

**PENGARUH PROGRAM E-SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DENGAN KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(STUDI KASUS SAMSAT DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA)**

**Dewi Kusuma Wardani  
Fikri Juliansya**

Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa  
Jl. Kusumanegara 121 Yogyakarta  
\* dewifeust@gmail.com

**ABSTRACT**

*The purpose of this research is to know, the influence of e-samsat program to the satisfaction of service quality, the influence of the satisfaction of service quality to the compliance of motor vehicle taxpayer, the influence of e-samsat program to the compliance of the motor vehicle taxpayers, and to know the effect of e-samsat program on compulsory compliance motor vehicle tax through satisfaction of service quality as intervening variable in Special Region of Yogyakarta. We use primary data. The sample of research is 75 taxpayers but the sample that can be processed only 74.*

*The sampling method used is purposive sampling. Data analysis techniques used path analysis, t test, F test, and R2 test. Based on result of research by using path analysis that, e-samsat program have a significant positive effect to service quality satisfaction, service quality satisfaction has a significant positive effect to vehicle taxpayer compliance, e-samsat program has a significant positive effect on vehicle taxpayer compliance and program e-samsat has a significant positive effect on the compliance of motor vehicle taxpayers through the satisfaction of service quality.*

**Keywords:** *e-samsat program, service quality satisfaction, and taxpayer compliance*

**PENDAHULUAN**

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar Negara. Hal ini terlihat dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) tahun 2016 dengan pendapatan Negara di Indonesia sebesar Rp. 1.822,5 triliun, pajak menyumbang penghasilan sebesar Rp. 1.546,7 triliun ini berarti pajak menyumbang 85% dari seluruh penerimaan Negara yang diungkapkan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia tahun 2016 (<https://www.kemenkeu.go.id/apbn2016>).

Meskipun pendapatan di sektor pajak lebih besar dibandingkan dengan pendapatan dari sektor lain, tetapi dalam penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau Pendapatan Asli Daerah (PAD) skala persentase masih kurang dari perencanaan yang ditetapkan. Ketidaktercapaian ini dikarenakan oleh masyarakat yang masih kurang mengetahui tentang pajak. Berdasarkan data yang diperoleh dari DPPKA DIY Periode 2011-2015.

**Tabel 1.1**  
**Data Ketidapatuhan WP PKB di DIY tahun 2012-2015**

Tahun	Jumlah WP PKB	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Jumlah Tunggakan (Rp)	Persentase Ketidapatuhan
2012	1.362.764	322.685.000.000	348.064.206.150	22.517.550	0,65%
2013	1.443.213	449.704.920.000	499.357.103.550	14.092.600	0,28%
2014	1.470.483	499.549.555.000	521.736.042.200	1.872.900	0,04%
2015	1.570.159	403.990.936.000	411.908.125.822	12.702.700	0,31%
2016	1.602.806	593.636.819.176	600.788.516.400	11.697.224	0,20%

Sumber : DPPKA Daerah Istimewa Yogyakarta

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa persentase kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada tahun 2012-2015 belum bisa mencapai 100%. Pada tahun 2012 masih terdapat tunggakan pembayaran pajak kendaraan bermotor di DIY yang belum membayar pajaknya sebesar Rp 22.517.550 dengan tingkat persentase wajib pajak kendaraan bermotor yang belum patuh yaitu sebesar 0,65%. Pada tahun 2013 terjadi penurunan tunggakan wajib pajak kendaraan bermotor di DIY yang belum membayar pajaknya sebesar Rp 14.092.600 dengan tingkat persentase ketidapatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0,28%.

Pada tahun 2014 terjadi penurunan kembali tingkat ketidapatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor di DIY, yaitu sebesar Rp 1.872.900 dengan tingkat persentase wajib pajak kendaraan bermotor yang belum patuh sebesar 0,04%. Pada tahun 2015 terjadi kenaikan tingkat ketidapatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di DIY dalam membayar pajak kendaraan bermotor, yaitu sebesar Rp 12.702.700 dengan tingkat persentase ketidapatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah sebesar 0,31%. Pada tahun 2016 terjadi penurunan tingkat ketidapatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di DIY dalam membayar pajak kendaraan bermotor, yaitu sebesar Rp 11.697.224 dengan tingkat persentase ketidapatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah sebesar 0,20%.

