

PENGARUH PENERAPAN SISTEM SAMSAT DRIVE THRU TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN KEPUASAN
KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(*Studi Pada Drive Thru Kantor Bersama SAMSAT Sidoarjo Kota*)

Oleh:

Moch. Azidan Nizarulloh

Sarwenda Biduri

Progam Studi Akuntansi

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

April, 2023

Pendahuluan

Penelitian ini di latar belakang oleh upaya Kantor Bersama SAMSAT untuk meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor, maka kantor Bersama SAMSAT membuat inovasi sistem pada pelayanannya. Salah satunya adalah sistem pelayanan SAMSAT DRIVE THRU merupakan pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor yang tempatnya di luar gedung kantor bersama SAMSAT.

Wajib pajak hanya perlu membawa KTP dan STNK asli kemudian mendatangi loket drive thru tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya. Dari hal tersebut maka kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor akan meningkat.

Namun faktanya, di lihat dari data jumlah pengguna Samsat Drive Thru dan Tunggakan PKB di KB Samsat Sidoarjo Kota Tahun 2020-2021 :

Tahun	Pengguna Samsat Drive thru	Pengguna Samsat Drive thru yang menunggak	Tunggakan
	Jumlah (unit)	Jumlah (unit)	Jumlah (Rp)
2020	69.372	20.812	6.316.872.510
2021	77.788	23.336	8.990.621.840

Sumber : UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Sidoarjo (2020-2021)

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT sidoarjo dalam membayar pajak masih belum stabil.

Dari adanya fenomena tersebut, peneliti ingin mengetahui seberapa efektif pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui sistem Samsat Drive Thru yang ada di Sidoarjo Kota.

Rumusan Masalah

1. Apakah sistem Samsat Drive Thru berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah sistem Samsat Drive Thru berpengaruh terhadap kepuasan kualitas pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah sistem Samsat Drive Thru berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening?

Metode

LOKASI PENELITIAN

Pada unit satuan administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Sidoarjo Kota. berlokasi di JL. Raya Cemengkalang No.12, Kec. Sidoarjo, Kab. Sidoarjo. Jawa Timur 61234.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Metode Kuesioner > Skala Likert 5 Point



TEKNIK ANALISIS DATA

Uji Partial Least Square (PLS)
Pengukuran : Outer Model dan Inner Model

POPULASI DAN SAMPEL

- Populasi : wajib pajak pengguna samsat drive thru yang terdaftar di kantor bersama samsat sidoarjo kota tahun 2021.
- sampel : teknik probability sampling yaitu simple random sampling sebanyak 65 sampel.

JENIS PENELITIAN DAN SUMBER DATA

- Penelitian Kuantitatif
- Data Primer

Hasil

Tabel 8. Uji Hipotesis (*Path Coefficient*)

	Original Sampel	Sample Mean	Standard Deviation	T Statistics	P Values
Sistem Samsat Drive Thru → Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	0.396	0.427	0.166	2.394	0.017
Sistem samsat drive thru → kepuasan kualitas pelayanan	0.694	0.697	0.062	11.166	0.000
Kepuasan Kualitas Pelayanan → Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	0.360	0.348	0.149	2.414	0.016
Sistem Samsat Drive Thru → Kepuasan Kualitas Pelayanan → Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	250	241	106	2.350	0.019

Sumber : data diolah oleh SmartPLS 3, 2023

UJI HIPOTESIS

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai *T-Statistic* dan *P-Value*. Hipotesis penelitian dapat dinyatakan diterima apabila nilai *P-Value* < 0,05 dan *T-Statistic* > 1,96

Pembahasan

- Hasil pengujian hipotesis pertama diperoleh nilai t-statistic (2.394) > 1,96 dan nilai p-values (0.017) < 0,05, sehingga hipotesis pertama diterima. Artinya sistem samsat drive thru berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yaitu ketika semakin baik penerapan sistem samsat drive thru yang diberikan maka semakin baik juga kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- Hasil pengujian hipotesis kedua diperoleh nilai t-statistic (11.166) > 1,96 dan nilai p-values (0.000) < 0,05, sehingga hipotesis kedua diterima. Artinya sistem samsat drive thru berpengaruh terhadap kepuasan kualitas pelayanan yaitu ketika semakin baik penerapan sistem samsat drive thru yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan kualitas pelayanan yang didapat karena wajib pajak memperoleh kemudahan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pembahasan

- Hasil pengujian hipotesis ketiga diperoleh nilai t-statistic (2.414) > 1,96 dan nilai p-values (0.016) < 0,05, sehingga hipotesis ketiga diterima. Artinya kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yaitu ketika semakin baik kepuasan kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin baik juga kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang didapat karena terpenuhinya kebutuhan wajib pajak atas pelayanan yang diperoleh.
- Hasil pengujian hipotesis keempat diperoleh nilai t-statistic (2.350) > 1,96 dan nilai p-values (0.019) < 0,05, sehingga hipotesis keempat diterima. Artinya sistem samsat drive thru berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kepuasan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik sistem samsat drive thru yang diberikan maka akan semakin tinggi kepuasan kualitas pelayanan dan jika tingkat kepuasan pelayanan semakin tinggi maka pada akhirnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diperoleh.

Kesimpulan

Penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Penerapan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening yang dilakukan pada Drive Thru Kantor Bersama Samsat Sidoarjo Kota, Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. sistem samsat drive thru berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor,
2. sistem samsat drive thru berpengaruh terhadap kepuasan kualitas pelayanan,
3. kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor,
4. sistem samsat drive thru berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kepuasan kualitas pelayanan.

Keterbatasan penelitian ini adalah hanya berfokus pada tiga variabel yakni samsat drive thru, kepatuhan wajib pajak dan kepuasan kualitas pelayanan. Lalu jumlah sampel yang terbatas, hanya menggunakan satu sumber data penelitian, yakni kuesioner yang terkadang responden tidak memahami maksud dari pernyataan yang tertulis dalam kuesioner, jawaban kuisisioner yang diberikan tidak jujur dan tidak menggambarkan keadaan sebenarnya.

Adapun saran untuk instansi terkait yakni pihak Samsat Sidoarjo Kota agar dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaran bermotor melalui penerapan Sistem Samsat Drive Thru yakni dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak agar tunggakan pajak kendaraan bermotor bisa diminimalisir dan untuk para peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat menambahkan variabel lain yang lebih variatif selain yang digunakan dalam penelitian ini dan diharapkan menggunakan metode dan objek yang berbeda, seperti metode wawancara dan lain sebagainya.

