

# 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)

Moch. Azidan Nizarulloh<sup>1)</sup>, Sarwenda Biduri<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup>Dosen Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: sarwendabiduri@umsida.ac.id

**Abstract.** *This study aims to examine the Implementation of the Drive Thru Samsat System on Motorized Vehicle Taxpayer Compliance with Service Quality Satisfaction as an Intervening Variable. This research method uses quantitative methods. The population in this study is the Drive Thru Joint Office SAMSAT Sidoarjo City. The sample in this study amounted to 65 taxpayers with data collection through the questionnaire method. The data analysis technique uses Partial Least Square (PLS) with the SmartPLS 3 application. The results of this study indicate that the application of the drive thru samsat system affects motor vehicle tax compliance, the drive thru samsat system affects service quality satisfaction, service quality satisfaction affects motor vehicle tax payer compliance and the drive thru samsat system affects vehicle taxpayer compliance motorized through service quality satisfaction.*

**Keywords** - Drive Thru System, Service Quality, Taxpayer Compliance

**Abstrak.** *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan Sistem Drive Thru Samsat pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Kantor Bersama Drive Thru SAMSAT Kota Sidoarjo. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 65 wajib pajak dengan pengumpulan data melalui metode kuesioner. Teknik analisis data menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan aplikasi SmartPLS 3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem samsat drive thru mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sistem drive thru samsat mempengaruhi kepuasan kualitas pelayanan, kepuasan kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan sistem drive thru samsat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan. didorong melalui kepuasan kualitas layanan.*

**Kata Kunci** - Sistem Drive Thru, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

## I. PENDAHULUAN

Pemasukan negara dari sektor pajak diharapkan mempunyai peran secara optimal dalam sektor pembangunan dikarenakan pajak merupakan sumber pemasukan utama negara khususnya yang terdapat pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Hasil dari sektor pajak digunakan untuk pembiayaan pengeluaran - pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintah yang bertujuan mewujudkan indonesia yang maju dengan meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik [1].

Sektor Pajak adalah salah satu sumber penerimaan terbesar bagi negara. Sebagaimana diungkapkan dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) Negara Indonesia tahun 2021 sebesar Rp. 1.743.648.6 miliar dan dari sektor penerimaan pajak mendapatkan pendapatan sebesar Rp. 1.444.541.6 miliar ini berarti pajak menyumbang kurang lebih sekitar 82% dari seluruh penerimaan Negara yang diungkapkan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia tahun 2021 [2].

Penggunaan kendaraan bermotor saat ini mampu untuk menambah penerimaan pajak. Dikarenakan banyaknya jumlah pengguna kendaraan saat ini, Maka hal tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) tentunya dengan melaksanakan pemungutan pajak kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Walaupun penerimaan dari pajak lebih besar daripada sektor yang lain, tetapi dilihat dari data penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) masih terdapat pembayaran pajak kendaraan bermotor yang menunggak. Seperti halnya berdasarkan data yang diperoleh dari UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Sidoarjo Periode 2020-2021.

**Tabel 1.**

**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
	<i>Jumlah (unit)</i>	<i>Jumlah (unit)</i>	<i>Jumlah (Rp)</i>
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)*

Berdasarkan tabel 1, jumlah pengguna samsat drive thru dari tahun 2020 sampai 2021 terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Dengan meningkatnya jumlah pengguna samsat drive thru diharapkan pertumbuhan penerimaan pajak akan bertambah. Jika pertumbuhan penerimaan pajak kendaraan bermotor meningkat maka kesejahteraan masyarakat terutama melalui pembangunan sarana prasarana publik akan merata. Namun semakin tinggi pengguna kendaraan bermotor tidak dapat dipungkiri semakin tinggi pula tunggakan pajak kendaraan bermotor yang dikenakan.

Di wilayah Kota Sidoarjo tahun 2020 pengguna layanan samsat drive thru yang menunggak tercatat sebanyak 20.812 kendaraan dari pengguna samsat drive thru dan pada tahun 2021 yang menunggak terus mengalami kenaikan, tercatat sebanyak 23.336 kendaraan dari pengguna samsat drive thru. Dari data tersebut jumlah tunggakan pembayaran pajak kendaraan bermotor terus mengalami kenaikan. Dari adanya fenomena tersebut, peneliti ingin mengetahui seberapa efektif pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui sistem Samsat Drive Thru yang ada di Sidoarjo Kota.