Program *e-samsat* merupakan pengembangan dari sistem pelayanan SAMSAT yang telah ada sebelumnya, dimana data kendaraan yang sebelumnya hanya dapat diakses di kantor SAMSAT Kabupaten atau Kota setempat, namun sekarang dapat diakses pada semua layanan SAMSAT di DIY. Program *e-samsat* mempunyai hubungan dengan kepuasan kualitas pelayanan karena apabila wajib pajak diberikan kemudahan dengan baik maka wajib pajak merasa puas. Penelitian ini didukung oleh penelitian Silalahi dkk. (2015:1) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan, ketanggapan, dan jaminan, memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

Kepuasan wajib pajak adalah terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan konsumen atas pelayanan sesuai harapannya, dengan indikator hasil kerja petugas sesuai harapan, fasilitas dan persyaratan sesuai dengan spesifikasi Oktavianto dan Wardani (2015:50). Kepuasan kualitas pelayanan mempunyai hubungan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena apabila wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka wajib pajak patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini didukung penelitian sebelumnya oleh Oktavianto dan Wardani (2015:50) yang menyatakan bahwa kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Program *e-samsat* juga memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Jika wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor diberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan dari program-program SAMSAT maka wajib pajak akan patuh dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini didukung oleh penelitian Wardani dan Asis (2017:6) yang menyatakan bahwa program SAMSAT *Corner* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan didukung penelitian Wardani dan Rumiyatun (2017:15) yang menemukan bahwa program SAMSAT *Drive Thru* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Program *e-samsat* mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kepuasan kualitas pelayanan. Jika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang baik, nyaman, tepat, cepat, efektif, dan efisien, maka wajib pajak akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang didapatkan, dan pada akhirnya dapat membuat wajib pajak patuh. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Yolani, dkk (2015:10) bahwa penerapan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui ATM berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan Oktavianto dan Wardani (2015:50) yang menyatakan bahwa kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Ladamiu, 2015:2) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Gorontalo, yaitu peneliti menambahkan variabel *e-samsat* sebagai variabel independen, dan variabel kepuasan kualitas pelayanan sebagai *variabel intervening*.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti akan meneliti **Pengaruh program *e-samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai *variabel intervening* (studi kasus SAMSAT Daerah Istimewa Yogyakarta).**

## **LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Program *e-samsat* terhadap kepuasan kualitas pelayanan**

Program *e-samsat* digunakan untuk mempermudah wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor dengan cara menggunakan alat elektronik seperti mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri), khususnya di Kota Yogyakarta. Dengan program *e-samsat* wajib pajak akan lebih mudah dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, maka kepuasan kualitas pelayanan akan semakin meningkat dan membaik yang nantinya diharapkan tidak ada lagi keluhan oleh masyarakat terhadap sistem pelayanan pada saat membayar pajak kendaraan bermotor di Yogyakarta.

Hal ini didukung penelitian Hertiarani (2016:419), yang menemukan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor berjalan dengan efektif dan efisien dilihat dari pemberian pelayanan yang semakin cepat dan mudah dengan sistem *real time online*. Penelitian Prianggono dan Manupputy, (2011:72), menemukan bahwa faktor eksternal yang berupa tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang transparan, akuntabel, mudah, murah, cepat, dan tidak berbelit-belit berpengaruh positif terhadap kepuasan kualitas pelayanan.

