

PENGARUH SISTEM E-SAMSAT, KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA KUPANG

Yunus Korolulu¹, Markus A.K.B Hallan², Siprianus G. Tefa³
Universitas Nusa Cendana, Kupang Nusa Tenggara Timur, Indonesia
Penulis Korespondensi: junuxkorolulu@gmail.com

Article History

Received: 08-12-2025

Revision: 10-12-2025

Accepted: 14-12-2025

Published: 28-12-2025

Abstract. This study aims to determine the effect of digitalization of e-Samsat services, service quality, tax knowledge on motor vehicle taxpayer compliance in Kupang City and provide policy recommendations to improve motor vehicle taxpayer compliance. The study used a quantitative approach with a sample of 100 respondents. The sampling technique used purposive sampling, only selecting respondents who had used the e-Samsat service at least once. Data analysis techniques were analyzed using descriptive statistics. The results of the study show that; (1) The E-Samsat system has an effect on motor vehicle taxpayer compliance in Kupang City, this shows that the use of the electronic vehicle tax payment system is running well; (2) Service quality does not affect taxpayer compliance. Taxpayers' perceptions of service may no longer be a major factor in deciding to comply with tax payments, as the service system has shifted significantly towards digitalization through e-Samsat. (3) Tax knowledge has a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance. Taxpayers who understand the functions and benefits; (4) Simultaneously, the e-Samsat system, service quality, and tax knowledge have a significant effect on motor vehicle taxpayer compliance in Kupang City.

Keywords: E-Samsat System, Service Quality, Taxpayer Compliance

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh digitalisasi layanan e-Samsat, kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang dan memberikan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, hanya memilih responden yang telah menggunakan layanan e-Samsat minimal satu kali. Teknik analisis data dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa; (1) Sistem E-Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang, hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem pembayaran pajak kendaraan secara elektronik berjalan baik; (2) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, persepsi wajib pajak terhadap pelayanan mungkin tidak lagi menjadi faktor utama dalam memutuskan untuk patuh membayar pajak, karena saat ini sistem pelayanan sudah banyak bergeser ke arah digital melalui e-Samsat; (3) Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak yang memahami fungsi, manfaat; (4) Secara simultan, sistem E-Samsat, kualitas pelayanan, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang.

Kata Kunci: Sistem E-Samsat, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

How to Cite: Korolulu, Y. et al. (2025). Pengaruh Sistem E-Samsat, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Kupang. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 5 (4), 7623-7633. [10.54373/ifijeb.v5i4.4706](https://doi.org/10.54373/ifijeb.v5i4.4706)

PENDAHULUAN

Era globalisasi dan revolusi industri 4.0, transformasi digital telah menyentuh berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor pemerintahan. Transformasi digital ini setidaknya mampu menunjang pelayanan dalam membantu menjawab kebutuhan masyarakat (Hallan, 176: 2023). Sejalan dengan revolusi industri 4.0, transformasi digital layanan publik kini menjadi kebutuhan mendesak. Berdasarkan data penerimaan pajak melalui payment (E-Samsat) tahun 2020-2024 UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang, memperlihatkan penurunan drastis jumlah unit E-Samsat roda dua dan roda empat. Penurunan ini beriringan dengan merosotnya nilai transaksi e-Samsat. Hal ini sejalan dengan temuan Berlyanki (2024) bahwa tanpa dukungan infrastruktur dan sosialisasi yang memadai, adopsi layanan elektronik cenderung stagnan atau menurun. Hasil penelitian Turnip dan Thamrin (2024) menunjukkan bahwa layanan e-Samsat berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun demikian, Turnip dan Thamrin (2024) juga mencatat masih adanya kendala teknis. Urgensi penelitian ini didasari oleh adanya penurunan signifikan dalam penggunaan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara elektronik (e-Samsat) di Kota Kupang selama periode 2020 hingga 2024. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh digitalisasi layanan e-Samsat, kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang dan memberikan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor berdasarkan variabel-variabel tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif, dengan sumber data primer diperoleh langsung dari wajib pajak kendaraan bermotor melalui kuisioner, data sekunder diperoleh dari dokumen UPTD Pendapatan Daerah Kota Kupang. Sampel yang digunakan adalah 100 responden, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Hasil penelitian berdasarkan analisis statistik deskriptif dari Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linear Berganda, dan Uji Hipotesis. Dengan beberapa uji asumsi klasik yakni; uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas.

