

Sosialisasi Pajak sebagai Faktor Dominan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Peran E-Samsat dan Literasi Digital Pajak di Kota Kupang

Antonius Moda Wawa¹, Maria Goreti Malut^{2*}, Alfonsus Rodriqueas Suninono³

^{1,2,3}Program Studi Akutansi, Universitas Katolik Widya Mandira, Kota Kupang, Indonesia

Email: ¹antoniusmodawawa@gmail.com, ^{2*}mariagmalut@unwira.ac.id,

Email Penulis Korespondensi: ^{2*}mariagmalut@unwira.ac.id

Abstrak—Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menjadi isu penting bagi optimalisasi Pendapatan Asli Daerah Kota Kupang, terutama ketika peningkatan jumlah kendaraan belum diikuti oleh kepatuhan pembayaran pajak yang memadai. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh E-Samsat, literasi digital pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Sampel terdiri atas 100 wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Kupang yang dipilih melalui purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis dengan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Samsat berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien 0,239 dan signifikansi 0,007. Literasi digital pajak juga berpengaruh positif signifikan dengan koefisien 0,192 dan signifikansi 0,016. Sosialisasi pajak menjadi variabel paling dominan dengan koefisien 0,289 dan signifikansi 0,000. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai F hitung 7,683 dan signifikansi 0,000, serta koefisien determinasi 61,3%. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepatuhan pajak kendaraan bermotor dapat ditingkatkan melalui penguatan layanan E-Samsat, literasi digital pajak, dan sosialisasi pajak yang komunikatif serta berkelanjutan.

Kata Kunci: Kepatuhan Pajak, Digitalisasi Layanan Publik, Administrasi Perpajakan Digital, Perilaku Wajib Pajak.

Abstract— Motor vehicle taxpayer compliance is an important issue for optimizing local own-source revenue in Kupang City, particularly as the increase in the number of vehicles has not been followed by adequate tax payment compliance. This study aims to examine the effect of E-Samsat, digital tax literacy, and tax socialization on motor vehicle taxpayer compliance. This study employed a quantitative approach with a causal associative design. The sample consisted of 100 motor vehicle taxpayers registered at the Samsat Office of Kupang City, selected using purposive sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed through multiple linear regression. The results show that E-Samsat has a positive and significant effect on taxpayer compliance, with a coefficient of 0.239 and a significance value of 0.007. Digital tax literacy also has a positive and significant effect, with a coefficient of 0.192 and a significance value of 0.016. Tax socialization is the most dominant variable, with a coefficient of 0.289 and a significance value of 0.000. Simultaneously, the three variables have a significant effect on taxpayer compliance, with an F-value of 7.683, a significance value of 0.000, and a coefficient of determination of 61.3%. This study concludes that motor vehicle tax compliance can be improved by strengthening E-Samsat services, enhancing digital tax literacy, and implementing communicative and continuous tax socialization.

Keywords: Tax Compliance, Public Service Digitalization, Digital Tax Administration, Taxpayer Behavior

1. PENDAHULUAN

Otonomi daerah memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengelola pendapatan dan belanja daerah secara mandiri, efektif, dan akuntabel. Dalam kerangka tersebut, Pendapatan Asli Daerah (PAD) menjadi indikator penting yang mencerminkan kemampuan fiskal daerah dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pembangunan daerah. Salah satu sumber PAD yang memiliki kontribusi strategis adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yaitu pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor sebagaimana diatur dalam ketentuan perpajakan daerah. Penerimaan PKB seharusnya memiliki potensi yang besar karena jumlah kendaraan bermotor terus meningkat dan menjadi bagian dari aktivitas ekonomi masyarakat [1]. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB secara tepat waktu menjadi faktor penting dalam mendukung optimalisasi penerimaan daerah.

Permasalahan utama yang menjadi dasar penelitian ini adalah belum optimalnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang. Sebagai ibu kota Provinsi Nusa Tenggara Timur, Kota Kupang mengalami peningkatan jumlah kendaraan bermotor dari 229.997 unit pada tahun 2020 menjadi 304.353 unit pada tahun 2024 [2]. Namun, peningkatan jumlah kendaraan tersebut belum diikuti oleh peningkatan kepatuhan pembayaran pajak. Persentase unit kendaraan yang dibayarkan pajaknya hanya berada pada kisaran 48% sampai 49% selama periode 2020–2024, jauh di bawah target penerimaan PKB sebesar 75% [3]. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi objek pajak dan realisasi kepatuhan wajib pajak. Apabila kesenjangan ini tidak segera

ditangani, pemerintah daerah berpotensi kehilangan sumber penerimaan penting yang dapat digunakan untuk mendukung pembangunan dan pelayanan publik.

Rendahnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang tidak hanya berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, tetapi juga dipengaruhi oleh hambatan layanan dan perilaku pengguna. Pada sistem pelayanan konvensional, wajib pajak sering menghadapi antrean, keterbatasan waktu, proses administrasi yang panjang, serta keterbatasan informasi mengenai prosedur pembayaran. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kendala dalam pembayaran PKB dapat disebabkan oleh gangguan sistem pembayaran, keterbatasan jaringan, dan prosedur manual yang membuat wajib pajak harus menunggu cukup lama dalam proses pelayanan [4]. Hambatan tersebut dapat menurunkan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya secara tepat waktu. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan PKB memerlukan layanan yang lebih mudah, cepat, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak.

Salah satu bentuk inovasi layanan yang dikembangkan untuk menjawab permasalahan tersebut adalah E-Samsat. E-Samsat merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik yang memungkinkan wajib pajak melakukan pembayaran secara lebih praktis tanpa harus melalui proses manual yang panjang [5]. Dalam konteks kepatuhan pajak, E-Samsat diharapkan mampu mengurangi hambatan administratif, mempercepat proses pembayaran, meningkatkan transparansi, dan memperluas akses layanan. Namun, keberadaan E-Samsat tidak secara otomatis menjamin peningkatan kepatuhan wajib pajak. Layanan digital hanya dapat berfungsi secara optimal apabila wajib pajak memiliki kemampuan digital yang memadai dan memperoleh informasi yang jelas mengenai cara penggunaan layanan tersebut.

