

**PENGARUH SISTEM *DRIVE THRU*, E-SAMSAT DAN AKSES INFORMASI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Sleman)**

Andri Waskita Aji¹

andriwaskita@yahoo.co.id

Dewi Kusuma Wardani²

d3wi_kusuma@yahoo.co.id

Dwi Wulandari³

wulandaridwi431@gmail.com

ABSTRACT

In this study, the aim of this research is to determine the effect of the drive system through e-samsat and access to information on the quality of motorized vehicle tax service (a case study on the taxpayers in Samsat Sleman). This research method uses quantitative descriptive method and primary data using a questionnaire. This study took a sample of taxpayers in Samsat Sleman. The sampling technique uses random sampling technique. Technique data using a questionnaire questionnaire. The data analysis used in this research is multiple regression analysis which is processed using the IBM SPSS version 20 tool. The amount of data processed is 100 respondent. The results of this study indicate that the drive thru system has a positive effect on the quality of motorized vehicle tax services. The results of this study also conclude that e-Samsat and access to information have a negative effect on the quality of motor vehicle tax services.

Key words: *drive thru system, e-Samsat and information access, service quality*

ABSTRACT

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem *drive thru*, e-samsat dan akses informasi terhadap kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor (studi kasus pada wajib pajak disamsat sleman). Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan data primer dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini mengambil sampel wajib pajak yang ada di samsat sleman. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket kuesioner. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda yang diolah menggunakan alat bantu IBM SPSS versi 20. Jumlah data yang diolah sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem *drive thru* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini juga menyimpulkan bahwa e-samsat dan akses informasi berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci: *sistem drive thru, e-samsat dan akses informasi, kualitas pelayanan*

I. Pendahuluan

Berdasarkan data yang di lansir dari Harianjogja.com (2018) melalui Kabid Penagihan dan Pengembangan Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) Sleman menyebutkan bahwa realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Sleman pada tahun 2018 mencapai Rp821 miliar. Penyumbang Pendapatan Asli

Pengaruh Sistem Drive Thru, E-Samsat dan Akses Infomasi terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor | Andri Waskita Aji, Dewi Kusuma Wardani, Dwi Wulandari

Daerah (PAD) terbesar merupakan pajak daerah, yang mencapai Rp556,2 miliar yang prosentase terbesar didapatkan dari pajak kendaraan bermotor. Pada tahun 2019 PAD atas pajak daerah mengalami kenaikan yang sebelumnya ditargetkan sebesar Rp903,2 miliar naik menjadi Rp950 miliar (IDNTimesJogja, 2020). Pemerintah Kabupaten Sleman juga menargetkan Realisasi pada tahun 2020 sebesar Rp934 miliar (Harianjogja.com, 2019). KPPD (Kantor Pelayanan Pajak Daerah) DIY Kabupaten Sleman menuturkan bahwa pada tahun 2019 realisasi pendapatan dari pajak kendaraan bermotor senilai Rp341.551.931.000 dan pada tahun 2020 KPPD (Kantor Pelayanan Pajak Daerah) DIY Kabupaten Sleman menargetkan penerimaan dari pajak bermotor sebesar Rp331.000.000.000.

Saat ini, kendaraan bermotor sudah menjadi kebutuhan mutlak bagi manusia, karena merupakan alat transportasi yang bisa mempercepat pergerakan dan mendorong kemajuan perekonomian masyarakat. Meningkatnya jumlah kendaraan saat ini, akan berpengaruh pada potensi pendapatan daerah yang dapat digali melalui penerimaan pajak kendaraan bermotor. Samsat merupakan Sistem Administrasi yang mengelola dan menerima Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dari masyarakat yang berkerja sama dengan Kepolisian Republik Indonesia, Dinas Pendapatan Privinsi, dan PT Jasa Raharja dalam pelayanan guna menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dihubungkan dengan pemasukan uang kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLL) (Timbul Dompok, 2018).

