

PENGARUH PENERAPAN *E-SAMSAT*, TINGKAT EKONOMI, DAN BIRO JASA TERHADAP MOTIVASI MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Haris Prasetyo
Nurul Herawati
Robiatul Auliyah

herawati@trunojoyo.ac.id

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trunojoyo Madura

JIAKu

Jurnal Ilmiah Akuntansi
dan Keuangan

Issn

2963-671X

DOI

10.24034/jiaku.v2i4.6099

Key word:

E-SAMSAT, COVID-19 Period, motivation, vehicle tax.

Abstract

This research aims to examine the influence of implementing e-SAMSAT, economic level, and service bureau on motivation to pay motor vehicle tax during the COVID-19 pandemic. This research uses a sample of motor vehicle taxpayers in Jombang Regency, East Java Province. The number of respondents used was 107 motor vehicle taxpayers. The sampling method is simple random sampling. Data collection was carried out using a questionnaire method and processed using SPSS. The research methods used were pilot tests, descriptive statistical analysis, data quality tests, classical assumption tests, and multiple regression analysis. This research found that e-SAMSAT and economic level influenced motivation to pay motor vehicle tax during the COVID-19 pandemic. In contrast, service bureaus did not affect motivation to pay motor vehicle tax during the COVID-19 pandemic. The findings of this research imply that e-SAMSAT services can be an alternative in motivating taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes. Therefore, it is necessary to intensify the socialization of e-SAMSAT services to motor vehicle taxpayers. The research implication related to economic-level findings is that the government needs to provide tax incentives to taxpayers if there is a problem of global economic difficulties, such as during COVID-19.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan *e-SAMSAT*, tingkat ekonomi, dan biro jasa terhadap motivasi membayar pajak kendaraan bermotor di masa pandemi COVID-19. Penelitian ini menggunakan sampel wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur. Jumlah responden yang digunakan sebanyak 107 wajib pajak kendaraan bermotor. Metode penentuan sampel adalah *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner dan diolah menggunakan SPSS. Metode penelitian yang digunakan adalah uji *pilot test*, analisis statistika deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda. Penelitian ini menemukan bahwa penerapan *e-SAMSAT* dan tingkat ekonomi terbukti berpengaruh terhadap motivasi membayar pajak kendaraan bermotor di masa pandemi COVID-19, sedangkan biro jasa terbukti tidak berpengaruh terhadap motivasi membayar pajak kendaraan bermotor masa pandemi COVID-19. Temuan penelitian ini memberikan implikasi bahwa pelayanan *e-SAMSAT* dapat menjadi alternatif dalam memotivasi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Oleh karenanya, sosialisasi pelayanan *e-SAMSAT* ini perlu digiatkan kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Implikasi penelitian terkait temuan tingkat ekonomi adalah pemerintah perlu memberikan insentif pajak kepada wajib pajak jika terdapat masalah kesulitan ekonomi secara global seperti masa COVID 19.

Kata kunci:

E-SAMSAT, masa COVID-19, motivasi, pajak kendaraan.

PENDAHULUAN

Dalam rangka pembangunan daerah, adanya tingkat kenaikan pembiayaan pembangunan, penambahan penduduk serta kebutuhan hidup disetiap tahun diseluruh daerah khususnya Jawa Timur menyebabkan beberapa permasalahan perlu diperhatikan bersama. Tidak hanya itu, adanya pandemi COVID-19 memberikan dampak serius bagi masyarakat terlebih di entitas pemerintah yang mengalami kesulitan dalam menangani pengelolaan pembiayaan operasional daerah serta banyak aktivitas ekonomi yang terhenti.

Semangat dan tujuan yang kuat untuk mewujudkan tata laksana pemerintahan yang baik, tugas dan tanggung jawab, maka pemerintah daerah perlu dioptimalkan melalui perwujudan administrasi negara agar dapat mendorong terlaksananya tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan

serta pembinaan masyarakat. Sejalan dengan tujuan tersebut, pemerintah memiliki kebijakan yang menunjang pelaksanaan otonomi daerah yaitu dengan mengeluarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 (Republik Indonesia, 2009) tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Pajak daerah menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 (Indonesia, 2009) merupakan kontribusi wajib kepada daerah oleh individu atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang. Dalam sistem pemungutan pajak, pajak dipungut oleh pemerintahan pusat dan daerah. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 (Indonesia, 2009), pajak yang dipungut pemerintah provinsi di antaranya pajak air permukaan, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Berdasarkan kelima pajak tersebut, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) adalah pajak yang mempunyai potensi besar dalam memberikan kontribusi bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Hal tersebut dikarenakan adanya pertumbuhan penduduk tiap tahun sehingga menyebabkan peningkatan nilai ketergantungan seseorang terhadap kebutuhan yang salah satunya adalah alat transportasi seperti kendaraan bermotor. Oleh sebab itu, pungutan pajak dan retribusi pajak harus ditangani secara tepat dan cepat oleh pemerintah sehingga dapat dimanfaatkan dan mensejahterakan masyarakat.

Berdasarkan data BapendaJatim (2020), target dan realisasi penerimaan PKB dan BBNKB selama 5 tahun mengalami fluktuasi. Realisasi penerimaan PKB dengan persentase tertinggi mencapai 119,42%, sedangkan BBNKB persentasenya mencapai 118,52%, dari target yang telah ditentukan oleh Bapenda Jatim. Data tersebut memberikan informasi bahwa potensi PKB masih dapat ditingkatkan. Untuk menumbuhkan potensi pendapatan daerah di sektor PKB, pemerintah daerah perlu melakukan upaya pengefektivitasan dan pengefisienan dalam sistem pemungutan perpajakannya. Sedangkan data UPT PPD Jombang (2022) menunjukkan bahwa nilai realisasi PKB dari tahun 2017-2021 di kantor UPT PPD Jombang dapat dikatakan terpenuhi atau melebihi target serta mengalami fluktuasi dari tahun 2019-2021. Meskipun nilai realisasi di atas target yang telah ditetapkan, namun pada tahun 2020 terjadi penurunan sebesar 6.974.697.175. Penurunan tersebut diduga karena ketidaksiapan masyarakat Jombang dalam menghadapi pandemi COVID-19.

