

# **PENGARUH SISTEM E-SAMSAT DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kabupaten Lampung Tengah)**

**Chintia Amelia F<sup>1</sup>, Novalita<sup>2</sup>**

<sup>12</sup> Akuntansi, Universitas Mitra Indonesia, Jl. ZA Pagaralam, No 07, Gedong Menang,  
Rajabasa, Bandarlampung

e-mail: chintiaameliafebriani@gmail.com<sup>1</sup>, novalita@umitra.ac.id<sup>2</sup>

---

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sistem E-samsat dan kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling* dengan 998.226 populasi dan sampel sebanyak 107 responden dengan kriteria penentuan sampel dalam penelitian ini hanya mengambil sampel Wajib pajak memiliki kendaraan bermotor yang membayar pajak menggunakan Sistem E-Samsat di Desa Lempuyang Bandar berturut-turut pada periode 2020-2022. Berdasarkan hasil *R-Square* yang sebesar 0,569 yang berarti 56.9% variabel Sistem E-samsat dan Kualitas Pelayanan Publik dipengaruhi oleh Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan sisanya adalah sebesar 43,1% yang dipengaruhi oleh Variabel lain diluar persamaan. Hasil penelitian sistem E-samsat ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan publik ( $X_2$ ). Secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ( $Y$ ), Secara parsial sistem E-samsat ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ( $Y$ ). dan kualitas pelayanan publik ( $X_2$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ( $Y$ ).

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

---

## **1. PENDAHULUAN**

Dunia perpajakan di Indonesia semakin berkembang dalam sistem pelayanan dan penggunaan masyarakat terhadap fasilitas-fasilitas yang disiapkan dan diterapkan oleh pemerintah setempat, khususnya bagi mereka yang ingin melakukan transaksi wajib pajak kendaraan bermotor. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang sangat penting untuk pembangunan dan kemajuan suatu negara, Menurut (Thian, 2020) fungsi pajak meliputi fungsi anggaran, fungsi mengatur, fungsi stabilitas dan fungsi redistribusi pendapatan. Sehingga pemerintahan dalam hal membantu masyarakat untuk dapat mematuhi wajib pajaknya pemerintah meluncurkan media Elektronik Pemerintah (*E-Government*) yang akan digunakan sebagai suatu jembatan teknologi antara pemerintahan dan masyarakat.

Pemerintah di Indonesia terus melakukan peningkatan kinerja penerimaan perpajakan setiap tahunnya guna mewujudkan stabilitas keuangan negeri. Hasil positif yang diraih pemerintah tidak lepas dari penerapan reformasi kebijakan serta transformasi organisasi perpajakan dalam rangka membangun kesadaran masyarakat secara kontinuitas (berkesinambungan) yang diwujudkan diantaranya dengan penyempurnaan sistem informasi dan teknologi informasi perpajakan. Pemerintah juga serius berinovasi dalam kebijakan perpajakan, diantaranya melalui pemberian intensif perpajakan secara selektif dalam rangka

mendorong, daya saing industri nasional serta tetap mendorong strategi untuk meningkatkan nilai tambah komoditas yang dimiliki. Semakin majunya perkembangan zaman membuat seluruh lapisan masyarakat dari golongan menengah keatas ataupun menengah kebawah semakin terpacu untuk dapat memenuhi segala kebutuhan yang ada. Salah satu kebutuhan yang wajib dimiliki yaitu transportasi. Oleh karena itu, tingkat daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor semakin bertambah. (Kemala,2015).

