



## SAMSAT *DRIVE THRU* MEMODERASI PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN DAN KEPUASAN LAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Ni Made Ayu Widhyanti<sup>1</sup> Naniek Noviani<sup>2</sup>

### Article history:

Submitted: 22 Mei 2023

Revised: 7 Juni 2023

Accepted: 27 Juni 2023

### Keywords:

Tax System;

Satisfaction;

Taxpayer Compliance;

Drive Thru;

### Kata Kunci:

Sistem Perpajakan;

Kepuasan;

Kepatuhan Wajib Pajak;

Drive Thru;

### Koresponding:

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Udayana, Bali,

Indonesia

Email:

[ayuwidhyanti1122@gmail.com](mailto:ayuwidhyanti1122@gmail.com)

### Abstract

*The lack of taxpayer compliance is a problem of the Motor Vehicle Tax collection process. This study aims to determine the effect of tax system effectiveness and service satisfaction on taxpayer compliance with Samsat Drive Thru as a moderating variable in the Samsat Tabanan Joint Office. The sample in this study consisted of 100 people, who were determined through the accidental sampling method. Data were collected by distributing questionnaires directly, then it is analyzed by using multiple linear regression analysis and moderated regression analysis. The results of multiple linear regression analysis show that tax system effectiveness and service satisfaction has a positive and significant effect on taxpayer compliance. The results of moderated regression analysis show that Samsat Drive Thru does not moderate the effect of tax system effectiveness and service satisfaction on taxpayer compliance. The Samsat Tabanan Joint Office is advised to intensify socialization regarding Motor Vehicle Tax, especially regarding Samsat Drive Thru services. This research was only conducted at the Samsat Tabanan Joint Office. Future researchers are advised to expand the scope of research so as to obtain better research results.*

### Abstrak

Rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak merupakan masalah dalam proses pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh efektivitas sistem perpajakan dan kepuasan layanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan Samsat *Drive Thru* sebagai variabel moderasi di Kantor Bersama Samsat Tabanan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang ditentukan melalui metode *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara langsung, kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dan *moderated regression analysis*. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa efektivitas sistem perpajakan dan kepuasan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil *moderated regression analysis* menunjukkan bahwa Samsat *Drive Thru* tidak memoderasi pengaruh efektivitas sistem perpajakan dan kepuasan layanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kantor Bersama Samsat Tabanan disarankan lebih mengencangkan sosialisasi mengenai Pajak Kendaraan Bermotor, khususnya mengenai layanan Samsat *Drive Thru*. Penelitian ini hanya dilakukan di Kantor Bersama Samsat Tabanan. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas jangkauan penelitian sehingga mendapat hasil penelitian yang lebih baik.

## PENDAHULUAN

Pandemi *Covid-19* yang terjadi pada awal tahun 2020 menyebabkan Pendapatan Asli Daerah Provinsi Bali mengalami penurunan. Di tengah kondisi tersebut, segala aktivitas dan kebijakan pemerintah harus terus berjalan, meski terdapat perubahan dalam segi pendapatan. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan kembali Pendapatan Asli Daerah, Pemerintah Provinsi Bali terus berupaya memaksimalkan penerimaan daerah yang berpotensi, salah satunya melalui Pajak Kendaraan Bermotor. Bagi pemerintah Provinsi Bali, Pajak Kendaraan Bermotor memiliki potensi besar dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Hal tersebut didukung dengan tingginya jumlah kendaraan bermotor yang tercatat di Provinsi Bali. Pada tahun 2021, jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Bali tercatat sebanyak 4.510.791 unit. Namun, sangat disayangkan, penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sering kali tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya.

**Tabel 1.**  
**Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Bali Tahun 2017 - 2021**

Kabupaten/ Kota	Realisasi Penerimaan (Unit)					Rata-Rata
	2017	2018	2019	2020	2021	
Jembrana	160.544	173.649	190.036	193.137	193.429	87%
Tabanan	330.048	356.582	382.574	382.503	402.285	89%
Badung	667.509	730.051	782.996	791.985	833.285	87%
Gianyar	349.515	379.767	405.898	409.188	419.435	88%
Klungkung	102.543	111.575	125.327	122.240	124.618	87%
Bangli	89.952	99.877	112.602	107.272	113.161	88%
Karangasem	150.976	167.810	190.420	183.106	189.206	88%
Buleleng	333.751	368.691	396.036	406.846	419.333	87%
Denpasar	1.087.505	1.175.631	1.244.287	1.257.500	1.319.562	87%
<b>Total</b>	<b>3.272.343</b>	<b>3.563.633</b>	<b>3.830.176</b>	<b>3.853.777</b>	<b>4.014.314</b>	<b>88%</b>