**H1: Program *e-samsat* berpengaruh positif terhadap kepuasan kualitas pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor.**

### **Kepuasan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.**

Kepuasan wajib pajak adalah terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan konsumen atas pelayanan sesuai harapannya, dengan indikator hasil kerja petugas sesuai harapan, fasilitas dan persyaratan sesuai dengan spesifikasi (Oktafiyanto dan Wardani, 2015:50). Pelayanan yang baik membuat wajib pajak merasa puas pelayanan yang diberikan oleh petugas SAMSAT ataupun dengan program-program yang diperuntukkan untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada akhirnya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini didukung oleh penelitian (Oktafiyanto dan Wardani, 2015:50), yang menemukan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **H2: Kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.**

#### **Program *e-samsat* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.**

Program *e-samsat* adalah sebuah program untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan dan mempermudah sistem pelayanan dengan menggunakan alat elektronik (ATM). Program *e-samsat* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena apabila wajib pajak yang akan membayar pajak PKB diberikan kualitas pelayanan yang baik, mudah, nyaman, dan aman dalam membayar pajak kendaraan bermotor maka wajib pajak akan patuh terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini didukung oleh penelitian Wardani dan Asis (2017:6), yang menemukan bahwa

program *samsat corner* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Wardani dan Rumiyatun (2017:15) juga menemukan bahwa program SAMSAT *Drive Thru* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### **H3: Program *e-samsat* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.**

#### **Program *e-samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening*.**

Program *e-samsat* adalah sebuah program untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan dan mempermudah sistem pelayanan dengan menggunakan alat elektronik (ATM). Jika wajib pajak diberikan kemudahan, kenyamanan, dan kehandalan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor maka wajib pajak merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini didukung oleh penelitian Silalahi dkk. (2015:1) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan, yang meliputi kehandalan, ketanggapan, jaminan, berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

Jika wajib pajak merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan maka wajib pajak patuh untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini didukung dengan penelitian (Oktafiyanto dan Wardani, 2015: 50) yang menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **H4: Program *e-samsat* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening*.**

**METODE PENELITIAN**

Populasi dalam penelitian ini adalah semua Wajib Pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak kendaraannya melalui program *e-samsat* di ATM Bank BPD DIY. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik metode *Purposive Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan (Sugiyono, 2014:122). Syarat sampel yang diperlukan dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang mempunyai kartu ATM Bank BPD DIY dan NIK yang terdaftar di SAMSAT DIY. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 75 responden Wajib Pajak kendaraan bermotor, karena penelitian ini dilakukan di dua tempat dan masing-masing tempat diambil berjumla 37 responden. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner yang diberikan kepada wajib pajak yang ditemui di ATM Bank BPD DIY

yang menggunakan program *e-samsat*. Pengukuran yang digunakan untuk mengukur pendapat responden yaitu skala *likert 5 point*.

**Pengembangan Instrumen Penelitian**

Peneliti mengembangkan instrumen penelitian dengan mendefinisi operasional variabel dan menurunkan pernyataan dari indikator. Pilot test dilakukan dan menguji validitas dan reliabilitas. Berikut instrumen penelitian ini:

**a. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)**

Kepatuhan wajib pajak menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 235/KMK.03/2003 adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku.

Indikator	Pernyataan
1. Pengetahuan tentang ketentuan prosedur pembayaran (Wardani & Asis, 2017:4)	1. Saya selalu melengkapi data persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
2. Tepat waktu (Barus, 2015:51)	2. Saya selalu mengikuti langkah-langkah membayar pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. 3. Saya membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu karena sudah kewajiban warga Negara untuk membayar pajak. 4. Saya selalu membayar pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya.
3. Tarif Pajak (Barus, 2015:51)	<b>5. Saya selalu menunda pembayaran pajak kendaraan bermotor.</b> 6. Saya merasa tarif pajak yang ditetapkan memberikan keadilan kepada wajib pajak dan fasilitas yang digunakan juga memadai. 7. Saya merasa tarif pajak kendaraan bermotor dengan program <i>e-samsat</i> sangat adil dan tepat.
4. Sanksi yang dikenakan (Barus, 2015:51)	8. Saya paham bahwa terdapat sanksi pidana maupun administrasi bagi wajib pajak yang melakukan pelanggaran pajak. 9. Saya tidak pernah melanggar peraturan pajak kendaraan bermotor yang sudah ditetapkan.
5. Pelayanan yang cepat dan tepat (Barus, 2015:51)	10. Saya merasa proses penyelesaian pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui program <i>e-samsat</i> lebih cepat dan tepat.
6. Kesadaran dan pemahaman wajib pajak (Barus, 2015:51)	11. Saya sadar bahwa pajak kendaraan bermotor dibayar untuk kepentingan Kota Yogyakarta sebagai sumber pendapatan asli daerah.