**Tabel**  
**Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor di Lampung Tengah**  
**Tahun 2020-2022**

<b>Tahun</b>	<b>Mobil Penumpang</b>	<b>Bus</b>	<b>Truk</b>	<b>Sepeda Motor</b>	<b>Jumlah</b>
2020	39.995	93	5.090	240.474	285.652
2021	52.719	67	6.234	277.534	336.554
2022	64.769	134	6.882	294.235	366.020

*Sumber : Kantor Samsat Lampung Tengah. Data Diolah 2023*

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah kendaraan di Lampung Tengah dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2020 terhitung sebanyak 285.652 unit jumlah kendaraan bermotor, kemudian pada tahun 2021 naik menjadi 336.554 unit, dan pada tahun 2022 jumlah kendaraan bermotor di Lampung Tengah naik lagi menjadi 366.020 unit. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari tahun ke tahun jumlah kendaraan bermotor di Lampung Tengah terus mengalami peningkatan. Dengan meningkatnya kepemilikan kendaraan bermotor maka diharapkan pajak yang diterima oleh pemerintah daerah pula semakin meningkat. Tetapi meningkatnya jumlah pertumbuhan kendaraan bermotor tidak sebanding dengan meningkatnya jumlah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, terdapat banyak bentuk ketidakpatuhan dari para wajib pajak kendaraan bermotor, salah satunya adalah tunggakan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penghasilan masyarakat juga dianggap sebagai hal yang penting dalam kaitan dengan kepatuhan membayar pajak.

Menurut Djatmika dkk., (2021) yang menyebutkan bahwa bila seorang bekerja dan kemudian dapat menghasilkan uang, maka secara naluriah uang itu pertama-tama ditujukannya untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri dan keluarganya. Karena tingkat pendapatan seseorang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang tersebut memiliki kesadaran dan kepatuhan akan ketentuan hukum dan kewajibannya membayar pajak. Faktor kedua yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah kualitas pelayanan.

Pemenuhan tuntutan dan persyaratan pelanggan atas pelayanan sesuai dengan harapannya, serta indikator kinerja aparat apakah sudah sesuai dengan harapan dan fasilitas serta persyaratan sesuai dengan spesifikasi, dikenal sebagai kepuasan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak terhadap pajak kendaraan bermotor memiliki hubungan dengan kepuasan kualitas pelayanan karena wajib pajak yang puas dengan pelayanan yang aparat pajak berikan lebih cenderung untuk mematuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor (Wardani dkk. 2018).

Dari seluruh jumlah kendaraan bermotor yang ada di Lampung Tengah, masih terdapat banyak wajib pajak kendaraan bermotor yang tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak, kendaraan dinas pun memiliki banyak tunggakan pajak, ada 459 kendaraan dinas operasional daerah Lampung Tengah misalnya Kepala Organisasi Perangkat Daerah (OPD), ditemukan sejumlah kendaraan yang tidak terawat, menunggak pajak kendaraan bermotor yang sudah jatuh tempo.

Kurangnya sosialisasi wajib pajak kendaraan bermotor juga menjadi salah satu faktor kurangnya kesadaran dan kepatuhan dalam melakukan kewajiban perpajakan. Sehingga pihak pemerintah harus meningkatkan kegiatan sosialisasi di seluruh daerah yang ada di Lampung Tengah. Tingkat kepatuhan masyarakat yang masih rendah dalam membayar pajak membuat

penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) tidak optimal di Lampung Tengah. Kepala Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BP2RD) mengatakan kurangnya kesadaran wajib pajak untuk membayar tagihan pajak dengan tepat dan benar menjadi persoalan saat ini, sehingga mengakibatkan penerimaan daerah dari sektor pajak menjadi tidak optimal.

Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui cara membayar pajak motor secara *online* layanan ini sangat memudahkan bagi yang malas *antre* atau yang sangat sibuk. Setelah resmi meluncurkan produk E-Samsat Lampung dan dipercaya untuk bergabung dalam Program E-Samsat Nasional, Direktur Operasional Jasa Raharja, Gubernur Lampung, Kapolda Lampung dan Direktur utama Bank Lampung melakukan peluncuran inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui BUMdes sebagai agen laku pandai Bank Lampung menggunakan aplikasi E-Samdes dan L-Smart, di Lampung Tengah.

Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah (Pemkab Lamteng) terus berupaya untuk meningkatkan potensi pajak di kabupaten setempat. Salah satunya dengan cara mengsosialisasikan pendaftaran nomor pokok wajib pajak (NPWP). Sosialisasi ini diharapkan mampu meningkatkan kesadaran para pelaku usaha mikro masyarakat untuk berpartisipasi dan taat membayar pajak.

### **Tinjauan Pustaka**

#### **Sistem E-samsat**

Winasari (2020) Sistem E-Samsat ialah sistem yang memberikan pelayanan secara *online* dimana pemerintah berkerja sama dengan beberapa bank di Indonesia sehingga pembayaran pajak dapat dilakukan melalui ATM bank Progam E-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang akan membayar pajak PKB diberikan kualitas pelayanan yang baik, mudah, nyaman dan aman dalam membayar pajak kendaraan bermotor maka wajib pajak akan patuh terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor.

#### **Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Agus (2017) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik

#### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela.

## **2. METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Desain penelitian dalam penelitian yang diteliti ini yaitu menggunakan desain penelitian kausalitas. Menurut Sugiyono (2018) bahwa kausalitas yakni hubungan yang memiliki sifat sebab dan akibat, dan tentu pada penelitian itu memiliki variabel yang memengaruhi (*independent*) dan variabel yang dipengaruhi (*dependent*), sedangkan menurut Anwar (2016) bahwa desain penelitian kausalitas yaitu desain yang dibuat dan digunakan sebagai meneliti kemungkinan apakah terdapat hubungan sebab dan akibat antara variabel.

### **Jenis Data**

Jenis data yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif.

### **Sumber Data**

Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu dengan mengumpulkan jawaban responden terhadap item-item pernyataan yang terdapat dalam penelitian pengaruh sistem E-Samsat dan kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak yang di ukur dengan 3 (tiga) variabel, yaitu (E samsat, kualitas pelayanan publik dan kepatuhan wajib pajak).

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini yaitu kendaraan bermotor di lampung tengah pada tahun 2020-2022 sebanyak 988.266. Sampel penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* dengan kriteria sampel bermotor yang membayar pajak menggunakan Sistem E-Samsat di Desa Lempuyang Bandar berturut-turut pada periode 2020-2022 berjumlah 107.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, kuesioner dengan menggunakan skala likert.

### **Variabel Penelitian**

1. Variabel Bebas
2. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Sistem E-Samsat dan Kualitas Pelayanan Publik.
3. Variabel *Dependen* (Terikat)

Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak.

### **Hipotesis**

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

- a. H<sub>1</sub>: Diduga Sistem E-Samsat dan Kualitas Pelayanan Publik secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.
- b. H<sub>2</sub>: Diduga Sistem E-Samsat berpengaruh secara parsial terhadap secara kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.
- c. H<sub>3</sub> : Diduga Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Asumsi Klasik**

#### **Uji Normalitas**

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel *independen* (X) dan variabel *dependen* (Y) keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Berdasarkan tabel 4.13 hasil uji test normalitas terlihat bahwa variabel residual dalam penelitian ini mempunyai nilai Asymp.Sig. (2-tailed) sebesar 0,342 > 0,05 dengan kata lain data tabulasi kuisisioner berdistribusi normal.

#### **Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas merupakan uji untuk melihat kedalam model regresi suatu penelitian apakah ditemukan adanya interkorelasi antara variabel-variabel bebas (*independent*) yang digunakan dalam penelitian ini. Dengan melihat nilai uji multikolinieritas menunjukkan bahwa standar ada 2 yaitu: Berdasarkan hasil uji multikolinieritas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* 0,903 artinya nilai > dari 0,10. Nilai VIF 1.107 yang artinya < 10, Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolinieritas antara variabel bebas dan model ini layak digunakan dalam analisis regresi.

