



AKSES PAJAK, SOSIALISASI PAJAK, SANKSI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR, SISTEM SAMSAT DRIVE THRU DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Silvia Maulida, Amor Marundha, Uswatun Khasanah
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
silvia.maulida19@mhs.ubharajaya.ac.id

Abstract

This study aims to estimate and test the effect of tax access, tax socialization, motorized vehicle tax sanctions and the SAMSAT Drive Thru System on motorized vehicle taxpayer compliance (Empirical Study of Individual Taxpayers at East Jakarta City Samsat Samsat). The sampling technique used in this study was purposive sampling. Data analysis in this study was carried out quantitatively, using the SmartPLS management tool which represents the results and research hypotheses. The results of this study explain that tax access has a positive and significant effect on taxpayer compliance. Tax Socialization has no effect on Taxpayer Compliance. Motor Vehicle Tax Sanctions have a positive and significant effect on Taxpayer Compliance. The Drive Thru SAMSAT system has a positive and significant effect on Taxpayer Compliance.

Article History

Received: 20 Juni 2023
Reviewed: 30 Juni 2023
Published: 27 Juli 2023

Key Words

Tax Access, Tax Dissemination, Motor Vehicle Tax Sanctions, Drive Thru SAMSAT System, Motor Vehicle Taxpayer Compliance

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengestimasi dan menguji Pengaruh Akses Pajak, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dan Sistem SAMSAT Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Samsat Kota Jakarta Timur). Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dan data primer dengan menggunakan kuesioner yang disebar ke 100 responden sebagai sampel yang memenuhi kriteria penelitian WPOP di SAMSAT Kota Jakarta Timur. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan purposive sampling. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara Kuantitatif, dengan menggunakan alat pengelolaan SmartPLS dimana mewakili hasil serta hipotesis penelitian. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Akses Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sistem SAMSAT Drive Thru berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sejarah Artikel

Received: 20 Juni 2023
Reviewed: 30 Juni 2023
Published: 27 Juli 2023

Kata Kunci

Akses Pajak, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem SAMSAT Drive Thru, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sektor yang menjadi pendapatan terbesar, melalui pajak pemerintah mampu membiayai pengeluaran dalam rangka pembangunan nasional yang dapat diharapkan membantu meningkatkan kegiatan masyarakat. (Ainul, 2021). Pajak yang diterima negara nantinya akan kembali lagi ke masyarakat yang digunakan dalam upaya pembangunan. Besar kecilnya penerimaan daerah dapat dilihat daribesarnya pertumbuhan ekonomi di daerah tersebut, semakin baik pertumbuhan ekonomi maka pendapatan masyarakat akan semakin meningkat. Hal ini tentunya mempengaruhi kemauan masyarakat dalam membayar pajak, tetapi hal ini tidak akan terwujud bila tingkat kepatuhan wajib pajak masih sangat rendah, oleh karena itu pemungutan penerimaan pajak ini perlu



dioptimalkan sebaik mungkin. Sistem pemungutan pajak yang mudah dan didukung partisipasi masyarakat dalam bentuk kepatuhan untuk membayar pajak merupakan impian setiap pemerintah (Bhagaskara et al., 2023).

Kebutuhan akan alat transportasi di zaman sekarang sangat menjadi skala prioritas bagi masyarakat, karena memudahkan perjalanan ke tempat yang dituju dengan waktu cepat. Peran pajak bagi negara berfungsi sebagai alat penerimaan negara dan berfungsi sebagai pengatur atau sebagai penyelaras kegiatan ekonomi pada masa yang akan datang. Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dihasilkan dari kontribusi wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan kepada daerah di mana wajib pajak tersebut sebagai subjek pajak kendaraan bermotor (Dewi & P, 2019). Pajak adalah sumber pendapatan terbesar bagi Negara diantara pendapatan lainnya sesuai dengan undang-undang no. Surat Edaran Nomor 28 Tahun 2009 mengatur bahwa pajak daerah secara umum dibagi menjadi dua jenis, yaitu pajak daerah (pajak provinsi) yang dipungut oleh pemerintah provinsi berupa pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan dan pajak rokok. Kedua adalah pajak daerah yang dipungut oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, berupa pajak hotel, pajak restoran, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, dan BPHTB (Ainul, 2021).

Kebutuhan akan alat transportasi di zaman sekarang sangat menjadi skala prioritas bagi masyarakat, karena memudahkan perjalanan ke tempat yang dituju dengan waktu cepat. Peran pajak bagi negara berfungsi sebagai alat penerimaan negara dan berfungsi sebagai pengatur atau sebagai penyelaras kegiatan ekonomi pada masa yang akan datang. Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dihasilkan dari kontribusi wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan kepada daerah di mana wajib pajak tersebut sebagai subjek pajak kendaraan bermotor (Dewi & P, 2019).

“Berdasarkan data, tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia hampir 50 persen lebih para wajib pajak itu lost atau tidak bayar pajak. Itu artinya 50 persen kendaraan yang berada di jalan raya tidak bayar pajak,” kata Direktur Registrasi dan Identifikasi Brigjen Pol. Yusri Yunus dikutip dari lama ntmcpolri (Janlika, 2022).

Kepatuhan perpajakan merupakan tindakan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Kepatuhan dalam hal perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dibidang perpajakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu akses pajak. Kepatuhan pajak dapat dipengaruhi dengan ancaman, atau pelaksanaan dari sanksi, pemeriksaan pajak, dan pelaporan pelanggaran (Kiconco et al., 2019).

Akses pajak merupakan bagian yang perlu di perhatikan sebab akses pajak merupakan pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau oleh wajib pajak, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan-jalan disekitarnya dan kejelasan rute, sehingga memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Barus, 2016).

Sosialisai perpajakan memiliki peran yang penting untuk sarana memberikan pengetahuan kepada wajib pajak mengenai peraturan perpajakan dan tata cara perpajakan, agar masyarakat mengetahui dan menjalankan kewajiban perpajakannya melalui metode-metode penyampaian yang tepat (Milleani & Maryono, 2022)

Selain sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-



undangan perpajakan akan dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar (Zahrani & Mildawati, 2019).

