

**ANALISIS IMPLEMENTASI E-SAMSAT TERHADAP PENGETAHUAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN DI SAMSAT DIREKTORAT LALU LINTAS
POLDA SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagai Dari Syarat-Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana
Akuntansi**



Diajukan Oleh :

**Wella Pratama
Npm:2101120020**

**FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG**

2025

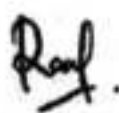
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Wella Pratama
Nomor Pokok/NPM : 2101120020
Jurusan/Prog.Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Akuntansi Pajak
Judul Skripsi : ANALISIS IMPLEMENTASI E-SAMSAT TERHADAP
PENGETAHUAN WAJIB PAJAK KENDARAAN DI
SAMSAT DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA
SUMATERA SELATAN

Pembimbing Skripsi:

Tanggal 10-01-2025 Penguji I :


Dr. Rosalina Pebrica Mayasari, S.E., Ak. M.Si
NIDN. 0026028301


Tanggal 11 Januari 25 Penguji II:


Riza Syahputera, SE, Ak, CA, CPA, I, M, Ak
NIDN. 0224108301


Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi



Dr. Masy. Mikial S.E., M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN. 0205026401


Meti Zuliyana, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN. 0205056701

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wella Pratama
Nomor Pokok/NPM : 2101120020
Jurusan/Prog.Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Akuntansi Pajak
Judul Skripsi : ANALISIS IMPLEMENTASI E-SAMSAT TERHADAP
PENGETAHUAN WAJIB PAJAK KENDARAAN DI
SAMSAT DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA
SUMATERA SELATAN
Penguji Skripsi: 
Tanggal.....Ketua Penguji : Dr.Rosalina Pebrica Mayasari, S.E.,Ak. M.Si
NIDN. 0026028301
Tanggal.....Penguji I: 
Riza Syahputera ,SE.Ak,CA,CPAI M.Ak
NIDN. 0224108301
Tanggal.....Penguji II: 
Yancik Syafitri.,SE., M.Si
NIDN. 0225026401

Mengesahkan,



Dr. Msv. Mikial S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS
NIDN. 0205026401

Ketua Program Studi



Dr.Rosalina Pebrica Mayasari, S.E.,Ak. M.Si
NIDN. 0026028301

133 /PS/DFEB/ 25

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wella Pratama

NPM : 2101120020

Fakultas / Program Studi : konomi dan Bisnis / Akuntansi

Jenjang Pendidikan : Strata 1

Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Judul Skripsi : Analisis Implementasi e-Samsat Terhadap Pengetahuan
Wajib Pajak Kendaraan Di Samsat Direktorat Polda
Sumatera Selatan.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini sudah disusun dengan sepenuh hati dan tidak mengandung bagian yang merupakan hasil penjiplakan dari karya orang lain. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian ini telah saya sertakan sesuai dengan aturan yang berlaku di Universitas Tridianti

Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsidengan segala konsekuensinya.

Palembang, Januari 2025


Wella Pratama

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Keberhasilan bukanlah
akhir, kegagalan
bukanlah kehancuran,
yang terpenting adalah
keberanian untuk terus
melangkah.

Kupersembahkan:

1. Allah SWT
2. Kedua Orangtua ku Ayanda
Ali Tamrin dan Ibunda
Nurmala
3. Kakak ku tersayang Sri
Utami dan Adik ku
Rarendra Aditama
4. Prima Siallagan
(Support System) dan
Keluarga
5. Para Pendidik yang
kuhormati
6. Almamater Kebanggan ku