Adanya pandemi COVID-19 yang membuat dibatasinya kegiatan masyarakat, maka pemanfaatan teknologi informasi sangat dibutuhkan (Komalasari, 2020). Modernisasi dan reformasi di bidang perpajakan kendaraan bermotor merupakan sebuah keharusan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Modernisasi perpajakan yang dimaksud ialah tersedianya sistem elektronik atau *e-system* yang disediakan oleh pemerintah daerah. Sistem elektronik yang disediakan oleh pemerintah daerah saat ini salah satunya yaitu *e-SAMSAT*. *E-SAMSAT* merupakan sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan/atau parkir berlangganan tahunan yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja (BapendaJatim, 2023).

Program *e-SAMSAT* dinilai lebih efektif dan efisien serta mempermudah wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor. Selain itu, diharapkan dapat meminimalisir keluhan masyarakat mengenai sistem pelayanan membayar pajak kendaraan yang dilakukan secara manual atau *offline*. Program ini sangat cocok diterapkan di era digitalisasi dan sesuai dengan anjuran pemerintah untuk menghindari kerumunan di masa pandemi COVID-19 (Wisdayanti *et al.*, 2022).

Untuk mempermudah wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya, jasa biro menjadi solusi bagi wajib pajak yang memiliki pekerjaan yang tidak bisa ditinggal atau sedang bepergian. Kasie STNK Subdit Regident Ditlantas Polda Metro Jaya Kampol Bayu Pratama dalam Puspita dan Aziza (2018) mengatakan “Boleh, tidak ada larangan. Bisa saja menggunakan jasa orang lain, tetapi harus dengan surat kuasa karena memang proses pembayaran pajak tidak harus (melalui) yang bersangkutan”. Jadi, penggunaan jasa biro untuk membayarkan kewajiban wajib pajak kendaraan bermotor diperbolehkan, sehingga secara tidak langsung adanya jasa biro ini dapat menjadi sarana pembayaran pajak dan bisa memutus mata rantai penyebaran *COVID-19*.

Motivasi wajib pajak merupakan dorongan atau keinginan dari dalam diri atau pengaruh dari luar wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak (Caroko *et al.*, 2015). Pada dasarnya motivasi wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak. Ketika motivasi yang dimiliki wajib pajak meningkat, maka secara tidak langsung pendapatan daerah atau negara juga akan meningkat, begitupun sebaliknya.

Penelitian sebelumnya telah mengungkapkan bukti empiris tentang kedisiplinan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayarkan kewajibannya. Winasari (2020), Ariani dan Utami (2016), Susanti (2018), Kowel *et al.* (2019), Farandy (2018), Pratiwi dan Irawan (2019), dan Oktavia (2019) menguji kedisiplinan wajib pajak dari sisi kesadaran wajib pajak dan modernisasi administrasi perpajakan (*e-SAMSAT*) sebelum adanya pandemi COVID-19. Berbeda dengan penelitian Aprilianti (2021), Sukma dan Larasati (2021) dilaksanakan saat pandemi COVID-19 dengan topik pembahasan yang sama. Rahman *et al.* (2020) dan Sulistyowati *et al.* (2021) menguji kedisiplinan wajib pajak dari sisi kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan. Ayunda *et al.* (2015), Pandey (2017), dan Yohana dan Wibowo (2019) menguji tingkat penghasilan atau ekonomi sebelum adanya pandemi COVID-19. Begitu juga telah ada beberapa penelitian yang memotret tentang dampak pandemi COVID-19 terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Pratiwi, 2021; Indrawati dan Katman, 2021).

Berdasarkan penjabaran penelitian terdahulu, menunjukkan terdapat beberapa penelitian yang menyatakan tidak adanya pengaruh antara kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, tingkat ekonomi, dan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajiban perpajakannya. Beberapa penelitian di atas juga membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak, modernisasi administrasi, dan tingkat ekonomi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajiban perpajakannya.

Irkham dan Indriasih (2021) menemukan bahwa tidak ada pengaruh antara fasilitas *e-SAMSAT* dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Susanti (2018) juga menemukan bahwa fasilitas *e-SAMSAT* memberikan pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Berbeda Aprilianti (2021), Winasari (2020), dan Ariani dan Utami (2016) yang menemukan bahwa fasilitas *e-SAMSAT* memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu juga terjadi pada variabel tingkat ekonomi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB. Barlan *et al.* (2021) dan Puteri *et al.* (2019) menemukan pengaruh negatif antara tingkat ekonomi terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut bertentangan dengan Farandy (2018), dan Yohana dan Wibowo (2019) yang menemukan bahwa tingkat ekonomi memberikan pengaruh yang baik terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian terdahulu dan adanya fenomena baru yaitu pandemi COVID-19, maka penelitian ini perlu dikaji dan dianalisis lebih lanjut mengenai pengaruh motivasi wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya. Dalam hal ini ditinjau dari modernisasi administrasi perpajakan, tingkat ekonomi wajib pajak, dan penggunaan jasa biro dengan harapan penelitian ini mampu menemukan relevansi serta memberikan hasil yang berbeda dari penelitian sebelumnya dan latar belakang dari penelitian ini.