Fenomena di Kota Kupang menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan E-Samsat masih belum stabil. Pada tahun 2021, pengguna E-Samsat tercatat sebanyak 1.512 wajib pajak dengan penerimaan PKB sebesar Rp92.275.113 dan denda PKB sebesar Rp2.773.000. Pada tahun 2023, jumlah pengguna meningkat menjadi 3.815 wajib pajak dengan penerimaan PKB sebesar Rp312.520.912 dan denda PKB sebesar Rp8.657.888. Namun, pada tahun 2024 jumlah pengguna menurun menjadi 1.410 wajib pajak dengan penerimaan PKB sebesar Rp91.386.240, atau mengalami penurunan sekitar 70,77% dibandingkan tahun sebelumnya. Pada tahun 2025, penerimaan kembali meningkat menjadi Rp838.496.464 dengan denda PKB sebesar Rp28.986.108 setelah diterapkannya aplikasi PRO NTT [6]. Fluktuasi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi layanan pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang masih menghadapi tantangan dalam aspek pemanfaatan, keberlanjutan penggunaan, dan penerimaan wajib pajak.

Selain ketersediaan layanan digital, literasi digital pajak menjadi faktor penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Literasi digital pajak merujuk pada kemampuan wajib pajak untuk memahami, mengakses, mengevaluasi, dan menggunakan informasi serta layanan perpajakan berbasis digital [7]. Wajib pajak yang memiliki literasi digital yang baik akan lebih mudah memahami prosedur pembayaran, menggunakan aplikasi layanan pajak, menghindari kesalahan transaksi, dan memperoleh informasi pajak secara mandiri. Sebaliknya, keterbatasan literasi digital dapat menyebabkan wajib pajak enggan menggunakan layanan E-Samsat meskipun layanan tersebut telah tersedia. Kondisi ini relevan dengan konteks Nusa Tenggara Timur yang masih menghadapi tantangan literasi digital, dengan skor Indeks Literasi Digital sebesar 3,34 dari skala 1–5 dan berada di bawah rata-rata nasional [8]. Dengan demikian, literasi digital pajak menjadi variabel penting dalam menjelaskan mengapa layanan E-Samsat belum selalu berdampak optimal terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Kupang.

Faktor lain yang turut menentukan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah sosialisasi pajak. Sosialisasi pajak diperlukan untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak mengenai manfaat pajak, prosedur pembayaran, sanksi keterlambatan, serta pilihan kanal pembayaran digital. Wajib pajak yang tidak memperoleh informasi yang memadai cenderung tidak mengetahui jumlah pajak yang harus dibayar, batas waktu pembayaran, atau cara menggunakan layanan digital [9]. Dalam konteks Kota Kupang, sosialisasi pajak menjadi penting karena penggunaan E-Samsat tidak hanya membutuhkan ketersediaan aplikasi, tetapi juga komunikasi yang jelas dari pemerintah daerah kepada masyarakat. Sosialisasi yang efektif dapat memperkuat kesadaran, mengurangi kebingungan prosedural, dan mendorong wajib pajak untuk menggunakan layanan pembayaran pajak secara tepat waktu.

Penelitian sebelumnya mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor telah banyak menguji variabel seperti pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak, E-Samsat, dan sosialisasi perpajakan. Putra menemukan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penerapan E-Samsat dan sosialisasi pajak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan [10]. Agustine dan Finatariani menunjukkan bahwa penerapan E-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor [11]. Arsyad juga menemukan bahwa E-Samsat, pajak progresif, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor [12]. Selain itu, Darsana et al. menemukan bahwa E-Samsat, kualitas pelayanan fiskus, dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Denpasar [13], sedangkan Benggu dan Damayanti

menunjukkan bahwa penerimaan penggunaan E-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan di Kota Kupang melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* [14].

Meskipun penelitian sebelumnya telah memberikan kontribusi penting, masih terdapat beberapa celah penelitian. Pertama, sebagian besar penelitian lebih banyak menempatkan E-Samsat sebagai inovasi layanan, tetapi belum mengaitkannya secara kuat dengan kemampuan wajib pajak dalam menggunakan layanan digital. Kedua, kajian tentang literasi digital pajak dalam konteks kepatuhan PKB masih relatif terbatas, khususnya pada daerah dengan tantangan literasi digital seperti Kota Kupang. Ketiga, penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang belum konsisten mengenai pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Beberapa penelitian menemukan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan [13], sedangkan penelitian lain menunjukkan hasil yang berbeda [14]. Keempat, masih terbatas penelitian yang menguji E-Samsat, literasi digital pajak, dan sosialisasi pajak secara simultan dalam satu model penelitian pada konteks kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang.

Berdasarkan gap tersebut, novelty penelitian ini terletak pada pengintegrasian tiga faktor utama, yaitu penerapan E-Samsat, literasi digital pajak, dan sosialisasi pajak, untuk menjelaskan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang. Penelitian ini tidak hanya melihat E-Samsat sebagai sistem layanan digital, tetapi juga menempatkan literasi digital pajak dan sosialisasi pajak sebagai faktor pendukung yang menentukan keberhasilan pemanfaatan layanan tersebut. Kebaruan lainnya terletak pada fokus empiris penelitian di Kota Kupang, yaitu wilayah dengan peningkatan jumlah kendaraan bermotor, realisasi pembayaran PKB yang masih berada pada kisaran 48%–49%, penggunaan E-Samsat yang fluktuatif, serta tantangan literasi digital masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena menekankan hubungan antara digitalisasi layanan, kemampuan digital wajib pajak, dan komunikasi perpajakan pemerintah daerah dalam membentuk kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan E-Samsat, literasi digital pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian kepatuhan pajak daerah berbasis digital. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah dan pengelola Samsat dalam memperkuat layanan E-Samsat, meningkatkan literasi digital pajak, serta merancang sosialisasi pajak yang lebih tepat sasaran guna mendorong kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Pemilihan teknik ini didasarkan pada pertimbangan metodologis bahwa penelitian tidak membutuhkan responden secara acak dari seluruh populasi, tetapi membutuhkan responden yang memiliki karakteristik sesuai dengan tujuan penelitian. *Purposive sampling* digunakan ketika peneliti menetapkan kriteria tertentu agar data yang diperoleh relevan dengan fokus penelitian [15]. Dalam penelitian ini, variabel yang diuji berkaitan dengan penerapan E-Samsat, literasi digital pajak, dan sosialisasi pajak. Oleh karena itu, responden harus memiliki pengetahuan atau pengalaman terhadap layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, khususnya layanan berbasis digital. Apabila responden dipilih secara acak tanpa mempertimbangkan pengalaman atau pengetahuan terhadap E-Samsat, data yang diperoleh berpotensi kurang sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan demikian, *purposive sampling* dipilih agar sampel benar-benar mampu memberikan informasi yang relevan dengan variabel penelitian.

