

**PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI
SAMSAT KABUPATEN JEPARA MELALUI LAYANAN
SAMSAT BERBASIS DIGITAL NEW SAKPOLE DAN
SAMSAT BUDIMAN DENGAN PERSEPSI
KEMUDAHAN PEMBAYARAN PAJAK SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh : Dhifan Rizky Fadhila

NIM : 30402300214

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2025

SKRIPSI

PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI SAMSAT KABUPATEN JEPARA MELALUI LAYANAN SAMSAT BERBASIS DIGITAL NEW SAKPOLE DAN SAMSAT BUDIMAN DENGAN PERSEPSI KEMUDAHAN PEMBAYARAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Disusun Oleh : Dhifan Rizky Fadhila

NIM : 30402300214

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan ke hadapan
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 4 Agustus 2025
Pembimbing,



Dr. E. Drs. Marno Nugroho, M.M

NIK. 210491025

**PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI SAMSAT
KABUPATEN JEPARA MELALUI LAYANAN SAMSAT BERBASIS
DIGITAL NEW SAKPOLE DAN SAMSAT BUDIMAN DENGAN
PERSEPSI KEMUDAHAN PEMBAYARAN PAJAK SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

Disusun Oleh :

Dhifan Rizky Fadhila

30402300214

Pada tanggal 23 Agustus 2025

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



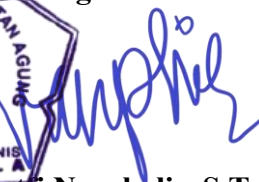
Dr. E. Drs. Marno Nugroho, M.M

NIK. 210491025

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M

NIK. 210416055

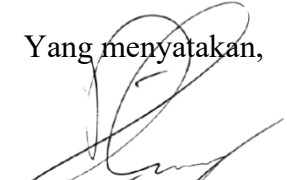
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Dhifan Rizky Fadhila
NIM : 30402300214
Program studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “**PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI SAMSAT KABUPATEN JEPARA MELALUI LAYANAN SAMSAT BERBASIS DIGITAL NEW SAKPOLE DAN SAMSAT BUDIMAN DENGAN PERSEPSI KEMUDAHAN PEMBAYARAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**” merupakan karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur plagiarisme dengan cara yang tidak sesuai etika atau tradisi keilmuan. Peneliti siap menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran etika akademik dalam penelitian ini.

Semarang, 23 Agustus 2025

Yang menyatakan,


Dhifan Rizky Fadhila
NIM. 30402300214

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Dhifan Rizky Fadhila
NIM	: 30402300214
Program Studi	: S1 Manajemen
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyerahkan hasil karya ilmiah berupa Tugas Akhir Skripsi dengan judul :

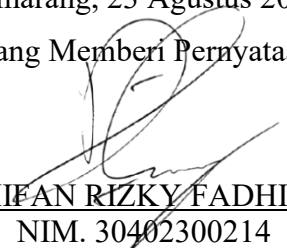
**“ PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI SAMSAT
KABUPATEN JEPARA MELALUI LAYANAN SAMSAT BERBASIS
DIGITAL NEW SAKPOLE DAN SAMSAT BUDIMAN DENGAN
PERSEPSI KEMUDAHAN PEMBAYARAN PAJAK SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI”**

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksekutif 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 tulis ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan Pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 23 Agustus 2025

Yang Memberi Pernyataan


DHIFAN RIZKY FADHILA
NIM. 30402300214

ABSTRAK

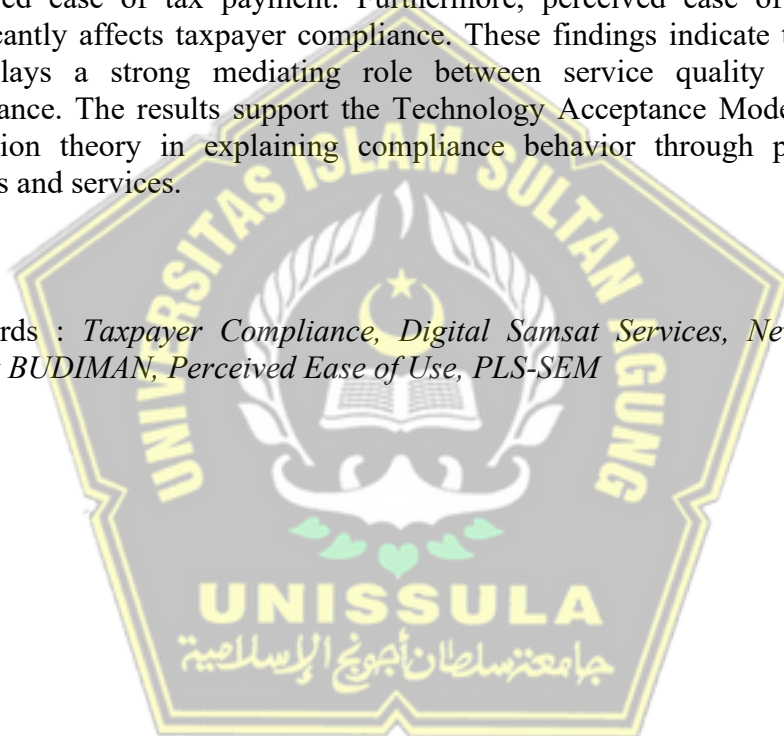
Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh layanan Samsat Digital New SAKPOLE dan program Samsat BUDIMAN terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Jepara, dengan persepsi kemudahan pembayaran pajak sebagai variabel mediasi. Pendekatan penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan analisis Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui aplikasi SmartPLS 4. Responden penelitian berjumlah 100 orang yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor dan pernah memanfaatkan layanan New SAKPOLE atau Samsat BUDIMAN. Hasil analisis menunjukkan bahwa baik layanan New SAKPOLE maupun Samsat BUDIMAN memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan pembayaran pajak. Selanjutnya, persepsi kemudahan pembayaran terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi kemudahan berperan sebagai variabel mediasi yang kuat dalam hubungan antara kualitas layanan Samsat dan tingkat kepatuhan pajak. Hasil penelitian ini mendukung kerangka teori Technology Acceptance Model (TAM) dan teori atribusi dalam menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak melalui persepsi terhadap kualitas sistem dan layanan..

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Layanan Samsat Digital, New SAKPOLE, Samsat BUDIMAN, Persepsi Kemudahan, PLS-SEM

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of the digital Samsat service New SAKPOLE and the Samsat BUDIMAN service on vehicle taxpayer compliance in Jepara Regency, with perceived ease of tax payment as a mediating variable. The study employed a quantitative approach using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) analyzed through SmartPLS 4. Data were collected from 100 respondents who were vehicle taxpayers and had used either the digital Samsat or Samsat Budiman services. The results show that both New SAKPOLE and Samsat BUDIMAN services have a positive and significant effect on the perceived ease of tax payment. Furthermore, perceived ease of tax payment significantly affects taxpayer compliance. These findings indicate that perceived ease plays a strong mediating role between service quality and taxpayer compliance. The results support the Technology Acceptance Model (TAM) and attribution theory in explaining compliance behavior through perceptions of systems and services.

Keywords : *Taxpayer Compliance, Digital Samsat Services, New SAKPOLE, Samsat BUDIMAN, Perceived Ease of Use, PLS-SEM*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Kajian Teori.....	13
2.1.1. Teori Atribusi	13
2.1.2. Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	14
2.1.3. Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
2.1.4. Layanan Samsat Berbasis Digital	19
2.2. Pengembangan Hipotesis	22
2.2.1. Pengaruh Layanan Samsat Berbasis Digital New SAKPOLE terhadap Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.	22
2.2.2. Pengaruh Layanan SAMSAT BUDIMAN (Badan Usaha Digital Mandiri) terhadap Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.	23
2.2.3. Pengaruh Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	25
2.3. Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Jenis Penelitian.....	27
3.2. Populasi dan Sampel	27
3.3. Sumber dan Jenis Data.....	29
3.3.1. Data Primer	29
3.3.2. Data Sekunder	29

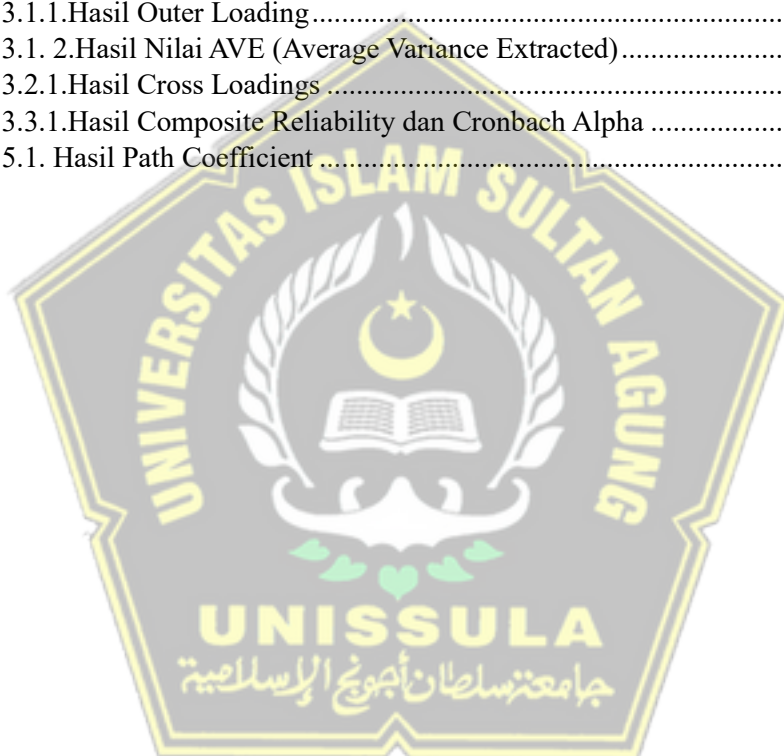
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	29
3.5. Variabel dan Indikator.....	30
3.6. Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1. Pilot Test.....	33
3.6.2. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	34
3.6.3. Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	36
3.6.4. Uji Hipotesis.....	37
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
4.1.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
4.1.2. Jenis Kelamin Responden.....	41
4.1.3. Usia Responden.....	41
4.1.4. Pendidikan Terakhir Responden.....	42
4.2. Hasil Pilot Test.....	43
4.2.1. Uji Validitas Instrumen.....	43
4.2.2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	46
4.3. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	47
4.3.1. Uji Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>).....	48
4.3.2. Uji Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>).....	49
4.3.3. Uji Reliabilitas.....	51
4.4. Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	52
4.4.1. <i>R-Square</i>	52
4.4.2. Path Analysis.....	54
4.5. Uji Hipotesis.....	54
4.6. Pembahasan.....	57
4.6.1. Pengaruh Layanan Samsat Berbasis Digital New Sakpole terhadap Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak.....	57
4.6.2. Pengaruh Layanan Samsat BUDIMAN (Badan Usaha Digital Mandiri) terhadap Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak.....	59
4.6.3. Pengaruh Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	61
BAB V PENUTUP.....	63
5.1. Kesimpulan.....	63
5.2. Implikasi.....	64
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	65

5.4. Agenda Penelitian Mendatang	65
DAFTAR PUSTAKA	66



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Realisasi PAD Provinsi Jawa Tengah.....	2
Tabel 1. 2. Persentase Kepatuhan Pajak di SAMSAT Kab. Jepara	6
Tabel 4.1.1. Jumlah Data Sampel Penelitian.....	40
Tabel 4.1.2.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.1.3.1. Distribusi Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.1.4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
Tabel 4.2.1.1. Hasil Outer Loadings	44
Tabel 4.2.1.2. Nilai AVE (Average Variance Extracted)	45
Tabel 4.2.1.3. Hasil Cross Loadings	45
Tabel 4.2.2.1. Hasil Composite Reliability dan Cronbach Alpha	47
Tabel 4.3.1.1. Hasil Outer Loading.....	48
Tabel 4.3.1.2. Hasil Nilai AVE (Average Variance Extracted).....	49
Tabel 4.3.2.1. Hasil Cross Loadings	50
Tabel 4.3.3.1. Hasil Composite Reliability dan Cronbach Alpha	51
Tabel 4.5.1. Hasil Path Coefficient	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.4.2.1.Hasil Bootstrapping.....	54



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan nasional, seperti yang dinyatakan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, membutuhkan dukungan pembiayaan yang memadai. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, Pemerintah memberikan kewenangan kepada setiap daerah untuk mengelola dan mengatur, serta mengelola perekonomiannya secara mandiri. Melalui pelaksanaan otonomi daerah, provinsi, kabupaten, dan kota diharapkan mampu menghimpun serta mengelola sumber pendapatan untuk membiayai berbagai aktivitas pembangunan di wilayah masing-masing.