**b. Program *E-Samsat* (X1)**

Program *e-samsat* adalah program layanan pembayaran pajak kendaraan

bermotor (pengesahan tahunan) melalui jaringan elektronik (ATM) yang dimiliki oleh pihak Bank BPD DIY untuk

memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Indikator	Pernyataan
1. Cepat (Wardani & Asis, 2017:5)	1. Saya merasa pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan program e-samsat sangat cepat. 2. Saya merasa tidak perlu berlama-lama dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan program e-samsat.
2. Efektif (Wardani & Asis, 2017:5)	3. Dengan menggunakan program e-samsat saya merasa dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor lebih efektif. 4. Saya merasa letak lokasi e-samsat sangat strategis.
3. Efisien (Wardani & Asis, 2017:5)	5. Dengan menggunakan program e-samsat saya merasa lebih efisien waktu dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. 6. Saya merasa dengan adanya program e-samsat dapat menghemat waktu membayar pajak kendaraan bermotor.
4. Mudah	7. <b>Saya merasa tata cara pembayaran pajak melalui program e-samsat sangat sulit.</b> 8. Saya merasa tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui program e-samsat lebih mudah.
5. Aman	9. Saya merasa dengan adanya program e-samsat dapat meminimalisir pungli. 10. Saya merasa dengan adanya program e-samsat pembayaran pajak kendaraan bermotor lebih aman.

**c. Kepuasan Kualitas Pelayanan (X2)**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Darwanto, 2015: 14). Kualitas pelayanan adalah tingkat baik buruknya sikap aparat pajak dalam melayani atau membantu segala keperluan orang lain yang diharapkan dapat memenuhi harapan pelanggan yang dalam hal ini adalah wajib pajak

(Oktavianto dan Wardani, 2015: 50). Kepuasan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor adalah perasaan senang atau kecewa wajib pajak orang pribadi, atau badan dengan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh petugas pajak baik atau buruk untuk memenuhi keinginan yang diperlukan seseorang (pelanggan) yang dalam hal ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor.

Indikator	Pernyataan
1. Kehandalan	1. Saya merasa puas dengan kehandalan pelayanan program e-samsat. 2. Saya merasa puas dengan keakuratan perhitungan pembayaran pajak PKB dengan program e-samsat. 3. Saya merasa puas dengan pelayanan program e-samsat yang diberikan karena SAMSAT DIY sangat mudah menerima dan mencerna keinginan masyarakat.
2. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan	4. Saya merasa puas menggunakan alat bantu pelayanan pembayaran pajak PKB dengan program e-samsat. 5. Saya merasa puas dengan pelayanan program e-samsat yang cepat dan mudah. 6. <b>Saya puas dengan tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui program e-samsat yang sangat lama dan sulit.</b>

Indikator	Pernyataan
3. Kepuasan tentang ide kreatif	7. Saya merasa puas dengan ide kreatif yang diciptakan pemerintah menggunakan program e-samsat. 8. Saya merasa puas dengan solusi pemerintah menggunakan program e-samsat.
4. Kepuasan penggunaan	9. Saya merasa puas melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan program e-samsat. 10. <b>Saya merasa tidak puas melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan program e-samsat.</b>
5. Kepuasan pada tempat	11. Saya merasa puas dengan penempatan tempat pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan program e-samsat. 12. Saya merasa puas dengan tempat pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan program e-samsat.

### METODA ANALISIS DATA

Teknik analisis data yang akan digunakan oleh peneliti untuk menguji hipotesis adalah analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan *software* SPSS (*Statistical Package For Sosial Science*). Model regresi akan dapat dijadikan alat estimasi yang tidak bias jika telah memenuhi persyaratan *BLUE* (*best linear unbiased estimator*) yaitu terbebas dari normalitas data, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas (Wardani dan Asis, 2017:6). Analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk menunjukkan pengaruh program *e-samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan (*intervening*) di DIY dengan dua struktur model sebagai berikut.