TINJAUAN TEORITIS

Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori atribusi merupakan teori yang mempelajari proses individu dalam menjelaskan sebuah kejadian dan asal mula perilakunya atau teori yang menjelaskan mengenai perilaku seseorang. Penerapan *attribution theory* menggunakan variabel *locus of control* atau lokus pengendalian, diantaranya adalah lokus pengendalian eksternal dan lokus pengendalian internal (Lubis, 2017). Teori atribusi merujuk tentang proses individu dalam mengklarifikasi pemicu perilaku dirinya sendiri atau orang lain yang ditentukan dari pengaruh internal atau eksternal. Pengaruh internal individu meliputi karakter, sikap, sifat, dan lain sebagainya, sedangkan pengaruh eksternal meliputi kondisi tertentu atau tekanan situasi yang memberikan pengaruh terhadap perilaku individu. Teori atribusi sesuai dengan penelitian ini karena menggambarkan tentang perilaku seseorang dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dalam penelitian ini faktor eksternal wajib pajak dalam membayarkan kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh *e-SAMSAT*, tingkat ekonomi dan penggunaan biro jasa. Secara internal wajib pajak melaksanakan perpajakannya dipengaruhi oleh keinginan, kemauan atau motivasi dalam dirinya sendiri, sehingga orang tersebut dengan sukarela membayarkan kewajibannya.

Technology Acceptance Model (TAM)

Model TAM (*Technology Acceptance Model*) yang dikembangkan oleh Davis (1989) merupakan salah satu model yang sering digunakan pada penelitian yang menyusupkan unsur teknologi informasi. Model TAM digunakan dan dikembangkan dengan tujuan untuk menggambarkan perilaku individu saat memanfaatkan teknologi informasi berbasis komputer. Model TAM juga menjelaskan beberapa faktor utama dari perilaku pengguna teknologi informasi yang dihubungkan dengan penerimaan penggunaan itu sendiri (Tujni dan Hutrianto, 2018). Wajib pajak kendaraan bermotor merupakan pengguna teknologi informasi dalam penelitian ini, sedangkan implementasi sistem teknologi informasinya yaitu *e-SAMSAT*.

Motivasi

Penelitian terdahulu yang membahas tentang motivasi membayar pajak oleh wajib pajak di antaranya adalah Simanjuntak *et al.* (2018), Maulida (2012), dan Ariani dan Utami (2016). Simanjuntak *et al.* (2018) menyatakan bahwa motivasi membayar pajak merupakan dorongan yang ada dalam diri seseorang untuk membayar kewajibannya. Motivasi membayar perpajakan bisa tumbuh dari faktor internal maupun eksternal seseorang. Maulida (2012) menyatakan bahwa motivasi wajib pajak untuk membayar pajak tumbuh dari dalam diri seseorang agar dapat memenuhi kewajiban perpajakannya secara terstruktur dan bahkan tidak terpikir untuk berbuat curang dalam kegiatan perpajakannya.

Pengaruh Penerapan *e-SAMSAT* terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Membayarkan Kewajibannya dalam Kondisi Pandemi COVID-19

E-SAMSAT adalah sistem pembayaran PKB berbasis teknologi yang dapat dilakukan melalui berbagai perbankan yang terdaftar layanan dan kerjasama dengan pemerintah mulai dari ATM, *mobile* atau internet *banking* (Melaning dan Giantari, 2019; Nayaka dan Darma, 2020). Pengimplementasian *e-SAMSAT* diharapkan mampu memudahkan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, karena relevan dengan gaya hidup masyarakat pada era serba digital dan atau di masa/pasca pandemi Covid-19. Kelebihan pengimplementasian *e-SAMSAT* dalam aktivitas pembayaran pajak adalah agar terhindar dari keterlambatan pembayaran, dapat berpartisipasi di era digitalisasi, efisiensi biaya, waktu dan tempat, serta kemudahan mendapatkan informasi seputar jumlah pajak kendaraan bermotor yang harus dibayarkan. Pembayaran pajak kendaraan bermotor yang memanfaatkan *e-SAMSAT* dapat ditinjau dari beberapa asas, di antaranya a) asas *convenience of payment* artinya memenuhi kenyamanan membayar, b) asas *certainty* belum memenuhi, c) asas *simplicity* artinya pembayaran pajak kendaraan yang memanfaatkan *e-SAMSAT* masih dinilai kurang sederhana karena ditemukan berbagai hambatan saat penerapan berlangsung sehingga mengurangi kemudahannya, d) asas *efficiency* terpenuhi dengan baik dari segi fiskus maupun wajib pajak (Wigati, 2016). Semakin banyak wajib pajak yang menggunakan fasilitas *e-SAMSAT*, maka secara tidak langsung dapat menumbuhkan motivasi wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayarkan kewajibannya.

Studi yang menganalisis khusus topik *e-SAMSAT* telah dilakukan oleh Aprilianti (2021), Winasari (2020), Susanti (2018), Kowel *et al.* (2019), Farandy (2018), Pratiwi dan Irawan (2019), Irkham dan Indriasih (2021), Nayaka dan Darma (2020), Nabilah (2021), Sukma dan Larasati (2021), Giri (2021), Mesoino *et al.* (2020) dan Hasna dan Nurhayati (2022). Aprilianti (2021), menemukan bahwa *e-SAMSAT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh sebab itu, hipotesis pertama penelitian ini adalah sebagai berikut.

H₁: Penerapan *e-SAMSAT* mempengaruhi motivasi wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Tingkat Ekonomi terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Membayarkan Kewajibannya dalam Kondisi Pandemi COVID-19

Tingkat ekonomi merupakan besarnya penghasilan individu berdasarkan pendapatan atau penghasilan per bulan. Pendapatan yang telah disesuaikan dengan harga kebutuhan barang primer, sekunder dan tersiernya adalah cara melihat tingkatan ekonomi seseorang. Jika seseorang dapat mencukupi kebutuhan primer, sekunder, ataupun tersiernya secara mandiri, maka orang tersebut dapat dinyatakan memiliki kondisi perekonomian yang baik. Tingkat ekonomi seseorang merupakan faktor eksternal dalam teori atribusi. Hal ini dikarenakan jika seseorang memiliki kondisi keuangan atau

perekonomian yang cukup baik, maka secara normatif orang tersebut akan memiliki kecenderungan untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak.