Kriteria responden dalam penelitian ini adalah:

- wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kota Kupang;
- memiliki kendaraan bermotor aktif dalam dua tahun terakhir;
- pernah menggunakan atau minimal mengetahui layanan E-Samsat;
- pernah menerima informasi atau sosialisasi terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor; dan
- bersedia mengisi kuesioner penelitian secara sukarela.

Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%. Tingkat kesalahan 10% digunakan karena populasi penelitian sangat besar, yaitu 164.419 wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian ini bersifat survei kuantitatif yang bertujuan menguji hubungan antarvariabel dalam konteks Kota Kupang. Dalam penelitian sosial, penggunaan tingkat kesalahan 10% masih dapat diterima apabila populasi besar, karakteristik responden relatif homogen, serta terdapat keterbatasan waktu, biaya, dan akses pengumpulan data [16]. Selain itu, seluruh populasi dalam penelitian ini memiliki karakteristik dasar yang sama, yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Samsat Kota Kupang. Dengan pertimbangan tersebut, tingkat kesalahan 10% dinilai memadai untuk memperoleh gambaran empiris mengenai pengaruh E-Samsat, literasi digital pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Rumus Slovin yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (1)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan

Dengan populasi sebanyak 164.419 wajib pajak dan tingkat kesalahan 10%, maka jumlah sampel dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{164.419}{1 + 164.419(0,10)^2} \quad (2)$$

$$n = \frac{164.419}{1.645,19} = 99,95 \quad (3)$$

Dengan demikian, jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 responden.

Definisi operasional variabel disusun untuk menjelaskan batasan konseptual dan indikator pengukuran setiap variabel penelitian. Definisi operasional diperlukan agar variabel yang bersifat abstrak dapat diukur secara empiris melalui indikator yang jelas dan terstruktur [16]. Pengukuran jawaban responden menggunakan skala Likert lima poin, karena skala ini sesuai untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat responden terhadap fenomena sosial [16]. Definisi operasional variabel disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel dan Indikator Pengukuran

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Penerapan E-Samsat (X1)	Persepsi wajib pajak terhadap kualitas, kemudahan, keamanan, dan manfaat layanan E-Samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.	1. Kemudahan akses layanan; 2. Kemudahan penggunaan aplikasi/kanal digital; 3. Efisiensi waktu pembayaran; 4. Keamanan transaksi; 5. Kejelasan informasi pembayaran; 6. Kenyamanan pengalaman pengguna.	Likert 1–5
Literasi Digital Pajak (X2)	Kemampuan wajib pajak dalam memahami, mengakses, mengevaluasi, dan menggunakan informasi serta layanan perpajakan berbasis digital.	1. Kemampuan mencari informasi pajak secara digital; 2. Kemampuan menggunakan perangkat digital; 3. Pemahaman prosedur pembayaran pajak digital; 4. Kemampuan mengecek tagihan dan bukti pembayaran; 5. Kemampuan beradaptasi dengan aplikasi pajak; 6. Pemahaman manfaat layanan pajak digital.	Likert 1–5
Sosialisasi Pajak (X3)	Persepsi wajib pajak terhadap kegiatan penyampaian informasi perpajakan oleh pemerintah daerah atau Samsat mengenai kewajiban, prosedur, manfaat, dan kanal pembayaran pajak kendaraan bermotor.	1. Frekuensi sosialisasi; 2. Kejelasan materi sosialisasi; 3. Kesesuaian media sosialisasi; 4. Kemudahan memahami informasi; 5. Relevansi informasi dengan kebutuhan wajib pajak; 6. Dorongan untuk membayar pajak tepat waktu.	Likert 1–5
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kesediaan wajib pajak kendaraan bermotor untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajak sesuai aturan, waktu, dan prosedur yang berlaku.	1. Ketepatan waktu membayar pajak; 2. Kepatuhan mengikuti prosedur pembayaran;	Likert 1–5

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
		3. Kesiediaan membayar denda jika terlambat;	
		4. Tidak menunda pembayaran pajak;	
		5. Kesadaran memenuhi kewajiban pajak;	
		6. Kepatuhan menggunakan kanal pembayaran yang tersedia.	

Sebelum dilakukan analisis regresi linear berganda, data diuji menggunakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan linearitas. Uji asumsi klasik diperlukan agar model regresi yang digunakan memenuhi syarat statistik dan menghasilkan estimasi yang tidak bias [17]. Uji linearitas dilakukan untuk memastikan bahwa hubungan antara variabel independen dan variabel dependen bersifat linear. Pengujian linearitas penting karena regresi linear berganda mensyaratkan adanya hubungan linear antara variabel bebas dan variabel terikat [17], [18]. Uji linearitas dilakukan melalui menu *Test for Linearity* pada SPSS. Hubungan antara variabel dinyatakan linear apabila nilai signifikansi pada bagian *Deviation from Linearity* lebih besar dari 0,05. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka hubungan antarvariabel dinyatakan tidak linear dan model regresi linear berganda kurang tepat digunakan.

Penelitian ini juga memperhatikan potensi bias responden dalam pengisian kuesioner. Bias responden dapat muncul karena responden cenderung memberikan jawaban yang dianggap baik secara sosial, kurang memahami istilah tertentu, memiliki pengalaman terbatas dalam menggunakan E-Samsat, atau mengisi kuesioner secara terburu-buru. Untuk mengurangi potensi bias tersebut, peneliti menyusun pernyataan dengan bahasa yang sederhana, jelas, dan sesuai dengan konteks layanan pajak kendaraan bermotor. Peneliti juga memberikan penjelasan singkat mengenai tujuan penelitian, menjamin kerahasiaan identitas dan jawaban responden, serta menegaskan bahwa tidak ada jawaban benar atau salah. Langkah ini dilakukan agar responden menjawab berdasarkan pengalaman dan pemahaman mereka sendiri, sehingga data yang diperoleh lebih objektif dan mencerminkan kondisi empiris wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang [16].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang. Responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu wajib pajak yang terdaftar di Samsat Kota Kupang, memiliki kendaraan aktif, dan memiliki pengalaman menggunakan layanan *E-Samsat*. Karakteristik responden dianalisis berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Analisis karakteristik responden penting dilakukan untuk memberikan gambaran awal mengenai profil wajib pajak yang menjadi sumber data penelitian. Dalam kajian kepatuhan pajak, karakteristik individu dapat menjadi konteks penting karena perilaku wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh sistem pelayanan, tetapi juga oleh latar belakang sosial, pendidikan, usia, pengalaman, dan kemampuan menggunakan layanan digital. Hal ini sejalan dengan pendekatan *Theory of Planned Behavior* yang menjelaskan bahwa perilaku individu dapat dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku [19], serta *Technology Acceptance Model* yang menekankan pentingnya persepsi kemudahan dan kemanfaatan dalam penerimaan teknologi [20].