### Uji Heteroskedastisitas

Pengujian Heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah adanya gangguan yang ada pada suatu penelitian. Metode untuk menguji penelitian ini dilakukan dengan metode grafik *scatterplot*. Dari hasil Uji Heteroskedastisitas diatas, grafik *Scatterplot* yang disajikan pada Gambar 4.2 menunjukkan bahwa titik–titik menyebar secara acak tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

### Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Berdasarkan output tabel 4.15 dapat dijelaskan hasil uji autokorelasi sebagai berikut : Dari tabel di atas didapat nilai ( Durbin-Watson) d sebesar 1.756 Dengan 107 responden, Berdasarkan hasil dari uji autokorelasi pada tabel 4.15 dapat di lihat bahwa (dU)  $1,723 < 1.756$  (dw)  $< 2,277$  (4-du) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada data autokorelasi dalam data ini.

### Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah serta besaran dari lebih dari satu arah pengaruh X dan Y, dari tabel diatas maka dapat dibuat sebuah persamaan koefisien regresi yakni  $Y = -0,098 + 0,236 X_1 + 0,756 X_2 + e$

Nilai Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar -0.098, menunjukkan jika variabel Sistem E-Samsat ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan Publik ( $X_2$ ) sama dengan 0 (konstan), maka nilai variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar -0.098.

Nilai  $b_1 = 0,236$  yang memiliki arti jika variabel Sistem E-samsat ( $X_1$ ) terjadi kenaikan sebesar satu (satuan) maka variable Kepatuhan Wajib Pajak (Y) akan terjadi kenaikan sebesar 0,236.

Nilai  $b_2 = 0,756$  yang memiliki arti jika variabel sistem E-samsat ( $X_1$ ) terjadi kenaikan sebesar satu (satuan) disaat bersamaan variabel lain diasumsikan konstan, maka variabel Kepatuhan wajib pajak (Y) akan terjadi kenaikan sebesar 0,756.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Determinasi di gunakan untuk mengukur berapa besar persentase pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji Determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel 4.17 menunjukkan bahwa besarnya nilai yang diperoleh *R-Square* sebesar 0,569 yang berarti 56.9% variabel Sistem E-samsat dan Kualitas Pelayanan Publik dipengaruhi oleh Kepatuhan Wajib Pajak . Sedangkan sisanya (100-56,9%) adalah sebesar 43,1% yang dipengaruhi oleh Variabel lain diluar persamaan.

### Uji Hipotesis

#### Uji f

Untuk menguji pengaruh sistem E-Samsat ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan publik ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) di Kabupaten Lampung Tengah maka digunakan uji F. Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai  $F_{hitung}$  sebesar 68.744 dan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,08. Karena nilai  $F_{hitung}$   $68.744 > F_{tabel}$  3,08 dan nilai *sig*  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya variabel Sistem E-Samsat ( $X_1$ ), dan Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

## Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara parsial. Berdasarkan tabel 4.19 dijelaskan bahwa Sistem E-Samsat ( $X_1$ ) dilihat dari nilai  $T_{hitung} 2,989 > T_{tabel} 1,659$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,03 < 0,05$ . Variabel Sistem E-Samsat secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ). Maka kesimpulannya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. ( $T_{tabel}$  terlampir) dan Kualitas Pelayanan Publik ( $X_2$ ) dilihat dari nilai  $T_{hitung} 9,843 < T_{tabel} 1,668$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,00 < 0,05$ . Variabel Sistem E-Samsat secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ). Maka kesimpulannya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. ( $T_{tabel}$  terlampir).

## Pembahasan

Pengaruh Sistem E-Samsat dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor, Berdasarkan penelitian ini hasil uji statistik menunjukkan bahwa sistem E-samsat dan kualitas pelayanan publik berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan wajib pajak. Dengan dibuktikan hasil uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $68,744 > 3,08$ . Karena nilai  $F_{hitung} 66,744 > F_{tabel} 3,08$  dan nilai  $sig 0,000 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya variabel Sistem E-Samsat ( $X_1$ ), dan Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