Indikator tingkat ekonomi yang diukur dengan status sosial ekonomi menurut pernyataan Setiyono (2017) dalam Puspita (2021) dapat dibedakan menjadi 3, yaitu: 1) Kemampuan individu dalam membeli barang, yaitu kemampuan yang mengarah kepada gaya hidup seseorang, apakah orang tersebut memiliki keinginan untuk memenuhi semua keinginannya atau tidak. 2) Kemampuan untuk menabung, yaitu kemampuan yang mengarah kepada seberapa besar seseorang dapat menyisihkan pendapatannya untuk ditabung. Misalnya dengan melihat seberapa besar jumlah tabungan yang dimiliki orang tersebut. 3) Kemampuan pemenuhan kebutuhan, yaitu kemampuan yang mengarah kepada kekuatan ekonomi atau pendapatan seseorang dalam mencukupi kebutuhan hidupnya. Misalnya dengan melihat apakah seseorang bisa memenuhi kebutuhan primernya atau tidak.

Penelitian sebelumnya menemukan bahwa variabel tingkat ekonomi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Ayunda *et al.* (2015), Farandy (2018), dan Yohana dan Wibowo (2019)). Tingkat ekonomi adalah jumlah penghasilan yang diperoleh individu yang dapat memberikan pengaruh pada motivasi membayar kewajiban perpajakannya (Ayunda *et al.*, 2015). Oleh sebab itu, hipotesis kedua penelitian ini adalah sebagai berikut.

H₂: Tingkat ekonomi mempengaruhi motivasi wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Biro Jasa terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Membayarkan Kewajibannya dalam Kondisi Pandemi COVID-19

Biro jasa merupakan badan usaha yang dibentuk dengan maksud memberikan pelayanan berupa jasa. Jasa yang diberikan berkaitan dengan surat-surat kendaraan bermotor. Salah satunya layanan perpanjangan STNK tahunan. Biro jasa merupakan faktor eksternal dalam teori atribusi. Hal ini dikarenakan biro jasa memberikan layanan kepada para pelanggannya untuk mempermudah dalam membayarkan perpajakannya, tanpa harus datang langsung ke SAMSAT.

Dewi (2016) meneliti pelayanan publik di SAMSAT Kota Yogyakarta terkait dengan fenomena calo dan biro jasa dan menemukan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di SAMSAT Kota Yogyakarta menjadikan pemilihan jalur prosedural sedangkan ketidakpuasan atas jalur prosedural menjadikan jalur calo atau biro jasa sebagai pilihan. Wisswani *et al.*, (2020) mengungkapkan bahwa: a) hasil perhitungan manual biro jasa dan perhitungan rumus yang diterapkan sistem SAMSAT terbukti memiliki hasil perhitungan yang sama, sehingga sistem informasi biro jasa perpanjangan STNK berbasis internet dapat dibangun dengan cukup baik; b) saat wajib pajak kendaraan tidak datang ke biro jasa, maka pihak yang dapat dipercaya biro jasa atau karyawan dapat menerima transaksi titip pajak kendaraan tanpa khawatir jika terjadi kesalahan, karena pihak biro jasa selalu merekam semua proses transaksi dan pihak biro jasa memahami dasar perhitungan pajak kendaraan; c) pihak biro jasa memiliki rekaman semua transaksi pada sistemnya, sehingga laporan yang dicetak untuk *costumer* dapat dipertanggungjawabkan sebagai bukti penyerahan dokumen kepada pihak SAMSAT; d) pemberitahuan laporan telah melakukan pembayaran pajak kendaraan dapat dikirim melalui sms berbasis *Microsoft Visual Studio 2010* dan *Ozki SMS-Gateway* dapat diterapkan pada *SQL Server Management 2008*. Oleh karena itu, adanya biro jasa akan mempermudah wajib pajak untuk membayarkan kewajibannya melalui pihak ketiga. Oleh sebab itu, hipotesis ketiga penelitian ini adalah sebagai berikut.

H₃: Biro jasa mempengaruhi motivasi wajib pajak kendaraan bermotor.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret sampai Mei 2022 di Kabupaten Jombang. Sampel penelitian yang dipilih sebanyak 100 wajib pajak kendaraan bermotor. Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling* menggunakan rumus *Slovin*:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, misalnya 10%

Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Instrumen pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini berupa kuesioner dengan tingkat validitas 0,19 dengan kategori valid dan reliabilitas lebih besar dari 0,6 dengan kategori reliabel. Definisi operasional variabel penelitian ini terdiri dari motivasi (dorongan yang dimiliki seseorang untuk berbuat sesuatu), *e-SAMSAT* (layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan secara *online* atau elektronik melalui *e-banking* atau ATM bank), tingkat ekonomi (tingkat kemampuan finansial dan perlengkapan material yang bertaraf baik, cukup, dan kurang) dan biro jasa (fasilitas pihak ketiga yang membantu dalam mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor).

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan *SPSS* versi 22. Uji analisis data meliputi beberapa uji. Pertama, uji validitas: membandingkan nilai R_{Hitung} dengan R_{Tabel} . Apabila nilai $R_{Hitung} > \text{nilai } R_{Tabel}$, maka indikator tersebut dinyatakan *valid*. Kedua, uji reliabilitas: kuesioner dikatakan reliabel jika dilihat dari nilai koefisien *Cronbach Alpha* > 0.60 . Ketiga, uji normalitas: menggunakan metode *Kolmogorof Smirnov*, apabila nilai probabilitas > 0.05 , maka data terdistribusi normal. Keempat, uji multikolinearitas: model regresi dapat dikatakan terhindar dari multikolinearitas jika nilai *tolerance* < 1 dan atau nilai *VIF* < 10 . Kelima, uji heteroskedastisitas: menggunakan uji *glejser* atau dapat dilihat dari probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan lebih dari 0,05. Keenam, analisis regresi linear berganda: mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dengan menggunakan rumus:

$$Y = a + b_1 eSamsat + b_2 Ekon + b_3 BJasa + e$$

Keterangan:

Y = Motivasi membayar pajak

a = Tingkat kesalahan

b1 b2 b3 = Koefisien regresi

eSAMSAT = *E-SAMSAT*

Ekon = Tingkat Ekonomi

BJasa = Biro Jasa

e = *Error*

Uji Koefisien Determinasi (R^2): memperkirakan besarnya kontribusi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan melihat nilai *R Square* (R^2). Apabila nilai *R Square* mendekati angka 1, maka kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen semakin besar. Uji kelayakan model (Uji F): mengetahui pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila nilai probabilitas $F_{Hitung} < \text{tingkat } error$ atau kesalahan (*alpha*) 0,05 maka, dapat diartikan bahwa model regresi diestimasi layak. Uji Signifikansi Parameter (Uji T): mengetahui sejauh mana pengaruh tiap variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Variabel independen dikatakan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen apabila nilai signifikansi $< \text{nilai probabilitas}$ (0.05).

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistika Deskriptif

Hasil uji statistik deskriptif dapat dilihat pada tabel 1. Tabel 1 menunjukkan nilai standar deviasi yang diperoleh pada variabel *e-SAMSAT*, tingkat ekonomi, biro jasa, dan motivasi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penyimpangan data relatif kecil karena nilai standar deviasi seluruh variabel lebih kecil dari nilai rata-rata (*mean*).

Tabel 1
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
E-SAMSAT	107	8.00	25.00	18.9626	3.60536
Tingkat Ekonomi	107	13.00	30.00	23.0561	3.17963
Biro Jasa	107	13.00	35.00	25.9907	4.96496
Motivasi	107	19.00	35.00	28.2897	3.51281
Valid N (listwise)	107				

Sumber: Data Kuesioner Diolah (2022)

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 107 dengan tingkat kepercayaan sebesar 5% atau 0.05 dan besarnya nilai r tabel adalah 0.1900. Keseluruhan indikator pertanyaan pada kuesioner ini dikatakan *valid*, karena hasil nilai R_{hitung} tiap indikator $>$ nilai R_{tabel} yaitu 0.1900, dan tingkat signifikansinya $<$ 0.05. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	R_{hitung}	R_{tabel}	Sig. (2-tailed)	Tingkat Kepercayaan	Keterangan
E-SAMSAT	X1.1	0.779	0.1900	0.000	0.05	Valid
	X1.2	0.821	0.1900	0.000	0.05	Valid
	X1.3	0.828	0.1900	0.000	0.05	Valid
	X1.4	0.739	0.1900	0.000	0.05	Valid
	X1.5	0.821	0.1900	0.000	0.05	Valid
Tingkat Ekonomi	X2.1	0.682	0.1900	0.000	0.05	Valid
	X2.2	0.606	0.1900	0.000	0.05	Valid
	X2.3	0.516	0.1900	0.000	0.05	Valid
	X2.4	0.688	0.1900	0.000	0.05	Valid
	X2.5	0.641	0.1900	0.000	0.05	Valid
	X2.6	0.635	0.1900	0.000	0.05	Valid
Biro Jasa	X3.1	0.814	0.1900	0.000	0.05	Valid
	X3.2	0.857	0.1900	0.000	0.05	Valid
	X3.3	0.466	0.1900	0.000	0.05	Valid
	X3.4	0.737	0.1900	0.000	0.05	Valid
	X3.5	0.670	0.1900	0.000	0.05	Valid
	X3.6	0.835	0.1900	0.000	0.05	Valid
	X3.7	0.762	0.1900	0.000	0.05	Valid
Motivasi (Y)	Y.1	0.568	0.1900	0.000	0.05	Valid
	Y.2	0.551	0.1900	0.000	0.05	Valid
	Y.3	0.708	0.1900	0.000	0.05	Valid
	Y.4	0.354	0.1900	0.000	0.05	Valid
	Y.5	0.644	0.1900	0.000	0.05	Valid
	Y.6	0.528	0.1900	0.000	0.05	Valid
	Y.7	0.636	0.1900	0.000	0.05	Valid

Sumber: Data Kuesioner Diolah (2022)

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 3. Tabel 3 menunjukkan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel. Hal ini dibuktikan dengan adanya perolehan

koefisien *cronbac's alpha* yang lebih besar dari 0.6. Berdasarkan hal tersebut, maka pertanyaan dari setiap variabel dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>E-SAMSAT</i>	0.856	Reliabel
Tingkat Ekonomi	0.683	Reliabel
Biro Jasa	0.862	Reliabel
Motivasi (Y)	0.635	Reliabel

Sumber: Data Kuesioner Diolah (2022)

Uji Normalitas

Tabel 4 menunjukkan hasil uji normalitas. Tabel 4 menunjukkan bahwa data yang digunakan terdistribusi normal. Perolehan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* (0.869) > nilai probabilitas (0.05).

Tabel 4
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		107
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,98209616
<i>Most Extreme Differences</i>	Absolute	,058
	Positive	,058
	Negative	-,049
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		,596
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,869

Sumber: Data Kuesioner Diolah (2022)

Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 5. Tabel 5 menunjukkan variabel *e-SAMSAT*, *Ekon*, dan *BJasa* memiliki nilai *tolerance* > 0.10. Nilai dari *e-SAMSAT*, *Ekon*, dan *BJasa* < 10, dimana nilai *e-SAMSAT* = 1.345, *Ekon* = 1.332, dan *BJasa* = 1.297. Hal tersebut menunjukkan bahwa data tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 5
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
<i>E-SAMSAT</i>	,744	1,345
Tingkat Ekonomi	,751	1,332
Biro Jasa	,771	1,297

Sumber: Data Kuesioner Diolah (2022)

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 6. Tabel 6 menunjukkan model regresi pada penelitian ini bebas dari heteroskedastisitas, karena nilai signifikansi tiap variabel > 0.05.