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	53	53%
2	Perempuan	47	47%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 2, responden laki-laki berjumlah 53 orang atau 53%, sedangkan responden perempuan berjumlah 47 orang atau 47%. Komposisi ini menunjukkan bahwa responden penelitian sedikit didominasi oleh laki-laki, tetapi selisihnya tidak terlalu besar. Dengan demikian, persepsi responden terhadap penerapan *E-Samsat*, literasi digital pajak, sosialisasi pajak, dan kepatuhan wajib pajak tidak hanya mencerminkan pandangan satu kelompok jenis kelamin tertentu, melainkan relatif mewakili pengalaman wajib pajak laki-laki dan perempuan.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	≤ 25 tahun	9	9%
2	26–30 tahun	27	27%
3	30–45 tahun	43	43%
4	≥ 45 tahun	21	21%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 3, kelompok usia terbesar adalah responden berusia 30–45 tahun, yaitu sebanyak 43 orang atau 43%. Selanjutnya, responden berusia 26–30 tahun berjumlah 27 orang atau 27%, responden berusia ≥45 tahun sebanyak 21 orang atau 21%, dan responden berusia ≤25 tahun sebanyak 9 orang atau 9%. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada usia produktif. Kelompok usia produktif umumnya memiliki mobilitas yang tinggi, kebutuhan yang lebih besar terhadap kendaraan bermotor, serta potensi lebih besar untuk menggunakan layanan digital dalam pembayaran pajak kendaraan.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1	SMA/SMK	37	37%
2	Diploma	11	11%
3	Sarjana	50	50%
4	Magister	2	2%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan Sarjana, yaitu sebanyak 50 orang atau 50%. Responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK berjumlah 37 orang atau 37%, Diploma sebanyak 11 orang atau 11%, dan Magister sebanyak 2 orang atau 2%. Tingkat pendidikan yang relatif baik dapat mendukung kemampuan responden dalam memahami informasi perpajakan, menggunakan layanan digital, dan memberikan penilaian terhadap sistem *E-Samsat*. Literasi digital sendiri berkaitan dengan kemampuan memahami dan menggunakan informasi dari berbagai sumber digital [21], sehingga tingkat pendidikan dapat menjadi faktor pendukung dalam pemanfaatan layanan perpajakan berbasis teknologi.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	PNS	33	33%
2	Wirausaha	14	14%
3	TNI/Polri	19	19%
4	Pegawai Swasta	17	17%
5	Pelajar/Mahasiswa	10	10%
6	Lain-lain	7	7%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 5, responden terbanyak bekerja sebagai PNS, yaitu 33 orang atau 33%. Responden dari kelompok TNI/Polri berjumlah 19 orang atau 19%, pegawai swasta sebanyak 17 orang atau 17%, wirausaha sebanyak 14 orang atau 14%, pelajar/mahasiswa sebanyak 10 orang atau 10%, dan kategori lain-lain sebanyak 7 orang atau 7%. Keragaman pekerjaan ini menunjukkan bahwa responden berasal dari berbagai latar belakang sosial dan ekonomi. Kondisi ini penting karena penggunaan kendaraan bermotor, kemampuan membayar pajak, serta kebutuhan terhadap layanan pajak yang cepat dan efisien dapat berbeda menurut jenis pekerjaan responden.

3.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini layak sebagai alat pengumpulan data. Pengujian instrumen terdiri atas uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap butir pernyataan mampu mengukur variabel yang diteliti. Menurut Sugiyono [16], validitas menunjukkan ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dikumpulkan melalui instrumen. Dalam penelitian ini, item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai *r* hitung lebih besar dari nilai kritis sebesar 0,300.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

Variabel	Jumlah Item	Rentang r Hitung	r Tabel	Keterangan
Penerapan <i>E-Samsat</i> (X1)	10	0,525–0,824	0,300	Valid
Literasi Digital Pajak (X2)	10	0,484–0,814	0,300	Valid
Sosialisasi Pajak (X3)	10	0,592–0,896	0,300	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	8	0,516–0,801	0,300	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 6, seluruh item pernyataan pada setiap variabel memiliki nilai *r* hitung lebih besar dari 0,300. Pada variabel penerapan *E-Samsat*, nilai *r* hitung berkisar antara 0,525 sampai 0,824. Pada variabel literasi digital pajak, nilai *r* hitung berkisar antara 0,484 sampai 0,814. Pada variabel sosialisasi pajak, nilai *r* hitung berkisar antara 0,592 sampai 0,896. Sementara itu, pada variabel kepatuhan wajib pajak, nilai *r* hitung berkisar antara 0,516 sampai 0,801. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan dalam proses analisis data.

Setelah uji validitas, dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian. Menurut Ghozali [17], instrumen dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pernyataan bersifat konsisten atau stabil. Dalam penelitian ini, reliabilitas diuji menggunakan *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria bahwa variabel dinyatakan reliabel apabila nilai *alpha* lebih besar dari 0,600.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Parameter	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,600	0,774	Reliabel
Penerapan <i>E-Samsat</i> (X1)	0,600	0,757	Reliabel
Literasi Digital Pajak (X2)	0,600	0,769	Reliabel
Sosialisasi Pajak (X3)	0,600	0,776	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2026

Tabel 7 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,600. Nilai reliabilitas tertinggi terdapat pada variabel sosialisasi pajak sebesar 0,776, sedangkan nilai reliabilitas terendah terdapat pada variabel penerapan *E-Samsat* sebesar 0,757. Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. Dengan demikian, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

3.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan kecenderungan jawaban responden terhadap setiap variabel penelitian. Menurut Sugiyono [16], analisis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan data sebagaimana adanya. Dalam penelitian ini, kategori penilaian mengacu pada interval persentase [19], yaitu sangat tidak baik, tidak baik, cukup baik, baik, dan sangat baik.

Tabel 8. Rekapitulasi Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Jumlah Skor	Rata-Rata Persentase	Kategori
Penerapan <i>E-Samsat</i> (X1)	4300	86,00%	Sangat Baik
Literasi Digital Pajak (X2)	4385	87,70%	Sangat Baik
Sosialisasi Pajak (X3)	4451	89,02%	Sangat Baik
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	3510	87,75%	Sangat Baik

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 8, seluruh variabel penelitian berada pada kategori sangat baik. Variabel penerapan *E-Samsat* memperoleh rata-rata sebesar 86,00%. Hasil ini menunjukkan bahwa responden menilai penerapan *E-Samsat* di Kota Kupang telah berjalan dengan baik, terutama dari aspek aksesibilitas layanan, kemudahan penggunaan, efisiensi, pengalaman pengguna, dan keamanan transaksi digital. Hal ini sejalan dengan prinsip *Technology Acceptance Model* yang menekankan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan kemanfaatan sistem [17].

