

Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Berbasis E-Samsat, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Bisnis Di Universitas Buddhi Dharma)

Teguh Yanwar Habsyah Tanjung*

Universitas Buddhi Dharma

Jl. Imam Bonjol No.41 Karawaci ilir, Tangerang, Indonesia

teguhyanwar20@gmail.com

Rekam jejak artikel : Abstrak

Terima Maret 20 23
Perbaikan Maret 2023
Diterima Maret 2023
Tersedia online April
2023

Peneliti menggunakan metode sampling acak yang disebut accidental sampling, yang melibatkan 100 peserta, di mana mereka membagikan kuesioner kepada siapa saja yang kebetulan mereka temui yang dapat memenuhi persyaratan kelayakan penelitian. Penyusunan informasi menggunakan SPSS 25 untuk keperluan statistik deskriptif, uji kualitas data, uji hipotesis nol, analisis regresi, dan uji hipotesis.

Kata Kunci :

Modernisasi Sistem
Administrasi Berbasis
E-Samsat
Kualitas Pelayanan
Sanksi Pajak
Kepatuhan Wajib Pajak
Pemilik Kendaraan
Bermotor

Click or tap here to enter text.

Hasil penelitian menemukan bahwa ketika sistem administrasi diperbarui menggunakan E-Samsat, variabel kepatuhan wajib pajak pemilik mobil meningkat sebesar 0,421 yang menunjukkan bahwa variabel modernisasi bernilai positif. Sementara koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan adalah negatif (-0,92), koefisien positif menyiratkan hubungan yang menguntungkan antara modernisasi sistem administrasi dan kepatuhan wajib pajak pemilik mobil. Setiap karakteristik kualitas pelayanan akan diturunkan dengan faktor -0,92 jika kepatuhan wajib pajak pemilik mobil menurun. Koefisien negatif menunjukkan hubungan negatif antara kualitas layanan bagi pemilik mobil dan kepatuhan terhadap undang-undang pajak kendaraan. Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Kendaraan meningkat sebesar 0,214, dan variabel sanksi perpajakan yang bertanda positif memiliki koefisien regresi sebesar 0,214. Korelasi positif antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor.

I. PENDAHULUAN

Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui cara membayar pajak secara online, padahal ada layanan yang mampu menghemat waktu dengan menghilangkan kebutuhan wajib pajak yang selalu sibuk mengantri.

Sumber pendapatan utama kabupaten dan penyumbang utama kas kota adalah pkb. Ketika pendapatan masyarakat meningkat, mereka merasa lebih mudah untuk membeli transportasi. Selain itu, banyak produsen sepeda motor memiliki program pembiayaan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat umum.

Hal ini dimaksudkan agar semua pemilik mobil di daerah tersebut dapat segera dikenakan biaya untuk memastikan kelancaran pengoperasian pembangunan yang diusulkan. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, peraturan perpajakan Republik Indonesia, kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa wajib pajak telah memenuhi semua tanggung jawab perpajakannya dan menggunakan semua hak perpajakannya secara sah dan sah.

Karena peneliti telah memperhatikan bahwa selalu ada orang yang memungut pajak, karena kantor Samsat selalu memiliki antrian yang panjang dan karena alasan administrasi, akibatnya kemalasan pajak kendaraan meningkat, dan karena dia telah memperhatikan sistem baru yang disebut E-Samsat baru-baru ini dirilis, dia ingin tahu tentang bagaimana perubahan ini dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak, dan khususnya bagaimana mahasiswa Fakultas Bisnis di Universitas Buddhi Dharma dapat terpengaruh.

II. TINJAUAN LITERATUR

sistem e-samsat

Prioritas utama administrasi pajak seharusnya meningkatkan penggunaan sistem pajak elektronik oleh wajib pajak dan memberikan pendidikan lebih banyak kepada wajib pajak tentang pentingnya kepatuhan pajak.

Wajib Pajak kini dapat membayar pajak kendaraan bermotor dengan lebih mudah melalui sistem E-Samsat yang menerima transaksi pembayaran mobile banking dana tm (Rustandi Gunawan & Susanto Wibowo 2020)

Sanksi pajak, yang memberlakukan peraturan bagi pembayar pajak untuk melakukan pembayaran, sangat penting untuk memaksimalkan kepatuhan otomatis pembayar pajak. Cepat, efisien, efektif, sederhana, dan aman adalah beberapa metrik yang digunakan untuk mengevaluasi karakteristik Sistem E-Samsat (Wardani, 2020).