Tabel 6
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a			
	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	2,809	1,349	2,082	,040
E-SAMSAT	-,024	,055	-,050	-,443,659
Tingkat Ekonomi	,015	,062	,028	,243,808
Biro Jasa	-,011	,039	-,031	-,275,784

Sumber: Data Kuesioner Diolah (2022)

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen (Sugiyono, 2016). Hasil uji regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 7. Persamaan yang dihasilkan dari tabel 7 adalah sebagai berikut.

$$Y = a + b_1eSamsat + b_2Ekon + b_3BJasa + e$$

$$Y = 14.257 + 0.235 eSamsat + 0.419 Ekon - 0.003 BJasa + 2.329$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, maka perolehan hasil regresi berganda adalah sebagai berikut. Nilai konstanta positif sebesar 14.257. Artinya, jika variabel independen memperoleh nilai 0, maka variabel dependen memiliki tingkat kinerja sebesar 14.257. Nilai koefisien pada variabel *e-SAMSAT* sebesar 0.235. Artinya, jika variabel *e-SAMSAT* mengalami kenaikan 1 kali, maka motivasi membayar pajak kendaraan bermotor juga mengalami kenaikan sebesar 0.235. Nilai koefisien pada variabel tingkat ekonomi sebesar 0.419. Artinya, jika variabel tingkat ekonomi mengalami kenaikan 1 kali, maka motivasi membayar pajak kendaraan bermotor juga mengalami kenaikan sebesar 0.419. Nilai koefisien pada variabel biro jasa sebesar -0.003. Artinya, jika variabel biro jasa mengalami kenaikan 1 kali, maka motivasi membayar pajak kendaraan bermotor akan turun sebesar -0.003.

Tabel 7
Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error			
(Constant)	14,257	2,329		6,121	,000
E-SAMSAT	,235	,095	,241	2,482	,015
Tingkat Ekonomi	,419	,107	,379	3,925	,000
Biro Jasa	-,003	,067	-,004	-,038	,970

Sumber: Data Kuesioner Diolah (2022)

Tabel 8
Hasil Uji F

Model	ANOVA ^a				
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	365,372	3	121,791	13,308	,000 ^b
Residual	942,647	103	9,152		
Total	1308,019	106			

Sumber: Data Kuesioner Diolah (2022)

Uji F

Hasil uji F dapat dilihat pada tabel 8. Tabel 8 menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 13.308 dengan tingkat signifikansi 0.000. Perolehan tingkat signifikansi < nilai probabilitas (0.05) dan F_{hitung} (13.308)

$> F_{\text{tabel}}$ (2.69), sehingga dapat disimpulkan bahwa *e-SAMSAT*, tingkat ekonomi, dan biro jasa secara simultan mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Uji T

Uji T dilakukan untuk mengetahui pengaruh tiap variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hasil uji T dapat dilihat pada tabel 9. Tabel 9 menunjukkan hasil sebagai berikut. Hasil uji t menunjukkan nilai t_{hitung} (2.482) $> t_{\text{tabel}}$ (1.660) dan nilai signifikansi (0.015) < 0.05 , sehingga *e-SAMSAT* berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak secara signifikan. Hasil uji t menunjukkan nilai t_{hitung} (3.925) $> t_{\text{tabel}}$ (1.660) dan nilai signifikansi (0.000) < 0.05 , sehingga tingkat ekonomi berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak secara signifikan. Hasil uji t menunjukkan nilai t_{hitung} (-0.038) $< t_{\text{tabel}}$ (1.660) dan nilai signifikansi (0.970) > 0.05 , sehingga biro jasa tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak secara signifikan.

Tabel 9
Hasil Uji T

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14,257	2,329		6,121	,000
<i>E-SAMSAT</i>	,235	,095	,241	2,482	,015
Tingkat Ekonomi	,419	,107	,379	3,925	,000
Biro Jasa	-,003	,067	-,004	-,038	,970

Sumber: Data Kuesioner Diolah (2022)

Uji Koefisien Determinasi

Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 10. Tabel 10 menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar 0.279. Artinya, kemampuan variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen dan dalam menjelaskan *varians* dari variabel dependennya diperoleh sebesar 0.279 atau 27,9%. Sehingga dapat dikatakan bahwa 72.1% *varians* dalam variabel dependen dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam persamaan regresi.

Tabel 10
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	,529 ^a	,279	,258	3,025

Sumber: Data Kuesioner Diolah (2022)

PEMBAHASAN

Pengaruh Penerapan *E-SAMSAT* terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Membayarkan Kewajibannya dalam Kondisi Pandemi *COVID-19*

Berdasarkan hasil penelitian, secara signifikan *e-SAMSAT* berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di masa pandemi *COVID-19*. Hasil tersebut diperoleh dari uji koefisien regresi berganda pada variabel *e-SAMSAT*. Hipotesis pertama pada penelitian ini diterima karena koefisien regresi (0.015) $<$ nilai α (0.05).

Berdasarkan teori atribusi, perilaku individu dalam membayar pajak kendaraan dipengaruhi oleh faktor eksternal salah satunya yaitu fasilitas *e-SAMSAT*. *E-SAMSAT* merupakan sistem pembayaran PKB berbasis teknologi yang dapat dilakukan melalui berbagai perbankan yang terdaftar dan bekerjasama dengan pemerintah mulai dari ATM, *mobile* atau *internet banking* (Melaning dan Giantari, 2019). Sistem perpajakan *e-SAMSAT* saat ini berbasis internet, sehingga mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) bahwa sikap dan perilaku yang dimiliki oleh wajib pajak kendaraan bermotor sebagai pengguna

e-SAMSAT dalam memanfaatkan sistem informasi dan kemudahan dalam penggunaan teknologi informasi menjadikan perilaku orang tersebut sebagai tolak ukur dalam penerimaan teknologi. Penerapan *e-SAMSAT* sudah berlangsung dari beberapa tahun lalu, namun sosialisasi seputar penggunaan *e-SAMSAT* masih kurang sehingga masih banyak wajib pajak yang belum menggunakan *e-SAMSAT*. Padahal di masa pandemi saat ini, *e-SAMSAT* sangat membantu dalam pemutusan mata rantai penyebaran COVID-19.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hasna dan Nurhayati (2022), Aprilianti (2021), Winasari (2020), dan Ariani dan Utami. (2016) dimana fasilitas *e-SAMSAT* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya. Namun, hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Irkham dan Indriasih (2021) yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara fasilitas *e-SAMSAT* dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya.