Variabel literasi digital pajak memperoleh rata-rata sebesar 87,70% dan berada dalam kategori sangat baik. Temuan ini menunjukkan bahwa responden memiliki kemampuan yang baik dalam mencari informasi pajak digital, menggunakan perangkat digital perpajakan, memahami prosedur pajak digital, beradaptasi dengan teknologi, serta memahami manfaat layanan pajak digital. Hasil ini mendukung pandangan [22], [8], dan [10] bahwa literasi digital merupakan prasyarat penting dalam pemanfaatan layanan publik berbasis digital.

Variabel sosialisasi pajak memperoleh rata-rata tertinggi, yaitu 89,02%, dan termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa kegiatan sosialisasi pajak dinilai efektif oleh responden, baik dari segi frekuensi, kualitas informasi, media yang digunakan, pemahaman hasil sosialisasi, maupun daya tarik penyampaian informasi. Sosialisasi pajak menjadi penting karena mampu meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap prosedur, manfaat, dan kewajiban perpajakan.

Variabel kepatuhan wajib pajak memperoleh rata-rata sebesar 87,75% dan berada dalam kategori sangat baik. Hasil ini menunjukkan bahwa responden memiliki kecenderungan positif dalam membayar PKB tepat waktu, melaporkan kewajiban pajak, tidak memiliki tunggakan, dan mengikuti prosedur perpajakan yang berlaku. Secara konseptual, kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi ketika wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sesuai ketentuan yang berlaku [4].

3.4 Hasil Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi linear berganda, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik. Uji ini meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan linearitas. Uji asumsi klasik penting dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi syarat analisis statistik.

Tabel 9. Rekapitulasi Uji Asumsi Klasik

Jenis Uji	Indikator	Hasil	Keterangan
Normalitas	Asymp. Sig.	0,093	Normal
Multikolinearitas X1	VIF	1,269	Tidak terjadi multikolinearitas
Multikolinearitas X2	VIF	1,054	Tidak terjadi multikolinearitas
Multikolinearitas X3	VIF	1,246	Tidak terjadi multikolinearitas
Heteroskedastisitas X1	Sig.	0,341	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Heteroskedastisitas X2	Sig.	0,091	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Heteroskedastisitas X3	Sig.	0,138	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 9, hasil uji normalitas menunjukkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,093. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga data dinyatakan berdistribusi normal. Menurut Ghozali [17], model regresi yang baik adalah model yang memiliki residual berdistribusi normal. Dengan demikian, data penelitian ini memenuhi asumsi normalitas dan dapat dilanjutkan pada analisis regresi linear berganda.

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai VIF untuk variabel penerapan *E-Samsat* sebesar 1,269, literasi digital pajak sebesar 1,054, dan sosialisasi pajak sebesar 1,246. Seluruh nilai VIF lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antarvariabel independen. Artinya, masing-masing variabel bebas dalam penelitian ini tidak memiliki hubungan korelasi yang terlalu tinggi satu sama lain.

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel penerapan *E-Samsat* sebesar 0,341, literasi digital pajak sebesar 0,091, dan sosialisasi pajak sebesar 0,138. Seluruh nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, sehingga model regresi dinyatakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi dasar untuk dilakukan pengujian lebih lanjut.

3.5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh penerapan *E-Samsat*, literasi digital pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang. Model ini digunakan karena terdapat lebih dari satu variabel independen yang diuji terhadap satu variabel dependen.

Tabel 10. Hasil Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	24.116	4.533			5.320	.000
Penerapan E-Samsat	.239	.086	.286		2.767	.007
Literasi Digital Pajak	.192	.078	.231		2.456	.016
Sosialisasi Pajak	.289	.075	.394		3.850	.000

A. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 10, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 24,116 + 0,239X_1 + 0,192X_2 + 0,289X_3 + e$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 24,116. Artinya, apabila variabel penerapan *E-Samsat*, literasi digital pajak, dan sosialisasi pajak bernilai tetap, maka nilai dasar kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 24,116. Koefisien regresi penerapan *E-Samsat* sebesar 0,239 menunjukkan bahwa setiap peningkatan penerapan *E-Samsat* akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,239, dengan asumsi variabel lain tetap. Koefisien regresi literasi digital pajak sebesar 0,192 menunjukkan bahwa peningkatan literasi digital pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,192. Sementara itu, koefisien regresi sosialisasi pajak sebesar 0,289 menunjukkan bahwa sosialisasi pajak memiliki kontribusi paling besar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dibandingkan dua variabel lainnya.

3.6 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-Samsat, literasi digital pajak, dan sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang. Temuan ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sistem pembayaran digital, tetapi juga oleh kemampuan wajib pajak dalam menggunakan layanan tersebut serta efektivitas komunikasi pemerintah dalam menyampaikan informasi perpajakan. Dengan demikian, kepatuhan pajak kendaraan bermotor perlu dipahami sebagai hasil interaksi antara faktor teknologi, kapasitas individu, dan komunikasi publik.

Berdasarkan hasil regresi, penerapan E-Samsat memiliki koefisien sebesar 0,239 dengan nilai signifikansi 0,007. Nilai ini menunjukkan bahwa E-Samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin baik penerapan E-Samsat, semakin tinggi kecenderungan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu. Secara empiris, temuan ini menunjukkan bahwa layanan digital mampu mengurangi hambatan administratif, seperti antrean, keterbatasan waktu, dan proses pembayaran manual yang panjang. Dalam konteks Kota Kupang, E-Samsat menjadi penting karena masyarakat membutuhkan layanan yang lebih praktis, fleksibel, dan efisien, terutama bagi wajib pajak yang memiliki kesibukan kerja atau tinggal jauh dari pusat layanan Samsat.

Temuan tersebut sejalan dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan kemanfaatan. Ketika wajib pajak merasa bahwa E-Samsat mudah digunakan dan memberikan manfaat nyata, seperti menghemat waktu dan mempermudah pembayaran, maka kemungkinan mereka untuk patuh akan meningkat. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Agustine dan Finatariyani [11], Arsyad [12], serta Benggu dan Damayanti [14], yang menemukan bahwa layanan E-Samsat berkontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, pengaruh E-Samsat dalam penelitian ini belum menjadi yang paling dominan. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi atau sistem digital belum cukup apabila wajib pajak belum sepenuhnya memahami prosedur penggunaan, belum percaya pada transaksi digital, atau masih lebih nyaman dengan layanan langsung.