1. Substruktur 1

Dengan persamaan jalur :  $X_2 = P_{x2x1} X_1 + P_{x2\epsilon_1}$

2. Substruktur 2

Dengan persamaan jalur :  $Y = P_{yx1} X_1 + P_{yx2} X_2 + P_{y\epsilon_2}$

Berdasarkan substruktur diatas, besarnya pengaruh suatu variabel devenden terhadap variabel independen (koefisien jalur) dirumuskan dengan.

$$P_{yxi} = byxi \sqrt{\frac{\sum_{h=1}^n X_{ih}^2}{\sum_{h=1}^n Y_h^2}} \text{ (Idris,2006)}$$

Keterangan:  $P_{yxi}$  = koefisien jalur variabel Xi terhadap Y

$byxi$  = koefisien regresi variabel Xi terhadap Y

Sedangkan untuk mengetahui pengaruh variabel lain dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut: (Idris, 2006:)

$$P_{y\epsilon} = \sqrt{1 - R_y^2 X_1 X_2}$$

$$R_y^2 X_1 X_2$$

= koefisien Determinasi ( $R_{square}$ )

Adapun pengaruh suatu variabel secara langsung maupun tidak langsung dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Nofrita, 2013:11):

1. Pengaruh langsung :

$$X_1 \rightarrow Y$$

Persamaan  $P_{xy_1} \cdot P_{xy_1}$

$$X_2 \rightarrow Y$$

Persamaan  $P_{xy_2} \cdot P_{xy_2}$

2. Pengaruh tidak langsung :

Pengaruh tidak langsung  $X_1$  terhadap Y melalui  $X_2$

$$X_1 \rightarrow Y$$

melalui  $X_2$

$$\text{Persamaan } P_{xy_1} \cdot X_2 X_1 \cdot P_{xy_2}$$

Menurut Widhiarso (2010:4)

prosedur analisis variabel *intervening* agar dikatakan sempurna adalah pertama X memperediksi Y, analisis regresi ini menghasilkan nilai estimasi predictor dan diharapkan nilainya signifikan. Kedua X memperedeksi M analisis regresi ini menghasilkan nilai estimasi prediktor dan diharapkan nilainya signifikan. Ketiga X dan M memperedeksi Y, dan diharapkan nilai dari X ke Y tidak signifikan, sedangkan M memperedeksi Y diharapkan signifikan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji Kualitas Data**

**Uji Validitas dan Reliabilitas Data**

Berdasarkan hasil uji validitas dibuktikan bahwa semua butir pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid. Hal ini karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Berdasarkan uji reliabilitas dapat diketahui bahwa setiap butir pertanyaan dinyatakan reliabel. Hal ini karena setiap butir pertanyaan pada setiap variabel memiliki nilai Cronbach Alpha di atas 0,600.

**Uji Asumsi Klasik**

Pada penelitian ini berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dapat dinyatakan data dalam penelitian ini sudah lolos dalam pengujian asumsi klasik yang diantaranya yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

**Analisis Jalur (Path Analysis)**

**Uji Model (Uji Statistik F)**

Berikut ini adalah hasil pengujian model (uji statistik F):

**Tabel 2**

**Hasil Uji Statistik F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	278,538	2	139,269	14,647	.000a
	Residual	675,084	71	9,508		
	Total	953,622	73			

a. Predictors: (Constant), Program *e-samsat*, Kepuasan Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variabel: Kepatuhan WP PKB

Sumber: data primer diolah 2017

Berdasarkan tabel 2 terdapat nilai sig. 0,000 dan nilai F hitung sebesar 14,647. Hal ini menunjukkan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai F hitung 14,647 lebih besar dari nilai F tabel sebesar 2,34 yang artinya bahwa model yang diajukan *fit*.