Samsat *Drive Thru* merupakan layanan samsat dimana WP tidak perlu turun dari kendaraan untuk mengantri membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan lebih menghemat waktu. Sistem *drive thru* diharapkan mampu mempermudah masyarakat dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya Samsat *Drive Thru* diharapkan semakin banyak masyarakat yang antusias dalam menunaikan kewajibannya perpajakannya karena tanpa menunggu waktu yang lama dan pelayanan diberikan dengan mudah, singkat, aman, dan nyaman (Khristiana & Pramesthi, 2020).

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mengoptimalkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor serta memberikan kemudahan pembayaran bagi Wajib Pajak, maka Bapenda DKI Jakarta menawarkan beberapa pelayanan pembayaran PKB salah satunya melalui Samsat *Drive Thru*. Layanan Samsat *Drive Thru* sangat diminati oleh Wajib Pajak, terutama di masa pandemi seperti sekarang ini, hal ini terlihat dari penerimaan PKB yang terus meningkat hingga mencapai kurang lebih Rp. 6.2 Triliun per tanggal 20/10/2020. (Jakarta, 2020).

Sejak diluncurkan pada tanggal 8 Juli 2009 silam di Samsat Jakarta Selatan, Samsat *Drive Thru* ini terus dikembangkan. Hingga kini, sudah ada tambahan tiga Samsat *Drive Thru* di wilayah DKI Jakarta yaitu Jakarta Barat, Jakarta Timur, Jakarta Pusat, dan Jakarta Utara yang melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat. Selain berkelanjutan, inovasi ini juga sangat mudah untuk direplikasi oleh unit-unit pelayanan lainnya. Sarana dan prasarana yang sederhana dan praktis, tidak membutuhkan lokasi yang luas, dan tidak membutuhkan biaya yang tinggi. Kelebihan lainnya yakni dapat dilihat dari efektifitas dan efisiensi waktu pelayanan, kemudahan pembayaran, akuntabilitas keuangan, transparansi biaya dan persyaratan, serta jaminan kepastian layanan. "Inovasi ini dengan sendirinya mengikis keberadaan calo pada pelayanan pajak kendaraan bermotor tahunan," pungkas Purwadi (MENPANRB, 2018).

TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori atribusi adalah bagaimana cara membuat keputusan tentang seseorang, cara membuat sebuah atribusi ketika kita merasa dan mendeskripsikan sikap seseorang dan mencoba menggali pengetahuan mengapa mereka berperilaku seperti itu. Pada dasarnya kita berusaha untuk menentukan apakah hal itu ditimbulkan secara internal ataupun eksternal. perbuatan yang ditimbulkan secara internal yaitu perilaku yang berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sementara perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar artinya adalah seseorang akan terpaksa berperilaku karena situasi.

Dalam teori ini faktor internal begitu ditekankan pada pribadi seseorang, sebab menyangkut perilaku seseorang yang diterapkan dalam menjalankan kehidupannya. Dalam kasus ini seorang wajib pajak harus dituntut untuk patuh akan kewajibannya dalam membayar pajak, kepatuhan disini artinya perilaku yang didorong oleh hati nurani untuk melakukan suatu tindakan (pajak). Dilihat dari faktor eksternal kepatuhan seseorang membayar pajak harus ada campur tangan dari pemerintah baik secara langsung maupun



secara tidak langsung, bahkan pemerintah bisa bersifat memaksa sesuai dengan ketentuan yang berlaku bagi wajib pajak yang tidak menjalankan kewajibannya (Bhagaskara et al., 2023).

Teori Planned Behavior (*Theory of Planned Behavior*)

Theory of Planned Behaviour (TPB) merupakan teori yang diperkenalkan pertama kali oleh Ajzen (1991). Teori ini merupakan pengembangan dari Theory of Reasoned Action (TRA) teori yang menyatakan bahwa pencapaian suatu perilaku atau sikap seseorang dapat disebabkan oleh tiga faktor, yaitu (1) Motivasi / niat diri (2) Kemampuan atau kontrol perilaku (3) Norma subjektif. Faktor-faktor tersebut memiliki keterkaitan yang erat satu sama lain, di mana niat dapat mempengaruhi kinerja seseorang untuk memiliki kontrol perilaku yang sesuai dengan norma subjektif. Kinerja yang meningkat harus diiringi dengan kontrol perilaku yang menyebabkan seseorang termotivasi untuk mencoba suatu tindakan (H. Saputra, 2019).

Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. (Arifin & Syafii, 2019) menyatakan bahwa “kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”.

Putri et al (2020) menjelaskan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa, Kepatuhan wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak mendaftarkan diri, menghitung, menyampaikan dan membayar kewajiban perpajakannya dan menyetorkan kembali surat setoran sesuai peraturan yang berlaku tanpa ada tindakan pemaksaan.

Akses Pajak

Akses pajak merupakan pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau oleh wajib pajak, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan-jalan disekitarnya dan kejelasan rute, sehingga memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan akses yang terjangkau, wajib pajak menjadi mudah dalam membayar PKB (Barus, 2016).

Akses pajak merupakan pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau oleh wajib pajak, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan-jalan disekitarnya dan kejelasan rute, sehingga memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Harfiani et al., 2021).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu akses pajak. Akses pajak merupakan pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau oleh wajib pajak, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan-jalan disekitarnya dan kejelasan rute, sehingga memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Harun & Sutrahti, 2020).

Sosialisasi Pajak

Megantara, dkk (2017) sosialisasi perpajakan merupakan upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat Wajib pajak diberikan kepercayaan



langsung oleh pemerintah saat melaksanakan kewajiban dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri dengan tepat waktu (Pramukty & Yulaeli, 2022)

Semakin tinggi intensitas sosialisasi perpajakan yang dilakukan, maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan adanya sosialisasi pajak berarti wajib pajak akan lebih mengetahui mengenai arti pentingnya membayar pajak sehingga pengetahuan wajib pajak orang pribadi akan bertambah serta dapat melaksanakan kewajiban dan hak perpajakannya (Wardani & Wati, 2018).

Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor

Sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain, sanksi perpajakan adalah alat untuk mencegah wajib pajak untuk tidak melanggar norma perpajakan (Karnedi & Hidayatulloh, 2019).