Literasi digital pajak memiliki koefisien regresi sebesar 0,192 dengan nilai signifikansi 0,016. Nilai ini menunjukkan bahwa literasi digital pajak juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, tetapi kontribusinya paling rendah dibandingkan variabel lain. Secara empiris, hal ini dapat dimaknai bahwa kemampuan menggunakan perangkat digital memang membantu wajib pajak dalam mengakses informasi, memeriksa tagihan, memahami prosedur pembayaran, dan menggunakan kanal pembayaran elektronik. Namun, kemampuan teknis menggunakan teknologi belum otomatis menghasilkan perilaku patuh apabila tidak diikuti oleh kesadaran, dorongan, dan pemahaman yang kuat mengenai kewajiban pajak.

Dalam konteks sosial masyarakat Kota Kupang, temuan ini menunjukkan bahwa literasi digital pajak masih bersifat fungsional, yaitu lebih banyak berkaitan dengan kemampuan menggunakan perangkat atau aplikasi, tetapi belum sepenuhnya membentuk kesadaran pajak. Sebagian wajib pajak mungkin sudah terbiasa menggunakan telepon pintar, media sosial, atau aplikasi pembayaran, tetapi belum tentu memahami informasi perpajakan secara utuh, seperti jatuh tempo pembayaran, denda keterlambatan, prosedur validasi pembayaran, dan manfaat pajak bagi pembangunan daerah. Oleh karena itu, literasi digital pajak perlu diperkuat melalui edukasi yang lebih praktis dan kontekstual, bukan hanya pengenalan aplikasi.

Temuan ini memperkuat penelitian Aini et al. [7] dan Opit et al. [23] yang menunjukkan bahwa literasi dan digitalisasi pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil ini juga memberi penjelasan tambahan bahwa literasi digital pajak tidak selalu menjadi faktor paling kuat, terutama pada daerah yang masih menghadapi tantangan akses informasi, variasi kemampuan digital, dan kebiasaan masyarakat dalam menggunakan layanan tatap muka. Dengan demikian, makna ilmiah dari temuan ini adalah bahwa literasi digital pajak berperan sebagai prasyarat penting, tetapi efektivitasnya sangat bergantung pada kualitas informasi dan pendampingan yang diberikan kepada wajib pajak.

Variabel yang memiliki pengaruh paling dominan adalah sosialisasi pajak, dengan koefisien regresi sebesar 0,289, nilai beta sebesar 0,394, dan signifikansi 0,000. Nilai ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan

kualitas sosialisasi pajak memberikan kontribusi paling besar terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dibandingkan E-Samsat dan literasi digital pajak. Dominannya sosialisasi pajak menunjukkan bahwa dalam konteks Kota Kupang, komunikasi perpajakan masih menjadi faktor kunci dalam membentuk perilaku patuh.

Dominasi sosialisasi pajak dapat dijelaskan melalui beberapa alasan empiris. Pertama, sosialisasi pajak membantu mengurangi kesenjangan informasi antara pemerintah dan wajib pajak. Banyak wajib pajak tidak patuh bukan semata-mata karena menolak membayar pajak, tetapi karena belum memahami prosedur pembayaran, kanal pembayaran yang tersedia, batas waktu pembayaran, jumlah tagihan, atau konsekuensi denda. Kedua, sosialisasi pajak berfungsi sebagai penghubung antara sistem digital dan perilaku wajib pajak. E-Samsat hanya akan digunakan secara optimal apabila wajib pajak mengetahui manfaat, cara penggunaan, dan keamanan layanan tersebut. Ketiga, sosialisasi pajak dapat membentuk kesadaran sosial bahwa pembayaran pajak kendaraan bermotor bukan hanya kewajiban administratif, tetapi juga kontribusi terhadap pembangunan daerah.

Secara sosial, masyarakat Kota Kupang masih membutuhkan pola komunikasi yang jelas, langsung, dan mudah dipahami. Informasi perpajakan yang hanya tersedia melalui aplikasi atau pengumuman tertulis belum tentu menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Sebagian wajib pajak lebih mudah memahami informasi melalui penjelasan langsung dari petugas, media sosial pemerintah, lingkungan kerja, komunitas, kelurahan, kampus, rumah ibadah, atau ruang publik lainnya. Oleh karena itu, sosialisasi pajak menjadi lebih dominan karena mampu menerjemahkan aturan dan prosedur perpajakan ke dalam bahasa yang lebih dekat dengan pengalaman masyarakat sehari-hari.

Temuan ini sejalan dengan *Theory of Planned Behavior*, yang menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Sosialisasi pajak dapat memengaruhi ketiga aspek tersebut. Pertama, sosialisasi membentuk sikap positif wajib pajak terhadap kewajiban membayar pajak. Kedua, sosialisasi memperkuat norma sosial bahwa membayar pajak tepat waktu merupakan perilaku yang benar dan bertanggung jawab. Ketiga, sosialisasi meningkatkan persepsi kontrol karena wajib pajak merasa lebih mampu melaksanakan kewajiban pajaknya setelah memperoleh informasi yang jelas. Dengan demikian, sosialisasi pajak tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membentuk persepsi, keyakinan, dan motivasi wajib pajak.

Hasil penelitian ini mendukung temuan Darsana dan Ariwangsa [13], Mustoffa et al. [24], serta Zaikin et al. [25] yang menunjukkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian Lia [26], yang menemukan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Perbedaan tersebut dapat dijelaskan oleh variasi konteks sosial, kualitas pesan, media penyampaian, serta intensitas sosialisasi. Dalam penelitian ini, sosialisasi pajak menjadi dominan karena masyarakat Kota Kupang masih membutuhkan informasi perpajakan yang lebih komunikatif, praktis, dan berulang agar dapat mengubah pemahaman menjadi perilaku patuh.

Secara simultan, E-Samsat, literasi digital pajak, dan sosialisasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dengan nilai F hitung sebesar 7,683 dan signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi sebesar 61,3% menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan sebagian besar variasi kepatuhan wajib pajak, sedangkan 38,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Faktor lain tersebut dapat berupa kualitas pelayanan petugas, sanksi pajak, tingkat pendapatan, kepercayaan terhadap pemerintah, stabilitas jaringan internet, pengalaman menggunakan aplikasi, dan kemudahan akses pembayaran.