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Analisis Implementasi e-Samsat Terhadap Pengetahuan Wajib Pajak Kendaraan Di Samsat Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Selatan**" ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof.Dr.Ir.H.Edizal,AE.,MS selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr.Msy Mikial, SE.,M.Si.,Ak.,CA.,CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
3. Ibu Dr.M.Ima Andriyani,SE.,M.Si selaku Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
4. Ibu Dr. Rosalina Pebrica Mayasari,SE, M.Si,Ak.CA selaku ketua program Studi Akuntansi Universitas Tridinanti.
5. Ibu Dr. Rosalina Pebrica Mayasari,SE, M.Si,Ak.CA selaku Dosen Pembimbing I.
6. Bapak Riza Syaputera, SE,Ak.CA,CPAI,M.Ak selaku Dosen Pembimbing II.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, Staf serta Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
8. Ayahanda Ali Tamrin dan Ibunda Nurmala, terima kasih yang tidak terhingga atas limpahan cinta, kasih dan sayangnya, memberikan dukungan dan Kontribusi sangat banyak yang tidak pernah berhenti memberikan doa untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Kedua Saudara Kandukung ku yang terkasih, yaitu Sri Utami S.E dan Rarendra Aditama, terima kasih telah memberikan banyak dukungan dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Prima Siallagan my support system yang bersedia menemani, memberikan semangat serta bantuan dari awal perkuliahan sampai terselesaikan skripsi ini.

11. Seluruh Teman seperjuanganku tanpa terkecuali yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih sudah banyak memberikan semangat serta bantuan dari awal perkuliahan sampai terselesaikan skripsi ini.
12. Bapak Pimpinan serta karyawan Kantor Samsat 1, Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Selatan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, peneliti dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Peneliti juga berharap skripsi ini dapat memberikan kontribusi pemikiran yang berguna dan bermanfaat bagi peneliti berikutnya. Akhirnya, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi kontribusi kecil bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Palembang, Januari 2025

Peneliti

Wella Pratama

DAFTAR ISI

	Halaman :
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN BEBAS PLAGIAT JUDUL	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
RIWAYAT HIDUP	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2. Manfaat Praktis	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kajian Teoritis	9

2.1.1. <i>Theory Technology Accetance Model (TAM)</i>	9
2.1.1.1. Hubungan Pengetahuan Wajib Pajak Dengan <i>Theory Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11
2.1.1.2. Hubungan Implementasi E-Samsat Dengan <i>Theory Technology Acceptance Model (TAM)</i>	12
2.1.2. Pengertian Pajak.....	14
2.1.2.1. Fungsi Pajak.....	15
2.1.2.2. Jenis Pajak	15
2.1.2.3. Pajak Kendaraan	16
2.1.2.4. Wajib Pajak Kendaraan	19
2.1.2.5. Tarif Pajak Kendaraan.....	20
2.1.2.6. Pengetahuan Wajib Pajak	21
2.1.3. Implementasi e-Samsat	23
2.1.3.1. Pengertian e-Samsat	23
2.1.3.2. Efektivitas Implementasi e-Samsat.....	26
2.1.3.3. Manfaat Teknologi e-Samsat.....	29
2.1.3.4. Tujuan Program e-Samsat	30
2.1.3.5. Keuntungan Implementasi e-Samsat.....	32
2.1.3.6. Prosedur Pelayanan e-Samsat	35
2.1.3.7. Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional)	35
2.1.4. Penelitian Lain Yang Relevan	39
2.1.5. Kerangka Berfikir	45

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	46
3.1.1 Tempat Penelitian	46
3.1.2 Waktu Penelitian.....	46
3.2. Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data	47
3.3. Populasi, Sampel Dan Sampling	48
3.3.1. Populasi	48
3.3.2. Sampel	49
3.3.3. Sampling.....	50
3.4. Rancangan Penelitian.....	51
3.5. Variabel Dan Definisi Operasional.....	53
3.6. Instrumen Penelitian	53
3.7. Teknik Analisis Data	54
3.7.1. Analisis Kualitatif	54
3.7.2. Analisis SWOT (<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, And Threats</i>).....	55
3.7.3. Analisis Faktor.....	58

BAB IV. PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian Data	77
4.1.1. Tingkat Pengetahuan Wajib pajak terhadap layanan e-Samsat Faktor	78

