indikator Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) merupakan faktor paling signifikan yang mempengaruhi kepatuhan masyarakat, sehingga dapat menjadi dasar tim pengelola membuat program pengembangan lebih lanjut. Pengalaman positif dengan sistem E-Samsat yang pernah digunakan untuk membayar pajak kendaraan dapat mengurangi keraguan atau ketidaknyamanan yang biasa muncul ketika berurusan dengan administrasi dan birokrasi pelayanan di Kantor Bersama Samsat.
5. Kualitas sistem membuat masyarakat dapat menghemat waktu dan usaha termasuk biaya merupakan faktor yang memberikan manfaat terbesar bagi masyarakat pengguna untuk dapat ditingkatkan terus menerus.
6. Penelitian lain terdahulu di Rumah Sakit atau perbankan dapat saling melengkapi penelitian yang menggunakan pendekatan Delone and Mclean, mengingat penggunaan sistem di Rumah Sakit atau Perbankan oleh pengguna tidak memberikan pilihan alternatif selain sistem yang ada, sementara pada penelitian ini masyarakat pengguna masih memiliki pilihan samsat Konvensional atau alternatif beberapa sistem E-Samsat.

Daftar Pustaka

- Abdi, A. S., & Faisol, I. A. (2023). *Pengaruh Pemutihan Pajak, Samsat Keliling, E-Samsat, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bangkalan*. 12.
- Adikara, A., & Rahayu, S. (2022). Pengaruh Pengenaan Sanksi, Pelayanan Fiskus & Moralitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Comparative: Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 17. <https://doi.org/10.31000/Combis.V4i2.5188>
- Aisyah, N., Wulandari, A., & Basar, N. F. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Wilayah Gowa Sulawesi Selatan. *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 6(1), 53–62. <https://doi.org/10.35446/Akuntansikompetif.V6i1.1184>
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- Anandhita, V. H., & Dwiardi, A. R. (2018). Peran Teknologi Informasi Dalam Menunjang Proses Logistik Bagi Penyelenggara Pos Di Era Digital (Kasus Di Batam, Semarang, Jakarta, Dan Mataram). *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika*, 8(1), 77. <https://doi.org/10.17933/Jppi.2018.080106>
- Andriani, R., Kusnanto, H., & Istiono, W. (2017). Analisis Kesuksesan Implementasi Rekam Medis Elektronik Di Rs Universitas Gadjah Mada. *Jurnal Sistem Informasi*, 13(2), 90. <https://doi.org/10.21609/Jsip.V13i2.544>

- Anggraeny, W., Robiyanto, R., & Sakti, I. M. (2020). Determinants Of Dividend Payout Ratio In Non-Financial Companies Listed. *International Journal Of Social Science And Business*, 4(4), 543. <https://doi.org/10.23887/ijssb.V4i4.29583>
- Barlan, A. R., Mursalim Laekkeng, & Ratna Sari. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Adz-Dzahab: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 6(2), 168–178. <https://doi.org/10.47435/Adz-Dzahab.V6i2.698>
- Bhagaskara, K., & Pramukty, R. (2023a). 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). *Jurnal Manajemen*.
- Bhagaskara, K., & Pramukty, R. (2023b). 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). *Jurnal Manajemen*.
- Fartini, A. (2022). *Politik Hukum: Otonomi Daerah Pasca Amandemen Uud 1945 Upaya Menjaga Keseimbangan Antara Prinsip Unity Dan Diversity. 1*.
- Fitria, D. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jabe (Journal Of Applied Business And Economic)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.30998/Jabe.V4i1.1905>
- Haryanto, D. A., & Lingga, I. S. (2024). *Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. 7(1)*.

- Hertati. (2021a). Pengujian Empiris Bagaimana Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Di Era Revolusi Industri 4.0 Dipengaruhi Oleh Struktur Organisasi (Survei Pada Usaha Kecil Dan Menengah Di Indonesia). *Kajian Akuntansi*.
- Hertati, L. (2021b). Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jrak (Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis)*, 7(2), 59–70. <https://doi.org/10.38204/jrak.v7i2.560>
- Indrayanti, A. M. & Amy Yayuk Sri Rahayu. (2022). Mekanisme Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Dki Jakarta. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 362–375. <https://doi.org/10.25157/moderat.v8i2.2710>
- Juliantari, N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2021). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar*. 3(1).
- Karlina, U. W., & Ethika, M. H. (2021a). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Auditing*, 15(2), 143–154. <https://doi.org/10.37301/jkaa.v15i2.30>
- Karlina, U. W., & Ethika, M. H. (2021b). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Auditing*, 15(2), 143–154. <https://doi.org/10.37301/jkaa.v15i2.30>
- Kurniawati, S., & Susanto, Y. K. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan. *Aktiva : Jurnal*

Akuntansi Dan Investasi, 6(1), 47.
<https://doi.org/10.53712/Aktiva.V6i1.1000>

Maulana, M. D. (2022). Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 14.