Sanksi merupakan suatu sikap yang dapat bersifat paksaan sebagai efek dari perbuatan atau tindakan yang telah dilakukan. Sanksi merupakan suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar (Zahrani & Mildawati, 2019) Tindakan paksa yang dimaksud adalah tindakan yang dilakukan bukan atas keinginan individu yang menjadi sasaran dan bila terjadi perlawanan, akan digunakan pemaksaan fisik. Dapat disimpulkan bahwa sanksi bersifat tegas yang digunakan sebagai pemaksa agar seseorang taat akan aturan.

Sistem SAMSAT Drive Thru

Wardani & Rumiyaun, (2017) menyatakan bahwa sistem *drive thru* adalah sistem dan prosedur pengurusan STNK dengan menggunakan perangkat bantu teknologi informasi, dalam hal ini pengemudi tidak perlu turun dari kendaraannya. pengemudi cukup memberikan data STNK lamanya di loket yang bisa dicapai tanpa perlu keluar mobil.

Sistem samsat *drive thru* merupakan sebuah kebijakan yang menjadi pendukung untuk seseorang agar patuh dalam membayar kewajiban pajak kendaraan bermotornya (Adyazmara et al., 2022). Keunggulan layanan *drive thru* adalah dapat meminimalisir calo yang berkeliaran untuk mengambil keuntungan daripajak dan dalam pendataan kendaraan bermotor dapat lebih terkontrol. Layanan *drive thru* dibuat untuk menghemat waktu para wajib pajak dalam membayarkan pajaknya tanpa harus mengantri panjang (Puteri et al., 2019)

Jakarta, (2020) Samsat Drive Thru merupakan pelayanan pembayaran hasil kerjasama antara Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta, Direktorat Lalu Lintas Polda Metropolitan Jakarta Raya, PT. Bank DKI serta PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang DKI Jakarta.

Pengaruh Akses Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Akses pajak merupakan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau, termasuk kemudahan menemukan jalan-jalan disekitarnya dan kejelasan rute, sehingga memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, (Barus, 2016).

Wajib pajak menginginkan suatu akses yang dianggap mudah dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, dapat dicapai dengan cepat dan praktis pada saat yang diperlukan dengan sarana prasarana yang memadai maupun teknologi informasi yang saat ini sebagian umum sudah digunakan. Maka diperlukan upaya pemerintah untuk membangun akses yang nantinya akan memudahkan wajib pajak dan membuat wajib pajak mau membayar pajak tanpa



memikirkan lagi soal akses yang kurang memadai, oleh karena itu, akses pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Harfiani et al., 2021) membuktikan bahwa Akses Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, (Harun & Sutrahti, 2020) membuktikan bahwa Akses Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hermawati & Primasari, 2018) membuktikan bahwa Pengaruh Akses Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

H₁: Akses pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dilakukan dengan sosialisasi perpajakan, namun kegiatan sosialisasi harus dilakukan secara efektif dan dilakukan dengan media-media lain yang lebih diketahui masyarakat (Juliantari & dkk, 2021).

Melalui sosialisasi pajak yang intensif dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman calon wajib pajak mengenai semua hal yang berkaitan perpajakan. Tanpa adanya sosialisasi yang efektif kepada wajib pajak, khususnya pemilik sepeda motor maka para pengguna kendaraan akan mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Mohanty et al., 2016)

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (D. Saputra et al., 2022) membuktikan bahwa Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (Milleani & Maryono, 2022) membuktikan bahwa Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (Mindan & Ardini, 2022) membuktikan bahwa Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (Aprilianti, 2021) membuktikan bahwa Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (Rahmawan & Primasari, 2018) membuktikan bahwa Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

H₂: Sosialisasi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan teori atribusi, sanksi pajak termasuk dalam penyebab eksternal karena adanya pengaruh persepsi wajib pajak dalam membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi pajak merupakan suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun tidak disengaja. Sanksi tersebut juga berfungsi sebagai dasar bagi pemerintah untuk menentukan wajib pajak yang melanggar peraturan, artinya jika kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka akan ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi, baik sanksi berupa denda administrasi, hukuman maupun pajak karena tidak memenuhi kewajibannya (Juliantari & dkk, 2021)

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Saputri & Anisa, 2020) mengenai Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Sistem Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Bandar Lampung membuktikan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat & Maulana, 2022) mengenai Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Tangerang membuktikan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan



Bermotor,, (Barlan et al., 2021) mengenai Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Gowa membuktikan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

H3: Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Salah satu program samsat yang di anggap efisien adalah program drive thru samsat. Drive thru adalah layanan yang transaksinya dilakukan tanpa harus wajib pajak turun dari kendaraanya, layanan tersebut berupa pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Wajib pajak yang ingin membayar pajak dengan sistem drive thru hanya perlu menyerahkan STNK dan nominal pajak yang bayar, tentu saja dengan waktu yang lebih cepat karena tujuan dari program drive thru adalah mempermudah dan mempercepat proses wajib pajak melakukan pembayaran pajak. Sehingga dalam proses playanannya samsat drive thru hanya membutuhkan waktu 5-7 menit. Setelah itu WP hanya perlu mengabil bukti perpanjangan pembayaran pajak kendaraanya di loket yang bisa dicapai dari atas kendaraan (Prayitna & Witono, 2022)

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Mutia & Hamta, 2020) mengenai Pengaruh Penerapan Samsat Keliling, Samsat Corner Dan Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam membuktikan bahwa Drive Thru berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Kesadaran et al., n.d.) yang mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bermotor (Studi Pada Samsat Surabaya) membuktikan bahwa Sistem Samsat Drive Thru berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

H4: Sistem Samsat Drive Thru berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

METODE PENELITIAN

Sujarweni, (2015) jenis penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu Metode yang dalam penelitian ini adalah kuantitatif yaitu sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kualitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matis, teori-teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan suatu fenomena. Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif.

Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah primer dan data skunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil observasi, wawancara dan kuesioner. Penelitian ini menggunakan data primer berupa pengamatan, wawancara dan kuesioner. Selain menggunakan data primer, dalam penelitian ini juga menggunakan data skunder. Data skunder yang digunakan oleh penulis adalah data kepustakaan yang didapatkan dari jurnal-jurnal penelitian, buku-buku refensi, dan dokumentasi dari pengumpulan data di Samsat *Drive Thru* Kota Jakarta Timur.