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, kantor pelayanan bersama Samsat Sleman melakukan pembenahan, supaya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajiban dalam membayar pajak. Hal ini mendorong samsat membuat inovasi untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak. Dalam pelayanan publik terdapat berbagai inovasi pelayanan, dimana inovasi dalam pelayanan samsat diharapkan dapat memberikan manfaat untuk masyarakat (Firsada Bahari, Siti Rochmah, 2013). Inovasi yang diberikan berupa alternatif layanan yang memudahkan wajib pajak untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor dengan datang atau tanpa datang langsung ke kantor samsat, yaitu pelayanan samsat *drive thru*, e-samsat dan Akses Informasi.

Untuk meningkatkan pelayanan pajak bermotor di Kabupaten Sleman, Samsat Sleman memaksimalkan layanan yang tersedia, yaitu dengan membuka layanan *Night Drive Thru*. *Night Drive Thru* merupakan layanan Samsat *Drive Thru* yang dibuka mulai sore hari hingga malam hari. Dikutip dari laman TribunJogja.com (2019), pelayanan ini merupakan bentuk kepedulian dari Polri dan Jasa Raharja guna membantu masyarakat yang tidak mempunyai waktu luang di pagi atau siang hari, dan masih bisa mengurus perpanjangan saat malam hari. Hadirnya layanan ini menjadikan wajib pajak tidak ada alasan lagi untuk tidak memperpanjang pajak kendaraan bermotor. Sehingga peningkatan pelayanan ini diharapkan agar wajib pajak dapat meningkatkannya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian Firsada Bahari, Siti Rochmah (2013) menunjukkan bahwa penerapan sistem *drive thru* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik penyelenggaraanya terbilang baik dan membuktikan bahwa adanya kualitas pelayanan samsat *drive thru* terdapat pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Hasil penelitian Darmawan (2018) bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan e-samsat berpengaruh signifikan dan dinilai efektif karena memudahkan dan memberikan keuntungan masyarakat sebagai wajib pajak.

Hasil penelitian Mandhira *et al* (2017) yang menyatakan bahwa penerapan Perpu No.1 Tahun 2017 tentang akses infomasi perpajakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.

Penjelasan diatas menunjukkan bahwa naiknya penerimaan pajak kendaraan bermotor dilatar belakang oleh beberapa hal, salah satunya dengan adanya inovasi baru dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak. Artinya, partisipasi wajib pajak sangat di pengaruhi oleh tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh Samsat Sleman. Untuk itu, penulis menganggap bahwa masalah inovasi menjadi hal yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal tersebut membuat penulis tertarik meneliti seberapa besar kehadiran inovasi Samsat Sleman dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang tentunya pada akhirnya dapat memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Sistem Drive Thru, E-Samsat dan Akses Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Bermotor (Studi Kasus Di Samsat Sleman)**".

II. Landasan Teoritis

2.1 Teori *Technology Acceptance Model (TAM)*

Teori *Technology Acceptance Model (TAM)* pertama kali dicetuskan oleh Davis (1989). Menurut Davis (1989) *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan teori sistem informasi yang dibuat untuk menerangkan bagaimana pengguna mengerti, mengaplikasikan suatu teknologi informasi. Menurut Susanti (2018) teori *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan sebuah teori yang digunakan untuk melihat apakah suatu sistem teknologi dapat mempengaruhi pemakai dari teknologi pada kegiatan masyarakat. Dalam penelitian ini wajib pajak kendaraan bermotor sebagai pemakai teknologi.

2.2 Teori Atribusi

Menurut haider (1958) teori atribusi menjelaskan tentang perilaku orang lain atau dirinya sendiri melalui dua faktor, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal dapat berkaitan dengan sifat, karakter, dan sikap, sedangkan faktor eksternal biasa dikaitkan dengan situasi atau kondisi tertentu yang bisa mempengaruhi perilaku individu. Kekuatan internal dan eksternal secara bersama-sama dapat menentukan perilaku seseorang.

Atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan pemicu perilaku orang lain ataupun dirinya sendiri. Atribusi merupakan proses di mana orang menarik kesimpulan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi sikap orang lain. Teori atribusi ini teori terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri.

2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang mempunyai hubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang dapat memenuhi bahkan melebihi harapan. Oleh karena itu pelayanan yang dapat disebut berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat memenuhkan kebutuhan bahkan melebihi harapan.