Sistem samsat drive thru merupakan salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan yang mana masyarakat tidak akan kesulitan mengantri di depan loket sehingga pajak kendaraan bermotor dapat diurus dengan cepat dan praktis [3]. Hal ini menjadikan pemilik kendaraan melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya [4].

Sistem samsat drive thru memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian yang dilakukan [5] mengemukakan bahwa sistem Samsat Drive Thru berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, namun bertentangan dengan [6] yang mengemukakan bahwa sistem samsat drive thru tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem samsat drive thru juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan kualitas pelayanan. Hasil penelitian yang dilakukan [7] mengemukakan bahwa sistem Samsat Drive Thru berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian yang dilakukan [8] mengemukakan bahwa kepuasan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun bertentangan dengan [9] yang mengemukakan bahwa kepuasan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sistem samsat drive thru berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kepuasan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang optimal diberikan kepada wajib pajak, maka kepuasan wajib pajak akan didapatkan, hal ini akan membuat wajib pajak patuh dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor Hasil penelitian yang dilakukan [7] mengemukakan bahwa sistem Samsat Drive Thru berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor dan Penelitian yang dilakukan [8] bahwa kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada penelitian ini merupakan pengembangan dari peneliti [10] dengan judul Pengaruh Program E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening pada kantor SAMSAT Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi sangat efektif dan efisien. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu mengubah variabel independen yaitu sistem E-Samsat menjadi Samsat Drive Thru. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti ingin meneliti tentang **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)**

## II. METODE

### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dimana metode yang digunakan merupakan metode survey yaitu mengambil data secara langsung dengan mengedarkan kuesioner kepada responden untuk memperoleh sebuah informasi.

### B. Populasi, Sampel Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak pengguna samsat drive thru yang terdaftar di kantor bersama samsat sidoarjo kota dengan jumlah wajib pajak pada tahun 2021 sebanyak 77.788 wajib pajak. Teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik probability sampling yaitu simple random

sampling dimana pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut [20]. Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = jumlah sampel  
N = jumlah populasi  
e = margin of error / error tolerance (batas toleransi kesalahan) sebesar 5%

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

$$n = 77.788 / (1 + 77.788 \times (0,05)^2)$$

$$n = 77.788 / 1.194$$

$$n = 65$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 65 responden. Data ini menggunakan data primer berupa kuesioner yang akan diisi oleh wajib pajak yang menjadi responden dalam penelitian ini. Pada penelitian ini, variabel akan diukur dengan menggunakan skala likert poin 1 sampai dengan 5 mulai dari sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju. Adapun indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 2. Indikator Variabel**

Variabel	Indikator	Skala	Sumber
<b>Sistem Samsat Drive Thru (X)</b>	1. Menghemat waktu 2. Mudah 3. Letak Wilayah 4. Efektif 5. Efisien	Diukur menggunakan skala likert 1-5 poin.	[5] & [21]
<b>Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)</b>	1. Pengetahuan wajib pajak 2. Tepat waktu 3. Sanksi yang dikenakan 4. Kesadaran dan pemahaman wajib pajak	Diukur menggunakan skala likert 1-5 poin.	[21] & [22]
<b>Kepuasan Kualitas Pelayanan (Z)</b>	1. Keandalan 2. Jaminan 3. Ketanggapan 4. Empati	Diukur menggunakan skala likert 1-5 poin.	[23]

### C. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data Partial Least square (PLS) dengan program SmartPLS V.3. analisis PLS terdiri dari dua sub model pengukuran diantaranya yaitu outer model dan inner model.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Deskripsi Data

**Tabel 3. Identitas Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Presentase
Laki-Laki	46	71%
Perempuan	19	29%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer diolah peneliti 2023

Berdasarkan tabel 3, pada penelitian ini jumlah responden terbanyak adalah Laki-Laki dengan jumlah 46 orang atau sekitar 71% kemudian responden perempuan dengan jumlah 19 orang atau sekitar 29%.