*Sumber:* Data Diolah Bapenda Provinsi Bali, 2022

Berdasarkan rata-rata realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor per kabupaten/kota dalam kurun 2017-2021, Kabupaten Tabanan memiliki persentase tertinggi, yaitu sebesar 89%. Tentunya, persentase tersebut masih berpeluang besar untuk ditingkatkan. Apabila setiap kabupaten/kota mampu meningkatkan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, Pendapatan Asli Daerah Provinsi Bali tentu turut meningkat. Namun, hingga saat ini, rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak selalu menjadi masalah dalam proses pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu kondisi ketika Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya (Nurmantu, 2005:148). Terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, baik internal maupun eksternal. Hal tersebut dapat dijelaskan melalui teori atribusi yang menyatakan bahwa perilaku seseorang dapat ditentukan melalui pengaruh faktor internal maupun faktor eksternal. Menurut Ismawan (2001:82), kepatuhan yang ingin dicapai dalam prinsip administrasi pajak yang diterima secara luas adalah kepatuhan sukarela. Namun, menurut Güzel *et al.* (2019), tidak mudah untuk meyakinkan Wajib Pajak untuk memenuhi kepatuhannya secara sukarela. Dalam hal ini, pemerintah juga tidak memiliki hak untuk memaksa Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, pemerintah memerlukan upaya-upaya untuk mendorong rasa patuh di dalam diri Wajib Pajak. Melalui teori atribusi,

upaya-upaya tersebut dapat dijelaskan sebagai faktor eksternal. Faktor eksternal yang diduga mampu memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, yaitu efektivitas sistem perpajakan dan kepuasan layanan.

Sistem perpajakan merupakan suatu kesatuan yang terdiri dari *tax law*, *tax policy*, dan *tax administration* yang saling berhubungan satu sama lain untuk memperoleh penerimaan pajak secara optimal (Kadir, 2016:137). Berkaitan dengan sistem perpajakan yang diterapkan, pemerintah diharapkan mampu menyediakan sistem perpajakan yang efektif, khususnya dalam sistem pembayaran pajak. Izdihar & Niswah (2019) menyatakan bahwa sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat merupakan suatu proses yang rumit dan kompleks. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem perpajakan yang diterapkan belum efektif bagi Wajib Pajak. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas sistem perpajakan, pemerintah memerlukan sistem perpajakan yang memudahkan Wajib Pajak dalam proses pembayaran pajak. Sebagaimana mestinya, kemauan Wajib Pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya diharapkan tidak dipersulit oleh sistem perpajakan yang berlaku. Dengan demikian, Wajib Pajak akan lebih patuh akan kewajibannya. Hal tersebut didukung oleh penelitian Cahyani *et al.* (2021) yang menyatakan bahwa efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun, hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian Terzaghi *et al.* (2021) yang menyatakan bahwa efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Faktor eksternal lainnya yang diduga berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, yaitu kepuasan layanan. Kepuasan layanan mengacu pada rasa puas yang dimiliki oleh Wajib Pajak atas layanan yang diterima. Menurut Aprilia & Supriyati (2021), tujuan utama dari penyedia layanan adalah memberikan layanan terbaik guna meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Aji *et al.* (2021) mendefinisikan kepuasan Wajib Pajak sebagai suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan Wajib Pajak dalam perpajakan dapat terpenuhi. Apabila kepuasan Wajib Pajak terpenuhi, kepatuhan Wajib Pajak diharapkan akan meningkat. Hal tersebut didukung oleh penelitian Dewi & Nurhayati (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun, hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian Liana & Sofianty (2021) yang menyatakan bahwa kepuasan layanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Selama ini, pemerintah telah mengembangkan berbagai inovasi program untuk memudahkan pembayaran pajak dan meningkatkan pelayanan Samsat. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Salah satu inovasi program yang berkaitan dengan upaya tersebut, yaitu Samsat *Drive Thru*. Samsat *Drive Thru* adalah proses pengurusan STNK dengan memanfaatkan perangkat bantu teknologi informasi yang memungkinkan pengemudi tidak perlu turun dari kendaraannya (Khristiana & Pramesthi, 2020). Apabila manfaat Samsat *Drive Thru* dapat dirasakan secara optimal oleh setiap Wajib Pajak, kepatuhan Wajib Pajak diharapkan akan meningkat. Hal tersebut didukung oleh penelitian Prayitna & Witono (2022) yang menyatakan bahwa Samsat *Drive Thru* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dalam penelitian Nisa *et al.* (2018), Samsat *Drive Thru* diketahui mampu memperkuat pengaruh sistem pemungutan pajak dan efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Sistem perpajakan yang efektif akan memudahkan Wajib Pajak dalam proses pembayaran pajak. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Dewi (2019) bahwa efektivitas sistem perpajakan dapat membantu Wajib Pajak dalam menjalankan seluruh proses perpajakan dengan mudah. Fetrisia (2020) menyatakan bahwa apabila sistem perpajakan telah efektif, mayoritas Wajib Pajak akan memanfaatkan sistem yang berlaku dengan maksimal. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati *et al.* (2017), Astuti & Yushita (2019), Dewi (2019), Afifah & Kurnia (2021), dan Cahyani *et al.* (2021) yang menyimpulkan bahwa efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh

positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu, hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H<sub>1</sub>: Efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Dewi & Nurhayati (2022) menyatakan bahwa rendahnya kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia dapat diakibatkan oleh beragam faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang belum maksimal sehingga memengaruhi rasa kepuasan masyarakat dalam membayar pajak. Penelitian Hernadi *et al.* (2021) dan Saputro *et al.* (2022) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Lukman *et al.* (2022) meneliti bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin meningkat kepuasan layanan dan kepatuhan Wajib Pajak turut meningkat. Sehubungan dengan pernyataan tersebut, Artawan *et al.* (2020) menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian Anggraeni *et al.* (2019), Suarjana *et al.* (2020), Megayani & Noviari (2021), Setiarini (2022), serta Dewi & Nurhayati (2022) yang menyimpulkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu, hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H<sub>2</sub>: Kepuasan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Di era sekarang ini, sebagian besar masyarakat mengharapkan sistem yang dapat mempercepat dan mempermudah kepentingannya. Penelitian Nasir & Mirta (2019) menyimpulkan bahwa Samsat *Drive Thru* mampu menyediakan kemudahan dalam proses pembayaran pajak. Dengan sistem yang mudah, Wajib Pajak menjadi lebih tertarik untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat *Drive Thru*. Wardani & Rumiayatun (2017), Saputri & Anisa (2020), Putri & Dewi (2022), serta Prayitna & Witono (2022) meneliti bahwa Samsat *Drive Thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dalam penelitian Nisa *et al.* (2018), diketahui bahwa Samsat *Drive Thru* berhasil memperkuat pengaruh efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu, hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H<sub>3</sub>: Samsat *Drive Thru* memperkuat pengaruh efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Solihin *et al.* (2020) menyatakan bahwa suatu pelayanan harus dilaksanakan dengan totalitas dan kepuasan pelanggan menjadi standar pelayanan tersebut. Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, penelitian Anwar (2016) menyimpulkan bahwa kualitas layanan Samsat *Drive Thru* mampu memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut didukung oleh penelitian Purnomolastu (2021) dan Suhidayat (2021) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat dan turut berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak. Wardani & Rumiayatun (2017), Saputri & Anisa (2020), Putri & Dewi (2022), serta Prayitna & Witono (2022) meneliti bahwa Samsat *Drive Thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian Nisa *et al.* (2018) menyimpulkan bahwa Samsat *Drive Thru* mampu memperkuat pengaruh sistem pemungutan pajak dan efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu, hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H<sub>4</sub>: Samsat *Drive Thru* memperkuat pengaruh kepuasan layanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berbentuk asosiatif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Bersama Samsat Tabanan. Kantor Bersama Samsat Tabanan dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki rata-rata realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor tertinggi di

Provinsi Bali, sekaligus selaku pelaksana Samsat *Drive Thru* pertama di Provinsi Bali, yaitu sejak tahun 2020. Dengan demikian, manfaat Samsat *Drive Thru* diharapkan telah dirasakan secara optimal oleh sebagian besar Wajib Pajak di lokasi tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Tabanan yang membayar pajak melalui Samsat *Drive Thru*, yaitu sejumlah 36.738 orang per tahun 2021. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *non probability sampling* yang berjenis *accidental sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan melalui rumus *Slovin* dengan *error tolerance* sebesar 10% sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 orang.

Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer yang berupa persepsi Wajib Pajak tentang efektivitas sistem perpajakan, kepuasan layanan, Samsat *Drive Thru*, dan kepatuhan Wajib Pajak. Data tersebut dikumpulkan melalui instrumen berupa kuesioner yang diukur dengan skala *Likert* lima poin. Kuesioner tersebut diadopsi dari Nisa *et al.* (2018), Awaluddin & Tamburaka (2017), serta Wardani & Rumiayatun (2017). Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dan *moderated regression analysis* pada program pengolah data SPSS. Model regresi dalam penelitian ini disajikan dalam persamaan berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon \dots\dots\dots (1)$$

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 Z + \beta_4 X_1.Z + \beta_5 X_2.Z + \varepsilon \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien regresi

$X_1$  = Efektivitas sistem perpajakan

$X_2$  = Kepuasan layanan

Z = Samsat *Drive Thru*

$X_1.Z$  = Perkalian antara efektivitas sistem perpajakan dan Samsat *Drive Thru*

$X_2.Z$  = Perkalian antara kepuasan layanan dan Samsat *Drive Thru*

$\varepsilon$  = *Error term* (tingkat kesalahan penduga dalam penelitian)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan secara langsung kepada responden yang merupakan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang menggunakan layanan Samsat *Drive Thru* di Kantor Bersama Samsat Tabanan. Sebelum disebarakan kepada responden, kuesioner diuji keandalan dan keabsahannya melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Setelah dinyatakan valid dan reliabel, kuesioner disebarakan kepada responden. Data dari hasil jawaban responden dianalisis dengan statistik deskriptif untuk mengetahui nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (*mean*), dan nilai standar deviasi dari setiap variabel.

**Tabel 2.**  
**Hasil Analisis Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Efektivitas Sistem Perpajakan ( $X_1$ )	100	10	25	19,54	3,639
Kepuasan Layanan ( $X_2$ )	100	13	30	23,37	3,781
Samsat <i>Drive Thru</i> (Z)	100	16	30	25,48	3,810
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	100	10	20	16,58	2,886

Sumber: Data Penelitian, 2023

*Samsat Drive Thru Memoderasi Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan dan Kepuasan Layanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,*  
Ni Made Ayu Widyanti dan Naniek Noviani

Variabel efektivitas sistem perpajakan ( $X_1$ ) memiliki nilai minimum sebesar 10, nilai maksimum sebesar 25, nilai rata-rata sebesar 19,54, dan nilai standar deviasi sebesar 3,639. Variabel kepuasan layanan ( $X_2$ ) memiliki nilai minimum sebesar 13, nilai maksimum sebesar 30, nilai rata-rata sebesar 23,37, dan nilai standar deviasi sebesar 3,781. Variabel Samsat *Drive Thru* ( $Z$ ) memiliki nilai minimum sebesar 16, nilai maksimum sebesar 30, nilai rata-rata sebesar 25,48, dan nilai standar deviasi sebesar 3,810. Variabel kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) memiliki nilai minimum sebesar 10, nilai maksimum sebesar 20, nilai rata-rata sebesar 16,58, dan nilai standar deviasi sebesar 2,886. Nilai standar deviasi dari masing-masing variabel menunjukkan nilai yang lebih rendah dari nilai rata-rata masing-masing. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa sebaran data dalam setiap variabel telah merata.

Data dalam penelitian ini diuji melalui uji asumsi klasik untuk memperoleh kepastian bahwa koefisien regresi tidak bias, konsisten, dan memiliki ketepatan dalam estimasi, sebelum dilakukan analisis regresi. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini, meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Setelah data dipastikan lolos uji asumsi klasik, dilakukan analisis regresi linier berganda dan *moderated regression analysis* untuk menguji hipotesis penelitian.