Kewenangan ini memberikan legitimasi bagi pemerintah daerah untuk menetapkan mekanisme pendapatan dan pengeluaran daerah yang tercermin dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pajak daerah menjadi salah satu komponen utama dalam PAD, baik di tingkat pusat maupun daerah, sehingga potensinya harus dioptimalkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Utami, 2014).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, pemerintah provinsi memiliki kewenangan memungut berbagai jenis pajak, antara lain :

1. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB);
2. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB);
3. Pajak Alat Berat (PAB);
4. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB);
5. Pajak Air Permukaan (PAP);
6. Pajak Rokok ;
7. Opsen Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB).

Tabel 1. 1. Realisasi PAD Provinsi Jawa Tengah

		2021	2022	2023
I.	Pendapatan Asli Daerah	14.695.475.083.156	16.264.618.853.852	17.012.509.421.006
A.	Pajak Daerah	11.718.378.505.505	13.484.851.151.740	13.976.642.716.351
	1. Pajak Kendaraan Bermotor	4.758.837.286.600	5.432.537.592.500	5.509.907.492.000
	2. BBNKB	2.775.978.070.000	2.886.089.450.650	2.963.924.066.000
	3. PBBKB	1.826.651.870.000	2.248.770.383.650	2.667.556.623.000
	4. PAP	17.243.160.079	18.802.964.785	18.838.366.780
	5. Pajak Rokok	2.339.638.538.549	2.898.660.418.810	2.818.160.093.829
	6. PAB	0	0	0
B.	Retribusi Daerah	91.634.269.205	115.158.014.199	139.377.038.536
C.	Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah yang Dipisahkan	508.263.876.971	546.717.104.899	638.482.406.528
D.	Lain – lain Pendapatan Asli Daerah	2.377.198.431.481	2.117.892.553.014	2.258.007.259.591

Sumber : *website.bapenda.jatengprov.go.id*

Berdasarkan data yang dihimpun oleh Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah, komponen terbesar Pendapatan Asli Daerah (PAD) bersumber dari Pajak Daerah, yang masing-masing berkontribusi sebesar 79,74% pada tahun 2021, 82,91% pada tahun 2022, dan 82,16%

pada tahun 2023. Pajak Daerah tersebut mencakup Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Permukaan (PAP), Pajak Rokok, dan Pajak Alat Berat.

Dari keseluruhan jenis pajak tersebut, Pajak Kendaraan Bermotor memberikan kontribusi tertinggi, yakni sebesar Rp4.758.837.286.600,00 atau 40,61% dari total penerimaan Pajak Daerah tahun 2021 sebesar Rp11.718.378.505.505,00. Pada tahun 2022, kontribusi PKB mencapai Rp5.432.537.592.500,00 atau 40,29% dari total Pajak Daerah sebesar Rp13.484.851.151.740,00, dan pada tahun 2023 tercatat sebesar Rp5.509.907.492.000,00 atau 39,42% dari total Pajak Daerah sebesar Rp13.976.642.716.351,00.

Kontribusi besar sektor pajak terhadap PAD mendorong pemerintah untuk mengoptimalkan penerimaan dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan pajak didefinisikan sebagai kondisi di mana wajib pajak melaksanakan kewajiban dan menggunakan hak perpajakannya secara benar, tepat waktu, serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Ilhamsyah et al., 2016).

peningkatan kepatuhan pajak berdampak langsung pada peningkatan penerimaan negara, sehingga jika tingkat kepatuhan menurun, target penerimaan dan program pembangunan dapat terganggu (Wardani & Rumiyatun, 2017). Kepatuhan wajib pajak dalam hal mendukung penerimaan pajak memiliki peranan yang sangat penting, sebab apabila realisasi

penerimaan pajak tidak mencapai target yang telah ditetapkan, pembangunan daerah secara tidak langsung terhambat. Selain itu, permasalahan lain yang dihadapi adalah mekanisme yang jelas belum dipahami sepenuhnya oleh sejumlah wajib pajak dan tujuan pengalokasian dana dari pajak yang mereka bayarkan. (Niken, 2018).

Terdapat sejumlah faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yaitu :

1. Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan

Wajib pajak yang memiliki pengetahuan dan pemahaman yang memadai terkait ketentuan perpajakan cenderung menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Temuan penelitian membuktikan bahwa pengetahuan dan pemahaman dalam hal kaitannya perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Wuryanto et al., 2024).

2. Sosialisasi Perpajakan

Upaya pemerintah dalam menyosialisasikan informasi perpajakan berperan penting dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman wajib pajak, sehingga mendorong kepatuhan mereka. Sosialisasi yang dilaksanakan secara efektif terbukti memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Wuryanto et al., 2024).

3. Penerapan E-Samsat

Pemanfaatan teknologi digital dalam layanan pembayaran pajak melalui sistem e-Samsat mempermudah wajib pajak terkait pemenuhan kewajiban perpajakannya, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat kepatuhan. Hasil penelitian lampau menunjukkan penerapan e-Samsat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Wuryanto et al., 2024).

4. Sanksi Perpajakan

Penerapan sanksi perpajakan bertujuan mencegah pelanggaran terhadap ketentuan yang berlaku sekaligus memberikan efek jera, sehingga wajib pajak lebih menyadari konsekuensi hukum yang akan diterima apabila melakukan pelanggaran. Penelitian lampau memberikan hasil sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, di mana pemberlakuan kebijakan sanksi oleh pemerintah dapat meningkatkan tingkat kepatuhan (Titha, 2024).

5. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus meliputi keramahan, ketepatan waktu, dan kejelasan informasi dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan mendorong mereka untuk patuh. Hasil penelitian mengindikasikan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Maritu et al., 2023).

6. Kesadaran Wajib Pajak

Tingkat kesadaran seseorang mengenai pentingnya membayar pajak bagi pembangunan daerah berbanding lurus dengan tingkat kepatuhannya. Semakin tinggi tingkat kesadaran dalam diri seseorang, semakin besar kemungkinan mereka untuk mematuhi kewajibannya. Kesadaran ini mencerminkan pemahaman bahwa pajak merupakan instrumen penting bagi negara sekaligus wujud partisipasi masyarakat dalam pembangunan nasional. (Chaerani et al., 2024).

Tabel 1. 2. Persentase Kepatuhan Pajak di SAMSAT Kab. Jepara

Tahun	Potensi Obj Kend Bermotor	Pembayaran Obj Kend Bermotor	% Kepatuhan
2019	477.424	356.131	74,56%
2020	502.261	344.470	68,58%
2021	531.756	339.529	63,85%
2022	557.296	344.962	61,89%
2023	582.624	356.297	61,15%
2024	612.723	359,022	58,59%

Sumber : *diolah penulis*

Berdasarkan data yang dimiliki oleh SAMSAT Kab. Jepara dapat diketahui persentase Kepatuhan Wajib Pajak melalui perhitungan Objek Kendaraan Bermotor yang melakukan pembayaran disandingkan dengan Potensi Objek Kendaraan Bermotor, dari data tersebut pada tahun 2020 ketika Pandemi Covid-19 muncul, pembayaran Pajak Kendaraan mengalami penurunan dan hal ini berlangsung hingga tahun 2021, pada tahun 2022 bersamaan dengan pemulihan ekonomi pembayaran Pajak

Kendaraan juga berangsur mulai naik, namun meskipun pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor meningkat, persentase kepatuhan 5 tahun terakhir mengalami penurunan.

Salah satu langkah strategis yang dilakukan pemerintah guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta optimalisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah melalui digitalisasi layanan, yang bertujuan mempermudah proses pembayaran oleh wajib pajak. Pengembangan layanan publik berbasis digital di Indonesia diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Berdasarkan penjelasan Pasal 1 peraturan tersebut, SPBE didefinisikan sebagai metode penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan komunikasi dan teknologi informasi guna memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Penerapan SPBE menjadi salah satu bentuk implementasi dari konsep Pelayanan Publik Baru (The New Public Service). Dalam konteks ini, The New Public Service direpresentasikan melalui pemberian layanan berbasis digital sebagai bentuk transformasi dari model pelayanan tradisional menuju pelayanan modern yang lebih efektif dan efisien (Rusdy & Flambonita, 2023).

Dalam tujuan mempermudah wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Tengah bersama instansi terkait melakukan inovasi melalui pengembangan sistem

pembayaran pajak yang lebih modern. Salah satu inovasi tersebut adalah penerapan layanan e-Samsat berbasis digital, yakni layanan pengesahan dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang mana dapat diakses secara daring (online).

Layanan ini diwujudkan dalam bentuk aplikasi New SAKPOLE (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online), yaitu aplikasi berbasis *mobile app* yang dapat diunduh melalui Play Store maupun App Store pada perangkat telepon pintar pengguna. Aplikasi New SAKPOLE menyediakan informasi data kendaraan sekaligus memfasilitasi transaksi pengesahan dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan. Kehadiran layanan ini pembayaran pajak dimungkinkan untuk dilakukan dengan lebih praktis, tanpa harus kembali ke daerah asal untuk mengurus administrasi perpajakan kendaraannya.kendaraan.

Menurut penelitian (Oktavianingrum et al., 2021) , Sistem Informasi Daring E-Samsat Sambara (Samsat Mobile Jawa Barat) terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Layanan E-Samsat Sambara mempermudah proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) bagi wajib pajak. Apabila wajib pajak memperoleh pelayanan yang berkualitas—dengan proses yang mudah, aman, dan nyaman—maka kecenderungan untuk patuh dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak akan semakin tinggi.

Selain itu, terdapat pula program SAMSAT BUDIMAN (Badan Usaha Digital Mandiri), yang merupakan hasil kerja sama BAPENDA

Jateng dengan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) dan bertujuan menghadirkan layanan pembayaran pajak di wilayah pedesaan. Inisiatif ini dirancang untuk mengurangi kesenjangan akses layanan bagi masyarakat di daerah terpencil serta meningkatkan kenyamanan dalam melaksanakan transaksi perpajakan.

Penelitian serupa yang dilakukan (Laraswati, 2018), Inovasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Probolinggo, Jawa Timur, yang dikenal dengan sebutan SOGUN (Samsat Orang Gunung), merupakan terobosan layanan perpajakan menggunakan sarana sepeda motor yang dilengkapi perangkat komputer lengkap. Inovasi ini dirancang khusus untuk menjangkau wilayah-wilayah terpencil yang sulit diakses, terutama daerah yang tidak dapat dilalui kendaraan roda empat. Layanan SOGUN mendapatkan respons positif dan antusiasme tinggi dari masyarakat karena mampu memberikan kemudahan, sekaligus menghemat waktu dan tenaga dalam proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Menurut penelitian (Gunawan, 2024), Implementasi Aplikasi E-SAMDES (Samsat Desa) untuk Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Lampung Selatan belum efektif, hal ini disebabkan beberapa hal yaitu masih rendahnya partisipasi masyarakat yang menggunakan aplikasi E-SAMDES, pemahaman masyarakat yang kurang akan pentingnya bayar pajak, sarana prasarana yang kurang memadai dan belum adanya sosialisasi dari pihak Samsat.