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kualitas atau karakteristik khusus yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, kemudian ditarik kesimpulan (Niken Nanincova, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar pada Kantor Samsat Kota Jakarta Timur.

Penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan penarikan sampel yang didasarkan pada tujuan penelitian dan keputusan penarikan sampel



bergantung pada pengumpulan data (Lupiyoadi & Ikhsan, 2015). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada metode *non-probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak dapat memberikan kesempatan yang sama bagi setiap elemen atau anggota sampel dengan kriteria sebagai berikut:

1. Kendaraan bermotor roda dua yang terdaftar di Kantor Samsat Kota Jakarta Timur.

Untuk dapat menentukan ukuran sampel wajib pajak Samsat Jakarta Timur digunakan Rumus *Lemeshow*: (Yuhadisi & Suliadi, 2021)

$$n = \frac{Z^2 \times P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

Z = Nilai table normal dengan alpha ertentu, 95% = 1,96

P = *Prevalensi outcome*, data belum didapat maka dipakai 0,5 atau = 50%

d = Sampling error 0,01 atau = 10%

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1 - 0,5)}{(0,10)^2} = 96,04 = \text{dibulatkan } 100$$

Rumus *Lemeshow*

Berdasarkan Rumus *Lemeshow* diatas, maka besarnya jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden wajib pajak yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Jakarta Timur

Metode Pengumpulan

Data Metode ini dilakukan dengan menghubungi responden, menyebarkan link daftar pertanyaan kepada responden yaitu mahasiswa jurusan akuntansi fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Bhayangkara Jaya lalu menanyakan kesediaannya untuk mengisi kuesioner. Daftar pertanyaan yang disediakan adalah pertanyaan yang terstruktur dan responden cukup melingkari pada jawaban yang dipilih, kemudian responden langsung mengirim daftar pertanyaan yang telah diisi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Tujuan dari Uji Validitas ini agar bisa menilai sah atau tidak sebuah kuesioner. Sebuah kuesioner dinyatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner bisa membuktikan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Berikutnya item instrument yang telah dikatakan valid dengan hasil uji validitas ini dipakai untuk mengambil data sampel. Pendekatan statistika dipakai untuk menguji valid atau tidaknya sebuah alat ukur, yaitu dengan nilai koefisien korelasi skor soal pertanyaan dengan total skornya. Parameter pengujiannya yaitu:

- Bilamana korelasi <0,70, pernyataannya dikatakan tidak valid
- Bilamana korelasi >0,70, pernyataannya dikatakan valid

Uji validitas untuk variabel Akses Pajak (X1) yaitu:

Tabel 1.

Hasil Uji Validitas Akses Pajak (X1)

Item	Nilai Korelasi	Keterangan
AP1	0.805	Valid
AP2	0.724	Valid
AP3	0.704	Valid



AP4	0.704	Valid
-----	-------	-------

Sumber : Data diolah dengan menggunakan *Smart PLS 4.0*, (2023)

Hasil tabel 1. Uji validitas pada variabel X1 telah disimpulkan dari 4 item pertanyaan dari variabel Akses Pajak dengan nilai terdiri dari AP1 ($0,805 > 0,7$), AP2 ($0,724 > 0,7$), AP3 ($0,704 > 0,7$) dan ($0,704 > 0,7$) maka memiliki nilai *outer loading* $> 0,7$ sehingga dapat dinyatakan *valid* atau memenuhi syarat *convergent validity*.

Uji validitas untuk variabel Sosialisasi Pajak (X2) yaitu:

Tabel 2.

Hasil Uji Validitas Sosialisasi Pajak (X2)

Item	Nilai Korelasi	Keterangan
SP1	0.818	Valid
SP2	0.823	Valid
SP3	0.773	Valid

Sumber : Data diolah dengan menggunakan *Smart PLS 4.0*, (2023)

Hasil tabel 2. Uji validitas pada variabel X2 telah disimpulkan dari 3 item pertanyaan dari variabel Sosialisasi Pajak dengan nilai terdiri dari SP1 ($0,818 > 0,7$), SP2 ($0,823 > 0,7$) dan SP3 ($0,773 > 0,7$) maka memiliki nilai *outer loading* $> 0,7$ sehingga dapat dinyatakan *valid* atau memenuhi syarat *convergent validity*.

Uji validitas untuk variabel Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor (X3) yaitu:

Tabel 2.

Hasil Uji Validitas Sosialisasi Pajak (X2)

Item	Nilai Korelasi	Keterangan
SP4	0.646	Valid

Sumber : Data diolah dengan menggunakan *Smart PLS 4.0*, (2023)

Hasil tabel 3. Uji validitas pada variabel X3 telah disimpulkan 1 item pertanyaan dari variabel Sosialisasi Pajak dengan nilai terdiri dari SP4 ($0,646 < 0,7$) maka nilai tersebut $< 0,7$, sehingga dinyatakan tidak *valid* atau tidak memenuhi syarat *convergent validity*.

Uji validitas untuk variabel Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor (X3) yaitu:



Tabel 3.

Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor (X3)

Item	Nilai Korelasi	Keterangan
SPKB2	0.878	Valid
SPKB4	0.714	Valid

Sumber : Data diolah dengan menggunakan *Smart PLS 4.0*, (2023)

Hasil tabel 3. Uji validitas pada variabel X3 telah disimpulkan dari 2 item pertanyaan dari variabel Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dengan nilai terdiri dari SPKB3 (0,726 > 0,7) dan SPKB4 (0,714 > 0,7) maka memiliki nilai *outer loading* > 0,7 sehingga dapat dinyatakan *valid* atau memenuhi syarat *convergent validity*.

Uji validitas untuk variabel Sistem SAMSAT *Drive Thru* (X4) yaitu:

Tabel 4.