HASIL PENELITIAN

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Pengujian normalitas data pada penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov Smirnov. Dalam perhitungan, apabila diperoleh nilai signifikan $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal dan sebaliknya nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tersebut tidak terdistribusi normal (Purnomo, 2017). Berdasarkan hasil dari analisis data menunjukkan bahwa pada pengujian normalitas jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 dengan uji one sample Kolmogorov Smirnov memperoleh tingkat signifikansi 124, maka dikatakan variabel berdistribusi normal dikarenakan hasil signifikansi (2-tailed) yakni $124 > 0,05$.

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya Multikolinieritas didalam model regresi, yakni dengan melihat dari nilai tolerance, dan lawannya yaitu variance inflation factor (VIF). Nilai VIF < 10 dan tolerance $> 0,1$ maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas (Purnomo, 2017). Berdasarkan hasil uji multikolinieritas, bahwa nilai tolerance value dari semua variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai variance inflation factor (VIF) lebih kecil dari 0,1. Maka masing-masing variabel nilai tolerancinya $> 0,10$ dan nilai VIFnya < 10 . Dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Dasar pengambilan keputusan adalah : jika pola tertentu yang teratur, maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik (point-point) menyebar dibawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Purnomo, 2017). Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala atau masalah heteroskedastisitas, sehingga uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dinyatakan lolos. Penelitian ini tidak terjadi gejala atau masalah heteroskedastisitas karena dalam analisis data memenuhi kriteria : (1) Titik-titik data tersebar secara acak di atas dan di bawah atau disekitar sumbu 0. (2) Penyebaran titik yang acak tidak membentuk pola tertentu seperti melengkung, menyebar menyempit atau melebar. yang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali. (3) Penyebaran titik-titik data yang acak atau tidak berpola ini mengindikasikan bahwa tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

2. Uji Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, maka didapat hasil persamaan regresi linear berganda sebagai berikut : $Y = 4,360 + 0,392X_1 + 0,100X_2 + 0,215X_3 + e$ Berdasarkan

persamaan tersebut, didapatkan suatu analisis sebagai berikut:

- a) Berdasarkan uji regresi diketahui nilai konstanta adalah 4,360, artinya jika semua variabel independen memiliki nilai 0 maka variabel dependen memiliki nilai sebesar 4,360.
- b) Berdasarkan uji regresi diketahui nilai koefisien regresi dari variabel sistem e-samsat (X1) sebesar 0,392, menunjukkan bahwa setiap ada perubahan 1% sistem e-samsat akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak 39,2%.
- c) Berdasarkan uji regresi diketahui nilai koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,100, menunjukkan bahwa setiap ada perubahan 1% kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak 10,0%.
- d) Berdasarkan uji regresi diketahui nilai koefisien regresi dari variabel sistem pengetahuan perpajakan (X3) sebesar 0,215, menunjukkan bahwa setiap ada perubahan 1% pengetahuan perpajakan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak 21,5 %.

3. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial modernisasi sistem administrasi perpajakan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Nilai t tabel didapat dari derajat bebas (df) = $n-k-1$, dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel independen, maka didapat (df) = $100-5-1 = 94$. Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi dua sisi, maka nilai signifikansi 0,05, sehingga didapat t-tabel sebesar 1,98552. Berdasarkan hasil uji t, maka dapat dilakukan pembuktian dengan nilai t-tabel yang diketahui sebesar 1,98552 adalah sebagai berikut :

- a) Sistem E-Samsat (X1) Berdasarkan pada hasil perhitungan ini maka dapat di lihat bahwa sistem e samsat terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat signifikansi variabel sistem e-samsat $0,000 < 0,05$. Nilai t-hitung adalah $4,372 > 1,98552$ serta mempunyai nilai koefisien regresi 0,392, maka H1 diterima yang artinya secara parsial variabel Sistem E-Samsat (X1) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Y).
- b) Kualitas Pelayanan (X2) Berdasarkan pada hasil perhitungan ini maka dapat di lihat bahwa kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat signifikansi variabel sistem e-samsat $0,336 > 0,05$. Nilai t-hitung adalah $0,967 < 1,98552$ serta mempunyai nilai koefisien regresi 0,100, maka H2 ditolak yang artinya secara parsial variabel Kualitas Pelayanan (X2) tidak berpengaruh

terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Y).

- c) Pengetahuan Perpajakan (X3) Berdasarkan pada hasil perhitungan ini maka dapat di lihat bahwa kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat signifikansi variabel sistem e-samsat $0,003 < 0,05$. Nilai t-hitung adalah $3.066 > 1,98552$ serta mempunyai nilai koefisien regresi $0,215$, maka H3 diterima yang artinya secara parsial variabel Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Y).

b. Uji Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2018) pengujian hipotesis secara simultan atau bersamaan merupakan pengujian hipotesis koefisien regresi berganda dengan X1, X2, X3, secara bersama-sama mempengaruhi Y. Jika nilai signifikansi < 0.05 dan F-hitung $> F$ -tabel maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap Y. Untuk mendapatkan nilai F dapat digunakan rumus $F\text{-tabel} = F(k-; n-k) = t(5;94) = 2,468$. Berdasarkan hasil pengujian, nilai signifikansi $0,000b$. hasil tersebut lebih rendah dari nilai $\alpha = 0,05$. Hasil uji F menggunakan program SPSS, dapat dijelaskan nilai F-hitung $3.887 > F$ -tabel $2,468$. Maka hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh sistem e-samsat (X1), kualitas pelayanan (X2), pengetahuan perpajakan (X3) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

c. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) mengukur seberapa jauh pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara nol dan satu, semakin mendekati 0 maka koefisien determinasi semakin kecil pengaruhnya terhadap variabel bebas, sebaliknya semakin mendekati 1 besarnya koefisien determinasi semakin besar pengaruhnya terhadap variabel bebas Ghozali (2018). Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar $0,534$ atau sebesar $53,4\%$ hal ini dapat diartikan bahwa variabel sistem e-samsat (X1), kualitas pelayanan (X2), pengetahuan perpajakan (X3), berpengaruh sebesar $53,4\%$ terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Sisanya yaitu sebesar $46,6\%$ dijelaskan oleh variabel lain.lain.

DISKUSI

1. Pengaruh Sistem e-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sistem E- Samsat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini selaras dengan kondisi empiris di Kota Kupang, di mana masyarakat mulai bergeser menuju