Meski berbagai inovasi dan terobosan telah dilakukan, namun dampak kegiatan tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak di-Kabupaten Jepara perlu dikaji secara mendalam. Apakah digitalisasi pelayanan perpajakan melalui New SAKPOLE dan SAMSAT BUDIMAN benar-benar efektif meningkatkan kepatuhan wajib pajak, seberapa efektif dalam mendorong masyarakat membayar pajak tepat waktu. Pertanyaan-pertanyaan ini penting untuk dijawab guna menilai efektivitas kebijakan-kebijakan ini dan memberikan umpan balik guna perbaikan layanan di masa depan.

Menurut penelitian (Maulana & Septiani, 2022), Layanan e-Samsat memberikan dampak positif serta signifikan terhadap tingkat kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Kemudahan yang ditawarkan melalui sistem ini dalam proses pembayaran pajak berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Menurut penelitian (Puspitasari et al., 2022), Hasil temuan tersebut mengindikasikan bahwa tidak terdapat keterkaitan antara penerapan e-Samsat dengan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini disebabkan oleh masih adanya berbagai kendala yang dihadapi wajib pajak dalam memanfaatkan layanan e-Samsat untuk proses pembayaran pajak.

Walaupun berbagai upaya diatas telah ditempuh dalam tujuannya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, data menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan dalam lima tahun terakhir masih tergolong rendah. Sejumlah penelitian terdahulu telah beberapa kali

mengkaji berbagai faktor yang memengaruhi kepatuhan, namun hasil yang diperoleh cenderung bervariasi. Di sisi lain, inovasi layanan yang dikembangkan oleh Samsat Jawa Tengah, termasuk Samsat Kabupaten Jepara—seperti E-Samsat melalui aplikasi New Sakpole dan program Samsat BUDIMAN—merupakan terobosan yang relatif baru dan belum pernah menjadi objek kajian ilmiah. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mana lebih mendalam untuk mengevaluasi efektivitas program-program tersebut, sekaligus merumuskan solusi yang lebih tepat guna meningkatkan persepsi kemudahan pembayaran pajak, yang pada ujungnya diharapkan dapat berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, khususnya di wilayah Samsat Kabupaten Jepara.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan *research gap* dan *fenomena gap* diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana meningkatkan kepatuhan wajib pajak”. Adapun pertanyaan penelitiannya adalah :

1. Bagaimana pengaruh layanan samsat berbasis digital New SAKPOLE terhadap persepsi kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor ?
2. Bagaimana pengaruh layanan samsat berbasis digital SAMSAT BUDIMAN terhadap persepsi kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor ?
3. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang tercantum di atas maka tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh layanan samsat berbasis digital New SAKPOLE terhadap persepsi kemudahan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Menganalisis pengaruh layanan samsat berbasis digital SAMSAT BUDIMAN terhadap persepsi kemudahan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini, di antaranya yaitu:

1. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan memperluas wawasan terkait strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, serta berpotensi menjadi landasan dan referensi bagi pelaksanaan penelitian sejenis di masa mendatang.

2. Bagi fiskus

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta masukan yang relevan terkait langkah-langkah strategis dalam

perumusan kebijakan peningkatan penerimaan pajak, sekaligus meminimalkan potensi ketidakpatuhan wajib pajak.

3. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat dan dapat dijadikan pertimbangan teoritis serta menjadi sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama kuliah maupun di tempat kerja.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori

Berisi Uraian Masing-Masing Variabel Penelitian Yang Terdiri Dari: Berbagai Definisi, Dimensi Atau Indikator Dan Penelitian Sebelumnya Serta Hipotesis Untuk Tiap Variabel.

2.1.1. Teori Atribusi

Teori atribusi merupakan salah satu konsep dalam psikologi yang menjelaskan bagaimana individu menafsirkan dan memahami penyebab terjadinya suatu peristiwa atau perilaku, baik yang dilakukan oleh dirinya sendiri maupun oleh orang lain. Teori ini menggambarkan kecenderungan manusia untuk mencari alasan atau faktor penyebab suatu perilaku dengan

mengaitkannya pada faktor internal—seperti disposisi, karakter, dan motivasi—atau faktor eksternal, seperti situasi dan lingkungan.

Secara ringkas, teori ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi sikap wajib pajak yang berkaitan dengan tingkat kepatuhan dalam menentukan kewajiban perpajakannya. Teori atribusi ini sangat akurat dan dapat memberikan contoh penjelasan sebelumnya. Penjelasan sebelumnya secara lugas bahwa jika masyarakat berhasil mengamati tindakan yang dilakukan setiap individu, maka dapat disimpulkan bahwa sikap yang dibicarakan mencakup lingkungan internal dan eksternal. Perilaku secara internal ini adalah suatu perilaku yang dipercaya dikendalikan oleh individu yang bersangkutan, sementara yang secara eksternal adalah terdapat pengaruh dari luar yang mempengaruhi perilaku individu atau secara ringkas terdapat pemaksaan terhadap orang tersebut untuk berperilaku sebab kondisi dan situasi tertentu (Romadhon & Diamastuti, 2020).

2.1.2. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori yang dikemukakan oleh Fred Davis pada tahun 1989, yang menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi sikap dan perilaku pengguna terhadap suatu teknologi. Teori ini menjelaskan bahwa seseorang cenderung menggunakan teknologi apabila ia meyakini adanya manfaat yang diperoleh dari penggunaannya. Sebagai contoh, apabila teknologi tersebut dinilai mampu menghemat waktu, tenaga, serta meningkatkan efisiensi, maka minat individu untuk menggunakannya akan meningkat. Penelitian yang

dilakukan oleh Nurhamidah (2018) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan suatu teknologi memiliki pengaruh terhadap persepsi kegunaan teknologi informasi tersebut..

Model ini menjelaskan bahwa penerimaan teknologi ditentukan atau dibentuk oleh dua faktor utama:

1. *Perceived Usefulness* (Persepsi Manfaat) – Sejauh mana teknologi dianggap meningkatkan efektivitas.
2. *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan) – Sejauh mana teknologi dianggap mudah digunakan.

Persepsi manfaat merupakan faktor internal yang memengaruhi keputusan wajib pajak untuk menggunakan atau tidak menggunakan suatu teknologi informasi baru. Faktor ini berperan sebagai pendorong intrinsik dalam penerimaan teknologi, di mana teknologi tersebut akan diadopsi apabila pengguna meyakini bahwa keberadaannya mampu meningkatkan produktivitas dan kinerja mereka (N. P. M. P. Utami & Kurniawan, 2020).

Persepsi kemudahan merupakan faktor internal yang memengaruhi keputusan wajib pajak untuk menerima atau menolak penggunaan suatu teknologi baru. Dalam Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis pada tahun 1989, dinyatakan bahwa suatu teknologi dianggap mudah digunakan apabila pengguna tidak perlu mengerahkan upaya yang besar untuk mengoperasikannya. Dengan kata lain, individu akan cenderung menggunakan teknologi apabila mereka

merasa penggunaan teknologi tersebut dapat menghindarkan mereka dari kesulitan atau beban kerja yang berlebihan.

Dalam konteks pelayanan perpajakan, persepsi kemudahan diartikan sebagai tingkat kemudahan yang dirasakan oleh wajib pajak dalam memahami, mengakses, dan memanfaatkan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, baik melalui metode konvensional maupun digital. Persepsi kemudahan tersebut mencakup kemudahan prosedur, kemudahan penggunaan aplikasi, kejelasan informasi, serta kenyamanan selama proses pembayaran (N. P. M. P. Utami & Kurniawan, 2020).

Pemanfaatan New SAKPOLE dan SAMSAT BUDIMAN sebagai layanan berbasis digital diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena memberikan kemudahan dalam proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Dalam penelitian ini, pengguna teknologi yang dimaksud adalah wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan sistem teknologi yang diterapkan meliputi layanan e-Samsat New SAKPOLE dan SAMSAT BUDIMAN.

2.1.3. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan sikap atau perilaku yang tercermin dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak secara tepat dan benar, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Devano dan Rahayu (2006), kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai kemampuan wajib pajak untuk menghitung,

melaporkan, dan membayar pajak secara akurat, tepat waktu, serta dalam jumlah yang sesuai. Tingkat keberhasilan penerimaan pajak, sebagai salah satu sumber utama pembiayaan pembangunan daerah maupun nasional, sangat bergantung pada tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Adapun faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor meliputi :

1. Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan

Wajib pajak yang memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya. Penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Wuryanto et al., 2024).

2. Sosialisasi Perpajakan

Upaya pemerintah dalam menyebarluaskan informasi terkait perpajakan berperan penting dalam meningkatkan tingkat kesadaran dan pemahaman wajib pajak, yang pada gilirannya dapat mendorong terciptanya kepatuhan. Pelaksanaan sosialisasi yang efektif terbukti memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.(Wuryanto et al., 2024).

3. Penerapan E-Samsat

Digitalisasi layanan pembayaran pajak melalui platform e-Samsat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan

kewajiban perpajakannya, sehingga berpotensi meningkatkan tingkat kepatuhan. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa penerapan e-Samsat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (Wuryanto et al., 2024).

4. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan berfungsi sebagai instrumen preventif untuk mencegah wajib pajak melakukan pelanggaran terhadap ketentuan yang berlaku, sekaligus memberikan efek jera sehingga menumbuhkan kesadaran bahwa setiap pelanggaran akan berimplikasi pada penerimaan sanksi tertentu. Penelitian menunjukkan bahwa pemberlakuan sanksi perpajakan oleh pemerintah memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak (Titha, 2024).

5. Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang optimal dari petugas pajak—yang mencakup sikap ramah, responsivitas, serta penyampaian informasi yang jelas dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sekaligus mendorong terciptanya kepatuhan. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Maritu et al., 2023).

6. Kesadaran Wajib Pajak

Tingkat kesadaran individu mengenai pentingnya membayar pajak sebagai kontribusi terhadap pembangunan daerah berperan dalam menentukan tingkat kepatuhan. Semakin tinggi kesadaran tersebut, semakin besar kemungkinan wajib pajak untuk patuh. Penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan, yang menegaskan bahwa pembayaran pajak harus dilandasi pemahaman mengenai peran strategis pajak bagi negara serta sebagai wujud pengabdian masyarakat kepada negara (Chaerani et al., 2024a).

2.1.4. Layanan Samsat Berbasis Digital

Digitalisasi adalah proses pengubahan dokumen tercetak atau cetak menjadi dokumen elektronik. Dapat diartikan juga sebagai Proses transformasi dari teknologi berbasis analog menuju teknologi berbasis digital. (Asaniyah, 2017)

Tujuan digitalisasi pelayanan perpajakan adalah kemudahan dan efektivitas dengan memanfaatkan teknologi digital di sejumlah bidang, seperti pendaftaran, pembayaran, dan pelaporan. Digitalisasi dalam konteks pajak kendaraan bermotor berupaya memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyelesaikan tanggung jawab perpajakannya tanpa menemui hambatan fisik, termasuk harus datang langsung ke Samsat.

2.1.4.1. New SAKPOLE

New SAKPOLE (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online) merupakan bentuk implementasi layanan Samsat berbasis digital di Provinsi Jawa Tengah. Layanan ini memungkinkan wajib pajak melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara daring melalui aplikasi, sehingga dapat meminimalkan waktu dan biaya yang diperlukan.

New SAKPOLE dapat diunduh melalui Playstore maupun Appstore pada perangkat gawai pengguna. Aplikasi ini menyediakan informasi terkait data kendaraan serta memfasilitasi transaksi pengesahan dan pembayaran Pajak Tahunan Kendaraan Bermotor. Keberadaan layanan ini memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan tanpa perlu kembali ke daerah asal guna mengurus pajak kendaraan. Digitalisasi layanan tersebut diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan perpajakan melalui kemudahan akses dan efisiensi proses.

