



PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI BERBASIS E-SAMSAT, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN BOYOLALI

Trivina Damayanti^{a*}, Desy Nur Pratiwi^b, Darmanto^c

^a Fakultas Ekonomi dan Bisnis, trivinadamayanti276@gmail.com,
Institut Teknologi Bisnis AAS Indonesia, Sukoharjo, Jawa Tengah

^b Fakultas Ekonomi dan Bisnis, desynurpratiwi629@gmail.com,
Institut Teknologi Bisnis AAS Indonesia, Sukoharjo, Jawa Tengah

^c Fakultas Ekonomi dan Bisnis, info@itbaas.ac.id,
Institut Teknologi Bisnis AAS Indonesia, Sukoharjo, Jawa Tengah

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of e-Samsat-based administrative modernization, service quality, and tax sanctions on motor vehicle tax compliance in Boyolali Regency. The background of this research is based on the importance of motor vehicle tax revenue as a source of regional income, as well as the challenges in improving taxpayer compliance amidst technological advancements and public service developments. The research method used is quantitative, with data collected through questionnaires distributed to motor vehicle taxpayers. The analysis results show that administrative modernization through e-Samsat, improved service quality, and the implementation of tax sanctions have a significant positive effect on motor vehicle tax compliance. These findings indicate that efforts to digitize services and enhance public service quality, combined with strict enforcement of sanctions, can increase taxpayer compliance in Boyolali Regency.

Keywords: E-Samsat, service quality, tax sanctions, tax compliance, motor vehicles, Boyolali

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh modernisasi administrasi berbasis e-Samsat, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan perpajakan kendaraan bermotor di Kabupaten Boyolali. Latar belakang penelitian didasarkan pada pentingnya penerimaan pajak kendaraan bermotor sebagai sumber pendapatan daerah, serta tantangan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di tengah perkembangan teknologi dan layanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil analisis menunjukkan bahwa modernisasi administrasi melalui e-Samsat, peningkatan kualitas pelayanan, dan penerapan sanksi pajak secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan kendaraan bermotor. Temuan ini mengindikasikan bahwa upaya digitalisasi layanan dan peningkatan kualitas pelayanan publik, disertai penegakan sanksi yang tegas, dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Boyolali.

Kata Kunci: E-Samsat, kualitas pelayanan, sanksi pajak, kepatuhan perpajakan, kendaraan bermotor, Boyolali

1. PENDAHULUAN

Pajak daerah merupakan salah satu sumber utama penerimaan bagi pemerintah daerah, termasuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang memiliki kontribusi signifikan terhadap pendapatan asli daerah (PAD). Di Kabupaten Boyolali, berdasarkan data BPS Jawa Tengah tahun 2023, terdapat lebih dari 1,1 juta kendaraan bermotor, yang sebagian besar merupakan sepeda motor. Kondisi ini mencerminkan potensi besar penerimaan pajak daerah. Namun, realisasi PKB belum mencapai target maksimal dan masih

dijumpai wajib pajak yang menunggak, salah satunya disebabkan oleh rendahnya kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan dilakukan melalui modernisasi administrasi perpajakan seperti penerapan e-Samsat (aplikasi SIGNAL di Boyolali), peningkatan kualitas layanan, serta penegakan sanksi pajak. E-Samsat hadir sebagai solusi digital untuk memudahkan wajib pajak membayar PKB tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Di sisi lain, kualitas layanan yang diberikan petugas dan pemberian sanksi administratif menjadi aspek penting dalam mendorong kesadaran dan kepatuhan pajak.

Namun demikian, berbagai studi sebelumnya menunjukkan hasil yang bervariasi. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa modernisasi administrasi dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan (Yanwar et al., 2023; Haldin et al., 2024), sedangkan kualitas layanan menunjukkan pengaruh yang tidak konsisten (Juliantari et al., 2021; Abdi & Faisol, 2023). Beberapa temuan bahkan menyebutkan bahwa modernisasi belum berpengaruh signifikan karena kurangnya sosialisasi dan pemahaman wajib pajak (Amalia et al., 2023).