Sistem *Drive Thru*

Sistem *samsat drive thru* merupakan jawaban untuk masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor dimana hal tersebut mengindikasikan bahwa tata cara pembayaran melalui sistem *samsat drive thru* mudah dilakukan, sehingga wajib pajak akan berminat untuk terus menggunakan sistem *samsat drive thru* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

E-samsat

E-samsat merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dengan cara pembayaran melalui ATM Banking yang telah bekerja sama di seluruh wilayah Indonesia. Pencetusan layanan e-samsat dilatar belakang dari banyaknya layanan yang ada di samsat belum cukup untuk menjangkau dan melayani wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara teratur.

2.4 Akses Informasi

Akses informasi merupakan kemudahan yang diberikan kepada seseorang atau masyarakat untuk mendapatkan informasi publik yang diperlukan. Salah satu metode agar mendapatkan informasi dengan menggunakan alat bantu telekomunikasi serta melalui saluran atau media. Akses informasi dapat dikatakan sebagai jembatan yang menghubungkan sumber informasi sehingga data yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat terpenuhi.

III. Metodologi Penelitian

3.1 Subyek, Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Samsat Sleman yang berjumlah 100 orang. Dalam penelitian ini jumlah populasi sudah diketahui sehingga menggunakan metode slovin.

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

Dimana: n= Ukuran sampel/jumlah responden, N= Ukuran populasi dan E= Presentase kelonggaran ketelitian atau kesalahan dalam pengambilan sampel bisa ditolerir; e = 0,1 (10%). Yang terdapat pada penelitian adalah sebagai berikut

$$n = \frac{739.862}{1+739.862 (0,1)^2} = 100 \text{ responden.}$$

3.2 Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner dalam bentuk angket kepada wajib pajak yang terdaftar di Samsat Sleman. Teknik *sampling* yang dilakukan penelitian ini yaitu menggunakan teknik *random sampling* dengan total sampel yang digunakan sebanyak 100 responden.

3.3 Metode Analisis Data

Dalam menentukan hasil penelitian proses pengujian data tersebut dilakukan menggunakan program IBM SPSS versi 20. Teknik analisis data yang diperlukan diantaranya menggunakan statistik deskriptif yang bertujuan untuk menganalisis data yang sudah terkumpul secara lengkap (Sugiyono, 2016). Dalam pengolahan data dilakukan dengan:

a. Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner maka dilakukanlah uji validitas. Menurut (Ghozali, 2016) Kuesioner dapat dikatakan valid apabila pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut oleh kuesioner tersebut. Pengambilan keputusan variabel valid atau tidak ditentukan berdasarkan kriteria pengujian apabila nilai r hitung positif serta $> r$ tabel, maka variabel tersebut valid, apabila r hitung positif serta $< r$ tabel, maka variabel tersebut tidak valid, dan jika r hitung $> r$ tabel tetapi bertanda negatif, maka variabel tersebut tidak valid.

b. Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas untuk mengukur kuesioner penelitian yang merupakan indikator dari variabel. Reliabilitas mempunyai hubungan dengan akurasi serta konsistensi dari pengukur. Uji reliabilitas dilakukan instrumen untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur sehingga hasil pengukuran dapat dipercaya (Imron, 2019). Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ maka kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten, jika nilai Cronbach Alpha $< 0,60$ maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

c. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dapat memberikan gambaran terkait data yang dapat dilihat dari nilai rata-rata (mean), nilai tengah (median), nilai yang sering muncul (modus), nilai minimum, nilai maksimum dan standar deviasi. Hal ini perlu dilakukan untuk melihat gambaran keseluruhan dari sampel yang berhasil dikumpulkan dan memenuhi syarat untuk dijadikan sampel penelitian.

d. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Penelitian ini menggunakan uji statistik non parametik *Kolmogorov-Smirnov* untuk menguji normalitas data. Jika probabilitasnya $> 0,05$ maka H_0 diterima artinya distribusi dan model regresi tersebut normal, namun jika probabilitasnya $< 0,05$ maka H_0 ditolak artinya distribusi dan model regresi tidak normal. Uji *Kolmogorov-Smirnov* dilakukan dengan membuat hipotesis.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal. Variabel ortogonal merupakan variabel independen atau bebas yang nilai korelasi antar variabel independen sama dengan nol. Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) $< 0,10$ (Ghozali, 2016).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah didalam model analisis regresi terdapat perbedaan antar varians residual dari satu pengamatan lainnya. Apabila pengamatan satu dengan lainnya berbeda maka disebut dengan heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *glejser* dan dapat di ketahui dari nilai signifikan antara masing-masing variabel independen dengan nilai residualnya. Jika nilai signifikannya > 0.05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

e. Uji Hipotesis

1. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda digunakan untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh independen yaitu sistem *drive thru*, e-samsat dan akses informasi terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan. Adapun persamaan analisis regresi berganda dengan persamaan linier sebagai berikut:

$$Y = \alpha_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Keterangan:

Y	: Kualitas Pelayanan
α	: Konstanta
$\beta_1 \beta_2 \beta_3$: Koefisien regresi linier X
X_1	: Sistem <i>Drive Thru</i>
X_2	: E-samsat
X_3	: Akses Informasi
ϵ	: <i>Error</i>

2. Uji t (parsial)

Uji t menunjukkan seberapa jauh variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t ini dilakukan dengan cara membandingkan statistik t dengan nilai kritis menurut table.

1. Apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak.
2. Sebaliknya apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka hipotesis diterima.

3. Uji F (simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat dengan tingkat signifikan 5%. Uji Statistik F dilakukan dengan membandingkan hasil perhitungan uji F dengan nilai F tabel.

1. Apabila nilai F hitung $> F$ tabel maka hipotesis diterima
2. sedangkan apabila F hitung $< F$ tabel maka hipotesis ditolak.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasinya adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai R^2 yang

Pengaruh Sistem Drive Thru, E-Samsat dan Akses Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor | Andri Waskita Aji, Dewi Kusuma Wardani, Dwi Wulandari

semakin mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen atau penjelas. Sebaliknya jika nilai R^2 mendekati 0 (nol), maka semakin lemah pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel dependen atau terikat.

IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif untuk mengkaji data dari responden selama melakukan penelitian, kemudian disajikan deskripsi data dari masing-masing variabel terikat. Pengujian statistik deskriptif dilakukan dengan menggunakan program IBM SPSS versi 20 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Sistem Drive Thru	100	22.00	36.00	30.230	3.274
E-samsat	100	25.00	36.00	29.970	2.986
Akses Informasi	100	24.00	40.00	33.140	3.469
Kualitas Pelayanan	100	30.00	40.00	34.780	3.512

Sumber: Data Primer, 2021, diolah.

4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.2.1 Hasil Uji Normalitas

Pengujian normalitas data menggunakan uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) dengan bantuan menggunakan program IBM SPSS versi 20. Dibawah ini telah disajikan hasil pengujian normalitas data sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		100
<i>Normal Parameters (a,b)</i>	<i>Mean</i>	0E-7
	<i>Std. Deviation</i>	3.18943477
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0.076
	<i>Positif</i>	0.076
	<i>Negative</i>	-0.062
		0.762
		0.606
<i>Test Statistik</i>		
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		

Test distribution is normal

Sumber: Data primer, 2021, diolah.

Berdasarkan pada tabel 2 diatas, maka data dinyatakan berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0.762 dan nilai signifikasinya sebesar 0.606 yang berarti lebih besar dari nilai *alpha* 0.050 yang berarti residual terdistribusi secara normal sehingga memperkuat normalitas pada model regresi penelitian.

4.2.2 Hasil Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi interkorelasi (hubungan yang kuat) antar variabel independen dengan menggunakan pengujian program IBM SPSS versi 20. Berikut hasil pengujian uji multikolinieritas:

Tabel 3
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1. Sistem <i>Drive Thru</i>	0.696	1.437
2. E-samsat	0.711	1.407
3. Akses Informasi	0.720	1.390

Dependen Variabel : Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor

Sumber: Data Primer, 2021, diolah

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa hasil pengujian ini telah terbebas dari masalah multikolinieritas. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Tolerance* > 0.01 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10. Variabel sistem *drive thru* memiliki nilai *tolerance* sebesar 0.696 dan nilai VIF sebesar 1.437. variabel e-samsat memiliki nilai *tolerance* sebesar 0.711 dan VIF 1.407. Variabel akses informasi memiliki nilai *tolerance* sebesar 0.720 dan nilai VIF sebesar 1.390.