pemanfaatan layanan digital dalam berbagai aktivitas pembayaran. Melalui sistem ini, wajib pajak tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Samsat untuk melakukan pembayaran, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. Dalam konteks *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), hasil ini dapat dijelaskan wajib pajak yang merasakan manfaat nyata dari penggunaan e-Samsat seperti kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan transparansi proses cenderung memiliki sikap positif terhadap sistem tersebut. Sementara itu, berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991), Dalam hal ini, sikap positif wajib pajak terhadap penggunaan e-Samsat karena dianggap praktis dan efisien mendorong munculnya niat untuk berperilaku patuh. Hasil penelitian ini sejalan dengan Turnip dan Thamrin (2024) yang menemukan bahwa layanan e-Samsat berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Perbedaan ini diduga karena tingkat sosialisasi dan infrastruktur di Kota Kupang yang masih terbatas, sehingga efektivitas e-Samsat belum optimal.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Persepsi wajib pajak terhadap pelayanan mungkin tidak lagi menjadi faktor utama dalam memutuskan untuk patuh membayar pajak, karena saat ini sistem pelayanan sudah banyak bergeser ke arah digital melalui e-Samsat. Wajib pajak lebih menekankan pada aspek kemudahan akses dan efisiensi teknologi, bukan lagi pada interaksi langsung dengan petugas pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa orientasi wajib pajak telah bergeser dari kualitas layanan konvensional menuju kemudahan teknologi digital. Meskipun pelayanan yang diberikan baik, tidak semua wajib pajak memiliki tingkat kesadaran dan motivasi yang tinggi untuk patuh membayar pajak. Kepatuhan pajak tidak hanya dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan, tetapi juga oleh faktor internal seperti niat, sikap, dan persepsi terhadap kewajiban pajak itu sendiri. karakteristik masyarakat yang mulai terbiasa menggunakan layanan digital dalam berbagai aktivitas sehari-hari dan membutuhkan proses yang cepat serta praktis. Kondisi geografis wilayah yang cukup luas dan padat aktivitas membuat wajib pajak lebih memilih layanan berbasis teknologi dibandingkan harus datang langsung ke kantor Samsat. Dalam perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), hasil ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan tidak serta merta meningkatkan kepatuhan apabila wajib pajak belum memiliki persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap sistem pembayaran yang digunakan. Hasil penelitian *Theory of Planned Behavior* (TPB) ini dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak secara langsung memengaruhi niat atau perilaku kepatuhan wajib pajak. Dalam TPB, perilaku

seseorang dipengaruhi oleh *attitude toward behavior* (sikap terhadap perilaku), *subjective norm* (norma subjektif), dan *perceived behavioral control* (persepsi terhadap kontrol perilaku). Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Wardani dan Rumiya (2017) yang menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, seperti sistem drive-thru dan pelayanan cepat, dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh. Temuan ini juga tidak didukung oleh penelitian Komala et al. (2014) yang menyatakan bahwa kualitas layanan publik menjadi salah satu faktor penting yang membentuk persepsi positif terhadap lembaga pajak.

3. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai tata cara, manfaat, serta sanksi perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Di Kota Kupang, peningkatan pengetahuan perpajakan dipengaruhi oleh kegiatan sosialisasi dari pihak Samsat dan penyebaran informasi melalui media digital, yang mana wajib pajak yang mengetahui dampak positif pembayaran pajak bagi pembangunan daerah akan lebih terdorong untuk membayar secara teratur; selain itu, pemahaman mengenai sanksi administratif seperti denda keterlambatan juga menjadi pemicu kepatuhan karena ketika wajib pajak memahami risiko yang ditimbulkan apabila menunda pembayaran, mereka akan lebih berhati-hati dan memilih menyelesaikan kewajiban tepat waktu. Dalam konteks perkembangan sistem digital seperti e-Samsat, pengetahuan perpajakan juga memengaruhi tingkat penerimaan teknologi oleh wajib pajak. Berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), pengetahuan perpajakan dapat meningkatkan *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) terhadap sistem e-Samsat. Wajib pajak yang memahami aturan dan manfaat sistem perpajakan akan lebih mudah menerima dan menggunakan teknologi e-Samsat karena dianggap membantu mereka dalam melaksanakan kewajiban pajak secara praktis, cepat, dan efisien. Sementara itu, dalam perspektif Theory of Planned Behavior (TPB) (Ajzen, 1991), pengetahuan perpajakan berperan dalam membentuk sikap (*attitude*) yang positif terhadap perilaku kepatuhan pajak. Pengetahuan yang baik mendorong wajib pajak untuk memiliki persepsi positif terhadap kewajiban membayar pajak dan meningkatkan *perceived behavioral control*, yaitu keyakinan bahwa mereka mampu dan mudah melaksanakan kewajiban tersebut. Selain itu, pengetahuan juga dapat memengaruhi *subjective norm*, di mana wajib pajak memahami bahwa kepatuhan