Pengaruh Tingkat Ekonomi terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Membayarkan Kewajibannya dalam Kondisi Pandemi COVID-19

Berdasarkan hasil penelitian, secara signifikan terdapat pengaruh positif antara tingkat ekonomi dengan motivasi wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor selama pandemi COVID-19. Hasil tersebut diperoleh dari uji koefisien regresi berganda dari variabel tingkat ekonomi. Hipotesis kedua pada penelitian ini diterima karena nilai signifikansi ($0.000 < \alpha (0.05)$).

Tingkat ekonomi tiap individu berbeda-beda sesuai dengan pekerjaan (usaha) yang dilakukannya. Individu dengan penghasilan tinggi cenderung lebih patuh dalam membayar pajak kendaraan, karena mampu memenuhi kebutuhan dan keinginannya termasuk dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Adanya pandemi COVID-19 juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan pendapatan masyarakat menurun, karena banyak perusahaan yang tidak membuka lowongan pekerjaan dan terjadi pengurangan karyawan. Hal tersebut sesuai dengan teori atribusi yang menjelaskan bahwa individu melakukan sesuatu disebabkan oleh faktor internal salah satunya yaitu tingkat ekonomi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ayunda *et al.* (2015), Farandy (2018), Yohana dan Wibowo (2019) dimana tingkat ekonomi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya. Jika kondisi keuangan wajib pajak baik, maka cenderung untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak. Namun, hasil pada penelitian terdahulu juga terjadi pada variabel tingkat ekonomi atau tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Barlan *et al.* (2021) dan Puteri *et al.* (2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif antara tingkat ekonomi atau tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Biro Jasa terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Membayarkan Kewajibannya dalam Kondisi Pandemi COVID-19

Berdasarkan hasil penelitian, secara signifikan tidak terdapat pengaruh antara biro jasa dengan motivasi wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor selama pandemi COVID-19. Hasil tersebut diperoleh dari uji koefisien regresi berganda dari variabel biro jasa. Hipotesis ketiga pada penelitian ini ditolak karena nilai signifikansi ($0.970 > \alpha (0.05)$).

Teori atribusi relevan dengan biro jasa karena sikap dan perilaku individu dalam membayar pajak kendaraan dipengaruhi oleh faktor eksternal yaitu adanya fasilitas biro jasa. Individu akan semakin patuh membayar pajak kendaraan dikarenakan adanya kemudahan dalam prosedur pembayaran dan kecepatan yang diberikan petugas biro jasa. Penggunaan biro jasa dinilai bisa memutus mata rantai penyebaran COVID-19, karena masyarakat tidak perlu antri di SAMSAT sehingga tidak terjadi kerumunan. Namun masyarakat belum mengetahui tentang layanan yang disediakan oleh pihak biro jasa karena kurangnya sosialisasi dan pemahaman mengenai pelayanannya.

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menguji pengaruh penerapan *e-SAMSAT*, tingkat ekonomi, dan biro jasa terhadap motivasi membayar pajak kendaraan bermotor masa pandemi COVID-19 di Kabupaten Jombang Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini menemukan bahwa penerapan *e-SAMSAT* dan tingkat ekonomi berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak, sedangkan biro jasa tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya selama pandemi COVID-19.

Implikasi penelitian ini adalah pelayanan *e-SAMSAT* dapat menjadi alternatif dalam memotivasi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Keberadaan *e-SAMSAT* dapat memudahkan dan mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Oleh karenanya, sosialisasi pelayanan *e-SAMSAT* perlu digiatkan untuk lebih mengenalkan dan menginformasikan secara meluas kepada para wajib pajak kendaraan bermotor sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan. Selain itu, temuan kedua terkait tingkat ekonomi berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya memberikan implikasi bahwa dalam pembuatan kebijakan, pemerintah perlu mempertimbangkan kondisi ekonomi secara global sehingga wajib pajak dapat tetap termotivasi dalam memenuhi kewajibannya saat kondisi perekonomian secara keseluruhan sulit seperti kondisi perekonomian saat COVID-19. Dalam kondisi ekonomi secara keseluruhan yang sulit seperti saat COVID-19, pemerintah perlu memberikan fasilitas insentif pajak kepada wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilianti, A. A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, dan Sistem E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi Covid-19. *Assets: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 11(1), 1–20.
- Ariani, M. dan Utami, T. E. (2016). Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan. *TEKUN: Jurnal Telaah Akuntansi dan Bisnis*, 7(1), 1–22.
- Ayunda, W. P., Azlina, N., dan Sofyan, A. (2015). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak, dan Tingkat Ekonomi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan dengan Kontrol Petugas Kelurahan sebagai Variabel Moderating di Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 2(2), 1–15.
- BapendaJatim. (2020). Informasi Layanan. <https://info.dipendajatim.go.id/>.
- BapendaJatim. (2023). E-Samsat. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. <https://bapenda.jatimprov.go.id/p/e-samsat>.
- Barlan, A. R., Laekheng, M., dan Sari, R. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan, dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Polewali Mandar. *Adz Dzahab Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 6(2), 168–178.
- Caroko, B., Susilo, H., dan Zahroh, Z. A. (2015). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak, terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1(1), 1–12.
- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Management Information System Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Dewi, M. S. R. (2016). *Pelayanan Publik di SAMSAT Kota Yogyakarta Terkait Fenomena Calo dan Biro Jasa*. Universitas Gadjah Mada.
- Farandy, M. R. (2018). Pengaruh Sanksi Administrasi, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia.
- Giri, K. I. Y. (2021). Pengaruh Pemanfaatan Samsat Kerti, E-Samsat, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Bangli. *Skripsi*. Universitas Pendidikan Ganesha.
- Hasna, N. D. dan Nurhayati, N. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Penggunaan Teknologi Sistem E-SAMSAT saat Pandemi Covid-19 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan Panyileukan Kota Bandung. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 2(1), 36–42. <https://doi.org/https://doi.org/10.29313/bcsa.v2i1.605>
- Indrawati, R. dan Katman, M. N. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sulawesi Selatan. *AT TAWAZUN Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2), 90–108.
- Irkham, M. dan Indriasih, D. (2021). Pengaruh Sanksi, Razia Lapangan, Program E-SAMSAT dan SAMSAT Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Brebes. *JABKO: Jurnal Akuntansi dan Bisnis Kontemporer*, 1(2), 117–129.