Kualitas layanan

Menurut (Fandi Tjiptono 2014) menyatakan bahwa:

“ Kualitas pelayanan berkaitan dengan upaya pemenuhan kebutuhan dan kepuasan konsumen ”.

Karena tingkat kebahagiaan pelanggan dengan layanan berkorelasi langsung dengan kualitas yang mereka terima, memastikan standar yang tinggi dalam kualitas layanan sangatlah penting. Sementara penyedia layanan memuaskan persyaratan dan keinginan klien mereka dan menunjukkan kegigihan saat menyampaikan informasi, kualitas layanan itu baik; sebaliknya, jika tidak memenuhi harapan tersebut, dianggap di bawah standar.

Sanksi Pajak

Hal ini dapat dipahami dari apa yang dikatakan dalam (Mardiasmo, 2009):

“ Dengan kata lain, sanksi perpajakan berfungsi sebagai pencegah terhadap pelanggaran hukum perpajakan sehingga dapat menjaga keutuhan sistem perpajakan secara keseluruhan. ”

Menurut (Asia et al., 2020) dapat dijelaskan bahwa:

“ Sanksi perpajakan adalah sanksi bagi wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan perundang-undangan ”.

Pajak kendaraan

Pembayaran pajak dilakukan apabila itu barang yang dimiliki dan dipergunakan, termasuk kendaraan bermotor beroda dan karavan amfibi," bunyi Pasal 3 ayat 1 dan 2 UUD 1945.

III. METODE PENELITIAN

Menurut (Irna Yohana dan Susanto Wibowo 2019), penulis menggunakan penelitian kuantitatif dalam studinya dengan bertemu langsung dengan responden di lapangan, berbicara dengan mereka melalui wawancara dan kuesioner, dan mengumpulkan data dengan cara yang signifikan secara statistik. Tentukan frekuensi dan persentase jawaban dengan menjawab pertanyaan yang sesuai pada kuesioner.

1. Jenis data dan sumber data

- a) Dalam hal ini, data primer yang digunakan adalah survei pemilik mobil mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma. Karena data primer adalah informasi yang datang langsung dari responden atau terutama dari informan dan menunjukkan hubungan dengan masalah yang akan diteliti, survei ini dianggap sebagai data primer.
- b) Data Sekunder yaitu sumber informasi yang terdapat pada bagian sekunder, seperti karya-karya yang diterbitkan seperti buku, jurnal, tesis, dan artikel.

2. Populasi dan Sampel

1. Sampel untuk penelitian ini terdiri dari 2.680 mahasiswa yang terdaftar di Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma.
2. Seluruh mahasiswa bisnis Universitas Buddhi Dharma dijadikan sebagai sampel penelitian. Studi ini juga memanfaatkan sampling acak disengaja untuk memilih subset dari populasi secara acak. Metode ini melibatkan pemilihan sampel secara acak dan mengumpulkan data dari semua responden yang termasuk dari semua kriteria yang diteliti.

Contoh menggunakan rumus slovin:

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

$$N = \frac{2680}{1 + (2680) \cdot 0,1^2}$$

$$N = \frac{2680}{27,8}$$

$$N = 96,402$$

Di mana:

N: jumlah sampel

n: jumlah penduduk

e: estimasi tingkat error 10% (margin of error)

Rumus tersebut menghasilkan ukuran sampel 96 siswa, jadi itulah jumlah orang yang disurvei untuk sampel populasi penelitian ini.

3. Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini, kami menggunakan analisis deskriptif untuk mengkaji bagaimana kepatuhan wajib pajak terhadap sistem administrasi baru berbasis E-Samsat, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan telah berubah dari waktu ke waktu di kalangan pemilik kendaraan bermotor. Metode ini dapat menjelaskan hasil data yang dikumpulkan tanpa menarik kesimpulan tentang subjek.

1. Uji kualitas data

- a) Uji Validitas menetapkan akurat atau tidaknya suatu alat dalam pengukurannya dan memberikan penjelasan tentang hasilnya.

- b) Ketika alat pengukur yang sama digunakan untuk melakukan banyak pengukuran, uji ketergantungan mengevaluasi seberapa konsisten hasil pengukuran tersebut. Berdasarkan skala alfa cronbach yang digunakan dalam penelitian ini, jika suatu konstruk atau variabel memiliki nilai alfa cronbach $> 0,70$ maka dianggap dapat diandalkan.