4.2.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan menguji Gletser, dapat dilihat ditabel dibawah ini:

Tabel 5
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardize		Standardize		T	Sig.
	Coefficients		Coefficient			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	17.735	3.931			4.512	0.000
Sistem <i>Drive Thru</i>	0.237	0.119	0.221		1.989	0.050
E-samsat	0.088	0.129	0.075		0.684	0.496
Akses Informasi	0.218	0.111	0.216		1.973	0.051

a. Dependent Variabel : Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor, AbsUt

Sumber: Data Primer, 2021, diolah

Berdasarkan hasil olah data dengan bantuan *software* IBM SPSS versi 20 maka penelitian ini dinyatakan lolos dari masalah heteroskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini didukung dengan nilai signifikansi dari masing-masing variabel yang berada diatas 0.05. Berdasarkan tabel 5 nilai signifikansi dari sistem *drive thru* 0.050, nilai signifikansi dari e-samsat 0.496, nilai sinifikansi akses informasi 0.051.

4.3 Hasil Hipotesis

4.3 1 Hasil Uji t (Parsial)

Uji Statistik t digunakan untuk mengetahui aad atau tidaknya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Hasil uji t disajikan dibawah ini:

Pengaruh Sistem Drive Thru, E-Samsat dan Akses Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor | Andri Waskita Aji, Dewi Kusuma Wardani, Dwi Wulandari

Tabel 6
Hasil Uji t (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Sistem <i>Drive Thru</i>	0.237	0.119	0.221	1.989	0.050
E-samsat	0.088	0.129	0.075	0.684	0.496
Akses Informasi	0.218	0.111	0.216	1.973	0.051

Sumber: Data Primer, 2021, diolah

Pengujian Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama (H_1), diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,05. Meskipun nilai signifikansi 0,05 tetapi t hitung 1.989 > t tabel 1.985 sehingga dapat diketahui bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya sistem *drive thru* terdapat pengaruh pada kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua (H_2), diperoleh nilai signifikansi 0.496 > 0,05 dan t hitung 0.684 < t tabel 1.985 sehingga dapat ditunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya e-samsat tidak terdapat pengaruh pada kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Pengujian Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga (H_3), diperoleh nilai signifikansi 0.051 > 0.05 dan t hitung 1.973 < t tabel 1.985 sehingga dapat menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya Akses informasi tidak terdapat pengaruh pada kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor.s

4.3.2 Hasil Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan yang diberikan independen (X) terhadap variabel dependen (Y). hasil uji F didisajikan sebagai berikut:

Tabel 7
Hasil Uji F

Model	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	214.083	3	71.361	6.803	0.000 ^b
Residual	1007.077	96	10.490		
Total	1221.160	99			

Sumber: Data Primer, 2021, diolah.

Berdasarkan tabel 7 diatas menjelaskan pengaruh antara variabel (X) terhadap variabel (Y) secara simultan atau bersama-sama dan berpengaruh signifikan hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 < 0.005 dan f hitung 6.803 > f tabel 2.70 yang artinya terdapat pengaruh sistem *drive thru*, e-samsat dan akses informasi terhadap kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor.

4.3.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui berapa persen pengaruh yang diberikan variabel independen (X) secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 8

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.419 ^a	0.175	0.150	3.23889

a. Predictors : (Constant), Akses Informasi, E-samsat, Sistem *Drive Thru*

Sumber: Data Primer, 2021, diolah

Berdasarkan tabel 8 diatas diketahui *R Square* sebesar 0.175, jadi pengaruh variabel independen (X) secara simultan terhadap variabel dependen (Y) 17.5%.

