

Pengaruh Insentif Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem Samsat *Online*, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat

Siti Khoiriyah¹, Nurdina²

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya^{1,2}

Email : khoiriyahh1@gmail.com¹, Nurdina@unipa.ac.id²

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh insentif pajak kendaraan bermotor, sistem Samsat online dan kualitas pelayanan terhadap PAD pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat. Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 wajib pajak kendaraan bermotor. Metode pengumpulan data untuk penelitian ini menggunakan kuesioner. Hasil penelitian secara parsial, terdapat variabel (X1) insentif pajak kendaraan bermotor dan variabel (X2) sistem samsat online berpengaruh terhadap pertumbuhan pendapatan asli daerah (Y), sedangkan secara parsial variabel (X3) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pertumbuhan PAD (Y).

Kata kunci: insentif pajak kendaraan bermotor, sistem samsat online, kualitas pelayanan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of motor vehicle tax incentives, online Samsat system and service quality on PAD at the West Surabaya Samsat Joint Office. This type of research uses quantitative. The sample in this study amounted to 100 taxpayers to motorized vehicles. The data collection method for this study used a questionnaire. The results of the study partially, there are variables (X1) motor vehicle tax incentives and variables (X2) the online Samsat system affects the growth of local revenue (Y), while partially variable (X3) service quality affects the PAD (Y).

Keywords: motor vehicle tax incentives, online Samsat system, service quality

PENDAHULUAN

Pada masa pandemi covid-19 banyak dampak yang terjadi di Indonesia. Terutama pada perekonomian yang mengalami penurunan sangat signifikan. Mengakibatkan penghasilan masyarakat berkurang. Selain itu juga berdampak pada sektor perpajakan. Pajak berperan sangat penting, karena bisa meningkatkan pendapatan suatu negara. yg dipakai sebagai pembangunan serta penunjang kesejahteraan masyarakat di suatu negara (Cahyadi & Jati, 2016). Sebagian masyarakat menunda untuk membayarkan pajak, karena pendapatan yg semakin berkurang serta kebutuhan yg selalu mendesak.

Tabel 1. Data Penerimaan PAD 2017 - 2021

Tahun	Penerimaan PAD
2017	Rp 598.258.124.807
2018	Rp 676.159.762.811
2019	Rp 701.526.801.426
2020	Rp 688.621.346.370
2021	Rp 654.550.332.642

Sumber : UPT Dispenda Surabaya Barat, 2021

Selisih penurunan tahun 2019 - 2020 sangat drastis sebesar Rp 134.704.255.055. Pada tahun 2021 penerimaan PAD mengalami peningkatan meskipun sedikit sebesar Rp 654.950.332.642. Jadi, selisih peningkatan penerimaan PAD pada tahun 2020 – 2021 sebesar Rp 88.128.986.272 (UPT Dispenda Surabaya Barat, 2021). PAD dianggap sebagai alternatif untuk mendapatkan tambahan dana yg bisa dipakai dengan berbagai kepentingan daerah itu sendiri (Jumardi Amir, 2015). PAD yaitu sumber yg bisa mendanai / sumber pendanaan pemerintah daerah untuk memunculkan pembangunan daerah (Kristiani Gulo, 2020).

Tabel 2. Data Penerimaan PKB 2017 - 2021

Tahun	Penerimaan PKB
2017	Rp 366.925.309.178
2018	Rp 395.940.472.717
2019	Rp 414.929.102.625
2020	Rp 385.547.676.220
2021	Rp 409.459.971.142

Sumber : UPT Dispenda Surabaya Barat, 2021

Selisih penurunan tahun 2019 – 2020 sangat drastis sebesar Rp 29.381.426.405. Pada tahun 2021 penerimaan PKB mengalami peningkatan meskipun sedikit sebesar Rp 409.459.971.142. Jadi, selisih peningkatan penerimaan PKB pada tahun 2020 - 2021 sebesar Rp 23.912.294.922 (UPT Dispenda Surabaya Barat, 2021). Akibat dampak tersebut pemerintah lakukan beberapa upaya sebagai peningkatan wajib pajak pada saat bayar pajak. Kondisi perekonomian yg tidak stabil, menjadikan pemerintah mengeluarkan kebijakan insentif pajak kendaraan bermotor. Kebijakan ini digunakan untuk menarik minat wajib pajak (Sitohang & Sinabutar, 2020). Insentif pajak kendaraan bermotor merupakan pembebasan / pembatalan denda atas terlambatnya membayar pajak kendaraan bermotor (Sartika dkk, 2021). Hal ini dilakukan oleh pemerintah karena Pajak kendaraan bermotor memberikan kontribusi tertinggi dalam peningkatan pendapatan daerah (Rompis dkk, 2015).