Hasil Uji Validitas Sistem SAMSAT *Drive Thru* (X3)

Item	Nilai Korelasi	Keterangan
SSDT1	0.728	Valid
SSDT3	0.810	Valid
SSDT4	0.866	Valid

Sumber : Data diolah dengan menggunakan *Smart PLS 4.0*, (2023)

Berdasarkan tabel 4.16 telah disimpulkan dari 3 item pertanyaan dari variabel Sosialisasi Pajak dengan nilai terdiri dari SSDT1 (0,727 > 0,7), SSDT3 (0,807 > 0,7) dan SSDT4 (0,866 > 0,7) maka memiliki nilai *outer loading* > 0,7

Hasil Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas, sebuah kuesioner wajib mempunyai reliabilitas yang kata lainnya keandalan. Reliabilitas atau keandalan adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Tujuan dari uji reliabilitas ini adalah untuk mengetahui apakah kuesioner yang berfungsi sebagai alat ukur yang telah dirancang dapat diandalkan atau tidak, karena alat ukur yang baik akan memiliki hasil yang sama setelah dilakukan uji berulang-ulang. Dalam mengetahui keandalan kuesioner harus dilakukan dengan uji reliabilitas pada pengujian ini memakai SmartPLS. Pada penelitian ini uji Reliabilitas memakai Cronbach's Alpha, tingkatan reliabilitas Cronbach's Alpha sebagai berikut:

Tabel 5.
Hasil Uji Realibilitas

No	Variabel	Keterangan Nilai Cronbach Alpha	Nilai Cronbach	Ket
1	AP	0.716	0,7	Realiabel
2	SP	0.729	0,7	Realiabel
3	SPKB	0.46	0,7	Tidak Realiabel
4	SSDT	0.726	0,7	Realiabel



Sumber : Data diolah dengan menggunakan *Smart PLS 4.0*, (2023)

Hasil tabel 5. Dapat disimpulkan nilai Cronbach's Alpha pada variabel Akses Pajak diketahui nilai Cronbach's Alpha adalah $> 0,7$ ($0,716 > 0,7$) terbukti kuat dan dinyatakan reliabel. Nilai Cronbach's Alpha dari variabel Sosialisasi Pajak diketahui nilai cronbach alpha adalah $> 0,7$ ($0,729 > 0,7$) terbukti kuat dan dinyatakan reliabel. Nilai Cronbach's Alpha dari variabel Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor nilai *cronbach alpha* adalah $< 0,7$ ($0,460 > 0,7$) dan dinyatakan Tidak Reliabel. Nilai Cronbach's Alpha dari variabel Sistem SAMSAT Drive Thru nilai *cronbach alpha* adalah $> 0,7$ ($0,726 > 0,7$) terbukti kuat dan dinyatakan reliabel.

Statistik Deskriptif

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari deskriptif per variabel, menghasilkan gambaran mengenai tanggapan dari responden tentang variabel penelitian yang menunjukkan angka minimum, maksimum, rata-rata dan standar deviasi. Data pada responden dibagi menjadi beberapa golongan dan dengan adanya perhitungan nilai maksimum, minimum, mean (rata-rata), variance (mode). Berikut adalah tabel statistik deskriptif:

Tabel 6.1
Statistik Deskriptif Variabel Akses Pajak (X1)

Indikator	Mean	Median	Min	Max	Standard deviation
Ap1	4.89	5	2	6	0.915
Ap2	4.77	5	2	6	0.978
Ap3	4.80	5	2	6	0.927
Ap4	4.92	5	2	6	0.770

Sumber : Data diolah dengan menggunakan *Smart PLS 4.0*, 2023

Berdasarkan Tabel 6.1 diketahui bahwa nilai mean pada variable Akses Pajak (X1) berada dalam rentang 4.77 sampai 4.92. Artinya, rata-rata responden menanggapi indikator-indikator divariabel Akses Pajak dengan jawaban setuju. Indikator yang memiliki nilai mean terbesar pada variabel Akses Pajak adalah Ap4 dengan mean 4.92, median 5, nilai min 2, nilai maksimum 6 dan standar deviasi 0.915.

Tabel 6.2
Statistik Deskriptif Variabel Sosialisasi Pajak (X2)

Indikator	Mean	Median	Min	Max	Standard deviation
Sp1	4.87	5	1	6	1.11
Sp2	5.07	5	1	6	0.852
Sp3	4.93	5	1	6	0.852
Sp4	4.77	5	1	6	0.958

Sumber : Data diolah dengan menggunakan *Smart PLS 4.0*, 2023

Berdasarkan Tabel 6.2 diketahui bahwa nilai mean pada variable Sosialisasi Pajak (X2) berada dalam rentang 4.77 sampai 5.07. Artinya, rata-rata responden menanggapi indikator-indikator divariabel Sosialisasi Pajak dengan jawaban setuju. Indikator yang memiliki nilai mean terbesar pada variabel Akses Pajak adalah Sp2 dengan mean 5.07, median 5, nilai min 1, nilai maksimum 6 dan standar deviasi 1.11



Tabel 6.3

Statistik Deskriptif Variabel Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor (X3)

Indikator	Mean	Median	Min	Max	Standard deviation
SPKB1	4.72	5	1	6	1.225
SPKB2	5.14	5	2	6	0.895
SPKB3	4.88	5	1	6	0.920
SPKB4	4.94	5	2	6	0.892

Sumber : Data diolah dengan menggunakan Smart PLS 4.0, 2023

Berdasarkan Tabel 6.3 diketahui bahwa nilai mean pada variable Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor (X3) berada dalam rentang 4.72 sampai 5.14. Artinya, rata-rata responden menanggapi indikator-indikator divariabel Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dengan jawaban setuju. Indikator yang memiliki nilai mean terbesar pada variabel Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor adalah SPKB1 dengan mean 5.14, median 5, nilai min 1, nilai maximum 6 dan standar deviasi 1.225.

Tabel 6.4

Variabel Sistem SAMSAT Drive Thru (X4)

Indikator	Mean	Median	Min	Max	Standard deviation
SSDT1	4.97	5	1	6	0.995
SSDT2	1.79	2	1	5	0.875
SSDT3	4.70	5	2	6	0.943
SSDT4	4.81	5	1	6	1.222

Sumber : Data diolah dengan menggunakan Smart PLS 4.0, 2023

Berdasarkan Tabel 6.4 diketahui bahwa nilai mean pada variable Sistem SAMSAT Drive Thru (X4) berada dalam rentang 1.79 sampai 4.97. Artinya, rata-rata responden menanggapi indikator-indikator divariabel Sistem SAMSAT Drive Thru dengan jawaban setuju. Indikator yang memiliki nilai mean terbesar pada variabel SSDT1 dengan mean 4.97, median 5, nilai min 1, nilai maximum 6 dan standar deviasi 0.995