Temuan simultan ini memiliki makna ilmiah bahwa kepatuhan pajak kendaraan bermotor tidak dapat ditingkatkan melalui satu pendekatan saja. Pemerintah daerah tidak cukup hanya menyediakan sistem digital, tetapi juga perlu memastikan bahwa wajib pajak memahami cara menggunakan sistem tersebut dan memperoleh informasi yang jelas mengenai kewajiban pajaknya. E-Samsat berperan sebagai sarana layanan, literasi digital pajak berperan sebagai kemampuan pengguna, sedangkan sosialisasi pajak berperan sebagai penggerak kesadaran dan motivasi. Ketiganya saling melengkapi dalam membangun kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Untuk memperjelas perbandingan pengaruh masing-masing variabel, hasil regresi dapat disajikan dalam bentuk grafik batang sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 11.

Tabel 11. Perbandingan Koefisien Regresi Variabel Penelitian

Variabel	Koefisien Regresi
E-Samsat	0,239
Literasi Digital Pajak	0,192
Sosialisasi Pajak	0,289

Berdasarkan Tabel 11, sosialisasi pajak memiliki koefisien regresi tertinggi sebesar 0,289. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi pajak merupakan faktor yang paling kuat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. E-Samsat berada pada posisi kedua dengan koefisien sebesar 0,239, sedangkan literasi digital pajak memiliki koefisien sebesar 0,192. Perbandingan ini memperlihatkan bahwa aspek

komunikasi dan edukasi publik masih lebih menentukan dibandingkan aspek teknologi dan kemampuan digital semata. Selain grafik koefisien regresi, kontribusi model penelitian juga dapat divisualisasikan dalam bentuk diagram seperti pada Tabel 12.

Tabel 12. Kontribusi Model terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Komponen	Persentase
Dijelaskan oleh E-Samsat, literasi digital pajak, dan sosialisasi pajak	61,3%
Dijelaskan oleh faktor lain di luar model	38,7%

Berdasarkan Tabel 12, variabel E-Samsat, literasi digital pajak, dan sosialisasi pajak mampu menjelaskan 61,3% variasi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang cukup kuat. Namun, masih terdapat 38,7% variasi kepatuhan yang dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel tambahan seperti kualitas pelayanan, sanksi pajak, kepercayaan terhadap pemerintah, akses internet, dan pengalaman pengguna layanan digital.

Berdasarkan keseluruhan temuan, implikasi praktis penelitian ini adalah perlunya strategi peningkatan kepatuhan pajak yang terpadu. Pemerintah daerah dan pengelola Samsat perlu terus memperbaiki kualitas layanan E-Samsat agar lebih stabil, aman, dan mudah digunakan. Selain itu, literasi digital pajak perlu diperkuat melalui panduan teknis yang sederhana, simulasi pembayaran, dan edukasi penggunaan aplikasi. Namun, karena sosialisasi pajak terbukti sebagai faktor paling dominan, strategi utama yang perlu diperkuat adalah komunikasi perpajakan yang lebih rutin, komunikatif, dan dekat dengan masyarakat. Sosialisasi tidak hanya perlu dilakukan melalui media formal, tetapi juga melalui kanal yang akrab dengan kehidupan masyarakat Kota Kupang, seperti media sosial lokal, komunitas pengguna kendaraan, kantor pemerintahan, kampus, kelurahan, dan ruang publik lainnya.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang paling efektif ditingkatkan melalui kombinasi antara layanan digital yang mudah digunakan, kemampuan digital wajib pajak, dan sosialisasi pajak yang kuat. Sosialisasi pajak menjadi faktor dominan karena mampu menjembatani keterbatasan literasi digital, memperkenalkan manfaat E-Samsat, serta membangun kesadaran wajib pajak mengenai pentingnya membayar pajak tepat waktu. Temuan ini memberikan kontribusi ilmiah bahwa keberhasilan digitalisasi pajak daerah tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kualitas komunikasi publik dan kesiapan sosial masyarakat dalam menerima layanan digital.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan E-Samsat, literasi digital pajak, dan sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini menjawab tujuan penelitian bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan layanan digital, tetapi juga oleh kemampuan wajib pajak dalam menggunakan layanan tersebut serta efektivitas komunikasi perpajakan yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Dari ketiga variabel yang diuji, sosialisasi pajak menjadi faktor yang paling dominan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks Kota Kupang, penyampaian informasi yang jelas, rutin, dan mudah dipahami masih menjadi kunci penting dalam membentuk kesadaran dan perilaku patuh wajib pajak kendaraan bermotor.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan kajian kepatuhan pajak daerah berbasis digital dengan menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan pajak tidak dapat dijelaskan hanya melalui keberadaan sistem E-Samsat, tetapi juga perlu dikaitkan dengan literasi digital pajak dan sosialisasi pajak. Dengan demikian, penelitian ini memperluas pemahaman bahwa kepatuhan pajak kendaraan bermotor merupakan hasil interaksi antara teknologi layanan, kapasitas digital wajib pajak, dan komunikasi perpajakan pemerintah. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan masukan bagi pemerintah daerah dan pengelola Samsat Kota Kupang untuk tidak hanya memperbaiki kualitas layanan E-Samsat, tetapi juga memperkuat edukasi penggunaan layanan digital serta merancang sosialisasi pajak yang lebih komunikatif, kontekstual, dan berkelanjutan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena data yang digunakan bersumber dari persepsi responden melalui kuesioner, sehingga masih terdapat kemungkinan bias jawaban, seperti kecenderungan responden memberikan jawaban yang dianggap baik secara sosial atau belum sepenuhnya mencerminkan perilaku pembayaran pajak yang sebenarnya. Selain itu, cakupan penelitian hanya terbatas pada wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang dengan jumlah sampel tertentu, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasi secara luas untuk seluruh wilayah Nusa Tenggara Timur atau daerah lain dengan karakteristik sosial dan digital yang berbeda.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan cakupan wilayah yang lebih luas, misalnya membandingkan Kota Kupang dengan kabupaten lain di Nusa Tenggara Timur, sehingga dapat diketahui perbedaan kepatuhan wajib pajak berdasarkan kondisi geografis, akses digital, dan kualitas layanan Samsat. Penelitian mendatang juga dapat menggunakan pendekatan campuran dengan menggabungkan kuesioner, wawancara, dan data administrasi pembayaran pajak agar hasil yang diperoleh tidak hanya berbasis persepsi, tetapi juga mencerminkan perilaku kepatuhan yang lebih objektif. Selain itu, variabel lain seperti kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, kepercayaan terhadap pemerintah, stabilitas jaringan internet, dan pengalaman pengguna aplikasi E-Samsat dapat ditambahkan untuk menghasilkan model kepatuhan pajak kendaraan bermotor yang lebih komprehensif.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih disampaikan kepada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur, UPT Samsat Kota Kupang, responden wajib pajak kendaraan bermotor, serta seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan penelitian ini.