Penerapan sistem samsat *online* diterapkan di Pulau Jawa dan Bali (veransa,2021). Sistem samsat *online* yaitu layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yg melalui *e-banking* atau ATM Bank yg telah ditetapkan (Aszhari, 2017). Dari berkembangnya sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor ini diharapkan menjadi metode pembayaran yg dapat mempermudah setiap wajib pajak saat lakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (Mulyawan dkk, 2016).

Kualitas Pelayanan yaitu Pelayanan yg diperoleh kepada Wajib Pajak dengan memperlihatkan sikap yg baik (Heizer & render, 2016). Terdapat lima indikator kualitas pelayanan pajak yaitu pertama keandalan (*Reliability*), kedua ketanggapan (*Responsiveness*), ketiga jaminan (*Assurance*), keempat empati (*Emphaty*), kelima bukti fisik (*Tangible*) (Harfika dan Abdullah, 2017).

METODE

Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif. Populasi sebanyak 500.629 dengan menggunakan rumus *slovin* hingga di dapat sampel dalam riset ini yaitu 100 wajib pajak kendaraan bermotor. Peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel *incidental sampling*. Peneliti memakai analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier beganda, dan uji hipotesis (uji F, uji t, R²) dengan menggunakan software SPSS. Teknik pengumpulan data dalam riset ini menggunakan kuesioner. Kuesioner yaitu dari susunan pertanyaan yang harus

dijawab oleh koresponden (Susanti, 2018). Setiap pernyataan diberikan skor numerik yg berkisar dari 1 hingga 5. Berikut merupakan tabel terkait skor skala likert yg dipakai dalam penelitian ini:

Tabel 3. Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (ST)	4
Ragu-ragu (RG)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono, 2017

HASIL

Pada statistik deskriptif, menerapkan cara-cara penyajian data menggunakan tabel biasa/distribusi frekuensi, grafik garis / batang, diagram lingkaran, pictogram, penjelasan kelompok melalui modus, median, mean, serta variasi kelompok dari rentang dan simpangan baku (Sugiyono, 2017).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Insentif Pajak Kendaraan Bermotor (X_1)

No	Uraian	Frekuensi					Mean
		STS	TS	RR	S	SS	
1	$X_{1.1.1}$	0	0	6	53	41	4,35
2	$X_{1.1.2}$	0	0	2	56	42	4,40
3	$X_{1.1.3}$	0	0	4	50	46	4,42
4	$X_{1.1.4}$	0	0	7	49	44	4,37

Sumber: Data diolah

Rata-rata setiap item pernyataan dari variabel Insentif Pajak Kendaraan Bermotor sebagai berikut: Item pernyataan dengan rata-rata tertinggi terdapat pada kalimat “Saya terbantu dengan adanya kebijakan insentif pajak kendaraan bermotor” dengan nilai rata-rata sebesar 4,42 dan item pernyataan rata-rata terendah terdapat pada kalimat “Saya sudah mengetahui tentang kebijakan insentif pajak kendaraan bermotor” dengan nilai rata-rata sebesar 4,35.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Sistem Samsat Online (X_2)

No	Uraian	Frekuensi					Mean
		STS	TS	RR	S	SS	
1	$X_{2.2.1}$	0	0	5	54	41	4,36
2	$X_{2.2.2}$	0	0	6	63	42	4,37
3	$X_{2.2.3}$	0	6	7	34	53	4,34
4	$X_{2.2.4}$	1	5	5	36	53	4,36
5	$X_{2.2.5}$	0	0	0	62	38	4,39
6	$X_{2.2.6}$	0	2	2	47	49	4,43

Sumber: Data diolah

Rata-rata setiap item pernyataan dari variabel Sistem Samsat *Online* sebagai berikut: Item pernyataan dengan rata-rata tertinggi terdapat pada kalimat “Saya merasa aman ketika menggunakan sistem samsat *online* dengan adanya kepastian hukum” dengan nilai rata-rata sebesar 4,43 dan item pernyataan rata-rata terendah terdapat pada kalimat “Wajib pajak tidak perlu antri saat membayar pajak kendaraan bermotor” dengan nilai rata-rata sebesar 4,34.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (X₃)