Pengujian Hipotesis Penelitian

Tabel 7.
Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
AP -> KWP	0.285	0.281	0.116	2.448	0.014
SP -> KWP	0.077	0.101	0.134	0.579	0.562
SPKB -> KWP	0.285	0.280	0.083	3.451	0.001



SSDT -> KWP	0,299	0,298	0,104	2,868	0.004
----------------	-------	-------	-------	-------	-------

Sumber : Data diolah menggunakan Smart PLS 4.0, 2023

Pembahasan Hipotesis

1 . Pengaruh Akses Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis pertama (H1). Diketahui bahwa nilai *p-values* memiliki hasil sebesar 0,014 dan nilai *t-statistik* yang positif sebesar 2,448. Nilai original sample sebesar 0,285 membuktikan bahwa Akses Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini melihat besarnya pengaruh Akses Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor SAMSAT Kota Jakarta Timur. Selama penyebaran kuesioner, responden nya adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor menyatakan bahwa Akses Pajak yaitu sistem antrian dan prosedur yang ditetapkan oleh Kantor SAMSAT Kota Jakarta Timur semakin membaik. Dikarenakan sistem antrian yang sekarang lebih tertib bagi semua wajib pajak yang ingin membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Jakarta Timur.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Barus, 2016) menjelaskan bahwa $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ yaitu $3.479 > 1.985$ dengan nilai signifikan sebesar 0.001 dan tingkat kesalahan (α) sebesar 0.05 maka, hal ini membuktikan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Yang artinya adalah Akses Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. (Hermawati & Primasari, 2018) menjelaskan dari hasil analisis menunjukkan bahwa variabel akses pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (Harfiani et al., 2021) menjelaskan hasil pengujian hipotesis diperoleh secara parsial menunjukkan bahwa variabel akses pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2. Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis kedua (H2) Hasil pengujian ini membuktikan nilai koefisien beta 0,077 dan *t-statistik* 0,579 Dari hasil ini menunjukan bahwa *t-statistik* tidak berpengaruh karena $< 1,96$ dengan nilai *p-values* 0,562 yang berarti $> 0,05$. Membuktikan bahwa Sosialisasi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini dikarenakan Sosialisasi Pajak rata-rata responden setuju atas pernyataan bahwa mereka mengetahui adanya sosialisasi perpajakan, informasi terkait adanya pemberlakuan peraturan pajak kendaraan bermotor yang baru. Akan tetapi dipenelitian ini responden berusia 20-30 tahun yang memiliki pekerjaan sebagai wirausaha untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, serta kesibukan responden sehingga sering kali terlambat dalam melapor dan membayar. Sehingga Sosialisasi Pajak yang dilakukan baik dari pihak SAMSAT maupun BAPENDA, sehingga tindakan Sosialisasi Pajak kurang berdampak akan mempengaruhi wajib pajak menjadi patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Susanti & Ery Setiawan,(2019) menjelaskan berdasarkan hasil uji regresi yaitu uji *t* untuk variabel Sosialisasi Perpajakan dalam penelitian ini diperoleh nilai signifikan 0,750 yang mana $0,750 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Isnaini & Karim, (2021) menjelaskan bahwa hasil data *t* menyampaikan variable Sosialisasi Perpajakan (X_1) sig 0,131, sedangkan menggunakan $= 0,05$. Jadi sig. $< \alpha$ ($0,131 > 0,05$). Jadi diterimanya H_o serta ditolaknya H_a . Konklusinya ialah Sosialisasi Perpajakan tak terpengaruh pada Kepatuhan Wajib Perpajakan.

3. Pengaruh Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak



Hasil pengujian hipotesis ketiga (H3). Diketahui bahwa nilai *p-values* memiliki hasil sebesar 0,001 dan nilai *t-statistik* yang positif sebesar 3,451. Nilai original sample sebesar 0,285 yang membuktikan bahwa Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hal ini dikarenakan Sanksi Perpajakan memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Adanya ketegasan sanksi pajak yang berlaku di Kantor SAMSAT Kota Jakarta Timur terbukti mampu membuat masyarakat lebih tertib dalam membayar pajaknya. Mengindikasikan bahwa sanksi sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan dalam kewajiban membayar pajak, sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan keterlambatan pembayaran serta pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melanggar.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Palalangan et al., 2019) menjelaskan bahwa variabel sanksi pajak pengaruh terhadap Y adalah sebesar $0,017 < 0,05$ atau $t \text{ hitung } 2,468 > t \text{ tabel } 2,012$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_1 diterima. terdapat pengaruh variable Sanksi Perpajakan (X3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Saputri & Anisa, (2020) Berdasarkan hasil perhitungan variabel Sanksi Pajak (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana perhitungan tersebut memperoleh nilai $t \text{ hitung } 6,968 > t \text{ tabel } 1,66023$ dengan nilai $\text{sig } 0,000 \leq 0,05$ maka H_a diterima dan dapat disimpulkan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor

4. Pengaruh Sistem SAMSAT Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis keempat (H4). Diketahui bahwa nilai *p-values* memiliki hasil sebesar 0,004 dan nilai *t-statistik* yang positif sebesar 2,868. Nilai original sample sebesar 0,299 yang membuktikan bahwa Sistem SAMSAT Drive Thru berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hal ini dikarenakan Sistem Samsat Drive Thru merupakan suatu terobosan inovasi baru yang dikeluarkan oleh SAMSAT Jakarta Timur untuk meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan kenyamanan serta kemudahan dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor. Sistem SAMSAT Drive Thru adalah jawaban dari tuntutan masyarakat dalam upaya mengoptimalkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berpengaruh positif dan signifikan Sistem SAMSAT Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak mengindikasikan bahwa tatacara pembayaran pajak menggunakan Sistem SAMSAT Drive Thru mudah untuk dilakukan, sehingga wajib pajak semakin berminat untuk terus menggunakan Sistem SAMSAT Drive Thru dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Karena pembayaran pajak dengan Sistem SAMSAT Drive Thru dapat menghemat waktu.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Khristiana & Pramesthi, 2020) menyatakan bahwa variabel Sistem Samsat Drive Thru memiliki nilai signifikansi sebesar $0,008 < \alpha 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa Sistem Samsat Drive Thru (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan Bermotor (Y). Sehingga hipotesis ketiga (H3) dalam penelitian ini diterima. (Darma, 2019) menyatakan bahwa variabel Sistem Samsat Drive Thru menunjukkan bahwa “tingkat signifikansi variabel Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor $0,011 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } > t \text{ tabel } (2,590 > 1,661)$ ”, maka Sistem Samsat Drive Thru berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sehingga hipotesis (H4) Diterima.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengestimasi dan menguji **Akses Pajak, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem SAMSAT Drive Thru**



melalui metode pengambilan *Purposive Sampling* pada WPOP SAMSAT di Kota Jakarta Timur. Maka penelitian ini merupakan penelitian dengan pengujian estimasi pada *PLS Path Model* dengan menggunakan pendekatan data primer yang diolah dengan menggunakan *Smart PLS 4.0*

1. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Akses Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Diketahui jika penerapan Akses Pajak membaik, maka tingkat Kepatuhan Wajib Pajak akan semakin meningkat. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui rata-rata responden setuju atas pernyataan bahwa wajib pajak menginginkan akses yang mudah dijangkau, sistem antrian dan tata letak pada unit pelayanan yang teratur, tertata strategis dan prosedur yang ditetapkan di SAMSAT Kota Jakarta Timur semakin membaik. Dengan akses yang mudah dijangkau membuat wajib pajak patuh dan tepat waktu memenuhi kewajibannya, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat.

Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Barus, 2016), (Hermawati & Primasari, 2018), (Harfiani et al., 2021), (Harun & Sutrahti, 2020), (Haryanti & Wijaya, 2020) yang menjelaskan bahwa Akses Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

2. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Sosialisasi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa rata-rata responden setuju atas pernyataan bahwa mereka mengetahui adanya Sosialisasi Pajak, memberikan informasi adanya pemberlakuan peraturan pajak kendaraan bermotor baru, dapat membantu wajib pajak dalam memahami ketentuan wajib pajak. Akan tetapi dapat diketahui rata-rata responden dipenelitian ini berusia 20-30 tahun yang memiliki pekerjaan sebagai Wirausaha untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, serta kesibukan responden sehingga sering kali terlambat dalam melapor dan membayar. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pekerjaan juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sehingga Sosialisasi Pajak yang dilakukan baik dari pihak SAMSAT maupun BAPENDA kurang berdampak akan mempengaruhi wajib pajak menjadi patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Fatmawati, 2016), Susanti & Ery Setiawan, (2019), Isnaini & Karim, (2021) yang menjelaskan bahwa Sosialisasi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

3. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Lihat Tabel 4.10). Diketahui jika penerapan sanksi pajak kendaraan bermotor semakin meningkat dan tegas maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak akan semakin meningkat dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Jakarta Timur. Maka wajib pajak semakin takut untuk melanggar sehingga akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Palalangan et al., 2019), Saputri & Anisa, (2020), (Nita et al., 2022) dan (Karnedi & Hidayatulloh, 2019).

4. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Sistem SAMSAT *Drive Thru* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini membuktikan bahwa tatacara pembayaran pajak menggunakan Sistem Samsat *Drive Thru* mudah untuk dilakukan tanpa harus turun dari kendaraan, sehingga wajib pajak semakin berminat untuk terus menggunakan Sistem Samsat *Drive Thru* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Karena pembayaran pajak dengan Sistem Samsat *Drive Thru* dapat menghemat waktu.



Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Khristiana & Pramesthi, 2020), (Darma, 2019) (Wardani & Rumiyaun, 2017).

Keterbatasan Penelitian

1. Rumus *Lemeshow* yang kurang relevan untuk teknik penentuan sampel dalam penelitian ini dikarenakan jumlah wajib pajak di samsat Jakarta Timur yang sangat luas dan banyak tidak sesuai dengan jumlah sampel yang diambil dipenelitian ini yaitu hanya mencakup 100 responden yang tentunya masih kurang untuk mengembangkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Penelitian yang dilakukan penulis hanya menggunakan beberapa variabel independen yaitu akses pajak, sosialisasi pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor dan sistem samsat *drive thru*, sehingga hasil penelitian ini belum maksimal untuk variasi terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan jurnal 5 tahun kebawah, sehingga untuk penelitian berikutnya dapat menggunakan jurnal yang lebih terbaru.

Saran Penelitian

1. Bagi instansi (SAMSAT Kota Jakarta Timur)
Disarankan kepada SAMSAT Kota Jakarta Timur untuk terus meningkatkan penyuluhan kepada para wajib pajak guna meningkatkan pemahaman akan aturan-aturan perpajakan sehingga wajib pajak jadi memiliki kesadaran untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Perbanyak sosialisasi melalui media internet dan juga sosialisasi penyuluhan pajak langsung agar meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Bagi Wajib Pajak
Wajib pajak SAMSAT harus lebih meningkatkan lagi pemahaman serta kesadarannya untuk selalu patuh dan taat dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.
3. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Bisa menambahkan variabel yang lebih bagus lagi untuk di uji, terutama menambahkan variabel yang tidak ada didalam penelitian ini.
 - b. Peneliti selanjutnya bisa lebih luas menentukan lokasi serta objek penelitiannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adyazmara, D., Muhammad, & Fahria, R. (2022). Peran Sanksi Pajak Dalam Memoderasi Pengaruh Antara Tingkat Penghasilan Dan Implementasi Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 25(September), 150–159. [Www.jurnal.unikal.ac.id/index.php/jebi](http://www.jurnal.unikal.ac.id/index.php/jebi)
- Ainul, N. (2021). ... Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu ...*, 15, 9–19. <https://doi.org/10.19184/jpe.v15i1.18004>
- Aprilianti, A. A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, Dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotordi Masa Pandemi Covid-19. *Assets*, 11(1), 1–20.
- Arifin, S. B., & Syafii, I. (2019). Penerapan E-Filing, E-Billing Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Medan Polonia. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis : Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5(1), 9. <https://doi.org/10.31289/jab.v5i1.1979>