- Komalasari, R. (2020). Manfaat Teknologi Informasi dan Komunikasi di Masa Pandemi COVID 19. *TEMATIK - Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 7(1), 38–49.
- Kowel, V. A. A., Kalangi, L., dan Tangkuman, S. J. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(3), 4251–4260.
- Lubis, A. (2017). *Akuntansi Keperilakuan: Akuntansi Multiparadigma* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Maulida, A. N. (2012). Pengaruh Penyuluhan, Tingkat Pemahaman dan Penggunaan Uang Pajak oleh Pemerintah terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Melaksanakan Kewajiban Pajak Penghasilan (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Jakarta Timur). *Skripsi*. UIN Syarif Hidayatullah.
- Melaning, A. dan Giantari, I. G. A. K. (2019). Technology Acceptance Application Model on Internet Banking Service in BRI Bank Denpasar Indonesia. *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences*, 6(4), 135–146.
- Mesoino, G. C., Naukoko, A. T., dan Siwu, H. F. D. (2020). Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Sebelum dan Sesudah Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Online berbasis E-Samsat di Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 20(02), 130–141.
- Nabilah, Y. (2021). Pengaruh Penggunaan E-Samsat, Pemutihan Pajak, Pengetahuan Pajak dan Operasi Kepolisian terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang). *Skripsi*. Universitas Sriwijaya.
- Nayaka, K. W. dan Darma, G. S. (2020). Assessing Depth of Optimization Digital Samsat Program (E-Samsat) in Bali Province. *International Research Journal of Engineering, IT & Scientific Research*, 6(2), 24–31.
- Oktavia, M. S. (2019). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan Self Assessment System terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Membayar Pajak. *Skripsi*. STIE Multi Data Palembang.
- Pandey, S. P. R. (2017). Pengaruh Pemahaman Sistem Pemungutan Pajak, Kualitas Pelayanan, Tingkat Pendidikan dan Tingkat Penghasilan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua. *Skripsi*. Universitas Trisakti.
- Pratiwi, I. dan Irawan, A. (2019). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 1069–1081.
- Pratiwi, I. W. (2021). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Sebelum dan Selama Pandemi Covid-19 pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Batam. *Skripsi*. Universitas Putera Batam.
- Puspita, R. A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Ekonomi, Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melakukan Pembayaran Pajak Penghasilan (Studi Kasus pada Pemilik UMKM di Kecamatan Arjosari Kabupaten Pacitan). *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Puspita, S. dan Aziza, K. S. (2018). Polisi Tak Larang Penggunaan Biro Jasa untuk Bayar Pajak Kendaraan. *KOMPAS.Com*. <https://megapolitan.kompas.com/read/2018/03/28/06150091/polisi-tak-larang-penggunaan-biro-jasa-untuk-bayar-pajak-kendaraan>.
- Puteri, P. O., Syofyan, E., dan Mulyani, E. (2019). Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, dan Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi (JEA)*, 1(3), 1569–1588. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.163>.
- Rahman, A., Paujiah, S., Karsudjono, A. J., dan Najmi, L. (2020). Pengaruh Sistem Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan dan Keputusan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Banjarmasin I. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(3), 377–391.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.

- Simanjuntak, O. de P., dan Sucipto, T. N. (2018). Pengaruh Motivasi Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukma, F. I. dan Larasati, A. Y. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Cimahi). *Jurnal Riset Akuntansi dan Perbankan*, 15(2), 517–535.
- Sulistiyowati, M., Ferdian, T., dan Girsang, R. N. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di SAMSAT Kabupaten Tebo). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 1(1), 29–45.
- Susanti, N. A. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Penerapan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia.
- Tujni, B. dan Hutrianto, H. (2018). Evaluasi Sistem E-Samsat berbasis Mobile untuk Layanan Masyarakat Kota Palembang dengan Technology Acceptance Model. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 20(2), 136–146. <https://doi.org/10.33557/jurnalatrik.v20i2.116>
- Wigati, R. K. (2016). Implementasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-Samsat di DKI Jakarta ditinjau dari Asas Kemudahan Administrasi. *Skripsi*. Universitas Indonesia.
- Winasari, A. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, dan Sistem E-SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Subang (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Subang). *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1), 11–19.
- Wisdayanti, S., Burhanuddin, M. H., Amaliah, I. R., dan Hamid, H. (2022). Partisipasi Masyarakat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui E-SAMSAT selama Pandemi COVID-19 di Bapenda Sulawesi Selatan. *Pallangga Praja*, 4(1), 99–105.
- Wisswani, N. W., Karmiathi, N. M., dan Guna, I. B. B. H. (2020). Aplikasi Biro Jasa Pengurusan Pengajuan Visa Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Merpati*, 8(1), 1–12.
- Yohana, I. dan Wibowo, S. (2019). Pengaruh Lingkungan Sosial, Tingkat Pendidikan Dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Desa Tegalangus). *AKUNTOTEKNOLOGI*, 11(2), 55–66. <https://doi.org/10.31253/aktek.v11i2.279>.