**Uji Parsial (Uji Statistik T)**

Berikut ini adalah hasil pengujian statistik t:

**Tabel 3**

**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

**Substruktur 1**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	15,335	3,466		4,424	0,000
Program <i>e-samsat</i>	0,800	0,084	0,748	9,572	0,000

a. Dependent Variabel: Kepuasan kualitas pelayanan

Sumber: data primer diolah 2017

**1. Hipotesis 1: Program e-samsat (X1) terhadap kepuasan kualitas pelayanan (X2)**

Berdasarkan tabel 3 bahwa program *e-samsat* memiliki nilai t-hitung yaitu 9,572 lebih besar dari nilai t-tabel

2,34 dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa program *e-samsat* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil



tersebut, maka H1 terdukung dan H0 ditolak.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**  
**Substruktur 2**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	27,543	3,775		7,296	0,000
Program <i>e-samsat</i>	0,086	0,122	0,106	0,706	0,483
Kepuasan Kualitas Pelayanan	0,345	0,114	0,450	3,031	0,003

a. *Dependent Variabel:* Kepatuhan WP PKB  
Sumber: data primer diolah 2017

Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik program *e-samsat* maka semakin tinggi kepuasan kualitas pelayanan karena mempermudah wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor dengan cara menggunakan alat elektronik seperti mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri). Dengan program *e-samsat* wajib pajak akan lebih mudah dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, maka kepuasan kualitas pelayanan akan semakin meningkat dan membaik yang nantinya diharapkan tidak ada lagi keluhan oleh masyarakat terhadap sistem pelayanan pada saat membayar pajak kendaraan bermotor di Yogyakarta.

Hasil ini mendukung penelitian Hertiarani (2016:419), yang menemukan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor berjalan dengan efektif dan efisien dilihat dari pemberian pelayanan yang semakin cepat dan mudah dengan sistem *real time*

*online*. Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Prianggono dan Manupputy, (2011:72), menemukan bahwa faktor eksternal yang berupa tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang transparan, akuntabel, mudah, murah, cepat, dan tidak berbelit-belit berpengaruh positif terhadap kepuasan kualitas pelayanan.

**2. Hipotesis 2: Kepuasan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y)**

Berdasarkan tabel 4 menyatakan bahwa kepuasan kualitas pelayanan memiliki nilai t-hitung 3,031 lebih besar dari nilai t-tabel 2,34 dengan nilai signifikan 0,003 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil tersebut, maka H2 terdukung dan H0 ditolak.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**  
**Substruktur 1**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	32,833	3,533		9,294	0
Program <i>e-samsat</i>	0,362	0,085	0,448	4,249	0

a. *Dependent Variabel:* Kepatuhan Wajib Pajak PKB

Sumber: data primer diolah 2017

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena dengan terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan konsumen atas pelayanan sesuai harapannya, dengan indikator hasil kerja petugas sesuai harapan, fasilitas dan persyaratan sesuai dengan spesifikasi maka wajib pajak akan makin patuh (Oktafiyanto dan Wardani, 2015:50). Pelayanan yang baik membuat wajib pajak merasa puas pelayanan yang diberikan oleh petugas SAMSAT ataupun dengan program-program yang diperuntukkan untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada akhirnya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian (Oktafiyanto dan Wardani, 2015:50), yang menemukan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 3. Hipotesis 3: Program e-samsat (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y)

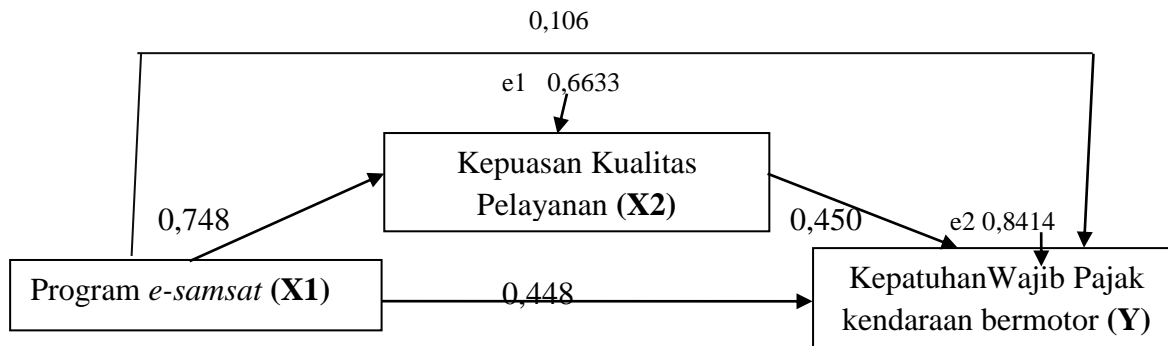
Berdasarkan tabel 5 menyatakan bahwa program *e-samsat* memiliki nilai t-hitung 4,429 lebih besar dari nilai t-tabel 2,34 dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa program *e-samsat* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan

hasil tersebut, maka H3 terdukung dan H0 ditolak.

Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik program *e-samsat* maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena *e-samsat* merupakan program untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan dan mempermudah sistem pelayanan dengan menggunakan alat elektronik (ATM). Program *e-samsat* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena apabila wajib pajak yang membayar pajak PKB diberikan kualitas pelayanan yang baik, mudah, nyaman, dan aman dalam membayar pajak kendaraan bermotor maka wajib pajak akan patuh terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Wardani dan Asis (2017:6), yang menemukan bahwa program *samsat corner* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Wardani dan Rumiyan (2017:15) yang juga menemukan bahwa program SAMSAT *Drive Thru* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sementara untuk mencari nilai  $e_1$  dan  $e_2$  yaitu,  $e_1 = \sqrt{(1 - 0,56)} = 0,6633$  dan  $e_2 = \sqrt{1 - 0,292} = 0,8414$ . Dengan demikian diperoleh diagram jalur seperti berikut:



Gambar 1: Diagram Jalur *Intervening*

**4. Hipotesis 4: Program e-samsat (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) melalui kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening (X2)**

Berdasarkan gambar 1 menyatakan bahwa pengaruh langsung program *e-samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0,448, sedangkan pengaruh tidak langsung program *e-samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kepuasan kualitas pelayanan adalah perkalian antara nilai beta X1 terhadap X2 dengan nilai beta X2 terhadap Y yaitu,  $0,748 \times 0,450 = 0,337$ . Maka pengaruh total yang diberikan X2 terhadap Y adalah pengaruh langsung ditambah pengaruh tidak langsung yaitu,  $0,448 + 0,337 = 0,785$ . Berdasarkan hasil perhitungan diatas diperoleh nilai pengaruh langsung program *e-samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0,448 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,785 yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dari nilai pengaruh langsung, hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung program *e-samsat* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kepuasan

kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil tersebut, maka H4 terdukung dan H0 ditolak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik program *e-samsat* maka makin tinggi kepuasan kualitas pelayanan dan ada akhirnya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan dan mempermudah sistem pelayanan dengan menggunakan alat elektronik (ATM). Jika wajib pajak diberikan kemudahan, kenyamanan, dan kehandalan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor maka wajib pajak merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Silalahi dkk. (2015:1) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan, yang meliputi kehandalan, ketanggapan, jaminan, berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Jika wajib pajak merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan maka wajib pajak patuh untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian (Oktavianto dan Wardani, 2015: 50) yang menyatakan bahwa kepuasan wajib

pajak berpengaruh secara positif terhadap

kepatuhan wajib pajak.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.540a	0,292	0,272	3,084

a. Predictors: (Constant), Program *e-samsat*, Kepuasan Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variabel: Kepatuhan WP PKB

Sumber: data primer diolah 2017

Pada model keempat nilai *adjusted R Square* program *e-samsat* ke kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kepuasan kualitas pelayanan adalah sebesar 0,292 atau 29,2%. Hal ini menunjukkan program *e-samsat* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan kualitas pelayanan sebesar 29,2% dan sisanya sebesar 70,8% dipengaruhi oleh variabel lain.