4.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi e-Samsat Dalam meningkatkan pengetahuan wajib pajak Faktor	80
4.1.3. Persepsi wajib pajak terhadap e-Samsat.....	82
4.1.3.1. Persepsi wajib pajak terhadap kemudahan penggunaan e-Samsat	82
4.1.3.2. Persepsi wajib pajak terhadap keamanan penggunaan e-Samsat.....	84
4.1.3.3 Persepsi wajib pajak terhadap Efektivitas penggunaan e-Samsat.....	85
4.1.4 Implementasi e-Samsat	87
4.1.4.1 Sederhana	88
4.1.4.2 Cepat	89
4.1.4.3 Berkualitas.....	91
4.1.4.4 Aman.....	93
4.1.4.5 Efisien	95
4.1.5 Pengetahuan Wajib Pajak	97
4.1.5.1 Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	98
4.1.5.2 Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Keamanan Data Pajak Dalam Ekosistem Digital	100
4.1.5.3 Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap	

Digitalisasi Dalam Pajak	103
4.1.6 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi	
e-Samsat	104
4.1.6.1 Faktor Pendukung Implementasi e-Samsat	105
4.1.6.2 Faktor Pendukung Implementasi e-Samsat	106
4.1.7 Rekomendasi Peningkatan Implementasi e-Samsat.....	108
4.1.8 Analisis SWOT (<i>Strenghts, weaknesses, opportunities, and</i>	
<i>Threats</i>).....	109
4.1.9 Analisis Faktor.....	112
4.2. Pembahasan.....	113
4.2.1. Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Layanan	
e-Samsat	113
4.2.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan	
Yang Implementasi e-Samsat Dalam Meningkatkan	
Pengetahuan Wajib Pajak	114
4.2.3 Persepsi Wajib Pajak Terhadap e-Samsat... 116	
4.2.3.1 Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kemudahan	
Penggunaan e-Samsat.....	116
4.2.3.2 Persepsi Wajib Pajak Terhadap Keamanan	
Penggunaan e-Samsat e-Samsat.....	117
4.2.3.3 Persepsi Wajib Pajak Terhadap Efektivitas	
Penggunaan e-Samsat.....	118

4.2.4 Implementasi e-Samsat	119
4.2.4.1 Sederhana	120
4.2.4.2 Cepat	121
4.2.4.3 Berkualitas	121
4.2.4.4 Aman	122
4.2.4.5 Efisien.....	122
4.2.5 Pengetahuan Wajib Pajak	122
4.2.5.1 Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	123
4.2.5.2 Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Keamanan Data Pajak	123
4.2.5.3 Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Digitalisasi Dalam Perpajakan	124
4.2.6 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi e-Samsat	124
4.2.6.1 Faktor Pendukung Implementas e-Samsat	124
4.2.6.2 Faktor Penghambat Implementas e-Samsat.....	125
4.2.7 Rekomendasi Peningkatan Implementasi e-Samsat.....	125

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	127
5.2 Saran	128

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Lain Yang Relevan.....	38
Tabel 3.1. Sampel Penelitian	48
Tabel 3.2. Variabel Dan Definisi Operasional	51
Tabel 3.3. Hubungan Implementasi e-Samsat Terhadap Pengetahuan Wajib Pajak Dengan Analisis SWOT	56
Tabel 3.4. Hubungan Implementasi e-Samsat Terhadap Pengetahuan Wajib Pajak Dengan Analisis Faktor	59
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Tabel 4.2. Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan Atau Pangkat.....	77
Tabel 4.3. Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	78
Tabel 4.4. Hasil Analisis SWOT (<i>Stenght, weaknesses, Opportunities,</i> <i>Threats</i>)	113
Tabel 4.5. Hasil Analisis Faktor Berdasarkan Kutipan Wawancara Dari Narasumber Dengan Implementasi e-Samsat Terhadap Pengetahuan Wajib Pajak Kendaraan.....	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data Pengguna BPS Sumatera Selatan Tahun 2023 Yang Menggunakan Layanan Kantor Samsat Dan Layanan e-Samsat	3
Gambar 2.1. Kerangka Berfikir	44
Gambar 4.1. Kantor samsat 1. Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Selatan	61
Gambar 4.2. Lokasi kantor samsat 1, Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Selatan	62
Gambar 4.3. Struktur Organisasi Kantor Samsat 1, Direktorat Polda Sumatera Selatan	67