**Tabel 3.**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,512	1,015		2,475	0,015
Efektivitas Sistem Perpajakan ( $X_1$ )	0,397	0,103	0,501	3,844	0,000
Kepuasan Layanan ( $X_2$ )	0,270	0,099	0,353	2,711	0,008
<i>Adjusted R Square</i>	0,690				
Sig. F	0,000				

Sumber: Data Penelitian, 2023

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, persamaan regresi dapat disusun sebagai berikut.

$$Y = 2,512 + 0,397X_1 + 0,270X_2 + \varepsilon$$

Nilai konstanta sebesar 2,512 mengindikasikan bahwa ketika nilai variabel efektivitas sistem perpajakan dan kepuasan layanan sebesar 0 (nol) maka variabel kepatuhan Wajib Pajak bernilai positif atau Wajib Pajak masih memiliki rasa patuh. Koefisien regresi variabel efektivitas sistem perpajakan bernilai positif, yaitu sebesar 0,397 yang mengindikasikan pengaruh positif antara variabel efektivitas sistem perpajakan dan variabel kepatuhan Wajib Pajak. Koefisien regresi variabel kepuasan layanan bernilai positif, yaitu sebesar 0,270 yang mengindikasikan pengaruh positif antara variabel kepuasan layanan dan variabel kepatuhan Wajib Pajak.

Nilai *adjusted R square* sebesar 0,690 mengindikasikan bahwa variabel efektivitas sistem perpajakan dan kepuasan layanan secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,690 atau 69%. Sisanya ( $100\% - 69\% = 31\%$ ), dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi. Nilai Sig. F sebesar  $0,000 < 0,05$  mengindikasikan bahwa variabel efektivitas sistem perpajakan dan kepuasan layanan secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak atau mampu memprediksi fenomena penelitian.

Variabel efektivitas sistem perpajakan memiliki nilai Sig. t  $0,000 < 0,05$  dan koefisien regresi bernilai positif. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak sehingga hipotesis pertama ( $H_1$ ) diterima, yaitu efektivitas sistem perpajakan ( $X_1$ ) berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y). Semakin tinggi tingkat efektivitas sistem perpajakan maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak, begitupun sebaliknya. Hasil penelitian ini mendukung teori atribusi yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang dapat ditentukan oleh faktor internal ataupun eksternal. Efektivitas sistem perpajakan dapat dijelaskan sebagai faktor eksternal yang menentukan kepatuhan Wajib Pajak. Efektivitas sistem perpajakan merupakan perspektif Wajib Pajak atas sistem perpajakan yang berlaku. Sistem perpajakan yang efektif dapat memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Melalui kemudahan tersebut, kemauan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cahyani *et al.* (2021) yang menemukan bahwa efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Variabel kepuasan layanan memiliki nilai Sig.  $t$   $0,008 < 0,05$  dan koefisien regresi bernilai positif. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan layanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak sehingga hipotesis kedua ( $H_2$ ) diterima, yaitu kepuasan layanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y). Semakin tinggi tingkat kepuasan layanan maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak, begitupun sebaliknya. Hasil penelitian ini turut mendukung teori atribusi yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang dapat ditentukan oleh faktor internal ataupun eksternal. Kepuasan layanan dapat dijelaskan sebagai faktor eksternal yang menentukan kepatuhan Wajib Pajak. Kepuasan layanan tumbuh dari rasa puas Wajib Pajak atas layanan yang diterima. Wajib Pajak akan merasa puas apabila layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan. Selaku penerima layanan, Wajib Pajak tentu mengharapkan layanan terbaik. Seiring tumbuhnya rasa puas Wajib Pajak atas layanan perpajakan, kemauan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Nurhayati (2022) yang menemukan bahwa kepuasan Wajib Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

**Tabel 4.**  
**Hasil Moderated Regression Analysis**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3,496	5,403		-0,647	0,519
Efektivitas Sistem Perpajakan ( $X_1$ )	-0,534	0,526	-0,673	-1,015	0,313
Kepuasan Layanan ( $X_2$ )	0,855	0,516	1,121	1,658	0,101
Samsat Drive Thru (Z)	0,548	0,232	0,724	2,357	0,020
$X_1 * Z$	0,030	0,021	1,575	1,402	0,164
$X_2 * Z$	-0,031	0,020	-1,833	-1,518	0,132
Adjusted R Square	0,760				
Sig. F	0,000				

Sumber: Data Penelitian, 2023

Berdasarkan hasil *moderated regression analysis*, persamaan regresi dapat disusun sebagai berikut.

$$Y = -3,496 - 0,534X_1 + 0,855X_2 + 0,548Z + 0,030X_1.Z - 0,031X_2.Z + \varepsilon$$

Nilai konstanta sebesar -3,496 mengindikasikan bahwa ketika nilai variabel efektivitas sistem perpajakan, kepuasan layanan, Samsat Drive Thru, dan variabel-variabel interaksi antara variabel efektivitas sistem perpajakan dan kepuasan layanan dengan Samsat Drive Thru sebesar 0 (nol) maka variabel kepatuhan Wajib Pajak bernilai negatif atau Wajib Pajak memiliki rasa patuh yang rendah.