No	Uraian	STS	TS	Frekuensi			Mean
				RR	S	SS	
1	X ₃ .3.1	0	1	5	51	43	4,38
2	X ₃ .3.2	0	0	10	43	47	4,37
3	X ₃ .3.3	0	1	10	45	44	4,32
4	X ₃ .3.4	0	1	8	49	43	4,33
5	X ₃ .3.5	0	1	3	59	38	4,33
6	X ₃ .3.6	0	0	8	40	54	4,43

Sumber: Data dikolah

Rata-rata setiap item pernyataan dari variabel Kualitas Pelayanan sebagai berikut: Item pernyataan dengan rata-rata tertinggi terdapat pada kalimat “Petugas pajak memahami kebutuhan pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor” dengan nilai rata-rata sebesar 4,48 dan item pernyataan rata-rata terendah terdapat pada kalimat “Petugas pajak bersifat ramah & sopan dalam melayani wajib pajak” dengan nilai rata-rata sejumlah 4,32.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (Y)

No	Uraian	STS	TS	Frekuensi			Mean
				RR	S	SS	
1	Y1.1	0	0	1	56	43	4,42
2	Y1.2	0	0	1	51	49	4,47
3	Y1.3	0	0	3	46	51	4,43
4	Y1.4	0	0	6	41	53	4,47

Sumber: Data dikolah

Rata-rata setiap item pernyataan dari variabel Peningkatan Pendapatan Asli Daerah sebagai berikut: Item pernyataan dengan rata-rata tertinggi terdapat pada kalimat “Adanya kas daerah digunakan sebagai pembangunan daerah” dengan nilai rata-rata sebesar 4,48 dan item pernyataan rata-rata terendah terdapat pada kalimat “Pengelolaan retribusi yang bertumpu pada kepentingan masyarakat” dengan nilai rata-rata sebesar 4,42.

Tabel 8. Uji Validitas

Variable	Indikator	Totals	Mean	Std. Deviation	Significance
Kepercayaan Diri (K1)	K1.1	0,648	0,185	0,000	Valid
	K1.2	0,652	0,185	0,000	Valid
	K1.3	0,714	0,185	0,000	Valid
	K1.4	0,690	0,185	0,000	Valid
Kepercayaan Diri (K2)	K2.1	0,657	0,185	0,000	Valid
	K2.2	0,694	0,185	0,000	Valid
	K2.3	0,726	0,185	0,000	Valid
	K2.4	0,713	0,185	0,000	Valid
	K2.5	0,432	0,185	0,000	Valid
	K2.6	0,639	0,185	0,000	Valid
Kepercayaan Diri (K3)	K3.1	0,732	0,185	0,000	Valid
	K3.2	0,637	0,185	0,000	Valid
	K3.3	0,715	0,185	0,000	Valid
	K3.4	0,729	0,185	0,000	Valid
	K3.5	0,633	0,185	0,000	Valid
	K3.6	0,637	0,185	0,000	Valid
Kepercayaan Diri (K4)	K4.1	0,613	0,185	0,000	Valid
	K4.2	0,657	0,185	0,000	Valid
	K4.3	0,629	0,185	0,000	Valid
	K4.4	0,658	0,185	0,000	Valid

Sumber: Hasil olah data

Indikator pertanyaan yang dipakai valid, karena R_{Hitung} dari semua indikator pertanyaan > dari R_{tabel} (0,195) dan nilai signifikan <0,05.

Tabel 9. Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Items
0,895	20

Sumber: Data diolah

Variabel yang digunakan dalam riset ini reliable, karena semua pertanyaan tiap variabel mempunyai *Cronbach's Alpha* >0,60.

Tabel 10. Uji Normalitas

	Unstandardized Residual	Keterangan
Test Statistic	0,052	Normal
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200 ^d	

Sumber: Data diolah

Nilai signifikan dari *Asymp Sig (2-tailed)* ialah 0,200^d > 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data telah berdistribusi normal.