**Tabel 4. Usia Responden**

Usia	Jumlah Responden (Orang)	Presentase
20 s/d 30 thn	31	48%
30 s/d 40 thn	14	21%
40 s/d 50 thn	13	20%
Diatas 50 thn	7	11%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer diolah peneliti 2023

Berdasarkan tabel 4, untuk usia didominasi oleh wajib pajak yaitu pada usia 20 s/d 30 thn dengan jumlah 31 orang atau sekitar 48%.

**Tabel 5. Pendidikan Responden**

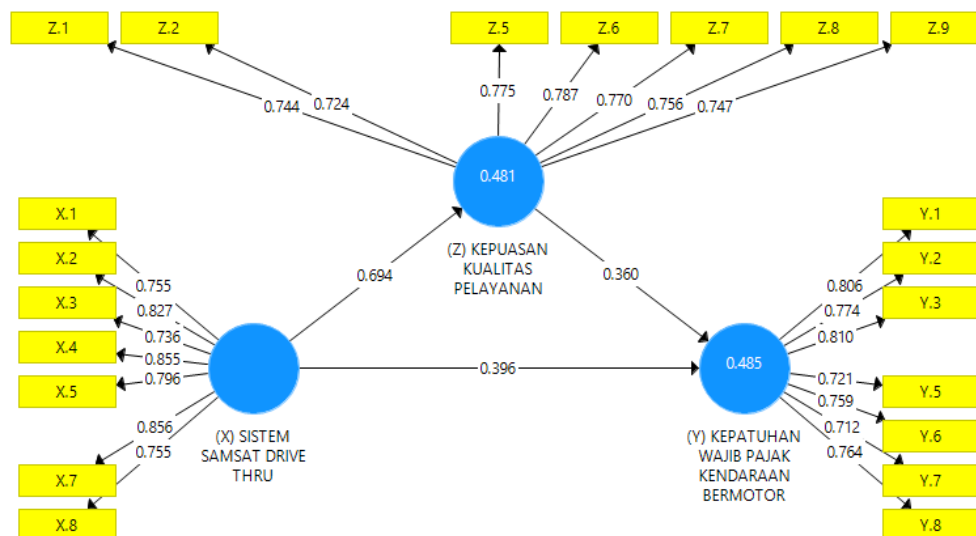
Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Presentase
SMP/SMA sederajat	42	65%
Diploma (D1/D2/D3/D4)	5	7%
Sarjana (S1/S2/S3)	18	28%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer diolah peneliti 2023

Berdasarkan tabel 5, pada penelitian ini jenjang pendidikan para responden terbanyak adalah pada jenjang SMP/SMA sederajat dengan jumlah 42 orang atau sekitar 65%.

## B. Hasil Pengujian Hipotesis

### 1. Uji Outer Model



Sumber Gambar : data diolah oleh SmartPLS 3

**Gambar 2. Output Outer Model Intervening SmartPLS 3**

#### a) Convergent Validity

Berdasarkan pada gambar 2, adalah output dari outer loading yang mana suatu indikator memiliki validitas yang baik jika memiliki nilai  $> 0.7$ . Hasil pengujian outer loading terdapat 4 indikator yang nilainya dibawah  $> 0.7$  diantaranya : X.6, Y.4, Z.3 dan Z.4 sehingga hasilnya tidak valid dan indikator yang tidak valid harus dihapus dari penelitian.

b) **Discriminant Validity****Tabel 6. Discriminant Validity (cross loading)**

Indikator	Sistem Samsat Drive Thru (X)	Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	Kepuasan Kualitas Pelayanan (Z)
X1	0.755	0.464	0.461
X2	0.827	0.419	0.505
X3	0.736	0.466	0.379
X4	0.855	0.530	0.524
X5	0.796	0.455	0.565
X7	0.856	0.598	0.510
X8	0.755	0.609	0.795
Y1	0.579	0.806	0.460
Y2	0.508	0.774	0.349
Y3	0.558	0.810	0.545
Y4	0.484	0.721	0.531
Y5	0.395	0.759	0.487
Y6	0.383	0.712	0.482
Y7	0.519	0.764	0.525
Z1	0.457	0.405	0.744
Z4	0.541	0.511	0.724
Z5	0.560	0.511	0.775
Z6	0.484	0.417	0.787
Z7	0.500	0.480	0.770
Z8	0.612	0.537	0.756
Z9	0.493	0.478	0.747