pajak merupakan perilaku yang diharapkan secara sosial dan moral. Hasil ini sejalan dengan penelitian Tumanduk (2021) yang menemukan bahwa edukasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian Amri dan Syahfitri (2020) juga memperkuat temuan ini dengan menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan yang memadai dapat mendorong wajib pajak untuk lebih taat terhadap kewajibannya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan menjadi salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah daerah. Melalui program sosialisasi dan edukasi yang berkelanjutan, diharapkan masyarakat semakin memahami hak dan kewajiban perpajakannya sehingga tingkat kepatuhan pajak dapat meningkat secara signifikan.

4. Pengaruh Sistem E-Samsat, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, tetapi merupakan hasil dari kombinasi antara teknologi pelayanan, kualitas interaksi dengan petugas, dan tingkat pemahaman wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak di Kota Kupang tidak terlepas dari serangkaian langkah yang dilakukan pemerintah daerah, yang meliputi penguatan layanan digital, peningkatan kapasitas petugas, serta pelaksanaan edukasi perpajakan bagi masyarakat. Pengaruh simultan ketiga variabel dalam penelitian ini tampak jelas melalui kebijakan tersebut, karena keberhasilan peningkatan kepatuhan tercapai ketika wajib pajak memperoleh kemudahan teknologi, memahami kewajibannya, dan tetap merasa terbantu dengan hadirnya pelayanan publik. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan hasil dari hubungan yang saling melengkapi antara teknologi, pelayanan, dan pengetahuan perpajakan yang dijalankan di wilayah Kota Kupang. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa model penerimaan teknologi (TAM) dan teori perilaku terencana (TPB) saling melengkapi dalam menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak. Penerimaan teknologi meningkatkan kemudahan dan efisiensi, sementara sikap, norma sosial, dan kontrol perilaku memperkuat niat individu untuk patuh secara konsisten. Hasil ini mendukung penelitian Turnip dan Thamrin (2024) serta Tumanduk (2021) yang menegaskan bahwa sinergi antara inovasi pelayanan digital dan peningkatan literasi pajak menjadi kunci utama untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian, untuk meningkatkan kepatuhan pajak di Kota Kupang, pemerintah daerah melalui UPTD Pendapatan Daerah perlu mengoptimalkan layanan berbasis digital secara lebih luas, memperkuat kualitas pelayanan publik, serta meningkatkan kegiatan edukasi dan sosialisasi perpajakan yang menjangkau

seluruh lapisan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai “Pengaruh Sistem E-Samsat, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang”, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem E-Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem pembayaran pajak kendaraan secara elektronik berjalan baik dan membantu penguatan dalam tingkat kepatuhan pajak dengan kemudahan dari sistem pembayaran elektronik ini.
2. Kualitas pelayanan terbukti tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap pelayanan bukan lagi faktor utama dalam keputusan membayar pajak, karena sistem pelayanan telah bergeser ke platform digital seperti e-Samsat. Wajib pajak kini lebih menekankan kemudahan akses dan efisiensi teknologi dibanding interaksi langsung dengan petugas. Pergeseran ini menandakan bahwa orientasi wajib pajak lebih mengarah pada kenyamanan layanan digital. Selain itu, meskipun pelayanan sudah baik, tidak semua wajib pajak memiliki kesadaran dan motivasi yang cukup untuk patuh membayar pajak.
3. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak yang memahami fungsi, manfaat, serta sanksi pajak akan lebih sadar dalam melaksanakan kewajibannya. Tingkat pengetahuan yang baik terbukti mampu menumbuhkan kesadaran bahwa membayar pajak bukan hanya kewajiban hukum, tetapi juga bentuk partisipasi dalam pembangunan daerah.
4. Secara simultan, sistem E-Samsat, kualitas pelayanan, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh kombinasi faktor teknologi, pelayanan, dan pemahaman wajib pajak. Ketiganya saling berkaitan dan bersama-sama dapat meningkatkan tingkat kepatuhan apabila diimplementasikan dengan baik.