Kesenjangan penelitian (research gap) ini menunjukkan bahwa belum terdapat kesimpulan yang seragam terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak kendaraan bermotor, khususnya dalam konteks daerah seperti Kabupaten Boyolali yang telah menerapkan sistem digital namun masih menghadapi tantangan dalam optimalisasi penerimaan PKB.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara empiris pengaruh modernisasi administrasi perpajakan berbasis e-Samsat, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Boyolali. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap penguatan kebijakan perpajakan daerah dan peningkatan kepatuhan masyarakat. Pajak

2. TINJAUAN PUSTAKA

Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan teori psikologi sosial yang dikembangkan oleh Icek Ajzen pada tahun 1985. TPB bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara keyakinan, sikap, dan perilaku manusia. Teori ini merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) dengan menambahkan komponen kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*) sebagai faktor penting dalam menentukan niat perilaku seseorang.

Menurut TPB, niat untuk melakukan suatu perilaku dipengaruhi oleh tiga faktor utama:

- a. Sikap terhadap perilaku: persepsi individu mengenai seberapa positif atau negatif perilaku tersebut.
- b. Norma subjektif: tekanan sosial atau dukungan dari individu atau kelompok lain yang dianggap penting.
- c. Kontrol perilaku yang dirasakan: sejauh mana seseorang merasa mampu dan memiliki sumber daya untuk melakukan perilaku tersebut.

TPB menekankan bahwa niat berperilaku merupakan prediktor utama perilaku aktual, dan kontrol perilaku yang dirasakan dapat mempengaruhi perilaku secara langsung maupun tidak langsung. Teori ini telah banyak digunakan untuk memahami dan memprediksi perilaku di berbagai bidang seperti kesehatan, lingkungan, pendidikan, dan keselamatan kerja.

Perpajakan

Pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro adalah “iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal-balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.” Sementara itu, menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 1, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak memiliki dua fungsi utama:

Fungsi Penerimaan (*Budgeter*): sebagai sumber dana untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

Fungsi Mengatur (*Reguler*): sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

Menurut Marihot Siahaan, pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada pemerintah daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan, dan digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan serta pembangunan daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Pasal 1 paragraf 12 DPRD, kendaraan bermotor adalah semua kendaraan darat beroda yang digerakkan oleh mesin, termasuk alat berat dan peralatan besar, baik beroda maupun tidak, serta kendaraan yang digerakkan oleh tenaga lain. Berdasarkan Undang-Undang Pasal 3 ayat 1 dan 2 UUD 1945, pemungut pajak kendaraan bermotor adalah kendaraan bermotor yang dimiliki dan dikelola, termasuk triler amfibi dengan berat tertentu, kecuali beberapa objek seperti kereta, kendaraan pertahanan, kendaraan kedutaan, perwakilan asing, dan objek lain sesuai peraturan daerah. Objek Pajak Kendaraan adalah sebagai berikut:

- a. Subjek terdaftar yang mempunyai hak milik.
- b. Orang pribadi atau badan hukum yang melakukan pengalihan hak milik.
- c. Ahli waris atau pihak yang ditunjuk berdasarkan perjanjian atau putusan pengadilan.

Rumus perhitungan PKB:

$$\text{PKB} = \text{NJKB} \times \text{Tarif Pajak}$$

di mana NJKB adalah Nilai Jual Kendaraan Bermotor yang dapat mengalami penyusutan seiring bertambahnya usia kendaraan.

Modernisasi Administrasi Berbasis E-Samsat

Modernisasi administrasi berbasis e-Samsat merupakan inovasi yang memudahkan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor secara online tanpa harus datang ke kantor Samsat. Sistem ini meningkatkan efisiensi, transparansi, dan keamanan data pembayaran pajak karena terhubung langsung dengan data kepolisian, dinas pendapatan daerah, dan perbankan. Beberapa manfaat utama e-Samsat:

- a. Pembayaran pajak lebih tepat waktu dan proses lebih cepat.
- b. Pelayanan dapat diakses secara aman.
- c. Pembayaran dapat dilakukan melalui ATM atau saluran bank yang bekerja sama.
- d. Menggunakan teknologi informasi yang meningkatkan kualitas layanan.

Kendala yang dihadapi:

- a. Hambatan internal: ketidaksesuaian data, gangguan sistem, dan kesalahan entri data.
- b. Hambatan eksternal: keharusan verifikasi STNK di kantor Samsat, kurangnya literasi teknologi, dan kekhawatiran legalitas.

Syarat pembayaran melalui e-Samsat meliputi batas waktu pembayaran, jumlah pajak terutang, pengesahan STNK tahunan, serta kepemilikan rekening dan fasilitas ATM.