2. Uji Hipotesis Klasik

- a) Untuk menentukan apakah model regresi, faktor perancu, atau variabel residual memiliki distribusi normal, uji normalitas harus dilakukan. Tes Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk memeriksa kenormalan, dan signifikansi residu yang didenormalisasi diuji. Ketika residual yang dinormalisasi kurang dari 0,05, data yang digunakan memenuhi asumsi normalitas, dan ketika lebih besar dari 0,05, tidak.
- b) Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji koefisien korelasi antar variabel independen dalam upaya validasi model regresi.
- c) Jika varians residual dalam model regresi kontinu di seluruh data, maka uji varians dapat digunakan untuk menentukan apakah residual didistribusikan secara tidak merata. Ada atau tidaknya variasi dalam suatu variabel dapat ditentukan dengan beberapa cara:
- 1) Jika ada semacam keteraturan seperti pola teratur dimana titik-titik terbentuk maka heteskedastisitas
 - 2) Jika tidak ada aturan yang jelas, titik di atas dan di bawah angka 0 tersebar pada bumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas

4. Uji Statistik

- a) Untuk menentukan sejauh mana variabel independen berkorelasi dengan variabel dependen, perhitungan korelasi berganda dilakukan sebagai bagian dari uji analisis linier berganda.

$$\hat{y} = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Informasi :

\hat{y} : nilai prediksi (predicted)

α : konstan/intersep

β_1 : koefisien regresi/kemiringan untuk X_1

X_1 : variabel bebas X_1

β_2 : koefisien regresi/kemiringan untuk X_1

X_2 : variabel bebas X_1

β_3 : koefisien regresi/kemiringan untuk X_1

X_3 : variabel bebas X_1

ε : nilai sisa

- b) Untuk menunjukkan seberapa akurat variabel independen dapat memprediksi variabel dependen, uji Adjusted R-squared menghitung proporsi varians Y yang dapat dikaitkan dengan X. Angka ini, yang dapat bervariasi dari 0 hingga 1, ditafsirkan sebagai ukuran seberapa efektif X dapat memprediksi Y.
- c) variabel independen secara akurat memprediksi variabel dependen.

5. Bidang statistik inferensial yang dikenal sebagai "pengujian hipotesis" digunakan untuk menentukan kebenaran suatu klaim dengan mengajukan pertanyaan statistik dan membuat kesimpulan tentang diterima atau tidaknya klaim tersebut.

- a) Seberapa baik suatu variabel independen menjelaskan nilai signifikansi uji-t variabel dependen ditunjukkan oleh uji parameter individu (t-test). Jika hipotesis nol diterima (yaitu probabilitas signifikansi kurang dari 0,05) dan variabel dependen memiliki pengaruh yang besar, maka uji-t memiliki nilai signifikansi $\alpha = 5\%$.
- b) Tujuan uji signifikansi simultan (uji F) untuk menentukan apakah Y linier terhadap X adalah untuk memeriksa tingkat signifikansi garis regresi lengkap. F-statistik juga mengungkapkan apakah semua variabel independen model memiliki hubungan positif dengan variabel dependen atau tidak. Tingkat signifikansi variabel F dalam uji perubahan secara signifikan lebih rendah dari 0,05

IV. HASIL

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil R^2 menunjukkan seberapa efektif model memperhitungkan variabel dependen. Dalam kisaran ini, koefisien determinasi mungkin 0 atau 1. Ketika R^2 rendah, ini menunjukkan bahwa variabel independen memberikan sedikit atau tidak ada penjelasan untuk variabel dependen. Koefisien determinasi dapat dianalisis dengan menggunakan kriteria berikut:

- 1) Nilai R sekitar 0 menunjukkan bahwa variabel independen hampir tidak mempengaruhi variabel dependen.

- 2) Kekuatan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen ditunjukkan dengan nilai R mendekati 1.

Tabel IV.16
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Ringkasan

Mo del	R	R persegi	R Square yang disesuaikan	std. Kesalahan Perkiraan
1	.581	0,338	0,317	3.11703

A. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak (X3), Service Quality (X2), Modernisasi Sistem Administrasi Berbasis E-Samsat (X1)

B. Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Kendaraan Bermotor (Y)

Dengan menggunakan hasil uji koefisien determinasi yang ditunjukkan pada Tabel IV.16, kami menemukan bahwa R² sama dengan 0,338, atau 33,8 persen. Hal ini menunjukkan dampak faktor eksogen terhadap MVOTC, termasuk perubahan sistem administrasi berbasis E-Samsat, kualitas layanan, dan sanksi pajak. sebanding dengan 33,8% Faktor lain menjelaskan sisa 66,2% varians dalam analisis ini.