ABSTRAK

Wella Pratama. 2025. Analisis Implementasi e-Samsat Terhadap Pengetahuan Wajib Pajak Kendaraan di Samsat Direktorat Polda Sumatera Selatan.

(dibawah bimbingan Ibu Dr. Rosalina Pebrica mayasari,SE,AK. CA Dan Bapak Riza Syaputra,SE, AK.CA, CPAI,M.Ak)

Skripsi ini bertujuan untuk membahas kenapa program e-Samsat yang sudah berjalan walaupun sudah mengalami peningkatan namun masih belum banyak digunakan. Penelitian ini bersifat kualitatif dengan menggunakan data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Samsat dan Wajib pajak yang membayar pajak pada kantor Samsat 1 dan Sampel yang diambil 4 Pegawai Samsat dan 6 Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi e-Samsat telah cukup berhasil dalam mempermudah wajib pajak . Maka banyak wajib pajak merasa lebih praktis, mudah, cepat dan efisien dengan adanya program e-Samsat , tetapi ada beberapa kendala dalam penerapan e-Samsat salah satu kendala adalah kurangnya pengetahuan wajib pajak dan faktor kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan e-Samsat secara positif berhubungan dengan pengetahuan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi penelitian lebih lanjut tentang penggunaan teknologi dalam mempengaruhi pengetahuan wajib pajak.

Kata Kunci : *Analisis Implementasi e-Samsat Terhadap Pengetahuan Wajib Pajak Kendaraan*

ABSTRACT

Wella Pratama. 2025. Analysis of the Implementation of e-Samsat on the Knowledge of Vehicle Taxpayers at the Samsat Directorate of the South Sumatra Regional Police. (under the guidance of Mrs. Dr. Rosalina Pebrica Mayasari, SE, AK. CA and Mr. Riza Syaputra, SE, AK.CA, CPAI, M.Ak).

This thesis aims to discuss why the e-Samsat program which is already running, although it has experienced improvements, is still not widely used. This research is qualitative in nature using primary data. The population in this study were Samsat employees and taxpayers who paid taxes at the Samsat 1 office and the sample taken was 4 Samsat employees and 6 taxpayers.

The results of this study show that the implementation of e-Samsat has been quite successful in making things easier for taxpayers. So many taxpayers feel better practical, easy, fast and efficient with the e-Samsat program, but there are several obstacles in implementing e-Samsat, one of the obstacles is the lack of knowledge of taxpayers and the lack of socialization and education. regarding the SIGNAL (National Digital Samsat) application. The research results show that the use of e-Samsat is positively related to taxpayers' knowledge of paying motor vehicle taxes. This research can also be a basis for further research on the use of technology in influencing taxpayer knowledge.

Keywords : *Analysis of Samsat Implementation of Vehicle Taxpayer Knowledge*

RIWAYAT HIDUP

Wella Pratama, dilahirkan di Desa Jud II pada tanggal 02 Agustus 2002, anak kedua dari 3 bersaudara, buah kasih pasangan dari Ayahanda "**Ali Tamrin**" dan Ibunda "**Nurmala**". Penulis pertama kali menempuh pendidikan pada umur 6 tahun di Sekolah Dasar (SD) pada SDN 1 Sukadamai sampai selesai pada tahun 2014, dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan di Sekolah Menengah Pertama di SMP N 1 Plakat Tinggi dan selesai pada tahun 2017, dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas di SMAN 2 Plakat Tinggi penulis mengambil jurusan Ipa dan selesai pada tahun 2020. Pada tahun 2021 penulis memasuki Fakultas Ekonomi, Program Studi Akuntansi, Universitas Tridinanti.