Berdasarkan penelitian (Oktavianingrum et al., 2021a), penerapan Sistem Informasi Online E-Samsat Sambara (Samsat Mobile Jawa Barat) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. E-Samsat Sambara mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB. Apabila wajib pajak memperoleh kualitas pelayanan yang baik, mudah, aman, dan nyaman dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, maka kecenderungan untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan akan semakin meningkat.

2.1.4.2. SAMSAT BUDIMAN

Selain New SAKPOLE, terdapat pula program SAMSAT BUDIMAN (Badan Usaha Digital Mandiri) yang merupakan hasil kolaborasi antara pemerintah daerah dan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) dalam menyediakan akses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) hingga ke tingkat desa. Program ini menjadi solusi strategis untuk menjangkau masyarakat yang berada di wilayah terpencil atau jauh dari pusat layanan SAMSAT, sehingga mereka tetap dapat memenuhi kewajiban perpajakan secara mudah dan efisien.

Penelitian serupa yang dilakukan oleh (Laraswati, 2018), membahas inovasi layanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Probolinggo, Jawa Timur, yang dikenal dengan nama SOGUN (Samsat Orang Gunung). SOGUN merupakan inovasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan sepeda motor yang dilengkapi perangkat komputer, dirancang khusus untuk menjangkau daerah-daerah terpencil yang sulit diakses kendaraan roda empat. Layanan ini mendapatkan respon positif dari masyarakat karena mampu memberikan kemudahan, menghemat waktu, dan mengurangi beban tenaga dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Sementara itu, penelitian (Gunawan, 2024), mengkaji implementasi aplikasi E-SAMDES (Samsat Desa) di BUMDes Lampung Selatan yang bertujuan meningkatkan kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapannya belum

berjalan secara optimal. Hambatan yang dihadapi antara lain rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi E-SAMDES, minimnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak, keterbatasan sarana dan prasarana, serta belum adanya sosialisasi yang memadai dari pihak SAMSAT.

2.2. Pengembangan Hipotesis

2.2.1. Pengaruh Layanan Samsat Berbasis Digital New SAKPOLE terhadap Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Layanan Samsat berbasis digital New SAKPOLE yang dapat diunduh pada *Smartphone* dirancang untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Melalui fasilitas tersebut, wajib pajak dapat memperoleh akses terhadap informasi serta melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara daring, sehingga mengurangi hambatan jarak dan waktu. E-samsat mudah dioperasikan dimana pun dan kapan pun sehingga wajib pajak dapat dengan mudah memenuhi kewajibannya. Teori Atribusi menjelaskan tentang bagaimana individu menyakini beberapa hal baik internal maupun eksternal dapat mendukung atau menghambat dalam berperilaku. E-Samsat hadir sebagai sarana yang bertujuan untuk memfasilitasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Keberadaan e-Samsat diyakini dapat menjadi faktor pendukung yang signifikan dalam mendorong wajib pajak untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Dewi & P, 2019)

Dalam kerangka Technology Acceptance Model (TAM), persepsi kemudahan merupakan faktor internal yang memengaruhi keputusan individu, dalam hal ini wajib pajak, untuk menerima atau menolak penggunaan suatu teknologi baru. Suatu teknologi dikategorikan mudah digunakan apabila pengguna tidak perlu mengeluarkan usaha yang besar untuk mengoperasikannya. Dengan demikian, individu akan cenderung memanfaatkan teknologi tersebut apabila mereka merasa terbebas dari kesulitan atau hambatan yang berarti.

Dalam konteks perpajakan, persepsi kemudahan diartikan sebagai tingkat keyakinan wajib pajak bahwa proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dapat dilakukan dengan sederhana, cepat, tanpa hambatan, dan tanpa memerlukan upaya yang berlebihan. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H1 : "Layanan Samsat berbasis digital New SAKPOLE berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor."

2.2.2. Pengaruh Layanan SAMSAT BUDIMAN (Badan Usaha Digital Mandiri) terhadap Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) memiliki peran strategis sebagai sarana pengembangan dalam memperkuat basis pajak dan retribusi

guna meningkatkan pendapatan asli desa. Melalui mekanisme tersebut, diharapkan keberadaan BUMDes mampu mendorong pertumbuhan ekonomi di wilayah pedesaan. Pemerintah desa berperan dalam membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat untuk mewujudkan pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai bagian dari strategi community-based development dalam menciptakan desa yang lebih mandiri dan berdaya.

BUMDes memiliki peluang yang sangat besar untuk menjadi pilar kemandirian bangsa sekaligus berfungsi sebagai lembaga yang menampung dan mengelola aktivitas ekonomi masyarakat, sesuai dengan karakteristik lokal desa, dalam rangka meningkatkan kesejahteraan warga. Selain itu, keberadaan BUMDes juga menjadi jawaban terhadap tren penurunan industri Usaha Kecil Menengah (UKM) yang tengah terjadi (Benyamin, 2022)

SAMSAT BUDIMAN merupakan inovasi pelayanan publik yang melibatkan BUMDes sebagai mitra strategis untuk memperluas jangkauan layanan pembayaran pajak di wilayah pedesaan. Kehadiran layanan ini memberikan kemudahan bagi wajib pajak yang sebelumnya mengalami keterbatasan akses, sehingga mereka dapat lebih mudah melaksanakan kewajiban pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

H2 : "Layanan SAMSAT BUDIMAN berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor."

2.2.3. Pengaruh Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Persepsi kemudahan diartikan sebagai tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan suatu sistem tidak memerlukan upaya yang berarti atau berlebihan (Davis, 1989). Dalam konteks perpajakan, persepsi kemudahan mengacu pada sejauh mana wajib pajak menilai bahwa proses pembayaran pajak, baik melalui aplikasi berbasis digital maupun melalui layanan alternatif seperti Samsat BUDIMAN, dapat dilakukan secara praktis tanpa hambatan teknis maupun administratif.

Akses yang mudah terhadap informasi, kemampuan untuk melakukan pembayaran secara daring, serta dukungan layanan yang responsif menjadi faktor penting yang membentuk persepsi positif terhadap sistem perpajakan digital. Persepsi ini memiliki peran krusial dalam meningkatkan intensi wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu, yang pada gilirannya dapat mendorong tingkat kepatuhan pajak.

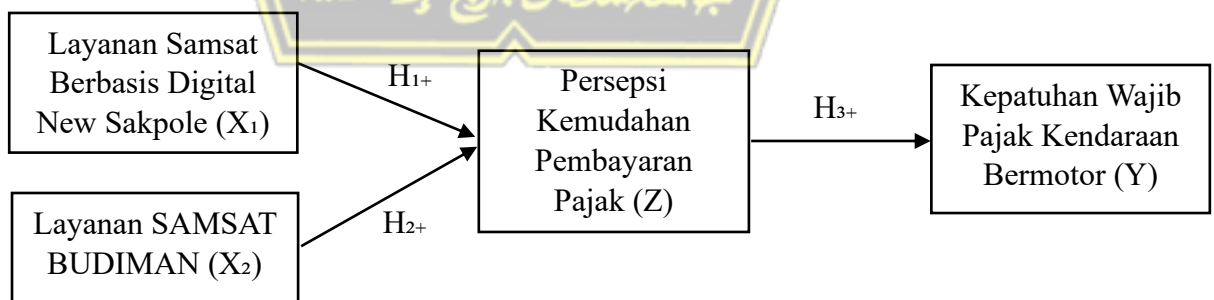
Penelitian yang dilakukan oleh (Oktavianingrum et al., 2021b) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan layanan Samsat digital berpengaruh signifikan terhadap pemenuhan kewajiban wajib pajak kendaraan bermotor. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian (Chaerani et al., 2024b) yang mengungkapkan bahwa persepsi positif terhadap

kemudahan layanan pajak memiliki dampak langsung terhadap perilaku kepatuhan. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

H3 : "Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor."

2.3. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan temuan dari penelitian-penelitian terdahulu, ditetapkan bahwa variabel Layanan Samsat Berbasis Digital New Sakpole dan Layanan Samsat BUDIMAN berperan sebagai variabel independen, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebagai variabel dependen, serta Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak sebagai variabel moderasi. Dengan demikian, kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :



Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional, yang memanfaatkan analisis statistik guna mempermudah pengolahan data yang diperoleh. Penelitian kuantitatif korelasional bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis hubungan antara dua variabel atau lebih. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh layanan Samsat berbasis digital New Sakpole dan layanan Samsat BUDIMAN terhadap persepsi kemudahan pembayaran pajak serta kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPPD Kabupaten Jepara. Metodologi penelitian kuantitatif sendiri berlandaskan paradigma positivistik, yang mempelajari populasi atau sampel tertentu melalui pemilihan sampel secara terstruktur maupun tidak terstruktur, menggunakan instrumen penelitian untuk mengumpulkan data, serta melakukan pengujian terhadap data yang dapat diukur secara objektif. (Titha, 2024)

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian merupakan keseluruhan objek maupun subjek yang menjadi cakupan studi dan ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisis serta ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah seluruh pemilik kendaraan bermotor yang terdaftar di UPPD

Kabupaten Jepara pada tahun 2024. Kabupaten Jepara sendiri merupakan salah satu wilayah di Provinsi Jawa Tengah dengan jumlah kendaraan bermotor yang relatif tinggi, yaitu sebanyak 612.723 unit.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan dalam penelitian. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode accidental sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan subjek yang secara kebetulan ditemui dan memenuhi kriteria penelitian (Sugiyono, 2017). Penentuan jumlah sampel yang akan digunakan dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, yang dirumuskan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana:

N = total populasi

n = total sampel

e = persentase kelonggaran ketidaktelitian yang masih bisa ditoleransi, senilai 0,1

Berikut penghitungan sampel:

$$n = \frac{612.723}{1 + 612.723(0,1)^2}$$
$$n = 99,983 \approx 100$$

Berdasarkan penentuan sampel di atas, maka jumlah sampel adalah sebanyak 100 responden.

3.3. Sumber dan Jenis Data

Penelitian ini memperoleh sumber data penelitian dari :

3.3.1. Data Primer

Data primer merupakan jenis data yang dihimpun secara langsung oleh peneliti dari sumber asli yang menjadi objek penelitian. Dalam konteks penelitian ini, data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Menurut Sugiyono (2017), kuesioner adalah metode pengumpulan data primer yang memanfaatkan seperangkat pertanyaan terstruktur atau disusun dalam format tertentu untuk memperoleh informasi yang relevan. Adapun responden dalam penelitian ini adalah pemilik kendaraan bermotor atau wajib pajak yang terdaftar pada UPPD Kabupaten Jepara.

3.3.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti melalui sumber tidak langsung, seperti studi literatur, situs web, aplikasi, maupun hasil wawancara dengan pihak-pihak terkait yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian ini.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penggunaan kuesioner. Teknik ini dilaksanakan dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada wajib pajak sebagai responden. Kuesioner disebar

kepada seluruh wajib pajak dan memuat daftar pertanyaan yang telah disusun dalam bentuk angket, sesuai dengan variabel yang diteliti.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, yaitu suatu skala yang digunakan untuk menilai tanggapan responden terhadap objek penelitian. Skala Likert memungkinkan peneliti mengukur fenomena atau peristiwa sosial dengan mengubah tanggapan responden menjadi bentuk numerik, sehingga memudahkan proses analisis dan penarikan kesimpulan. Penilaian terhadap setiap indikator pernyataan diukur berdasarkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap pertanyaan yang diajukan. (Nasihah, 2020).

Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini memuat kategori tingkat jawaban sebagai berikut:

1. Skor 1 = STS (Sangat Tidak Setuju)
2. Skor 2 = TS (Tidak Setuju)
3. Skor 3 = N (Netral atau Tidak Tahu)
4. Skor 4 = S (Setuju)
5. Skor 5 = SS (Sangat Setuju)

3.5. Variabel dan Indikator

Tabel 3. 1. Variabel dan Indikator

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Daftar Pernyataan
Layanan Samsat	Aplikasi yang memberikan	Proses pembayaran	1. Kemudahan akses	1. Saya merasa mudah mengakses

Berbasis Digital New Sakpole	pelayanan membayar pajak bagi wajib pajak untuk memudahkan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. (Maulana & Septiani, 2022)		2. Keakuratan Informasi 3. Efisiensi waktu, 4. Kenyamanan layanan	layanan New SAKPOLE melalui aplikasi. 2. Aplikasi New SAKPOLE menyediakan informasi yang jelas dan akurat. 3. Proses pembayaran pajak melalui New SAKPOLE cepat dan efisien. 4. Saya merasa lebih nyaman membayar pajak menggunakan New SAKPOLE.
Layanan Samsat BUDIMAN	Program kerja sama UPPD Kabupaten Jepara dengan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) yang bertujuan untuk menghadirkan layanan pembayaran pajak di pedesaan.	Proses pembayaran	1. Jangkauan desa 2. Kemudahan akses 3. Kualitas layanan, 4. Kepuasan	1. Keberadaan SAMSAT BUDIMAN memudahkan pembayaran pajak di desa saya. 2. Layanan SAMSAT BUDIMAN mudah dijangkau tanpa harus ke kantor SAMSAT. 3. Petugas SAMSAT BUDIMAN memberikan pelayanan yang ramah dan jelas. 4. Saya puas dengan layanan SAMSAT BUDIMAN di wilayah saya.
Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak	Persepsi wajib pajak terhadap kemudahan dalam	Kemudahan penggunaan layanan	1. Kemudahan belajar dan memahami sistem 2. Tidak membutuhkan banyak usaha	1. Layanan Samsat digital mudah dipahami dan digunakan oleh saya. 2. Saya dapat menyelesaikan

	penggunaan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital.		3. Kesesuaian dengan ekspektasi 4. Kemudahan secara keseluruhan	pembayaran pajak melalui layanan digital tanpa banyak kesulitan. 3. Layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan saya. 4. Secara keseluruhan, saya merasa layanan yang diberikan memudahkan memudahkan dalam membayar pajak.
Kepatuhan Wajib Pajak	Tanggung jawab pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya membayar pajak tepat waktu (Shafrani 2019)	Waktu pembayaran	1. Ketepatan waktu 2. Tanggung jawab 3. Inisiatif 4. Kesadaran informasi	1. Saya membayar pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu setiap tahun. 2. Saya merasa bertanggung jawab dalam membayar pajak kendaraan saya. 3. Saya tidak menunggu teguran untuk membayar pajak. 4. Saya selalu mengecek informasi pajak kendaraan saya secara berkala.

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Partial Least Square (PLS), yang merupakan pendekatan alternatif dari Structural Equation Modeling (SEM) dan dioperasikan melalui aplikasi SmartPLS versi 4.0. SEM sendiri merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengestimasi serta menguji hubungan kausalitas antarvariabel. Melalui pendekatan ini, dapat diidentifikasi baik pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung dari variabel X terhadap variabel Y dan variabel Z.

3.6.1. Pilot Test

Tujuan uji coba adalah untuk memastikan validitas dan reliabilitas skala pengukuran yang digunakan peneliti untuk menghitung tingkat kesalahan. Dengan kata lain, uji coba dilakukan untuk tujuan memverifikasi bahwa perangkat tersebut sesuai untuk penggunaan yang dimaksudkan.

3.6.1.1 Uji Validitas Instrumen

Pengujian validitas instrumen bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang dimaksud. Dalam pendekatan PLS-SEM, pengujian validitas dilakukan melalui dua tingkat utama, yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen dievaluasi berdasarkan nilai loading factor untuk setiap indikator, dengan kriteria umum yang digunakan adalah loading factor $> 0,7$ dan nilai Average Variance Extracted (AVE) $> 0,5$. Sementara itu, validitas diskriminan diuji dengan membandingkan nilai akar kuadrat AVE terhadap korelasi antar

konstruk laten, di mana aturan praktis yang berlaku adalah akar kuadrat AVE harus lebih besar daripada korelasi antar konstruk laten.

3.6.1.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas instrumen bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur secara konsisten dan dapat diandalkan. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila menghasilkan data yang stabil dan konsisten pada pengukuran berulang. Dalam pendekatan PLS-SEM menggunakan aplikasi SmartPLS versi 4.0, tingkat reliabilitas konstruk dengan indikator reflektif dapat dievaluasi melalui nilai *composite reliability*. Persyaratan yang umum digunakan dalam mengevaluasi reliabilitas komponen adalah reliabilitas harus $> 0,70$. Pengujian reliabilitas gabungan dapat ditingkatkan dengan menggunakan nilai *Cronbach alpha*. Apabila suatu variabel memiliki *Cronbach's alpha* $> 0,60$ maka variabel tersebut dianggap reliabel atau memenuhi *Cronbach's alpha* (Ghozali & Latan, 2015).

3.6.2. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Uji validitas konvergen dan validitas diskriminan merupakan bagian dari pembentukan model pengukuran (*Outer model*) atau pengujian validitas konstruk dalam pendekatan PLS-SEM. Salah satu metode untuk menilai validitas suatu konsep adalah dengan mengidentifikasi adanya hubungan yang signifikan antara konstruk dan item pertanyaan yang merepresentasikannya, serta memastikan hubungan yang lemah dengan variabel lain yang tidak relevan.

3.6.2.1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana instrumen survei mampu mengukur konsep yang dimaksud. Sebuah pertanyaan survei dianggap valid apabila benar-benar dapat mengukur variabel yang diujikan. Pengujian validitas konstruk mencakup validitas konvergen dan validitas diskriminan.

Validitas konvergen mengacu pada prinsip bahwa indikator-indikator (*manifest variables*) yang membentuk suatu konstruk harus memiliki nilai korelasi yang tinggi. Evaluasinya dilakukan dengan memeriksa *loading factor* setiap indikator dan membandingkannya dengan *rule of thumb* ($> 0,70$), serta menilai nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dengan ketentuan $> 0,50$ (Ghozali & Latan, 2015).

Sementara itu, validitas diskriminan diuji dengan membandingkan nilai akar kuadrat AVE dengan korelasi antar konstruk laten, di mana suatu konstruk dinyatakan valid secara diskriminan apabila akar kuadrat AVE lebih besar daripada korelasi antar konstruk laten.

3.6.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi kuesioner sebagai instrumen pengukuran variabel penelitian. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap butir pertanyaan yang diajukan menunjukkan konsistensi. Dalam penelitian ini, metode *Cronbach's Alpha* digunakan karena sesuai untuk skala pengukuran, seperti skala Likert.

Pengujian reliabilitas dilakukan setelah uji validitas, dengan kriteria umum bahwa nilai *composite reliability* harus melebihi 0,70 untuk menyatakan suatu konstruk reliabel. Nilai *composite reliability* dapat diperkuat melalui perhitungan *Cronbach's Alpha*, di mana variabel dikategorikan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60. (Ghozali & Latan, 2015).

3.6.3. Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi *inner model* atau model struktural dilakukan dengan memperhatikan dua komponen utama, yaitu nilai *R-Square* dan analisis jalur (*path analysis*).

3.6.3.1. *R-Square*

Nilai *R-Square* digunakan untuk mengukur proporsi variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Dengan kata lain, nilai ini menunjukkan besarnya pengaruh atau kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria interpretasi nilai *R-Square* adalah 0,25 (lemah), 0,50 (sedang), dan 0,75 (kuat) (Ghozali & Latan, 2015).

3.6.3.2. *Path Analysis*

Analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk mengestimasi hubungan antar variabel dalam model struktural sehingga dapat diketahui signifikansi setiap jalur hubungan. Tingkat signifikansi parameter jalur diperoleh melalui prosedur *bootstrapping*.

3.6.4. Uji Hipotesis

Melalui pemanfaatan perangkat lunak SmartPLS 4.0, metode Structural Equation Modelling (SEM) diterapkan sebagai pendekatan untuk melakukan pengujian hipotesis. Selain untuk memverifikasi teori, struktural model komprehensif juga memperjelas ada tidaknya variabel laten (Ghozali, 2021).

Tujuan utama dari pengujian hipotesis adalah untuk mengidentifikasi sejauh mana masing-masing variabel independen berkontribusi dalam menjelaskan variabel dependen, sekaligus menentukan apakah hipotesis yang diajukan dapat diterima atau ditolak. *Rule of thumb* yang digunakan mengacu pada nilai *path coefficient* dengan tingkat signifikansi (*p-value*) kurang dari 0,05 (5%). Hipotesis dinyatakan diterima apabila *path coefficient* bernilai positif dan $p\text{-value} < 0,05$, sedangkan hipotesis dinyatakan ditolak apabila *path coefficient* bernilai negatif atau $p\text{-value} > 0,05$.

3.6.4.1. Uji Moderated Regression Analysis (MRA)

Dalam penelitian ini, interaksi diuji menggunakan Analisis Regresi Moderat (MRA). Untuk lebih memahami bagaimana variabel moderasi mempengaruhi kuat atau lemahnya hubungan antara variabel independen dan dependen, peneliti telah membuat persamaan regresi yang dikenal sebagai analisis regresi yang dimoderasi (MRA), yang melibatkan perkalian dua atau lebih variabel independen (Ghozali & Latan, 2015).

1. Kriteria untuk menentukan signifikansi variabel moderasi adalah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai $p\text{-value} < 0,05$, maka dinyatakan signifikan, yang berarti variabel moderasi memiliki peran dalam memoderasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Apabila nilai $p\text{-value} > 0,05$, maka dinyatakan tidak signifikan, yang berarti variabel moderasi tidak memiliki peran dalam memoderasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

2. Kriteria untuk jenis variabel moderasi adalah:

- a. Jika uji variabel *moderating* dengan hasil signifikansi $> 0,05$ dan uji variabel independen dikali variabel *moderating* dengan hasil signifikansi $< 0,05$ maka terjadi moderasi murni. Moderasi murni (*pure moderator*) terjadi apabila variabel moderator berinteraksi dengan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen, namun tidak berfungsi atau berperan sebagai variabel independen itu sendiri.
- b. Jika uji variabel *moderating* dengan hasil signifikansi $< 0,05$ dan uji variabel independen dikali variabel *moderating* dengan hasil signifikansi $< 0,05$ terjadi moderasi semu. Moderasi semu (*Quasi-moderator*) ialah variabel yang dimoderasi antara variabel bebas dan variabel terikat yang juga merupakan variabel bebas.
- c. Jika uji variabel *moderating* dengan hasil signifikansi $< 0,05$ dan uji variabel independen dikali variabel *moderating* dengan hasil signifikan $> 0,05$ maka terjadi moderasi *predictor* (*predictor*

moderasi variabel) variabel moderasi hanya berperan sebagai variabel independen.

- d. Jika uji variabel *moderating* dengan hasil signifikansi $> 0,05$ dan uji variabel independen dikali variabel *moderating* dengan hasil signifikansi $> 0,05$ maka terjadi moderasi potensial. Moderasi potensial (*Homologiser Moderator*) merupakan variabel yang berpotensi menjadi variabel moderasi. Variabel ini tidak berinteraksi dengan variabel bebas dan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel terikat.



BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Jepara. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner penelitian dalam bentuk tautan Google Form, dengan periode efektif pengumpulan data berlangsung pada bulan Mei 2025. Total data yang berhasil dihimpun berjumlah 100 responden. Tabel 4.1 berikut menyajikan rincian jumlah kuesioner yang didistribusikan kepada responden.

Tabel 4.1.1. Jumlah Data Sampel Penelitian

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Jumlah kuesioner yang disebar	100	100%
2.	Jumlah kuesioner yang tidak kembali	0	0%
3.	Jumlah kuesioner yang tidak dapat diolah	0	0%

4.	Jumlah kuesioner yang dapat diolah	100	100%
----	------------------------------------	-----	------

Sumber : Data Primer diolah Penulis (2025)

4.1.2. Jenis Kelamin Responden

Tabel berikut menyajikan gambaran deskriptif responden berdasarkan kategori jenis kelamin.