2. Pengujian Hipotesis

1. Uji parameter individu (uji-t)

Uji-t merupakan ukuran sejauh mana variabel independen berkontribusi dalam menjelaskan varians pada variabel dependen. Tabel IV.17 berikut menampilkan hasil uji statistik masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen:

Tabel IV.17

Koefisien a

Model	Koefisien tidak standar		Koefisien Standar	Q	Sig.
	B	std. Kesalahan	Beta		
(Konstan)	19.500	3.882		5024	.000

Modernisasi Sistem Administrasi Berbasis E-Samsat (X1)	0,421	0,090	0,467	4.668	.000
Kualitas Layanan (X2)	-0,092	0,059	-0,139	-1.554	.123
Sanksi Pajak (X3)	0,214	0,092	0,230	2.335	.022

D
a
r

A. Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Kendaraan Bermotor (Y)

i data diatas yang pada tabel hasil pengolahan hasil analisis data adalah sebagai berikut :

- A). Terdapat pengaruh positif yang signifikan variabel “Modernisasi Sistem Administrasi Berbasis E-Samsat” dengan t hitung sebesar 4668 dan t tabel sebesar 1,66055. Kesimpulannya, H1 diterima, dan variabel Sistem E-Samsat berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Kendaraan Bermotor, karena t hitung > t tabel. nilai signifikansi 0,000 < 0,5 adalah positif.
- B). Terdapat hubungan negatif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan yang diukur dengan nilai t sebesar -1554 dan nilai t tabel sebesar 1,66055. Karena hasil H2 disetujui, maka Kepuasan Kualitas Pelayanan diketahui tidak berpengaruh signifikan secara statistik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Kendaraan Bermotor (t hitung < t tabel. nilai signifikansi 0,123 > 0,5).
- C). Dengan nilai t 0,022 > t tabel 0,5 mendukung H3, hipotesis nol diterima dan ditemukan bahwa variabel Sistem E-Samsat berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Kendaraan Bermotor.

2 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)

A Jika Y dapat dijelaskan dengan hubungan linier dengan X, maka inilah yang dikenal sebagai uji signifikansi global dari garis regresi yang diamati dan diperkirakan. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 90%, dan margin of error adalah 10% untuk uji F. Berikut petunjuknya:

- 1) Jika F hitung > F tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima
- 2) Jika F hitung < F tabel maka Ho diterima dan Ha ditolak

Tabel IV.18
Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA

Model	Jumlah Kuadrat	Df	Kuadrat Rata-Rata	F	Sig.
1 Regresi	476.024	3	158.675	16.331	.000 ^b
Sisa	932.726	96	9.716		
Total	1408.750	99			

A. Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Kendaraan Bermotor (Y)

B. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan (X3), Kualitas Pelayanan (X2), Modernisasi Sistem Administrasi Berbasis E-Samsat (X1)

Hasil uji ANOVA atau uji F menunjukkan bahwa kedua variabel independen yaitu modernisasi sistem administrasi berbasis E-Samsat dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan (F score = 16,331 > F tabel = 2,70 , signifikansi = 0,000 < 0,5). namun tidak ada korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan pajak pemilik mobil.

I. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang telah dibahas di atas, kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Variabel modernisasi sistem administrasi berbasis E-Samsat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor, ditunjukkan dengan nilai t hitung 4668 dan t tabel 1,66055, serta nilai sig 0,000 < 0,5
- 2) Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh Negatif atau tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor, ditunjukkan nilai t hitung -1554 > t tabel 1,66055 Nilai sig dari 0,123 < 0,5
- 3) Variabel Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap kewajiban pajak pemilik kendaraan bermotor yang ditunjukkan dengan t -score. 2335 dan nilai t -tabel sebesar 1,66055 serta nilai sig sebesar 0,022 < 0,5.
- 4) Variabel modernisasi sistem manajemen berbasis E-Samsat, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor, sama dengan nilai F hitung 16,331 < F tabel 2,70 dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,5

DAFTAR PUSTAKA

- Asiah, N., Widati, S., & Astuti, T. (2020). Pengaruh Penerapan E-Filing dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Pelaporan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Bisnis Pelita Bangsa*, 5(02), 75–92.
- Gunawan, R. (2020). PENGARUH SISTEM E-SAMSAT DAN KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PEMILIK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Bisnis di Universitas Buddhi Dharma).
- Wardani, D. K. (2020). Pengaruh Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15 (2), 79–92.
- Yohana, I., & 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).
- Darmawan, D. (2020). *Metode penelitian kuantitatif*.
- Mardiasmo, M. A. (2009). *Perpajakan Edisi Revisi 2009*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Priyatno, D. (2008). *Mandiri belajar SPSS: untuk analisis data dan uji statistik*.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa—prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.