Tabel 11. Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Incentif Pajak Kendaraan Bermotor (X_1)	0,957	1,045	Non Multikolinieritas
Sistem Samsat Online (X_2)	0,949	1,162	
Kualitas Pelayanan (X_3)	0,987	1,153	

Sumber: Data diolah

Nilai *tolerance* dari semua variabel independen Incentif Pajak Kendaraan Bermotor (X_1), Sistem Samsat Online (X_2), dan Kualitas Pelayanan (X_3) $>0,1$. Sedangkan nilai VIF dari X_1 , X_2 , dan X_3 <10 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam riset ini tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 12. Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	3,710	1,267		2,951	0,004
Incentif Pajak Kendaraan Bermotor (X_1)	-0,045	0,062	-0,096	-0,856	0,394
Sistem Samsat Online (X_2)	-0,010	0,034	-0,033	-0,312	0,756
Kualitas Pelayanan (X_3)	-0,063	0,029	-0,227	-2,136	0,035

Sumber: Data diolah

variabel X_1 , X_2 , dan X_3 menghasilkan nilai signifikan $>0,05$. Dapat disimpulkan bahwa data dalam riset ini tidak terjadi heteroskedastisitas

Tabel 13. Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,527 ^a	0,294	0,264	1,0332	1,781

Sumber: Data diolah

Nilai *Durbin-Watson* sebesar 1,781 berada diantara nilai D_u dan $4-D_u$ menghasilkan nilai D_u (1,736) dan $4-D_u$ (2,264), sehingga $1,736 < 1,781 < 2,264$ dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi.

Tabel 14. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		
	B	t	Sig.
1 (Constant)	0,802	164,157	0,000
Incentif Pajak Kendaraan Bermotor (X_1)	0,026	125,272	0,000
Sistem Samsat Online (X_2)	0,000	-2,070	0,041
Kualitas Pelayanan (X_3)	2,584	0,227	0,821

Sumber Data diolah

persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,802 + 0,025X_1 + 0,000X_2 + 2,584X_3$$

persamaan regresi linear berganda diperoleh nilai konstanta (α) sebesar 0,802 dengan nilai positif. Insentif pajak kendaraan bermotor bernilai positif sebesar 0,025 yang menunjukkan bahwa memiliki keterkaitan searah (positif) antara insentif pajak kendaraan bermotor perpajakan pada peningkatan PAD. sistem samsar *online* bernilai positif sebesar 0,000 yang bermaksud memiliki keterkaitan searah (positif) antara sistem samsar *online* dengan peningkatan pendapatan asli daerah. Kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 0,000 yang bermaksud memiliki keterkaitan searah (positif) antara Kualitas pelayanan dengan peningkatan PAD.

Tabel 15. Uji F

Varibel	F Hitung	Sig
Insentif Pajak Kendaraan Bermotor (X_1), Sistem Samsat Online (X_2), Kualitas Pelayanan (X_3)	5436,065	0,000

Sumber: Data diolah

Hasil uji F didapatkan nilai F hitung sebesar 5436,065 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang artinya lebih rendah dari 0,05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga Insentif pajak kendaraan bermotor (X_1), Sistem samsat *online* (X_2), dan Kualitas pelayanan (X_3) terdapat pengaruh signifikan secara simultan terhadap Peningkatan PAD (Y)

Tabel 16. Uji t

Varibel	t Hitung	Sig
Insentif Pajak Kendaraan Bermotor (X_1)	125,272	0,000
Sistem Samsat Online (X_2)	-2,070	0,041
Kualitas Pelayanan (X_3)	0,227	0,821

Sumber: Data diolah

Hasil uji t sebagai berikut:

1. Hasil t hitung sebesar 125,272 dengan t tabel sebesar 1985, sehingga nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($125,272 > 1985$). Sedangkan nilai signifikan uji t sebesar 0,000 dan nilai signifikan uji t lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Sehingga Insentif pajak kendaraan bermotor (X_1) secara individu berpengaruh terhadap Peningkatan PAD (Y).
2. Hasil t hitung sebesar -2,070 dengan t tabel sebesar 1985, sehingga nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($-2,070 > 1985$). Sedangkan nilai signifikan uji t sebesar 0,041 dan nilai signifikan uji t lebih kecil dari 0,05 ($0,041 < 0,05$). Sehingga Sistem samsat *online* (X_2) secara individu berpengaruh terhadap Peningkatan PAD (Y).
3. Hasil t hitung sebesar 0,227 dengan t tabel sebesar 1985, sehingga nilai t hitung lebih kecil dari t tabel ($0,227 < 1985$). Sedangkan nilai signifikan uji t sebesar 0,821 dan nilai signifikan uji t lebih besar dari 0,05 ($0,821 > 0,05$). Sehingga Kualitas pelayanan (X_3) secara individu tidak berpengaruh terhadap Peningkatan PAD (Y).