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang baik ditandai dengan:

- a. Staf yang kompeten.
- b. Infrastruktur dan fasilitas memadai.
- c. Tanggung jawab kepada klien.
- d. Kemampuan memberikan layanan cepat dan tepat.
- e. Jaminan kerahasiaan transaksi.
- f. Pengetahuan dan keterampilan yang kuat.
- g. Kemampuan membangun kepercayaan.

Asas pelayanan publik meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban.

Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2019) berfungsi untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan. Sanksi ini terdiri atas:

- a. Sanksi administratif berupa denda, bea tambahan, atau bunga yang dibayarkan ke negara.

- b. Sanksi pidana dijatuhkan kepada pelanggar ketentuan hukum pidana, seperti perampasan harta benda, dengan asas legalitas dan hak pembelaan.

2 Kepatuhan Wajib Pajak

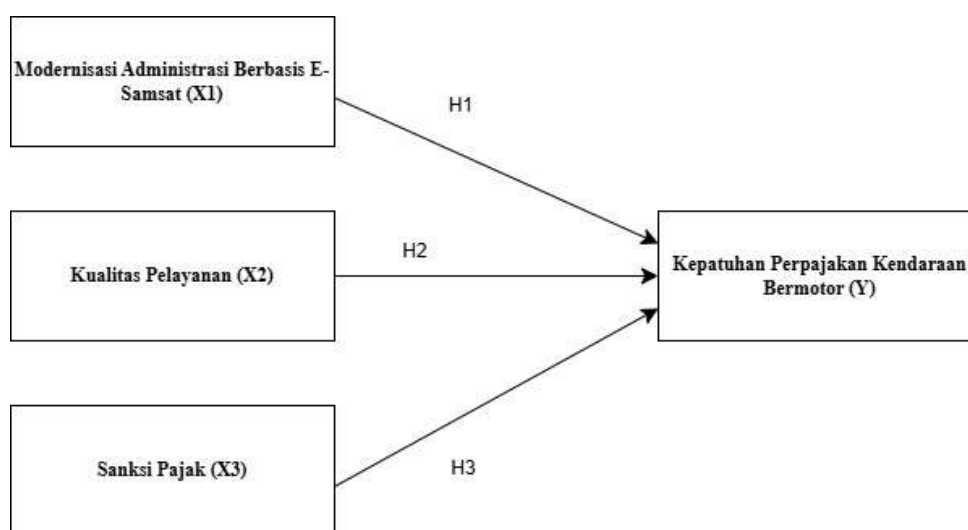
Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK.04/2000, kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam konteks TPB, kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh:

- Sikap positif terhadap kewajiban pajak dan niat yang kuat.
- Norma subjektif, yang efeknya dapat bervariasi tergantung konteks sosial.
- Persepsi kontrol perilaku yang tinggi, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Faktor lain yang dapat memperkuat niat dan perilaku kepatuhan pajak meliputi pendidikan perpajakan, persepsi sanksi, literasi pajak, dan kepercayaan terhadap pemerintah.

Tinjauan pustaka di atas memberikan landasan teoritis dan konseptual yang mendasari penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, khususnya di era modernisasi administrasi berbasis e-Samsat.

2.1 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Dilandaskan kerangka pemikiran diatas diperoleh hipotesis yakni:

H1 : Modernisasi Administrasi Berbasis *E-Samsat* berpengaruh positif terhadap kewajiban perpajakan kendaraan bermotor

H2 : Kualitas Pelayanan, secara persial berpengaruh terhadap kewajiban perpajakan kendaraan bermotor.

H3 : Sanksi Pajak, secara persial berpengaruh terhadap kewajiban perpajakan kendaraan bermotor.