Tabel 4.1.2.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	62	62%
Perempuan	38	38%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer diolah Penulis (2025)

Berdasarkan data pada tabel tersebut, diketahui bahwa dari total 100 responden yang mengisi kuesioner, mayoritas merupakan laki-laki dengan jumlah 62 responden atau sebesar 62%, yang hampir dua kali lebih banyak dibandingkan responden perempuan yang berjumlah 38 orang atau sebesar 38% dari keseluruhan responden.

4.1.3. Usia Responden

Tabel berikut menggambarkan deskripsi responden berdasarkan usia.

Tabel 4.1.3.1. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Rentang Usia	Jumlah	Persentase
17 – 25 Tahun	12	12%
26 – 35 Tahun	29	29%

36 – 45 Tahun	22	22%
46 – 60 Tahun	28	28%
Lainnya	9	9%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer diolah Penulis (2025)

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa sebanyak 12 responden (12%) berada pada rentang usia 17 hingga 25 tahun, 29 responden (29%) berusia 26 hingga 35 tahun, 22 responden (22%) berusia 36 hingga 45 tahun, 28 responden (28%) berusia 46 hingga 60 tahun, serta 9 responden (9%) berada di luar rentang usia yang telah disebutkan.

4.1.4. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel berikut menyajikan gambaran deskriptif responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir yang telah ditempuh.

Tabel 4.1.4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SD / MI	1	1%
SMP / MTs	9	9%
SMA / MA	35	35%
D1 / D2 / D3	17	17%
D4 / S1 / S2 / S3	38	38%
Lainnya	0	0%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer diolah Penulis (2025)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden merupakan wajib pajak dengan tingkat pendidikan terakhir D4/S1/S2/S3 sebanyak 38 orang atau 38% dari total responden. Selanjutnya, responden dengan pendidikan terakhir SMA/MA berjumlah 35 orang atau 35%, diikuti oleh pendidikan terakhir D1/D2/D3 sebanyak 17 orang atau 17%, pendidikan terakhir SMP/MTs sebanyak 9 orang atau 9%, dan terakhir pendidikan terakhir SD/MI sebanyak 1 orang atau 1% dari total responden.

4.2. Hasil Pilot Test

Tes uji coba bertujuan untuk memastikan validitas dan reliabilitas skala pengukuran yang digunakan peneliti untuk menghitung tingkat kesalahan. Dengan kata lain, uji coba bertujuan untuk memverifikasi bahwa perangkat tersebut sesuai untuk penggunaan yang dimaksudkan.

4.2.1. Uji Validitas Instrumen

Pengujian validitas instrumen bertujuan untuk menentukan sejauh mana instrumen mampu mengukur variabel yang dimaksud. Dalam konteks PLS-SEM, terdapat dua jenis validitas yang diuji, yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen dapat dievaluasi melalui nilai loading factor pada setiap indikator. Secara umum, kriteria praktis yang digunakan untuk menilai validitas konvergen adalah *loading factor* $> 0,7$ dan nilai *average variance extracted* (AVE) $> 0,5$. Sedangkan validitas diskriminan diuji dengan membandingkan korelasi antara akar kuadrat AVE

dan konstruk laten, dimana aturan praktisnya adalah akar kuadrat AVE harus lebih besar daripada korelasi antar konstruk laten.

Tabel 4.2.1.1. Hasil Outer Loadings

Variabel	Instrumen	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
Layanan Samsat Berbasis Digital New Sakpole (X1)	X1.1	0.764	Valid
	X1.2	0.766	Valid
	X1.3	0.732	Valid
	X1.4	0.794	Valid
Layanan Samsat BUDIMAN (X2)	X2.1	0.786	Valid
	X2.2	0.746	Valid
	X2.3	0.714	Valid
	X2.4	0.809	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	0.788	Valid
	Y.2	0.834	Valid
	Y.3	0.785	Valid
	Y.4	0.833	Valid
Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak (Z)	Z.1	0.806	Valid
	Z.2	0.793	Valid
	Z.3	0.745	Valid
	Z.4	0.722	Valid

Sumber : Output SmartPLS 4 diolah Penulis (2025)

Tabel di atas memperlihatkan nilai *outer loading* indikator yang melebihi 0,70, yang mengindikasikan bahwa konstruk tersebut dapat diterima secara valid.

Tabel 4.2.1 2.Nilai AVE (Average Variance Extracted)

Variabel	Nilai AVE	Keterangan
Layanan Samsat Berbasis Digital New Sakpole (X1)	0.604	Valid
Layanan Samsat BUDIMAN (X2)	0.591	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.678	Valid
Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak (Z)	0.608	Valid

Sumber : Output SmartPLS 4 diolah Penulis (2025)

Pada tabel tersebut, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) yang tercantum melebihi 0,50, yang menandakan bahwa data tersebut valid dan memenuhi kriteria yang ditetapkan untuk nilai AVE.

Tabel 4.2.1 3.Hasil Cross Loadings

Variabel	X1	X2	Y	Z
X1.1	0.756	0.467	0.601	0.601
X1.2	0.766	0.502	0.589	0.628
X1.3	0.733	0.517	0.548	0.592
X1.4	0.793	0.564	0.648	0.636
X2.1	0.533	0.802	0.503	0.542
X2.2	0.546	0.726	0.521	0.567
X2.3	0.473	0.703	0.457	0.492
X2.4	0.556	0.816	0.635	0.610
Y.1	0.690	0.601	0.806	0.646
Y.2	0.695	0.530	0.848	0.648

Y.3	0.583	0.566	0.796	0.659
Y.4	0.603	0.578	0.830	0.728
Z.1	0.668	0.540	0.628	0.802
Z.2	0.691	0.559	0.648	0.800
Z.3	0.602	0.658	0.668	0.758
Z.4	0.520	0.516	0.605	0.732

Sumber : Output SmartPLS 4 diolah Penulis (2025)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa indikator memiliki loading tertinggi pada kontruk yang diwakilinya dibandingkan loadingnya pada konstruk lain, sehingga tidak terjadi masalah validitas diskriminan pada analisis *cross-loading*.

4.2.2. Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas instrumen bertujuan untuk menilai sejauh mana instrumen tersebut mampu mengukur secara konsisten dan dapat dipercaya. Reliabilitas dinyatakan terpenuhi apabila instrumen menghasilkan data yang konsisten. Dalam konteks PLS-SEM menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4.0, nilai *composite reliability* digunakan sebagai ukuran reliabilitas konstruk dengan indikator reflektif.

Kriteria umum yang digunakan untuk menilai reliabilitas komponen adalah nilai reliabilitas harus lebih besar dari 0,70. Selain itu, reliabilitas gabungan juga dapat diperkuat dengan mengacu pada nilai *Cronbach's alpha*, di mana variabel dengan nilai *Cronbach's alpha* lebih

dari 0,60 dianggap telah memenuhi standar reliabilitas. (Ghozali & Latan, 2015).

Tabel 4.2.2.1. Hasil Composite Reliability dan Cronbach Alpha

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Layanan Samsat Berbasis Digital New Sakpole (X1)	0.785	0.780	Valid
Layanan Samsat BUDIMAN (X2)	0.793	0.788	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.820	0.807	Valid
Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak (Z)	0.802	0.799	Valid

Sumber : Output SmartPLS 4 diolah Penulis (2025)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diamati bahwa nilai *Composite Reliability* secara keseluruhan melebihi ambang batas 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa responden secara konsisten memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan, sehingga seluruh komponen dinyatakan memiliki tingkat keandalan yang tinggi. Selain itu, setiap komponen juga memperoleh nilai Cronbach's alpha yang lebih besar dari 0,60, yang menandakan bahwa variabel-variabel tersebut memiliki reliabilitas yang kuat.

4.3. Model Pengukuran (Outer Model)

Tujuan dari evaluasi *outer model* dalam suatu penelitian adalah untuk mengidentifikasi tingkat validitas dan reliabilitas indikator-indikator yang membentuk variabel tertentu (Ghozali, 2021). Dalam perangkat lunak

SmartPLS 4.0, penilaian validitas dan reliabilitas dapat dilakukan dengan menjalankan algoritma PLS-SEM dan mengevaluasi nilai *outer loading*, *cross loading*, serta *Average Variance Extracted* (AVE) sebagai parameter validitas indikator dan variabel. Selain itu, pengujian reliabilitas konstruk dilakukan dengan menggunakan *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*.

4.3.1. Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Uji convergent validity melihat dari nilai loading factor setiap indikator.

Tabel 4.3.1.1. Hasil Outer Loading

Variabel	Instrumen	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
Layanan Samsat Berbasis Digital New Sakpole (X1)	X1.1	0.793	Valid
	X1.2	0.799	Valid
	X1.3	0.751	Valid
	X1.4	0.825	Valid
Layanan Samsat BUDIMAN (X2)	X2.1	0.816	Valid
	X2.2	0.771	Valid
	X2.3	0.722	Valid
	X2.4	0.833	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	0.811	Valid
	Y.2	0.855	Valid
	Y.3	0.811	Valid
	Y.4	0.850	Valid
	Z.1	0.821	Valid

Persepsi Kemudahan Pembayaran	Z.2	0.820	Valid
Pajak (Z)	Z.3	0.772	Valid
	Z.4	0.743	Valid

Sumber : Output SmartPLS 4 diolah Penulis (2025)

Tabel di atas mengindikasikan bahwa seluruh indikator model (loading) memiliki nilai lebih dari 0,7, yang menandakan bahwa konstruk tersebut dapat diterima secara valid. Selain faktor loading, validitas konvergen juga dapat dievaluasi melalui nilai *Average Variance Extracted* (AVE), yang dianggap memenuhi kriteria validitas apabila nilainya melebihi 0,50.

Tabel 4.3.1. 2. Hasil Nilai AVE (Average Variance Extracted)

Variabel	Nilai AVE	Keterangan
Layanan Samsat Berbasis Digital New Sakpole (X1)	0.628	Valid
Layanan Samsat BUDIMAN (X2)	0.619	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.692	Valid
Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak (Z)	0.624	Valid

Sumber : Output SmartPLS 4 diolah Penulis (2025)

Tabel di atas menunjukkan nilai AVE (*Average Variance Extracted*) > 0,50 yang artinya valid dan memenuhi syarat.

4.3.2. Uji Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)

Validitas diskriminan mengacu pada besarnya nilai loading antar aspek atau komponen yang harus lebih tinggi dibandingkan dengan nilai

loading aspek atau komponen lainnya. Untuk memenuhi validitas diskriminan, setiap variabel harus memiliki nilai cross-loading lebih dari 0,70. Metode lain dalam menguji validitas diskriminan adalah dengan membandingkan akar kuadrat *Average Variance Extracted* (AVE) dengan korelasi antar konstruk laten, menggunakan kriteria bahwa akar kuadrat AVE harus lebih besar daripada korelasi antar konstruk laten (Ghozali & Latan, 2015). Sebuah indikator dianggap valid apabila nilai loadingnya terhadap variabel yang dimaksud lebih tinggi dibandingkan dengan variabel lain..

Tabel 4.3.2.1. Hasil Cross Loadings

Variabel	X1	X2	Y	Z
X1.1	0.793	0.453	0.623	0.626
X1.2	0.799	0.516	0.625	0.659
X1.3	0.751	0.509	0.592	0.629
X1.4	0.825	0.571	0.660	0.659
X2.1	0.511	0.816	0.531	0.568
X2.2	0.530	0.771	0.531	0.583
X2.3	0.446	0.722	0.469	0.506
X2.4	0.543	0.833	0.645	0.630
Y.1	0.701	0.607	0.811	0.657
Y.2	0.715	0.532	0.855	0.653
Y.3	0.591	0.585	0.811	0.681
Y.4	0.625	0.591	0.850	0.739
Z.1	0.686	0.545	0.649	0.821

Z.2	0.710	0.569	0.659	0.820
Z.3	0.628	0.674	0.674	0.772
Z.4	0.530	0.508	0.615	0.743

Sumber : Output SmartPLS 4 diolah Penulis (2025)

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 4.3.2.1, dapat disimpulkan bahwa struktur laten pada blok tersebut menunjukkan keunggulan dibandingkan dengan ukuran blok lainnya. Selain itu, nilai variabel *Cross Loadings* > 0,50, yang mengindikasikan tidak adanya permasalahan dalam analisis cross loadings.