Tabel 17. Hasil Ajusted R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,997 ^a	0,994	0,994	0,00302

Sumber: Data diolah

Nilai Adjusted R² adalah sebesar 0,994. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel independen yakni Insentif pajak kendaraan bermotor (X₁), Sistem samsat *online* (X₂), dan Kualitas pelayanan (X₃) berkontribusi dalam memengaruhi variabel dependen Peningkatan PAD (Y) sebesar 99,4%, sedangkan 0,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti.

PEMBAHASAN

Pengaruh insentif pajak kendaraan bermotor terhadap peningkatan pendapatan asli daerah

Pengujian hipotesis pertama (H₁) dari penelitian ini menyatakan bahwa insentif pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap peningkatan PAD. Sehingga hipotesis menyatakan bahwa pengaruh insentif pajak kendaraan bermotor terhadap peningkatan PAD tersebut diterima.

Hal ini sesuai pada *Theory of Planned Behavior* (TPB). Teori ini menunjukkan tentang niatan orang individu dalam menetapkan apakah suatu perilaku akan terjadi (Ajzen, 1991). Teori ini dapat disambungkan dengan pemberian insentif pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh wajib pajak untuk meringankan atau menghapus denda pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Riyanto dan Andiani, (2021) yg menyatakan bahwa pemberian insentif pajak kendaraan bermotor mampu tingkatkan PAD.

Pengaruh sistem samsat *online* terhadap peningkatan pendapatan asli daerah

Pengujian hipotesis kedua (H₂) pada riset ini dapat disimpulkan bahwa sistem samsat *online* berpengaruh terhadap peningkatan PAD. Sehingga hipotesis menyatakan pengaruh sistem samsat *online* terhadap peningkatan PAD tersebut diterima.

Hal ini sesuai pada *Theory of Planned Behavior* (TPB). Teori ini menunjukkan tentang niatan orang individu dalam menetapkan apakah suatu perilaku akan terjadi (Ajzen, 1991). Hal ini dapat dikaitkan dengan sistem samsat *online* yang memberikan kemudahan dalam membayar pajak, bisa melalui *e-banking* atau ATM Bank sehingga wajib pajak kendaraan bermotor tidak perlu datang langsung ke kantor samsat dan tidak perlu antri sudah bisa membayar pajak. Sistem samsat online juga memberikan kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan. Semakin baik program sistem samsat online maka semakin tinggi PAD yang diperoleh. Dalam penelitian yg dihasilkan oleh (Fitri dkk, 2021).

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan pendapatan asli daerah

Pengujian hipotesis ketiga (H₃) pada riset ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap tingkatan pendapatan asli daerah. Maka pengaruh kualitas pelayanan pada tingkatan pendapatan asli daerah tersebut ditolak.

Hal ini tidak sesuai pada *Theory of Planned Behavior* (TPB). Teori ini menunjukkan tentang niatan orang individu dalam menetapkan apakah suatu perilaku akan terjadi (Ajzen, 1991). Akan tetapi hasil penelitian ini tidak sesuai pada teori karena menurunnya pelayanan yang diterapkan oleh pegawai

Kantor Samsat serta jawaban dari koresponden memiliki rendah terhadap indikator jaminan yg mengatakan bahwa petugas pajak bersifat ramah serta sopan dalam melayani wajib pajak yg sangat kurang. Hasil riset ini tidak sejalan dengan hasil riset dari (putri, 2020).

Hal ini terlihat bahwa ketika wajib pajak mendapatkan pelayanan tidak selalu membuat wajib pajak menjadi loyal. Kualitas pelayanan yang diterima dari setiap wajib pajak berbeda, maka dari itu kualitas pelayanan tidak selalu jadi faktor utama buat tingkatkan pendapatan asli daerah.