3. METODOLOGI PENELITIAN

a. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Boyolali. Sampel diambil menggunakan metode probability sampling dengan rumus Solvin untuk menentukan ukuran sampel minimum. Berdasarkan populasi sebanyak 602.862 wajib pajak, diperoleh sampel sebanyak 100 responden yang dijadikan objek penelitian.

$$n = N / 1 + N (e)^2$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

E : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) : 1%, 5%, 10%
dengan tingkat keberannya: 99%, 95%, 90%

$$n = 602.862 / 1 + 602.862 (0,1)^2$$

$$n = 602.862 / 6.029,62$$

$$n = 99,9834 \text{ (dibulatkan 100)}$$

b. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner baik secara langsung maupun melalui Google Form. Kuesioner menggunakan skala Likert 5 poin untuk mengukur pendapat responden. Selain itu, riset kepustakaan juga dilakukan untuk mendukung kajian teori dan data sekunder.

c. Variabel Penelitian

Penelitian ini memiliki satu variabel dependen, yaitu kepatuhan perpajakan kendaraan bermotor (Y), dan tiga variabel independen, yaitu modernisasi administrasi berbasis e-Samsat (X1), kualitas pelayanan (X2), dan sanksi pajak (X3). Masing-masing variabel diukur menggunakan indikator yang relevan berdasarkan literatur dan penelitian terdahulu.

d. Metode Analisis Data

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel penelitian. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan instrumen pengumpulan data memenuhi syarat. Uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas) dilakukan untuk memastikan model regresi memenuhi asumsi dasar. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

e. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji statistik sebagai berikut:

Uji F untuk menguji kelayakan model secara simultan.

Uji t untuk menguji pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan variasi variabel dependen.

Model regresi yang digunakan adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

di mana Y adalah kepatuhan perpajakan kendaraan bermotor, X1 modernisasi administrasi e-Samsat, X2 kualitas pelayanan, dan X3 sanksi pajak.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Statistik Deskriptif

Penelitian melibatkan 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Boyolali. Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas berjenis kelamin laki-laki (63%), berusia 21-30 tahun (72%), dan berpendidikan terakhir SMA/SMK (94%). Data ini memberikan gambaran demografis yang representatif untuk analisis selanjutnya.

4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

pertanyaan pada variabel modernisasi administrasi berbasis e-Samsat, kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan kepatuhan perpajakan kendaraan bermotor dinyatakan valid dengan nilai r hitung > r tabel (0,1966). Uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's alpha > 0,60 untuk seluruh variabel, menandakan instrumen penelitian reliabel dan konsisten.

4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,73046666
Most Extreme Differences	Absolute	0,089
	Positive	0,043
	Negative	-0,089
Test Statistic		0,089
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,051 ^c

Sumber : data diolah SPSS

Uji normalitas dengan Kolmogrov-Smirnov menghasilkan nilai signifikansi $0,051 > 0,05$, sehingga data berdistribusi normal. Uji multikolinieritas menunjukkan nilai VIF < 10 dan tolerance $> 0,10$, menandakan tidak ada multikolinieritas antar variabel independen. Uji heterokedastisitas menggunakan scatterplot menunjukkan tidak terjadi heterokedastisitas, sehingga model regresi memenuhi asumsi klasik.

b. Uji Multikolinieritas

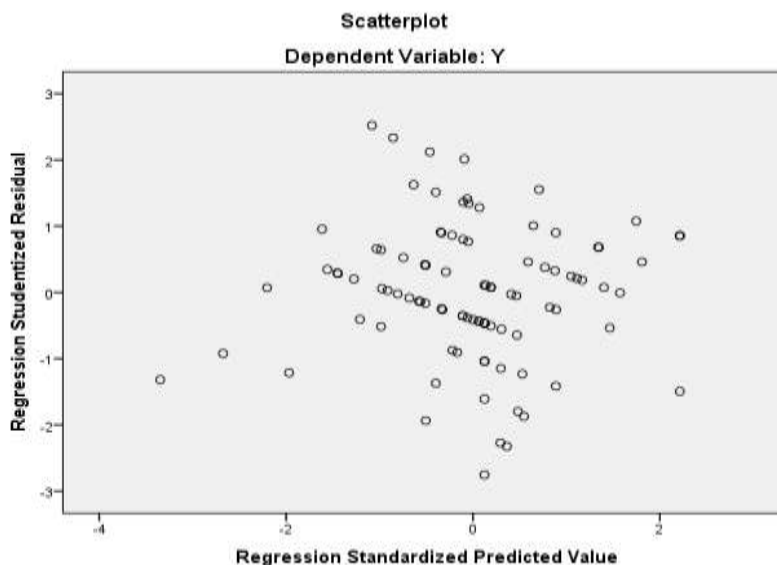
Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas
Collinearity Statistics

Model	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Modernisasi Administrasi Berbasis E-Samsat	0,665	1,504
Kualitas Pelayanan	0,826	1,210
Sanksi Pajak	0,668	1,497