Maryami (2024). Evaluasi Layanan Online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Rimbo Bujang untuk Menciptakan Pelayanan Publik yang Efektif di Kabupaten Tebo Tahun 2020-2023. *Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah Vol 6 No 1 Tahun 2024*, p 73-93

Mawarni, C. M. L., Razif, R., Haykal, M., & Putri, R. G. (2024). Analisis Efektifitas Program Pengungkapan Sukarela (Pps) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Lhokseumawe. *Jurnal Akuntansi Malikussaleh (Jam)*, 2(3), 399. <https://doi.org/10.29103/Jam.V2i3.10773>

Natalia, K., Ompusunggu, A. P., & Sarwono, J. (2019). PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA GAMBIR TIGA (SURVEI PADA KPP PRATAMA GAMBIR TIGA PERIODE APRIL-JULI 2017). *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 3(1), 186. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v3i1.1922>

Nazla Syafa Putri Rojani & Hasnawati. (2024). Implementasi Sistem E-Tax Sebagai Moderasi Pengaruh Kepuasan Pengguna, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Perpajakan. *Economic Reviews Journal*, 3(3). <https://doi.org/10.56709/mrj.v3i3.423>

- Nurfebrianti, K., Hidayat, W. W., & Ningrum, E. P. (2024). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendapatan, Dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Mahasiswa Bhayangkara Jakarta Raya. *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1547–1559. <https://doi.org/10.55681/Sentri.V3i3.2432>
- Oktavianto, N., & Afifah, N. (2021). *Efektivitas Penerimaan E-Samsat Sebagai Media Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb)*. 3(2).
- Pibriana, D. (2020). Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Penerimaan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Belanja Online XYZ. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 7(3), 580–592. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v7i3.382>
- Rika Andriani, Wulandari, D. S., & Margianti, R. S. (2022). Rekam Medis Elektronik Sebagai Pendukung Manajemen Pelayanan Pasien Di Rs Universitas Gadjah Mada. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (Jipiki)*, 7(1), 96–107. <https://doi.org/10.52943/Jipiki.V7i1.599>
- Ristanti, F., Uswatun Khasanah, & Cris Kuntadi. (2022). Literature Review Pengaruh Penerapan Pajak Umkm, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(2), 380–391. <https://doi.org/10.38035/Jim.V1i2.49>
- Sari (2020). Analisis Penerimaan Penggunaan Aplikasi Antrian Online pada Mal Pelayanan Publik Sidoarjo berdasarkan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* Vol. 4, No. 8, Agustus 2020, hlm. 2585-2592

- Subowo, S.Kom., M.T.I., M. H. (2020). Pengaruh Prinsip Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek Online Xyz. *Walisono Journal of Information Technology*, 2(2), 79. <https://doi.org/10.21580/wjit.2020.2.2.6939>
- Sugiono, M. C., Luthfianto, S., Wildan, M. F., & Hidayat, T. (2022). *Analisa Pengendalian Kualitas Mengurangi Jumlah Cacat Produk Jaket Jeans Di Home Industry Nr Collection Dengan Metode Seven Tools*. 13(2).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Wahyudi, U., Cahyaningsih, E. D., Sodik, S., & Prawestri, H. P. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Malang (Studi Kasus Kendaraan Roda Dua). *Jurnal Akuntansi Stie Muhammadiyah Palopo*, 9(1), 101. <https://doi.org/10.35906/Jurakun.V9i1.1299>
- Wardani, S., Kurniawan, R., & Haryono, H. (2024). Teori Atribusi: Memahami Hubungan Kualitas Layanan, Pemahaman Perpajakan, Implementasi Sanksi Dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (Jrap)*, 11(1), 183–197. <https://doi.org/10.35838/Jrap.2024.011.01.13>
- Zulkarnain (2022). Evaluation Of Mobile-Based E-Samsat System Services In Banjarmasin City With Method Technology Acceptance Model And Importance Performance Analysis. *JTIULM - Volume 07, Nomor 1, Bulan April: 57 – 62*