- Barlan, A. R., Mursalim Laekkeng, & Ratna Sari. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Adz-Dzahab: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 6(2), 168–178.
<https://doi.org/10.47435/Adz-Dzahab.V6i2.698>
- Barus, S. A. H. (2016). Faculty Of Economics Universitas Riau ., *Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*, 3(1), 295–309.
- Bhagaskara, K., Pramukty, R., & Yulaeli, T. (2023). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Penerapan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kota Bekasi). *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 74–88.
- Darma, S. S. (2019). Pengaruh Related Party Transaction Dan Thin Capitalization Terhadap Strategi Penghindaran Pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*, 7(1), 58.
<https://doi.org/10.32493/Jiaup.V7i1.2204>
- Dewi, I. G. A. M. R., & P, K. W. L. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 50. <https://doi.org/10.38043/Jiab.V4i1.2151>
- Fatmawati, Y. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Samsat Di Daerah Istimewa Yogyakarta). *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 1–25.
- Harfiani, Mursalim, & Tjan, J. S. (2021). Pengaruh Akses Pajak, Kewajiban Moral, Love Of Money Dan Persepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Pangkep Harfiani1,. *Journal Of Accounting Finance (Jaf)*, 2.
- Harun, H., & Sutrahti, F. Y. (2020). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kuantitas Pelayanan Dan Persepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Mobil. *Eco-Fin*, 2(2), 50–56. <https://doi.org/10.32877/Ef.V2i2.314>
- Haryanti, S. S., & Wijaya, K. A. (2020). Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Probank*, 4(2), 147–165.
<https://doi.org/10.36587/Probank.V4i2.507>
- Hermawati, F. A., & Primasari, N. H. (2018). *Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Akses Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Unit Pelayanan Teknis Badan Pendapatan Daerah Serpong)*.
- 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>
- Isnaini, P., & Karim, A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Pay Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 27–37. <https://doi.org/10.46918/Pay.V3i1.976>
- Jakarta, B. D. (2020). Pelayanan Samsat Drive Thru Provinsi Dki Jakarta. *Bapenda Jakarta.Co.Id*.
<https://bapenda.jakarta.go.id/Berita/Pelayanan-Samsat-Drive-Thru-Provinsi-Dki-Jakarta>
- Janlika Putri Indah Sari. (2022, October 7). 50 Persen Masyarakat Indonesia Malas Bayar Pajak Kendaraan. *Kompas.Com*.
<https://otomotif.kompas.com/read/2022/10/07/062420115/50-Persen-Masyarakat->



Indonesia-Malas-Bayar-Pajak-Kendaraan

- Juliantari, N. K. A., & Dkk. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128–139.
- Karnedi, N. F., & Hidayatulloh, A. (2019). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Profita*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.001>
- Khristiana, Y., & Pramesthi, E. G. (2020). Peran Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuisisi: Jurnal Akuntansi*, 16(2), 76–87. <https://doi.org/10.24127/akuisisi.v16i2.491>
- Lupiyoadi, R., & Ikhsan, R. B. (2015). Praktikum Metode Riset Bisnis. In *Salemba Empat*.
- Menpanrb, H. (2018, September 6). Dengan Samsat Drive Thru, Bayar Pajak Kendaraan Di Jakarta Rampung Tiga Menit. *Menpan.Go.Id*. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/dengan-samsat-drive-thru-bayar-pajak-kendaraan-di-jakarta-rampung-tiga-menit>
- Milleani, A., & Maryono. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajsak Dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Kendal. *Kompak :Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 15(1), 89–98. <https://doi.org/10.51903/kompak.v15i1.611>
- Mindan, R., & Ardini, L. (2022). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (Jira)*, 11(2), 118. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/4478>
- . *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman, Kemudahan Dan Manfaat Yang Dirasakan Wajib Pajak Umkm Terhadap Kepatuhan Memiliki Npwp (Study Pada Wajib Pajak Umkm Di Kota Bengkulu)*, 15(1), 165–175. <https://core.ac.uk/download/pdf/196255896.pdf>
- Niken Nanincova. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. *Agora*, 7(2), 1–5.
- Nita, E., Ahmad, A. W., & Santi, E. (2022). Tingkat Pendapatan , Sanksi Perpajakan Dan Gender Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Padang). *Accounting Information System, Taxes, And Auditing*, 1(2), 128–141.
- Palalangan, C. A., Pakendek, R., & Tangdiialla, L. P. (2019). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Penerapan Pp No 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Makassar. *Paulus Journal Of Accounting*, 1(1). <https://doi.org/10.34207/pja.v1i1.27>
- Pramukty, R., & Yulaeli, T. (2022). Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Masa Pandemi. *Conference On Economic And Business Innovation (Cebi)*, 56(5), 1823–1831.
- Puteri, P. O., Syofyan, E., & Mulyani, E. (2019). Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1569–1588. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.163>
- Putri, A. A., Fionasari, D., & Carolina, E. (2020). Biaya Kepatuhan Pajak Memoderasi Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *The Journal Of Taxation ...*, 1(1), 1–21.
- Rahmawan, H. F., & Primasari, N. H. (2018). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib



- Pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Sistem Administ. *Jurnal*.
- Saputra, D., Citra Dewi, R., & Putri Erant, G. (2022). Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Pembebasan Bea Balik Nama, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 56–67. <https://doi.org/10.38035/Jmpis.V3i1.841>
- Saputra, H. (2019). Analisa Kepatuhan Pajak Dengan Pendekatan Teori Perilaku Terencana (Theory Of Planned Behavior) (Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Provinsi Dki Jakarta). *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 47. <https://doi.org/10.24912/Jmieb.V3i1.2320>
- Saputri, D. A., & Anisa, N. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Bandar Lampung. *Mabsya: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 2(1), 59–70. <https://doi.org/10.24090/Mabsya.V2i1.3772>
- Susanti, L., & Ery Setiawan, P. (2019). Pengaruh Layanan Samsat Corner, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 29(2), 630. <https://doi.org/10.24843/Eja.2019.V29.I02.P11>
- Wardani, D. K., & Rumiayatun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15. <https://doi.org/10.24964/Ja.V5i1.253>
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Kebumen). *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1). <https://doi.org/10.21831/Nominal.V7i1.19358>
- Yuhadisi, S., & Suliadi. (2021). Penerapan Metode Modifikasi Hosmer-Lemeshow Test Pada Model Regresi Logistik Data Penderita Penyakit Hipertensi. *Prosiding Statistika*, 7(1), 50–55. <http://dx.doi.org/10.29313/.V7i1.25541>
- Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(4), 1–19. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2398>