Palembang, Januari 2025

Wella Pratama

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan utama Negara yang digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan (Kuncoro, 2018). Dalam konteks daerah, pajak juga menjadi salah satu komponen penting dalam pembiayaan infrastruktur dan pelayanan publik. Pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak, termasuk pajak kendaraan bermotor, yang berkontribusi signifikan dalam pendapatan daerah (Siregar, 2019). Pajak kendaraan bermotor di Indonesia mencakup berbagai jenis kendaraan, baik kendaraan pribadi maupun komersial, dan diterapkan di semua daerah sebagai salah satu pajak yang wajib dibayarkan oleh pemilik kendaraan (Suwandi & Triana, 2021). Dalam upaya meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor, pemerintah daerah di berbagai wilayah, termasuk Sumatera Selatan, mulai peningkatan, namun masih jauh dari target optimal.

Berhubungan dari hal tersebut pemerintah membuat program e-Samsat. e-Samsat adalah layanan elektronik yang memungkinkan wajib pajak melakukan pembayaran pajak kendaraan secara online, yang bertujuan untuk mempermudah proses pembayaran pajak dan mengurangi antrian di kantor Samsat (Yusuf, 2020). Di Kota Palembang, e-Samsat mulai diterapkan dengan harapan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan tepat

waktu. Berdasarkan data dari Dinas Pendapatan Daerah Sumatera Selatan tahun 2023, jumlah pengguna layanan e-Samsat di Palembang menunjukkan peningkatan, namun masih jauh dari target optimal.

Tabel 1.1 Pembayaran Pajak Secara *Online* Dan *Offline* Di Kota Palembang

Keterangan	2021	2022	2023
Jumlah Wajib Pajak kendaraan	522.007	571.254	579.058
Pembayaran secara online / SIGNAL	1.987	2.547	6.669
Pembayaran offline/ Ke Kantor Samsat	520.020	568.707	572.389

Sumber: Kantor Samsat Di Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Selatan (2023)

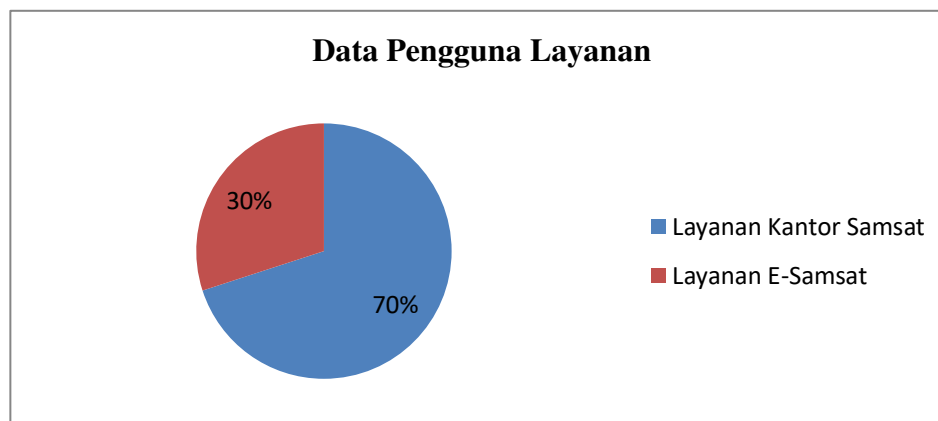
Berdasarkan Tabel 1.1 Dapat dilihat bahwa pembayaran pajak secara *online* atau SIGNAL meningkat setiap tahun nya, pada Tahun 2021 adalah tahun pertama di implementasikan pembayaran pajak melalui SIGNAL kepada masyarakat di Sumatera Selatan tetapi program tersebut belum bergerak secara optimal dapat dilihat dari tabel bahwasannya masih kebanyakan masyarakat memilih membayar pajak manual atau langsung datang ke kantor Samsat. Beberapa faktor yang mempengaruhi pilihan ini termasuk kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang sistem pembayaran pajak secara *online* (Maulana, 2015) , selain itu pelaporan manual dianggap lebih familiar dan tidak memerlukan keterampilan teknis yang tinggi, meskipun prosesnya lebih lambat dan beresiko kesalahan (Hafsah, 2016)