Sumber : data diolah SPSS

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengidentifikasi apakah terdapat korelasi tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai tolerance masing-masing variabel berada di atas 0,10 dan VIF di bawah 10, yaitu: e-Samsat (Tolerance = 0,665; VIF = 1,504), Kualitas Pelayanan (Tolerance = 0,826; VIF = 1,210), dan Sanksi Pajak (Tolerance = 0,668; VIF = 1,497). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi ini.

c. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas *Scatterplot*

Pengujian heterokedastisitas dilakukan dengan menggunakan metode scatterplot. Hasil pengujian menunjukkan bahwa titik-titik residual menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat heterokedastisitas dalam model, sehingga asumsi regresi klasik terpenuhi.

4.4 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Unstandardized coefficients
B

Model
<i>Pengaruh Modernisasi Administrasi Berbasis E-Samsat, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Boyolali (Trivina Damayanti)</i>

1	(constant)	12,343
	Modernisasi adminitrasi berbasis E-samsat	0,261
	Kualitas Pelayanan	0,059
	Sanksi pajak	-0,054

Sumber : data diolah SPSS

Persamaan regresi yang diperoleh:

$$Y = 12,343 + 0,261(X1) + 0,054 (X2) - 0,054 (X3) + e$$

di mana Y adalah kepatuhan wajib pajak, X1 modernisasi administrasi e-Samsat, X2 kualitas pelayanan, dan X3 sanksi pajak.

- Nilai konstanta sebesar 12,343 artinya jika semua variabel independen (modernisasi administrasi, kualitas pelayanan dan sanksi pajak) bernilai nol, maka nilai kepatuhan perpajakan kendaraan bermotor (variabel terikat) sebesar 12,343.
- Nilai modernisasi administrasi sebesar 0,261 artinya setiap peningkatan satu satuan pada modernisasi administrasi berbasis E-samsat akan meningkatkan nilai kepatuhan perpajakan kendaraan bermotor sebesar 0,261, dengan asumsi variabel lain tetap dan sebaliknya.
- Nilai kualitas pelayanan sebesar 0,059 artinya setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan nilai kepatuhan perpajakan kendaraan bermotor sebesar 0,059, dengan asumsi variabel lain tetap dan sebaliknya.
- Nilai sanksi pajak sebesar 0,054 artinya setiap peningkatan satu satuan pada sanksi pajak akan menurunkan nilai kepatuhan perpajakan kendaraan bermotor sebesar 0,054, dengan asumsi variabel lain tetap dan sebaliknya.

4.5 Pengujian Hipotesis

- Uji Simultan (Uji F)

Tabel 3. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	F	Sig.	Keterangan
1 <i>Regression</i>	7,400	0,000	Model Layak

Sumber : data diolah SPSS

Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

- Uji Parsial (Uji t)

Tabel 9. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	t	Sig.	Keterangan
1 (<i>Constant</i>)	6,669	0,000	
Modernisasi Administrasi Berbasis E-Samsat	1,675	0,090	Tidak Berpengaruh
Kualitas Pelayanan	2,219	0,025	Berpengaruh
Sanksi Pajak	1,272	0,205	Tidak Berpengaruh

Sumber : data diolah SPSS

- Modernisasi administrasi e-Samsat tidak berpengaruh signifikan (sig. $0,090 > 0,05$).
 - Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif (sig. $0,025 < 0,05$).
 - Sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan (sig. $0,205 > 0,05$).
- c. Koefisien Determinasi (Adjusted R²):

Tabel 10. Hasil Uji *Adjusted R Square* (R²)

Model	<i>Adjusted R Square</i>
1	0,320

Sumber : data diolah SPSS

0,320, artinya 32% variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen, sedangkan 68% dipengaruhi faktor lain.

4.6 Pembahasan

H1 : Pengaruh Modernisasi Administrasi Berbasis E-Samsat terhadap Kepatuhan Perpajakan Kendaraan Bermotor

Secara Parsial Modernisasi Administrasi Berbasis E-Samsat Tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mungkin disebabkan oleh rendahnya pemahaman dan sosialisasi sistem e-Samsat, serta keterbatasan akses teknologi di beberapa wilayah. Faktor sikap dan norma sosial dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) diduga lebih dominan mempengaruhi kepatuhan.