REKOMENDASI

Pemerintah Daerah dan UPTD Pendapatan Wilayah Kota Kupang disarankan meningkatkan sosialisasi penggunaan e-Samsat serta memperkuat infrastruktur dan kerja sama perbankan. Bagi petugas Samsat perlu meningkatkan kualitas layanan yang cepat, tepat, ramah, dan transparan. Wajib pajak diharapkan lebih proaktif mencari informasi dan

memanfaatkan layanan digital e-Samsat tersebut, untuk peneliti selanjutnya dapat menambah variabel seperti kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi, dan kepercayaan publik serta memperluas lokasi penelitian agar hasilnya lebih representatif.

DAFTAR REFERENSI

- Aditya, I. G. S., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Penerapan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan Jayakarta*, 1(2), 122–137. <https://doi.org/10.53825/japjayakarta.v1i2.29>
- Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behavior*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Amri, H., & Syahfitri, D. I. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sumbawa. *Journal of Accounting, Finance and Auditing*, 2(2), 108–118. <http://jurnal.uts.ac.id/index.php/jafa/article/view/542>
- Berlyanki, Z. M., Ristiyana, R., & Mmulatsih, srie N. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem Elektronik Perpajakan, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Keamanan Dan Kerahasiaan Informasi Wajib Pajak Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Pada Kpp Pratama Tangerang Timur) *Zelika*. 30, 2588–2593.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Deo, P. P., Pakpahan, Y., & Tampubolon, L. D. (2022). Pengaruh Tarif Pajak UMKM, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Tingkat Kepercayaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 3651–3662.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hallan, M. A. (2023). *Pengantar Akuntansi: Akuntansi Sektor Publik* (M. A. Wardana (ed.)). Intelektual Manifes Media.
- Harahap, S. S. (2010). *Analisis Kritis dan Laporan Keuangan* (11th ed.). PT RajaGrafindo Persada.
- Komala, Kirana Cipta, Suhadak, & Endang, M. G. W. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). Skripsi, Universitas Brawijaya
- Korlantas Polri. (2025). *Statistik jumlah kendaraan bermotor per kota tahun 2025*. Korlantas

- Polri. <https://korlantas.polri.go.id/statistik-kbm-2025>
- Mardiasmo. (2013). *Perpajakan Edisi Revisi 2013*. Andi, Yogyakarta.
- Nafi'i, R., & Suryono, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, *10*(5), 1–14.
- Nurafiza, B., Kisnawati, B., & Rusdi, R. (2024). Analisis Pengaruh Digital Teknologi, Pengetahuan Pajak, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntabel: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, *4*(1), 49–61.
- Purnomo, R.A. 2017. *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. CV Wade Group. Ponorogo
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan Tax Amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak (*Akuntansi Dewantara*, *1*(1), 15–30).
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan: Teori dan Kasus (Edisi 11)*. Selemba Empat.
- Sihombing, S., & Sibagariang, S. A. (2020). *Perpajakan (Teori dan Aplikasi) (cetakan pe)*. widina bhakti persada bandung
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tumanduk, S., Kawulur, A., & Bacilius, A. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Tomohon. *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)*, *2*(3), 292–301. <https://doi.org/10.53682/jaim.vi.1134>
- Turnip, M. W., & Thamrin, M. H. (2024). *Taxpayer Compliance at UPTD Penda Medan Selatan*. *13*(4), 1049–1058. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i4.12913>
- Wardani, D. K., & Rumiayatun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, *5*(1), 15. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>
- Winasari, A. (2020). *Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Subang*. *Winasari Anggi*, *01*, 11–19.
- Yosefina, & Anjelika, M. (2022). The Effect of Tax Digitization (Electronic System) on Increasing Taxpayer Compliance Pengaruh Digitalisasi Pajak (Electronic System) Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)*, *2*(2), 747–764.