Pengetahuan wajib pajak menjadi faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi e-Samsat. Wajib pajak dengan pengetahuan yang baik

mengenai pajak dan sistem pembayaran elektronik cenderung lebih patuh dalam membayar pajak kendaraan mereka (Widyastuti, 2022). Di Palembang, kendala dalam implementasi e-Samsat juga terkait dengan pemahaman wajib pajak mengenai proses pembayaran melalui sistem ini (Rahmawati & Handayani, 2021). Wajib pajak yang tidak memiliki pemahaman cukup tentang cara kerja dan manfaat e-Samsat sering kali masih lebih memilih cara pembayaran manual.

Penelitian ini penting untuk dilakukan mengingat bahwa peningkatan pengetahuan wajib pajak tentang e-Samsat dapat mendukung pencapaian target pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang. Berikut gambar dari diagram lingkaran yang menunjukkan jumlah wajib pajak yang menggunakan layanan kantor samsat dan juga layanan e-Samsat:

Gambar 1.1 Data Pengguna BPS Sumatera Selatan Tahun 2023 Yang Menggunakan



Sumber : Badan Pusat Statistik Sumatera Selatan 2023

Berdasarkan Gambar 1.1 Data dari BPS Sumatera Selatan (2023) menunjukkan bahwa hanya sekitar 30% wajib pajak kendaraan bermotor di

Palembang yang menggunakan layanan e-Samsat dan 70% menggunakan layanan langsung ke kantor Samsat.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara pengetahuan wajib pajak dengan implementasi e-Samsat di Palembang, guna memberikan masukan strategis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas program e-Samsat serta kesadaran wajib pajak.

Pengetahuan wajib pajak penting untuk diteliti karena implementasi e-Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah memiliki pemahaman dan keterampilan dalam menggunakan e-Samsat, sehingga wajib pajak merasakan manfaatnya, yang kemudian menghasilkan tingkat kepatuhan wajib pajak semakin tinggi. Penelitian ini memiliki konsisten selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Afifah & Sofianty, 2023), yang keduanya memiliki hasil positif signifikan. Namun, terdapat perbedaan dengan hasil penelitian (Niken, 2018) yang menunjukkan bahwa implementasi e-Samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Perbedaan ini dapat dijelaskan dengan fakta bahwa sebagian besar wajib pajak dalam penelitian (Niken, 2018) tidak mengetahui tentang e-Samsat, dan sebagian besar dari mereka tidak menggunakan ATM Bank. Oleh karena itu, wajib pajak cenderung tetap membayar langsung ke Kantor Samsat. Hal ini juga menyoroti pentingnya melakukan penelitian lebih lanjut untuk memahami variabel-variabel lain yang dapat mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak.

Kemudahan penggunaan aplikasi e-Samsat meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang cara dan prosedur pembayaran pajak kendaraan. Temuan ini sejalan dengan teori *Technologi Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa teknologi yang mudah digunakan dapat meningkatkan pengetahuan pengguna mengenai fungsi dan manfaatnya, sehingga wajib pajak memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai kewajiban mereka (Suryanto & Iryani, 2017).