REFERENCES

- [1] M. Onibala, E. Masengi, dan F. Mamonto, "Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara," *J. Adm. J. Kaji. Kebijak. dan ilmu Adm. Negara*, vol. 5, no. 2, hal. 109–115, 2023.
- [2] Badan Pusat Statistik, "Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kendaraan di Provinsi Nusa Tenggara Timur (unit)," Badan Pusat Statistik.
- [3] L. L. Widodo, "Peluncuran Aplikasi PRO NTT."
- [4] A. P. Zogara, S. Yohanes, dan H. R. Udju, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Hukum Masyarakat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang," *Jaksa J. Kaji. Ilmu Huk. dan Polit.*, vol. 1, no. 4, hal. 200–218, 2023.
- [5] A. Hidayat, "Inovasi Pelayanan Publik Mulai E-Samsat Studi Di Kota Mataram," *J. Appl. Econ. Bus. Glob.*, vol. 1, no. 1, hal. 30–42, 2025.
- [6] I. J. Nenu, A. S. Y. Kerihi, dan M. P. L. Muga, "PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DI KOTA KUPANG (STUDI KASUS PADA KANTOR SAMSAT KOTA KUPANG)," *J. Akunt. TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS*, vol. 13, no. 1, hal. 38–48, 2025.
- [7] A. N. Aini, E. C. Suhatmi, dan E. Meikhati, "Pengaruh Literasi Pajak, Digitalisasi Pajak, dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada WP OP KPP Pratama Surakarta)," *Proc. Law, Accounting, Business, Econ. Lang.*, vol. 2, no. 1, hal. 88–99, 2025.
- [8] K. K. dan Informatika dan K. I. Center, "Survei Indeks Literasi Digital Nasional," 2021.
- [9] A. Ayuni, H. A. Manafe, Y. Y. Sonbay, dan S. S. Niha, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat di Kota Kupang dengan Sosialisasi Pajak sebagai Variabel Moderasi (Studi di SAMSAT Kota Kupang)," *J. Ilm. Univ. Batanghari Jambi*, vol. 24, no. 3, hal. 2772–2782, 2024.
- [10] M. A. E. Putra, M. R. H. Putra, N. Emylia, dan K. Musari, "Dampak digitalisasi layanan E-Samsat dalam meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jember," *Menulis J. Penelit. Nusantara*, vol. 1, no. 3, hal. 661–665, 2025.
- [11] N. Agustine dan E. Finatariyani, "Pengaruh Program E-Samsat Dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening," *Res. Account. Audit. J.*, vol. 1, no. 6, hal. 31–53, 2024.
- [12] M. A. Arsyad, "Pengaruh penerapan e-samsat, pajak progresif dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palangka Raya," 2022, *IAIN Palangka Raya*.
- [13] N. M. L. A. P. Darsana dan I. G. N. O. Ariwangsa, "Pengaruh Penerapan E-Samsat, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Denpasar," *J. Ilm. Akunt. dan Bisnis*, vol. 7, no. 1, hal. 150–157, 2022.
- [14] A. E. P. Benggu dan T. W. Damayanti, "Pengaruh penerimaan penggunaan e-samsat terhadap kepatuhan perpajakan di Kota Kupang dengan technology acceptance model (TAM)," *Entrep. Bisnis Manaj. Akunt.*, hal. 239–256, 2024.
- [15] M. G. Malut *et al.*, "Pengaruh Penerapan Aplikasi Electronic Filing (E-Filing) Dan Pemahaman Internet Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Bagi Dosen Dan Karyawan Pada Universitas Katolik Widya Mandira Kupang," *J. Educ.*, vol. 05, no. 03, hal. 5795–5804, 2023.
- [16] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2022.

- [17] I. Ghozali, *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- [18] E. Mulyati *et al.*, *Pengantar SPSS: Teori, Implementasi dan Interpretasi*. 2024.
- [19] Levis, *Metode Analisis Deskriptif dan Kategori Persepsi Populasi*. 2013.
- [20] I. Ajzen, "The Theory of Planned Behavior," *Organ. Behav. Hum. Decis. Process.*, vol. 50, no. 2, hal. 179–211, 1991.
- [21] F. D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Q.*, vol. 13, no. 3, hal. 319–340, 1989.
- [22] P. Gilster, *Digital Literacy*. New York: Wiley, 1997.
- [23] A. N. Opit, N. S. Budiarmo, dan S. Tangkuman, "Efektivitas penerapan pembayaran online berbasis e-Samsat dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara," *Ris. Akunt. Dan Manaj. Pragmatis*, vol. 2, no. 2, hal. 172–182, 2024, doi: <https://doi.org/10.58784/ramp.103>.
- [24] A. F. Mustoffa, T. E. Ardiana, dan A. E. Vebriana, "Pengaruh Samsat Keliling, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Ponorogo," *J. Akunt. Dan Pajak*, vol. 23, no. 1, 2022.
- [25] M. Zaikin, G. Pagalung, dan S. Rasyid, "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening," *Own. Ris. dan J. Akunt.*, vol. 7, no. 1, hal. 57–76, 2023.
- [26] L. N. S. Lia, "PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, MODERNISASI PERPAJAKAN, DAN PENERAPAN SELF ASSESSMENT SYSTEM TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK," *Pendas J. Ilm. Pendidik. Dasar*, vol. 9, no. 3, hal. 311–327, 2024.
- [27] R. M. H. Ginting, R. Hasibuan, R. Purba, F. V. Manurung, dan N. Habibah, "Penguatan Literasi Perpajakan Sebagai Sarana Pembentukan Karakter Taat Pajak Pada Siswa SMK Medan Area," *Altifani J. Pengabd. Masy. Ushuluddin, Adab. dan Dakwah*, vol. 5, no. 2, hal. 82–91, 2025.
- [28] S. S. Nurapivah, C. K. Utami, dan S. G. Maulany, "Pengaruh Literasi Digital Pajak dan Quality of Tax Officer Services terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sistem Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Kota Bandung III Soekarno Hatta)," *J. Semesta Ilmu Manaj. dan Ekon.*, vol. 2, no. 1, hal. 756–773, 2025.