H2 : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Perpajakan Kendaraan Bermotor

Secara Parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan. Pelayanan yang cepat, ramah, transparan, dan prosedur yang jelas meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak, sehingga mendorong kepatuhan. Temuan ini konsisten dengan teori TPB yang menekankan pentingnya persepsi kontrol perilaku dan sikap positif

H3 : Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan Kendaraan Bermotor

Secara Parsial Sanksi Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Hal ini dapat disebabkan oleh penerapan sanksi yang belum konsisten dan kurangnya kesadaran wajib pajak mengenai konsekuensi sanksi. Faktor lain seperti sikap dan norma sosial lebih berperan dalam memotivasi kepatuhan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kabupaten Boyolali, dapat disimpulkan bahwa modernisasi administrasi berbasis E-Samsat tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan perpajakan kendaraan bermotor, yang disebabkan oleh kurangnya pemahaman, sosialisasi, serta keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah. Sebaliknya, kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan karena pelayanan yang cepat, efisien, ramah, dan informatif mampu meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, serta kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan karena penerapannya yang belum optimal dan kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai konsekuensi sanksi tersebut. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada variabel yang diteliti, cakupan wilayah, dan jumlah responden yang terbatas, sehingga untuk penelitian selanjutnya disarankan memperluas variabel, objek, serta jumlah sampel agar hasilnya lebih representatif dan generalizable. Selain itu, diperlukan upaya peningkatan sosialisasi E-Samsat, perbaikan infrastruktur, peningkatan kualitas pelayanan, serta evaluasi penerapan sanksi agar lebih efektif dalam mendorong kepatuhan perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amalia, A. R., & Anwar, S. (2023). Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dimoderasi sosialisasi perpajakan. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 12(2), 247-256.
- [2] Amalia, D., Hidayat, W. W., & Ningrum, E. P. (2024). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kelurahan Padurenan. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1626-1636.
- [3] Anggraini, M. D. (2022). Pengaruh Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern Berbasis E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan” (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Nganjuk). *Jurnal Kawruh Abiyasa*, 2(1), 34–42. <https://doi.org/10.59301/jka.v2i1.33>
- [4] Boyolali, pemerintahan kabupaten. (2021). *Bayar Pajak Kendaraan Tahunan Lewat Aplikasi Signal*. <https://boyolali.go.id/news/bayar-pajak-kendaraan-tahunan-lewat-aplikasi-signal>
- [5] Chairunnisa. (2018). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Berbasis E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Daan

Pengaruh Modernisasi Administrasi Berbasis E-Samsat, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Boyolali (Trivina Damayanti)

- Mogot Jakarta Barat). *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*, 1–174.
- [6] Fauzah, I. (2020). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Berbasis e-samsat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kantor SAMSAT Pemalang). In *Istiqomah Fauziah (2020) (Vol. 5, Issue 3)*.
- [7] Handayani. (2020). Bab Iii Metode Penelitian. *Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3)*, 248–253.
- [8] Hidayat, I., & Maulana, L. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang. *Bongaya Journal for Research in Accounting (BJRA)*, 5(1), 11–35. <https://doi.org/10.37888/bjra.v5i1.322>
- [9] Maulana, M. D., & Septiani, D. (2022). Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 231–246.
- [10] Ramadhan Lubis, Putri Nabila, Nurul Ilmi Nasution, Lathifah Azzahra, Hasrafal, & Fadillah Andina6. (2024). Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran, Volume 7 Nomor 3, 2024. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(3), 7899–7906.
- [11] Rika Widianita, D. (2023). No Title. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(I), 1–19.
- [12] SHELEMO, A. A. (2023). No Title *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- [13] Tunru, A. A., Ilahi, R., & Hikmah, N. (2019). Analisis Minat Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Pendidikan Jasmani Di SDN 027 Samarinda Ulu Kota Samarinda. *Jurnal Pendidikan IPS*, 4(2), 53–60. <http://jurnal.ut.ac.id/index.php/jp/search/authors/view?givenName=MeryNoviyanti&familyName=&affiliation=UniversitasTerbuka&country=ID&authorName=MeryNoviyanti>
- [14] Yanwar, T., Tanjung, H., Dharma, U. B., Sistem, M., Berbasis, A., Pelayanan, K., Pajak, S., Pajak, K. W., [14]Kendaraan, P., & Pendahuluan, I. (2023). Prosiding : Ekonomi dan Bisnis 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 Dh. *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1).