4.3.3. Uji Reliabilitas

Dalam konteks PLS-SEM, penilaian reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif dilakukan melalui nilai *composite reliability*. *Composite reliability* merupakan komponen penting dalam pengujian reliabilitas indikator variabel, di mana variabel tersebut dianggap reliabel apabila memiliki nilai di atas 0,70. Selain itu, nilai *Cronbach's Alpha* dapat digunakan untuk memperkuat pengujian reliabilitas komposit, dengan syarat bahwa variabel tersebut memenuhi kriteria reliabilitas apabila nilai *Cronbach's Alpha* melebihi 0,60. (Ghozali & Latan, 2015).

Tabel 4.3.3.1. Hasil Composite Reliability dan Cronbach Alpha

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Layanan Samsat Berbasis Digital	0.803	0.802	Valid
New Sakpole (X1)			

Layanan Samsat BUDIMAN (X2)	0.800	0.794	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.854	0.852	Valid
Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak (Z)	0.802	0.799	Valid

Sumber : Output SmartPLS 4 diolah Penulis (2025)

Berdasarkan hasil pengujian data, nilai *composite reliability* untuk setiap variabel menunjukkan nilai di atas 0,70 pada seluruh konstruk. Hal ini mengindikasikan bahwa responden memberikan jawaban yang konsisten terhadap pertanyaan yang diajukan, sehingga tingkat reliabilitas konstruk dapat dikategorikan baik. Selain itu, nilai *Cronbach's Alpha* untuk semua konstruk juga berada di atas 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki tingkat reliabilitas yang memadai.

4.4. Model Struktural (Inner Model)

4.4.1. *R-Square*

Menurut (Ghozali & Latan, 2015), dalam proses estimasi model struktural menggunakan perangkat lunak SmartPLS, langkah awal yang dilakukan adalah mengestimasi nilai *R-Square* pada variabel dependen sebagai indikator daya prediksi dari model struktural tersebut. Kriteria penilaian nilai *R-Square* yang umum digunakan terdiri dari 0,25 untuk kategori lemah, 0,50 untuk kategori sedang, dan 0,75 untuk kategori kuat. Hasil estimasi *R-Square* yang mencerminkan proporsi variabel yang dapat dijelaskan oleh model disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.4.1.1.R-Square (R^2)

Variabel	R-Square (R^2)
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0.676
Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak (Z)	0.731

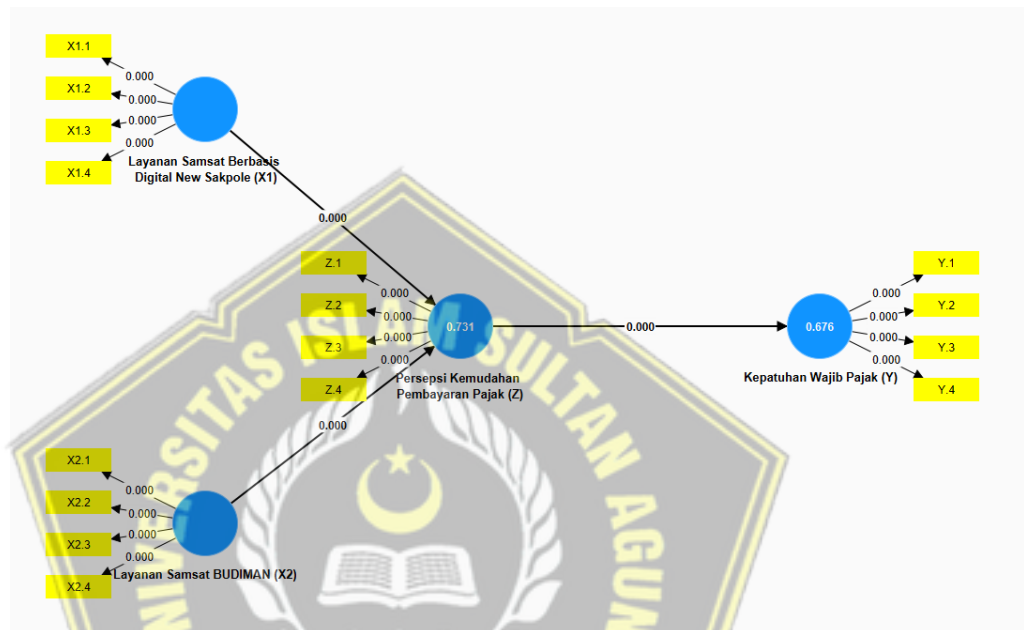
Sumber : Output SmartPLS 4 diolah Penulis (2025)

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh hasil uji R-Square dengan nilai sebesar 0,676 atau 67,6% untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Hal ini mengindikasikan bahwa variasi dalam variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dapat dijelaskan sebesar 67,6% oleh Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak (Z), sementara sisanya sebesar 32,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model. Semakin tinggi persepsi kemudahan pembayaran pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga cenderung meningkat. Dengan demikian, variabel mediasi ini memiliki peran penting dalam menghubungkan layanan dengan perilaku kepatuhan wajib pajak.

Selain itu, nilai *R-Square* untuk variabel Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak tercatat sebesar 0,731 atau 73,1%. Hal ini menunjukkan bahwa variabilitas Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak (Z) dapat dijelaskan oleh Layanan Samsat Berbasis Digital New Sakpole (X1) dan Layanan Samsat BUDIMAN (X2) sebesar 73,1%, sedangkan 26,9% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Dengan demikian, Layanan Samsat Berbasis Digital New Sakpole dan Layanan Samsat BUDIMAN

memberikan kontribusi signifikan dalam membentuk persepsi kemudahan wajib pajak.

4.4.2. Path Analysis



Gambar 4.4.2.1. Hasil Bootstrapping

Nilai estimasi pada model struktural untuk hubungan antar jalur harus menunjukkan signifikansi. Untuk memperoleh nilai signifikansi tersebut, digunakan metode *bootstrapping*.

4.5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan melalui analisis *inner model* yang meliputi koefisien jalur (*path coefficient*) dan nilai signifikansi (*p-value*). Tujuan utama dari pengujian ini adalah untuk mengevaluasi signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen serta menentukan apakah hipotesis yang diajukan dapat diterima atau ditolak. Evaluasi dilakukan dengan menelaah signifikansi hubungan antar variabel

berdasarkan nilai koefisien jalur dan *p-value*. Selanjutnya, analisis *Moderated Regression Analysis* (MRA) diterapkan untuk menguji model regresi yang mengandung komponen interaksi—hasil perkalian antara dua atau lebih variabel independen—untuk mengidentifikasi apakah variabel moderasi memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dan dependen. Pengujian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4.0.

Hasil bootstrapping dalam penelitian ini merujuk pada pedoman aturan praktis (*rules of thumb*) yang mempertimbangkan nilai koefisien jalur (*path coefficient*) serta tingkat signifikansi dengan *p-value* kurang dari 0,05 (5%). Detail hasil model penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.5.1. Hasil Path Coefficient

	Sampel asli (O)	Rata-rata sampel (M)	Standar deviasi (STDEV)	T statistik (O/STDEV)	Nilai P (P values)
Layanan Samsat Berbasis Digital New Sakpole (X1) -> Persepsi Kemudahan _Pembayaran _Pajak (Z)	0.586	0.589	0.069	8.529	0.000
Layanan Samsat BUDIMAN (X2) -> Persepsi Kemudahan _Pembayaran _Pajak (Z)	0.350	0.345	0.079	4.454	0.000

Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak (Z) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.822	0.819	0.046	17.959	0.000
--	-------	-------	-------	--------	-------

Sumber : Output SmartPLS 4 (2025)

Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan dalam tabel diatas, maka penjelasan hubungan antar variabel laten akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Hipotesis pertama (H_1) berdasarkan hasil uji bootstrapping didapatkan nilai koefisien jalur antara variabel X1 dan Z sebesar 0,586 dengan nilai t-statistik sebesar 8,529 dan nilai p-value sebesar 0,000. Karena nilai $t > 1,96$ dan $p < 0,05$ maka **hipotesis diterima**. Artinya Layanan Samsat Digital New SAKPOLE berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan pembayaran pajak. Interpretasi ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan SAKPOLE (dari segi akses, kecepatan, dan kemudahan) maka semakin tinggi persepsi kemudahan yang dimiliki wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor..
2. Hipotesis kedua (H_2) berdasarkan hasil uji bootstrapping didapatkan Pengaruh Pelayanan Samsat Budiman terhadap Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,350, dengan nilai t-statistik sebesar 4,454 dan nilai p-value sebesar 0,000. Karena $t > 1,96$ dan $p < 0,05$ maka **hipotesis diterima**. Dengan demikian, Pelayanan Samsat Budiman memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan pembayaran pajak. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan Samsat Budiman yang menjangkau desa-desa memberikan kemudahan

tersendiri bagi wajib pajak, khususnya di daerah pedesaan. Namun, jika dibandingkan dengan Pelayanan New SAKPOLE, pengaruh Samsat Budiman terhadap persepsi kemudahan masih berada pada level yang lebih rendah, hal ini bisa terjadi dikarenakan keterbatasan infrastruktur atau cakupan wilayah pelayanan.

3. Hipotesis ketiga (H_3) berdasarkan hasil uji bootstrapping didapatkan Pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki koefisien sebesar 0,822 dengan nilai t-statistik sebesar 17,959 dan nilai p-value sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa **hipotesis diterima**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak terhadap kemudahan dalam proses pembayaran pajak memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kemudahan yang dirasakan dari segi akses, informasi, waktu, dan kenyamanan membuat wajib pajak cenderung membayar pajak tepat waktu dan bertanggung jawab.

4.6. Pembahasan

4.6.1. Pengaruh Layanan Samsat Berbasis Digital New Sakpole terhadap Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak

Hasil pengujian mengindikasikan bahwa layanan Samsat berbasis digital New SAKPOLE memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan dalam pembayaran pajak, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,586, nilai t-statistik sebesar 8,529, serta *p-value* sebesar 0,000. Temuan ini menandakan bahwa semakin baik layanan New

SAKPOLE yang diterima oleh wajib pajak, maka semakin tinggi pula persepsi mereka terhadap kemudahan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Temuan tersebut sejalan dengan prinsip dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), terutama terkait aspek persepsi kemudahan penggunaan. Layanan digital seperti New SAKPOLE memudahkan akses, mempercepat proses, dan mengurangi beban administratif yang biasanya dirasakan pada pembayaran manual. Ketika wajib pajak merasakan kemudahan dan kenyamanan dalam penggunaan teknologi, maka mereka akan cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap kemudahan layanan. Dari perspektif teori atribusi, respons positif terhadap layanan New SAKPOLE dapat dikaitkan dengan atribusi internal yang stabil, di mana wajib pajak berasumsi bahwa kemudahan yang mereka alami berasal dari keandalan sistem dan kemudahan teknologi. Dengan kata lain, pengguna menilai bahwa jika suatu sistem mampu memberikan pengalaman yang efisien dan lancar, maka mereka akan mengaitkannya dengan kualitas sistem yang tinggi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil studi yang dilakukan oleh (Oktavianingrum et al., 2021) , yang menyatakan bahwa Sistem Informasi Online E-Samsat Sambara (Samsat Mobile Jawa Barat) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. E-Samsat Sambara memfasilitasi kemudahan bagi

wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Selain itu, penelitian oleh (Maulana & Septiani, 2022), menunjukkan bahwa layanan e-Samsat memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor, dikarenakan kemudahan akses dalam melakukan pembayaran melalui platform tersebut.