V. Simpulan dan Saran

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

- Sistem *drive thru* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor, dikarenakan layanan *drive thru* dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya maka masyarakat atau wajib pajak akan menyadari betapa pentingnya dalam mematuhi kewajiban perpajakannya.
- E-samsat berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kurangnya pengetahuan, sosialisasi terkait e-samsat dan belum mulai menyadari dan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam menjalani kegiatan sehari-hari, sehingga dengan demikian e-samsat yang berbasis online belum maksimal secara menyeluruh.
- Akses informasi berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor, peneliti dapat menyimpulkan bahwa terdapat faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan, hal ini disebabkan karena adanya keterbatasan pemahaman dan kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi yang disediakan sudah dikembangkan oleh samsat karena ketika penerapan akses informasi efektif maka partisipasi perilaku wajib pajak akan semakin meningkat.
- Sistem *drive thru*, e-samsat dan akses informasi secara simultan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor dikarenakan.

4.1 Saran

Bagi Masyarakat Atau Wajib Pajak

Berdasarkan analisa dan kesimpulan maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebaiknya masyarakat ikut membantu dalam menerapkan inovasi yang sudah dikembangkan oleh samsat, lebih menghargai satu sama lain.

Bagi Mahasiswa

Untuk dapat menghasilkan hasil yang terbaik bagi mahasiswa, perlu diadakan kerja sama yang baik. Misalnya dalam menyelesaikan Tugas Akhir, mahasiswa tidak hanya mengambil data untuk Laporan Tugas Akhir saja tetapi melaksanakan praktek kerja lapangan minimal 1 bulan. Sehingga dapat diperoleh hasil yang maksimal.

Bagi Peneliti Selanjutnya

- Penelitian ini belum menggunakan model penelitian moderasi atau *intervening*, oleh karena itu peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan salah satu model penelitian tersebut.

**Pengaruh Sistem Drive Thru, E-Samsat dan Akses
Infomasi terhadap Kualitas Pelayanan Pajak
Kendaraan Bermotor | Andri Waskita Aji, Dewi
Kusuma Wardani, Dwi Wulandari**

- b. Penelitian ini hanya menggunakan satu sumber data penelitian yaitu kuesioner, oleh karena itu peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah sumber data dengan teknik penelitian seperti wawancara.
- c. Penelitian ini hanya fokus pada wajib pajak yang ada di samsat Sleman, oleh karena itu peneliti selanjutnya dapat memperluas sampel penelitian, tidak hanya satu samsat Sleman akan tetapi semua samsat yang ada di Yogyakarta maupun lingkup yang lebih luas dari berbagai instansi samsat.

Daftar Pustaka

- Darmawan, D. (2018). *Inovasi Sektor Publik Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Kota Makassar*. 1–12.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Firsada Bahari, Siti Rochmah, & S. P. R. (2013). *Penerapan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Drive-Thru Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan)*. 1(4), 48–57.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 23 (8th Ed)*.
- Harianjogja.com. (2018, December 13). *Ini Penyumbang PAD Terbesar di Kabupaten Sleman*. <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2018/12/13/512/958533/ini-penyumbang-pad-terbesar-di-kabupaten-sleman#:~:text=Harianjogja.com%2C%20SLEMAN-Badan,triliun%2C%20BKAD%20maksimalkan%20pajak%20daerah>.
- Harianjogja.com. (2019). *Sleman Kejar PAD Rp1 Triliun Tahun Depan*. [Harianjogja.Com](https://www.harianjogja.com).
- IDNTimesJogja. (2020). *Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Sleman 2019 Lampau Target*. [IDN Times Jogja](https://www.idntimesjogja.com).
- Imron, I. (2019). *Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV . Meubele Berkah Tangerang*. 5(1), 19–28.
- Mandhira, D. N., Diatmika, P. G., & Yasa, N. P. (2017). *Pengaruh Implementasi PERPU NO. 1 Tahun 2017 Tentang Akses Informasi Keuangan Untuk Kepentingan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja*. 8(2).
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.
- 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*. 5(3), 35–37.
- Timbul Dompok, N. A. S. (2018). *Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru*. *Administrasi Negara Universitas Putera Batam*, 3(Vol 3 No 1 (2018) : Dialektika Publik), 7. <http://113.212.163.133/index.php/dialektikapublik/article/view/657>
- TribunJogja.com. (2019). *Polres Sleman Buka Pelayanan Night Drive Thru untuk Pajak Kendaraan Tahunan*. [TribunJogja.Com](https://jogja.tribunnews.com/2019/10/06/polres-sleman-buka-pelayanan-night-drive-thru-untuk-pajak-kendaraan-tahunan).