Diterapkannya sistem e-samsat yang baik, para wajib pajak merasa mudah dan sederhana dalam melakukan kepatuhan wajib pajaknya, karena menggunakan sistem E-Samsat yang dapat dilakukan secara online dimana saja dan kapan saja dalam melakukan kewajiban wajib pajaknya. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rustandi Gunawan, (2020) yang menyatakan bahwa sistem E-Samsat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian tersebut dinyatakan bahwa penerapan sistem E-Samsat yang telah diterapkan oleh pihak samsat telah memudahkan bagi para pelaku wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Sistem E-Samsat terhadap secara kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Didalam penelitian ini dilihat dari uji statistik, pengaruh Sistem E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di dalam penelitian ini berdasarkan hasil uji T diperoleh Sistem E-Samsat ( $X_1$ ) dilihat dari nilai  $T_{hitung} 2,989 > T_{tabel} 1,659$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,03 < 0,05$ . Variabel Sistem E-Samsat secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ). Maka kesimpulannya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. ( $T_{tabel}$  terlampir).

Semakin baik sistem E-samsat maka semakin tinggi kualitas pelayanan dan pada akhirnya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mempermudah sistem pelayanan dengan menggunakan alat elektronik (ATM). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dian, (2021) bahwa secara parsial Sistem E-samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor, Didalam penelitian ini dilihat dari uji statistik, pengaruh Sistem E-samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di dalam penelitian ini berdasarkan hasil uji T diperoleh  $T_{hitung} 9,843 < T_{tabel} 1,668$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,00 < 0,05$ . Variabel Sistem E-Samsat secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ). Maka kesimpulannya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. ( $T_{tabel}$  terlampir).

Menurut Kotler (2019) Kualitas pelayanan publik adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan publik di persepsikan baik dan memuaskan. Maka dari itu menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan dengan Dewi dan Fikri, (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian tersebut dinyatakan bahwa pelayanan yang baik membuat para wajib pajak merasa puas akan pelayanan sistem E-Samsat yang memudahkan para wajib pajak melakukan kewajibannya yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, penulis menarik kesimpulan atas penelitan yang dilakukan sebagai berikut :

1. Sistem E-samsat dan kualitas pelayanan publik berpengaruh secara simultan kendaraan bermotor pada kantor samsat Lampung Tengah.
2. Sistem E-samsat secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat Lampung Tengah.
3. Kualitas pelayanan publik secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat Lampung Tengah.

#### **REFERENSI**

- Agus Hiplunudin. Kebijakan Birokrasi dan Pelayanan Publik, Yogyakarta: Ctpulis, 2017
- Anwar, Sanusi. Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta : Salemba Empat, 2018
- Dewi Kusuma Wardani. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penggelapan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Temanggung. Akuntansi Dewantara. Volume 1.1, 2020
- Djarmika, G. H., Harsono, B., Rosidah, & Widodo, Y. B. Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kelurahan Bekasi Jaya. Jurnal JAEM, 1(2), 2021
- Gunawan, R. (2020). Pengaruh Sistem E-Samsat Dan Kepuasan Kualitas pelayanan publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Kendaraan Bermotor. Skripsi, 141.
- Kemala, Winda. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak, dan Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Jom. Fekon. Volume 2 Nomor 1. Halaman 1-15, 2015
- Novalita, N., & Rahmiati, S. (2021). Analisis Audit Operasional Persediaan Barang Dagang (Kasus Pada Lpg Non Subsidi Pada Pt. Harapan Panca Sukma Bandar Lampung). *Jurnal Administrasi Sosial Dan Humaniora*, 4(2), 81.
- Shahnaz, D.P. Pengaruh Sistem E-Samsat, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Makassar. Skripsi 96, 2022
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : PT Alfabeta, 2018
- Thian, A. Hukum Pajak. Yogyakarta: Andi Offset, 2020

Wardani, R dan Fadhli, W. Analisis Efektivitas Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Dan Kontribusinya Terhadap Pendapatan Asli Daerah Di Kabupaten Aceh Besar, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)* Vol. 2, No. 3, hlm. 10-17, 2017

Winasari, A. Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi Dan Sistem E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Subang (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Subang). *Jurnal Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1), 11–19, 2020