Namun, hasil penelitian ini bertolak belakang dengan temuan (Puspitasari et al., 2022), yang menyimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara penggunaan e-Samsat dengan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini disebabkan oleh adanya sejumlah kendala dan tantangan yang masih dihadapi wajib pajak dalam pemanfaatan layanan e-Samsat untuk pembayaran pajak.

4.6.2. Pengaruh Layanan Samsat BUDIMAN (Badan Usaha Digital Mandiri) terhadap Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur antara variabel layanan Samsat Budiman dengan persepsi kemudahan pembayaran pajak adalah sebesar 0,350 dengan nilai t-statistik sebesar 4,454 dan *p-value* sebesar 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan Samsat Budiman memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan pembayaran pajak, meskipun pengaruhnya tidak sekuat layanan New SAKPOLE.

Samsat Budiman merupakan salah satu bentuk inovasi layanan dengan menjangkau masyarakat hingga ke tingkat desa melalui kerja sama dengan BUMDes. Layanan ini mengurangi jarak dan hambatan fisik yang biasanya menjadi kendala utama masyarakat desa dalam mengakses kantor Samsat. Meskipun berbasis fisik, keberadaannya memudahkan aksesibilitas bagi masyarakat, sehingga meningkatkan persepsi mereka terhadap kemudahan.

Dalam konteks *Technology Acceptance Model* (TAM), meskipun layanan Budiman belum sepenuhnya digital, namun persepsi kemudahan tetap terbentuk dari kemudahan penggunaan layanan secara umum. Konsep *Perceived Usefulness* juga terlihat, layanan ini dinilai bermanfaat karena mendekatkan layanan dengan lokasi wajib pajak. Berdasarkan teori atribusi, wajib pajak yang merasakan manfaat dan kemudahan layanan Samsat BUDIMAN cenderung mengaitkan keberhasilan pembayaran pajaknya dengan faktor eksternal yang mendukung, seperti ketersediaan petugas di desa atau jadwal layanan yang teratur. Hal ini menimbulkan persepsi bahwa membayar pajak bukan lagi kegiatan yang sulit dijangkau.

Hasil penelitian ini konsisten dengan studi yang dilakukan oleh (Laraswati, 2018), yang mengkaji inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui program SOGUN (Samsat Orang Gunung) di SAMSAT Probolinggo, Jawa Timur. SOGUN merupakan inovasi layanan pajak kendaraan menggunakan sepeda motor yang dilengkapi dengan fasilitas komputer lengkap, ditujukan khusus untuk menjangkau daerah-daerah

terpencil yang sulit diakses oleh kendaraan roda empat. Respon masyarakat terhadap layanan ini sangat antusias dan positif, karena inovasi tersebut dinilai mampu memudahkan serta menghemat waktu dan tenaga dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Sebaliknya, temuan ini bertentangan dengan hasil penelitian (Gunawan, 2024), yang menunjukkan bahwa implementasi aplikasi E-SAMDES (Samsat Desa) dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di BUMDES Lampung Selatan belum berjalan efektif. Faktor penyebab ketidakefektifan tersebut meliputi rendahnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi E-SAMDES, kurangnya pemahaman mengenai pentingnya membayar pajak, keterbatasan sarana dan prasarana, serta minimnya sosialisasi dari pihak Samsat.

4.6.3. Pengaruh Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil penelitian mengungkapkan nilai koefisien jalur sebesar 0,822 dengan t-statistik 17,959 dan *p-value* 0,000, yang menunjukkan adanya pengaruh yang kuat dan signifikan antara persepsi kemudahan dalam pembayaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan kata lain, semakin tinggi persepsi wajib pajak mengenai kemudahan proses pembayaran pajak, maka tingkat kepatuhan mereka juga cenderung meningkat.

Temuan ini memperkuat kerangka teori *Technology Acceptance Model* (TAM), khususnya terkait dengan konsep *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* dalam mempengaruhi perilaku aktual. Ketika wajib pajak meyakini bahwa sistem pelayanan yang digunakan mudah dioperasikan dan memberikan manfaat nyata, seperti penghematan waktu dan tenaga, maka mereka akan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu tanpa adanya paksaan..

Sejalan dengan teori atribusi, kemudahan pelayanan mendorong terbentuknya persepsi bahwa membayar pajak bukan lagi menjadi beban, tetapi merupakan bagian dari tanggung jawab sosial yang dapat dilaksanakan dengan nyaman. Persepsi tersebut cenderung membentuk atribusi internal yang positif, yaitu rasa tanggung jawab dan kontrol pribadi yang tinggi terhadap tindakan membayar pajak. Secara keseluruhan, hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa layanan digital memberikan kontribusi positif terhadap persepsi kemudahan, dan persepsi ini secara signifikan mendorong kepatuhan pajak. Temuan ini penting untuk mendukung upaya peningkatan kepatuhan pajak melalui pendekatan teknologi dan layanan publik yang inklusif.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Layanan Samsat berbasis Digital New SAKPOLE dan Layanan Samsat BUDIMAN terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Jepara, dengan mempertimbangkan peran Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak sebagai variabel mediasi. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menggunakan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS versi 4, dapat disimpulkan bahwa :

1. Layanan Samsat Berbasis Digital New Sakpole berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak;
2. Layanan Samsat BUDIMAN berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak;
3. Persepsi Kemudahan Pembayaran Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

5.2. Implikasi

1. Bagi Bapenda Provinsi Jawa Tengah / UPPD Kabupaten Jepara

Penelitian ini diharapkan memberikan dorongan bagi Bapenda dan UPPD untuk terus mengembangkan dan mensosialisasikan Layanan Samsat Berbasis Digital New Sakpole dan Samsat BUDIMAN. Peningkatan kualitas teknis, edukasi publik, dan sistem umpan balik menjadi hal penting agar persepsi kemudahan meningkat. Hal ini pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepatuhan pajak yang berarti pula pada peningkatan pendapatan daerah.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi empiris terkait hubungan antara digitalisasi layanan publik dengan perilaku masyarakat, khususnya dalam konteks kepatuhan pajak. Penelitian ini dapat memperkaya literatur yang mengaitkan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan teori atribusi dalam bidang perpajakan, serta membuka peluang bagi pengembangan model-model baru dalam kajian administrasi publik dan teknologi informasi.

3. Bagi Penulis

Peneliti mendapatkan pemahaman bahwa keberhasilan layanan digital tidak hanya terletak pada ketersediaan sistem, tetapi juga pada persepsi pengguna akhir (wajib pajak) tentang kemudahan dan kegunaannya.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain :

1. Populasi responden dalam penelitian ini dibatasi hanya pada wilayah Kabupaten Jepara, sehingga temuan penelitian tidak dapat digeneralisasikan secara menyeluruh ke seluruh Provinsi Jawa Tengah.
2. Penelitian ini hanya menggunakan satu variabel mediasi, yaitu persepsi kemudahan, tanpa mempertimbangkan variabel lain yang mungkin juga relevan seperti kepercayaan, kepuasan, atau risiko teknologi.

5.4. Agenda Penelitian Mendatang

Mengingat adanya keterbatasan tersebut, rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah:

1. Melakukan perluasan objek penelitian ke beberapa Kabupaten / Kota di Jawa Tengah atau antar Provinsi untuk melihat perbandingan efektivitas layanan Samsat Berbasis Digital antar Daerah
2. Menambah variabel mediasi lain seperti kepuasan pengguna, kepercayaan terhadap sistem digital, atau literasi digital, untuk memperkaya pemahaman terkait dengan variabel-variabel yang berkontribusi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Asaniyah, N. (2017). PELESTARIAN INFORMASI KOLEKSI LANGKA: Digitalisasi, Restorasi, Fumigasi. *Buletin Perpustakaan*, 57, 85–94.
- Benyamin, F. (2022). Implementasi Program Elektronik Samsat Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Badan Usaha Milik Desa. *Journal Of Rural and Development 5.1, Mi*, 5–24.
- Chaerani, F., Marundha, A., & Khasanah, U. (2024a). Pengaruh Pemutihan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Samsat Jakarta Timur). *JURNAL ECONOMINA*, 3(2), 237–253. <https://doi.org/10.55681/economina.v3i2.1196>
- Chaerani, F., Marundha, A., & Khasanah, U. (2024b). Pengaruh Pemutihan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Samsat Jakarta Timur). *Jurnal Economina*, 3(2), 237–253. <https://doi.org/10.55681/economina.v3i2.1196>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dewi, I. G. A. M. R., & P, K. W. L. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 50. <https://doi.org/10.38043/jiab.v4i1.2151>
- Gunawan, A. (2024). *EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI E-SAMDES TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi di BUMDES Mitra Mandiri Sejahtera Desa Rejomulyo Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan)* (Issue 1831040162) [Skripsi].
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G. W., & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). 274–282.
- Laraswati, N. (2018). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK “SOGUN” (SAMSAT ORANG GUNUNG) DI KANTOR SAMSAT KRAKSAAN KABUPATEN PROBOLINGGO* [Skripsi].

- Maritu, R. H. H., Yuesti, A., & Ardianti, P. N. H. (2023). Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Denpasar. *Jurnal Inovasi Akuntansi (JIA)*, 1(1), 11–20. <https://doi.org/10.36733/jia.v1i1.6860>
- Maulana, M. D., & Septiani, D. (2022). *Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. 14(2), 231–246.
- Nasihah, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(01). <https://doi.org/10.29040/jap.v21i1.1154>
- Oktavianingrum, D., Surya, R. T., & Apriliawati, Y. (2021a). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Online E-Samsat Jabar Rendra Trisyanto Surya Yeti Apriliawati Politeknik Negeri Bandung (D4-Akuntansi Manajemen Pemerintahan/Akuntansi). *Indonesian Accounting Research Journal*, 1(2), 244–252.
- Oktavianingrum, D., Surya, R. T., & Apriliawati, Y. (2021b). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Online E-Samsat Jabar Rendra Trisyanto Surya Yeti Apriliawati Politeknik Negeri Bandung (D4-Akuntansi Manajemen Pemerintahan/Akuntansi). *Indonesian Accounting Research Journal*, 1(2), 244–252.
- Puspitasari, I., Agustina, H., Abdussalam, A., & Bustomi, A. A. (2022). Pengaruh Edukasi Pembayaran Pajak; Implementasi e-Samsat dan Program Pemutihan Pajak Kendaraan. *Bidayatuna Jurnal Pendidikan Guru Mandrasah Ibtidaiyah*, 5(2), 219–229. <https://doi.org/10.54471/bidayatuna.v5i2.1922>
- Romadhon, F., & Diamastuti, E. (2020). Kepatuhan Pajak: Sebuah Analisis Teoritis Berdasarkan Perspektif Teori Atribusi. *Jurnal Ilmiah ESAI*, 14(1), 17–35. <https://doi.org/10.25181/esai.v14i1.2382>
- Rusdy, R. M. I. R., & Flambonita, S. (2023). Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Di Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan Good Governance. *Lex LATA*, 5(2), 218–239. <https://doi.org/10.28946/lexl.v5i2.2351>
- Titha, W. (2024). *PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, E – SAMSAT, SANKSI PAJAK DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus pada wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor UPPD Kota Semarang) Skripsi* [Skripsi].
- Utami, A. T. (2014). *Analisis Pajak Kendaraan Bermotor Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya Serta Kontribusinya Terhadap Pendapatan Asli Daerah Di Provinsi Jawa Tengah* [Skripsi]. Universitas Diponegoro.

- Utami, N. P. M. P., & Kurniawan, P. S. (2020). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Tingkat Sosialisasi E-Samsat Terhadap Penerimaan Masyarakat Menggunakan E-Samsat (Studi Empiris Masyarakat Kota Denpasar). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)*, 11(3), 607–617.
- Wuryanto, L., Sadiati, U., & Afif, M. N. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Perspektif Mahasiswa. *Journal of Economic and Economic Policy*, 1(1), 27–48. <https://doi.org/10.61796/ijecep.v1i1.8>