SIMPULAN

1. Variabel insentif pajak kendaraan bermotor (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pendapatan asli daerah. Pemberian kebijakan insentif pajak kendaraan dapat meringankan denda pembayaran pajak.
2. Variabel sistem samsat *online* (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pendapatan asli daerah. Sistem samsat *online* memberikan kemudahan dalam membayar pajak. Pembayaran pajak dapat melalui *e-banking* atau ATM bank, sehingga tidak perlu datang ke kantor Samsat.
3. Variabel kualitas pelayanan (X_3) secara parsial tidak berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan asli daerah. Mutu pelayanan yang diterapkan oleh petugas tidak selalu memberikan dukungan yang kuat pada wajib pajak. Sehingga kualitas pelayanan tidak selalu menjadi faktor utama dalam tingkatan PAD.

IMPLIKASI

Pemberian kebijakan insentif pajak kendaraan bermotor dengan penilaian hasil (*outcome*) digunakan sebagai penafsiran sejauh mana hasil diterapkannya kebijakan ini meraih tujuan kebijakan. Kebijakan ini bisa berpengaruh pada usaha tingkatan PAD. Program sistem samsat *online* memberikan kemudahan bagi wajib pajak. Dengan pemberian kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan 6 indikator di penelitian ini menjadikan wajib pajak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

KETERBATASAN PENELITIAN

Adapun keterbatasan-keterbatasan penelitian ini yaitu penelitian ini menggunakan hasil jawaban dari kuesioner dengan responden wajib pajak kendaraan bermotor. Padahal kuesioner mempunyai keterbatasan ialah jawaban yang diberikan koresponden tidak merujuk pada keadaan yang sebenarnya, karena responden yg tidak mengerti maksud dari permasalahan yg tertulis dalam kuesioner. Hal ini dapat diatasi dengan memberikan pengarahan dari peneliti untuk responden menjawab pertanyaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen. (1991). Organizational Behavior and Human Decision Processes. The Theory Of Planned Behavior, 50, 179 - 211.
- Aszhri. (2017). Lebih Mudah Bayar Pajak Online. Liputan6.com. <https://www.liputan6.com/otomotif/read/3189409/lebih-mudah-bayar-pajak-online-begini-cara-lengkapny>.

- Cahyadi, & J. (2016). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermoto. *Journal Of Pembangunan Jaya University*, 1, 1-2.
- fitri, dkk. (2021). Analisis Kebijakan Penerapan E-Samsat Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Pada BAPENDA Provinsi Jawa Barat. *Indonesia Accounting Research Journal*, 1(2), 339 - 348.
- Harfika, & A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umu Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Ekonomi*, 14(1), 44 - 56.
- Heizer, & R. (2016). *Manajemen Operasi*. Jakarta: Selemba Empat.
- Imelda, W, P. (2019). Pengaruh Pelayanan Sistem Pembayaran Online Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Pembangunan Ekonomi dan keuangan daerah*, 20(3), 1-20.
- Jumardi, A. (2015). Pengaruh Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar .
- Kristiani, G. (2020). Pengaruh Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Peningkatan Pendapatan Asli Daerah UPT Samsat Medan Utara. Skripsi. Universitas Islam Sumatra Utara .
- Mulyawan, dkk. (2016). Aplikasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Online Berbasis WEB. *Jurnal Computech & Bisnis*, 10(1), 30 - 39.
- Putri. (2020). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah. Skripsi. UIN Maulana Malik Ibrahim
- Riski. (2021). Data Penerimaan PAD. UPT Dispenda Surabaya Barat.
- Riyanto, & A. (2021). Pengaruh Insentif Pajak PKB dan BBNKB Terhadap PAD Jawa Timur di Masa Pandemi Covid - 19 . *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 14(2), 183 - 187.
- Rompis, dkk. (2015). Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sulawesi Utara . *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(3), 1-12.
- Sartika, dkk. (2021). Pengaruh Insentif Pajak Kendaraan Bermotor Selama Pandemi Covid - 19 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Sulawesi Selatan . *Jurnal Analisis Akuntansi dan Perpajakan*, 5(2), 144-159.
- Sitohang & Sinabutar. (2020). Analisis Kebijakan Insentif Pajak di Tengah Wabah Covid-19 di Indonesia . *Jurnal Ekonomi* , 14-25.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Susanti. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ekonomi* , 5(3), 10 - 22.
- Veransa. (2021). Analisis Penerapan Layanan E-Samsat, Samsat Keliling, dan Samsat Drive Thru Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT PPD Medan Utara. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara .
- WO Kurniawan, SP Estiasih, GR Maharani. (2023). Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Social Responsibility Perusahaan pada PT. Unilever Indonesia Tbk. *JFAS: Journal of Finance and Accounting Studies*, 2023