Sumber : data diolah oleh SmartPLS 3, 2023

Berdasarkan tabel 6, pengujian validitas diskriminan menggunakan nilai cross loading, dinyatakan bahwa hasil nilai cross loading dari indikator variabel sistem samsat drive thru, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan kepuasan kualitas pelayanan yaitu lebih besar dari cross loading variabel laten lainnya sehingga dapat dikatakan memenuhi *Discriminant Validity*.

Selain mengamati nilai cross loading, pengujian validitas diskriminan juga dapat dilakukan dengan melihat nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Hasil konstruk yang valid pada uji *Average Variance Extracted* > 0.50 (Jogiyanto & Abdillah, 2016:80). Berikut adalah nilai akar *Average Variance Extracted* (AVE) pada-masing-masing-variabel :

**Tabel 7. Nilai AVE**

Variabel	AVE	Standar	Keterangan
Sistem Samsat Drive Thru (X)	0.637	>0.50	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0.584	>0.50	Valid
Kepuasan Kualitas Pelayanan (Z)	0.575	>0.50	Valid

Sumber : data diolah oleh SmartPLS 3, 2023

Berdasarkan tabel 7, hasil uji average variance extracted menunjukkan nilai > 0.50, sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing konstruk nilai validitas sudah valid.

c) **Composite Reliability****Tabel 8. Composite Reliability dan Cronbach's Alpha**

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Sistem Samsat Drive Thru (X)	0.905	0.925	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0.881	0.908	Reliabel
Kepuasan Kualitas Pelayanan (Z)	0.877	0.904	Reliabel

Sumber : data diolah oleh SmartPLS 3, 2023

Berdasarkan tabel 8, hasil uji reliabilitas menunjukkan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability memiliki nilai  $>0,70$ . Hal ini berarti masing-masing variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

## 2. Uji Inner Model

### a) Uji R-square

Tabel 9. R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0.485	0.469
Kepuasan Kualitas Pelayanan (Z)	0.481	0.473

Sumber : data diolah oleh SmartPLS 3, 2023

Berdasarkan tabel 9, Nilai R Square variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0.485 atau 48.5% yang berarti bahwa sistem samsat drive thru mampu menjelaskan variabel konstruk kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 48.5% sisanya sebesar 51.5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Sedangkan nilai R square untuk variabel kepuasan kualitas pelayanan adalah 0.481 atau 48.1% yang berarti bahwa sistem samsat drive thru dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor mampu menjelaskan variabelitas konstruk kepatuhan wajib pajak sebesar 48.1 % dan sisanya sebesar 51,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

### b) Uji Hipotesis

Tabel 10. 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 Kepuasan Kualitas	0.694	0.697	0.062	11.166	0.000
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

Berdasarkan penjelasan pada tabel 10, dapat dilihat bahwa untuk hasil pengujian dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

#### Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

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 penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [15] & [16].

#### Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan

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. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [15].

#### **Pengaruh Kepuasan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

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 penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [8] dan [18].

#### **Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening**

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. hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [19] dan jika tingkat kepuasan pelayanan semakin tinggi maka pada akhirnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diperoleh. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [8].

### **IV. SIMPULAN**

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 hasil 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. Dan sistem samsat drive thru berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kepuasan kualitas pelayanan.

Keterbatasan penelitian ini yakni hanya berfokus pada tiga variabel antara lain samsat drive thru, kepatuhan wajib pajak dan kepuasan kualitas pelayanan ditambah 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 kuesioner 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 kendaraan 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.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih ini ditujukan kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Selain itu, terima kasih penulis ucapkan atas dukungan dari orang tua, sahabat, rekan, teman penulis dalam memberikan dukungan hingga terselesaikannya penelitian ini dengan baik.