Berdasarkan latar belakang di atas dan adanya gap riset dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan mempertimbangkan hal tersebut maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Implementasi e-Samsat Terhadap Pengetahuan Wajib Pajak Kendaraan Di Samsat Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Selatan”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah yang dikemukakan penulis sebagai dasar dari pada penelitian adalah:

1. Bagaimana tingkat pengetahuan wajib pajak kendaraan tentang layanan e-Samsat?
2. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi e-Samsat dalam meningkatkan pengetahuan wajib pajak kendaraan?
3. Bagaimana persepsi wajib pajak kendaraan terhadap kemudahan, keamanan, dan efektivitas penggunaan e-Samsat?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah pernyataan yang menjelaskan hasil yang ingin dicapai melalui suatu penelitian dan digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk mengukur tingkat pemahaman wajib pajak tentang e-Samsat, menganalisis faktor yang mempengaruhi tingkat pengetahuan tentang e-Samsat dan menyusun rekomendasi untuk meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang e-Samsat.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi e-Samsat dalam meningkatkan pengetahuan wajib pajak kendaraan bermotor
3. Untuk mengeksplorasi dan menganalisis persepsi wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kemudahan, keamanan, dan efektivitas penggunaan layanan e-Samsat.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak yang berkepentingan antara lain sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Toritis

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk peneliti berikutnya yang meneliti dalam hal yang serupa dan penelitian ini diharapkan bisa menambah

wawasan, informasi dan juga ilmu bagi yang bersangkutan khususnya berkaitan dengan analisis implementasi e-Samsat.

1.4.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak pajak terhadap yang diteliti dalam kaitannya mengenai analisi implementasi e-Samsat terhadap pengetahuan wajib pajak kendaraan.

b. Bagi Universitas Tridinanti Palembang

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangsih untuk perbendaharaan perpustakaan dan memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian yang sama dengan pembahasan yang jauh lebih mendalam.

c. Bagi Wajib Pajak Kendaraan Pribadi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pengetahuan lebih banyak bagi wajib pajak bahwasannya pihak pajak mempermudah untuk para wajib pajak membayar pajak, pendaftaran kendaraan secara digital, memberikan pengingat mengenai jatuh tempo pembayaran pajak dan juga memudahkan akses data dan dokumen.

d. Bagi Peneliti

Penelitian ini, peneliti dapat menambah pengetahuan tentang masalah yang dihadapi instansi terutama yang berhubungan dengan masalah yang telah diteliti dan memperluas wawasan peneliti yang sudah di dapat selama masa aktif kuliah sehingga dapat di aplikasikan ketika terjun di masyarakat khususnya di dunia kerja nanti.

DAFTAR PUSTAKA

- Adistya, R. (2023). Kemudahan akses dan efisiensi e-Samsat. *Jurnal Inovasi Teknologi*, 15(2), 45–56.
- Ahmad, A., et al. (2022). Pengaruh perceived ease of use dan compatibility terhadap niat penggunaan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) di Padang.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Apriani, F. (2024). Pengaruh layanan e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang. Universitas Tridinanti Palembang. Diakses dari repository.univ-tridinanti.ac.id.
- Aryanto, A., & Wijayanti, S. (2021). Analisis implementasi sistem e-Samsat dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 123–138.
- Aribowo, K., & Nugroho, B. (2013). Kepercayaan dalam hubungan transaksi.
- Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta. (2019). Implementasi e-Samsat di DKI Jakarta: Laporan tahunan. Jakarta: Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta.
- Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. (2020). Laporan tahunan e-Samsat Jawa Barat. Bandung: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat.
- Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Asahan. (n.d.). Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Diakses dari <https://www.bappenda.asahankab.go.id>.
- Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Asahan. (n.d.). Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Diakses dari <https://www.bappenda.asahankab.go.id>.
- Bung Hatta University Journal of Accounting and Auditing. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Diakses dari <https://jkaa.bunghatta.ac.id>.