#### **KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

- Program *e-samsat* berpengaruh positif terhadap kepuasan kualitas pelayanan.
- Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- Program *e-samsat* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- Program *e-samsat* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kepuasan kualitas pelayanan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan dan diharapkan dapat memberikan gambaran bagi peneliti selanjutnya. Penelitian ini hanya fokus pada tiga variabel yaitu, program *e-samsat*, kepuasan kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini hanya menggunakan satu sumber data penelitian,

yaitu kuesioner. Dengan demikian, kesimpulan yang diambil hanya berdasarkan pada data yang terkumpul melalui kuesioner tersebut. Padahal kuesioner juga memiliki keterbatasan, yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan yang sebenarnya. Hal ini bisa terjadi karena responden yang tidak obyektif atau responden yang tidak memahami maksud dari pernyataan yang tertulis dalam kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan saran kepada DPPKA DIY, Samsat DIY, dan peneliti selanjutnya.

#### **1. Bagi Pihak DPPKA DIY dan SAMSAT**

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan terhadap masing-masing variabel terdapat hasil yang ditunjukkan oleh responden bahwa program *e-samsat* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Tindakan yang dapat dilakukan oleh pihak DPPKA dan SAMSAT untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui program *e-samsat* adalah dengan melakukan sosialisasi atau penyuluhan kepada wajib pajak.

#### **2. Bagi Penelitian Selanjutnya**

Berdasarkan uraian tersebut maka diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel diluar penelitian ini yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor seperti pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan. Selain itu,

diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode yang lain, seperti

metode wawancara dan menggunakan data pantau yang berasal dari SAMSAT DIY.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Barus, Stephanie Amelia Handayani. 2016. "Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". *JOM Fekon*, Vol. 3 No. 1, 295-309.
- Darwanto, Agus Tri. 2015. "Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang." *JIEP*, Vol. 15, No 1, 14-26.
- Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta 2017 tentang Program E-Samsat.
- Hertiarani, Wiwiet. 2016."Implementasi Kebijakan E-Samsat Di Jawa Barat." *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 13, No. 3, 419-440.
- Idris. 2006. *Aplikasi SPSS dalam Analisa Data Kuantitatif*. FE: UNP.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia APBN 2016. <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2016>. Diakses pada tanggal 20 Februari 2017 pukul 13:23.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.544/KMK.04/2000 yang diubah menjadi Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.235/KMK.03/2003 tentang ketentuan wajib pajak.
- Ladamiu, Apriyani. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Samsat Kota Gorontalo)". *Jurnal Karya Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo*, Vol. 3, No. 1, 1-15.
- Oktaviyanto, Imam dan Dewi Kusuma Wardani. 2015. "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan." *Jurnal Akuntansi*, Vol. 3, No. 1, Juni 2015, 41-52.
- Prianggono, Jarot., dan Manupputy Dax E.S. 2011. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaran Di Samsat Balikpapan." *Jurnal Makna. Fakultas Teknik Unisma*, Vol.1, No.2, 59-74.
- Silalahi, Sixvana, Mochammad Al Musadieg, dan Gunawan Eko Nurtjahjono. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). " *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol. 1, No. 1, 1-5.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Wardani, Dewi Kusuma dan Asis, Moh. Rifqi. 2017. "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Program Samsat Corner terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB Di Samsat Corner Galeria Mall Yogyakarta)". *Jurnal Akuntansi Dewantara*, Vol. 1, No. 2, 106-116.

Wardani, Dewi Kusuma; dan Rumiyaatun. 2017. "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem SAMSAT Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor" (Studi kasus WP PKB roda empat di kantor SAMSAT Drive Thru Bantul). *Jurnal Akuntansi*, Vol. 5, No.2, 15-24.

Widhiarso, Wahyu. 2010. "Berkenaan dengan Analisis Mediasi: Regresi dengan melibatkan Variabel Mediator".

Yolani, Isra Miranthy, Edin S. Djatikusuma, dan Kathryn Sugara. 2015. "Pengaruh Penerapan Sistem Pembayaran Kendaraan Bermotor Melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Yang Menggunakan ATM (Studi Kasus Di Samsat Palembang)". *Jurnal Akuntansi STIE MDP Palembang Jurusan Akuntansi*, Vol. 1, No. 1, 1-11.