### **REFERENSI**

- [1] M. P. Siahaan, *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Jakarta : Raja Grafindo*. 2013.
- [2] Kemenkeu, "APBN (2021)," <http://www.data-apbn.kemenkeu.go.id>, 2021.
- [3] L. Mawardi, "Optimalisasi Samsat Drive Thru Guna Mewujudkan Pelayanan Prima dalam Rangka Mendukung Transparansi Pelayanan Polri pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Selatan," *Skripsi UI*, 2011.
- [4] N. Rahmawati, "Analisis Efektifitas Pemungutan Pajak Melalui Layanan Samsat Drive Thru (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Batu Kota) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang," *Ilm. Mhs. FEB*, vol. 2, no. 2, pp. 1–16, 2013.

- [5] Wardani and Rumiyaatun, "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," vol. 5, no. 1, 2017, doi: 10.24964/ja.v5i1.253.
- [6] J. Sabtohadhi, Mulyanto, A. Setiawan, M. K. Dewi, and R. Ariani, "Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Samsat Drive Thru, Program E-Samsat dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Pati," *J. Gerbang Etam Balitbangda Kab. Kukar*, vol. 15, no. 2, pp. 41–50, 2021.
- [7] A. Waskita Aji, D. Kusuma Wardani, and D. Wulandari, "Pengaruh Sistem Drive Thru, E-Samsat Dan Akses Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Sleman)," *AKURAT |Jurnal Ilm. Akunt.*, vol. 12, no. 2, pp. 78–87, 2021, [Online]. Available: <http://ejournal.unibba.ac.id/index.php/AKURAT>
- [8] I. Oktafiyanto and D. K. Wardani, "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan," *J. Akunt.*, vol. 3, no. 1, pp. 41–52, 2016, doi: 10.24964/ja.v3i1.43.
- [9] N. D. Yusuf Chusaeri and Afifudin, "Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Batu). 16–30.," 2017.
- [10] D. K. Wardani, "Pengaruh Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta)," *Akmenika J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 15, no. 2, 2020, doi: 10.31316/akmenika.v15i2.999.
- [11] F. Heider, "The Psychology of Interpersonal Relations, New York: Wiley. IAI. 2001. Standar Profesi Akuntan Publik. Jakarta.," 1958.
- [12] A. I. Lubis, "Akuntansi Keperilakuan. Jakarta : Salemba Empat," 2011.
- [13] F. Tjiptono, "Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset," 2012.
- [14] R. Rohemah, N. Kompyurini, and E. Rahmawati, "Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kabupaten Pamekasan," *J. InFestasi*, vol. vo9, no. 2, pp. 137–146, 2013.
- [15] D. A. Saputri and N. Anisa, "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 J. Manaj. Bisnis Syariah*, vol. 2, no. 1, pp. 59–70, 2020, doi: 10.24090/mabsya.v2i1.3772.
- [16] S. Prayitna and B. Witono, "Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib pajak SAMSAT Kota Surakarta)," *IKRAITH-EKONOMIKA No*, vol. 5, no. 1, pp. 134–141, 2022.
- [17] N. A. S. Timbul Dompok, "Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru," *Pengaruh Inov. dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masy. Pengguna Layanan Samsat Drive Thru*, vol. 3, no. Vol 3 No 1 (2018) : Dialetika Publik, pp. 9–15, 2018.
- [18] N. S. Agustin and R. E. Putra, "Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam," *Meas. J. Akunt.*, vol. 13, no. 1, p. 55, 2019, doi: 10.33373/mja.v13i1.1833.
- [19] S. Silalahi, M. Al Musadieq, and G. E. Nurtjahjono, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)," *J. Perpajak.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–5, 2015.
- [20] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan, Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta, Bandung. 2015.
- [21] D. K. Wardani, Asis, and M. Rifqi, "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program SAMSAT CORNER Terhadap Kepatuhan," *Akunt. Dewantara*, vol. 1, no. 2, pp. 106–116, 2017.
- [22] S. A. H. Barus, "Faculty of Economics Universitas Riau," *Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sos. Perpajak. Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*, vol. 3, no. 1, pp. 295–309, 2016.
- [23] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. Berry, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," 1988, vol. 64, no. 1, pp. 12–40, 1988.

**Conflict of Interest Statement:**

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.