- Carolina. (2009). Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Universitas Bung Hatta*. Diakses dari <https://jkaa.bunghatta.ac.id>.
- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Davis, F. D. (1986). A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results (Doctoral dissertation, Massachusetts Institute of Technology, Sloan School of Management).
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982–1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Djajadiningrat, M. (2020). *Pajak daerah dan retribusi daerah*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Ejournal UPI. (n.d.). Analisis Pengaruh Pemanfaatan e-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Diakses melalui <https://ejournal.upi.edu/index.php/aset/article/download/16420/9854>.
- Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Tridianti. (2023). *Pedoman Penulisan Skripsi dan Laporan Akhir*. Edisi Ketiga, Cetakan Pertama. Palembang: Universitas Tridianti.
- Fernanda, A. M. (n.d.). Sosialisasi Perpajakan dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak. Universitas Bhayangkara. Diakses dari <https://eprints.ubhara.ac.id>.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Garson, G. D., & Pavlichev, A. (Eds.). (2004). *Digital government: Principles and best practices*. Idea Group Publishing.
- Gruber, J. (2019). *Public finance and public policy*. New York: Worth Publishers.
- Hardiani, dkk. (2019). *Dasar-dasar pajak daerah*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Heeks, R. (2001). E-Government for development countries: Understanding e-government for development. University of Manchester Institute for Development Policy and Management.
- Indonesia. (2007). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 85. Sekretariat Negara.
- Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (UU PDRD). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130. Sekretariat Negara.
- Indonesia. (2022). Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (UU HKPD). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 5. Sekretariat Negara.
- Irawan, D. (2021). Taxation and Cybersecurity: Protecting Data in the Digital Era. Yogyakarta: Deepublish.
- Jogianto, H. M. (2009). Sistem informasi keperilakuan. Yogyakarta: Andi Offset.
- Journals Unisba. (n.d.). Penerapan Program e-Samsat dan Dampaknya pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Diakses melalui <https://journals.unisba.ac.id/index.php/JRA/article/view/1761>
- Kementerian Dalam Negeri dan Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2023). Panduan implementasi e-Samsat dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pajak kendaraan bermotor. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Kurniawan, A. (2020). Keterbatasan infrastruktur dalam implementasi e-Samsat di daerah. Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi.
- Nugroho, T. (2022). Sosialisasi Teknologi: Kunci Sukses Adopsi E-Samsat. Jurnal Administrasi Publik, 10(3), 123-135.
- Raharja, E. (2022). Pengetahuan Perpajakan dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Raharja Journal of Accounting, 5(2), 45-55. Diakses dari <https://ejournal.raharja.ac.id>.

- Rahmawati, S. (2021). Peran Sumber Daya Manusia dalam Keberhasilan Proyek TI. *Jurnal Teknologi Informasi*, 15(2), 45-60.
- Setiawan, M. (2019). *Infrastruktur Digital dan Pengaruhnya terhadap Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit ABC.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, J. (2020). *Strategi Perencanaan untuk Implementasi E-Government di Indonesia*. Jakarta: Penerbit XYZ
- Torgler, B. (2007). *Tax compliance and tax morale: A theoretical and empirical analysis*. Edward Elgar Publishing.
- Tujni Baibul, & Hutrianto. (2018). Evaluasi sistem e-Samsat berbasis mobile di Kota Palembang menggunakan metode TAM.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi.
- Nugroho, T. (2022). Sosialisasi Teknologi: Kunci Sukses Adopsi E-Samsat. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(3), 123-135.
- Pardede, A. (n.d.). Pengetahuan Perpajakan dan Hubungannya dengan Kepatuhan Wajib Pajak. BRIDA Medan. Diakses dari <https://brida.medan.go.id>.
- Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id>.
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Diakses dari <https://samsatdigital.id>.
- Politeknik Ganesha. (2023). Pemahaman Prosedur Pembayaran Pajak dan Dampaknya pada Kepatuhan Pajak. Diakses dari <https://owner.polgan.ac.id>.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

- Harman, H. H. (1976). *Modern Factor Analysis* (3rd ed.). Chicago: University of Chicago Press.
- Hatta Bung University Journal of Accounting and Auditing. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Diakses dari <https://jkaa.bunghatta.ac.id>.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*.
- Waluyo. (2019). *Perpajakan Indonesia: Teori dan kasus* (Edisi ke-11). Jakarta: Salemba Empat.