Koefisien regresi variabel efektivitas sistem perpajakan bernilai negatif, yaitu sebesar -0,534 yang mengindikasikan pengaruh negatif antara variabel efektivitas sistem perpajakan dan variabel kepatuhan Wajib Pajak. Koefisien regresi variabel kepuasan layanan bernilai positif, yaitu sebesar 0,855 yang mengindikasikan pengaruh positif antara variabel kepuasan layanan dan variabel kepatuhan Wajib Pajak. Koefisien regresi variabel Samsat *Drive Thru* bernilai positif, yaitu sebesar 0,548 yang mengindikasikan pengaruh positif antara variabel Samsat *Drive Thru* dan variabel kepatuhan Wajib Pajak. Koefisien regresi variabel interaksi antara efektivitas sistem perpajakan dan Samsat *Drive Thru* bernilai positif, yaitu sebesar 0,030 yang mengindikasikan pengaruh positif antara variabel interaksi dan variabel kepatuhan Wajib Pajak. Koefisien regresi variabel interaksi antara kepuasan layanan dan Samsat *Drive Thru* bernilai negatif, yaitu sebesar -0,031 yang mengindikasikan pengaruh negatif antara variabel interaksi dan variabel kepatuhan Wajib Pajak.

Nilai *adjusted R square* sebesar 0,760 mengindikasikan bahwa variabel efektivitas sistem perpajakan, kepuasan layanan, Samsat *Drive Thru*, dan variabel-variabel interaksi antara variabel efektivitas sistem perpajakan dan kepuasan layanan dengan Samsat *Drive Thru* secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,760 atau 76%. Sisanya ( $100\% - 76\% = 24\%$ ), dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi. Nilai Sig. F sebesar  $0,000 < 0,05$  mengindikasikan bahwa variabel efektivitas sistem perpajakan, kepuasan layanan, Samsat *Drive Thru*, dan variabel-variabel interaksi antara variabel efektivitas sistem perpajakan dan kepuasan layanan dengan Samsat *Drive Thru* secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak atau mampu memprediksi fenomena penelitian.

Variabel interaksi antara efektivitas sistem perpajakan dan Samsat *Drive Thru* memiliki nilai Sig. t  $0,164 > 0,05$  dan koefisien regresi bernilai positif. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel Samsat *Drive Thru* tidak memoderasi pengaruh variabel efektivitas sistem perpajakan terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak sehingga hipotesis ketiga ( $H_3$ ) ditolak, yaitu Samsat *Drive Thru* memperkuat pengaruh efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dalam pelaksanaannya, Samsat *Drive Thru* mampu memberikan kemudahan bagi sebagian besar Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Tabanan. Namun, tak sedikit Wajib Pajak yang belum mengetahui tata cara dan syarat-syarat pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat *Drive Thru*. Hal tersebut menimbulkan kendala bagi Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor sehingga proses pembayaran pajak menjadi lebih sulit dan lama dari yang seharusnya. Oleh karena itu, hadirnya Samsat *Drive Thru* belum mampu memoderasi pengaruh efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Bela & Singgih (2022) yang menemukan bahwa kurangnya pemahaman Wajib Pajak mengenai inovasi layanan *drive thru* merupakan salah satu hambatan dalam penyelenggaraan Samsat *Drive Thru*.

Variabel interaksi antara kepuasan layanan dan Samsat *Drive Thru* memiliki nilai Sig. t  $0,132 > 0,05$  dan koefisien regresi bernilai negatif. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel Samsat *Drive Thru* tidak memoderasi pengaruh variabel kepuasan layanan terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak sehingga hipotesis keempat ( $H_4$ ) ditolak, yaitu Samsat *Drive Thru* memperkuat pengaruh kepuasan layanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Secara keseluruhan, layanan Samsat *Drive Thru* di Kantor Bersama Samsat Tabanan terlaksana dengan baik. Namun, informasi mengenai Samsat *Drive Thru* belum tersampaikan dengan maksimal kepada seluruh Wajib Pajak. Tak sedikit Wajib Pajak yang belum mengetahui adanya layanan Samsat *Drive Thru*, tata cara, dan syarat-syarat pembayaran pajak melalui Samsat *Drive Thru*. Minimnya informasi tersebut menimbulkan kendala bagi Wajib Pajak yang dapat menurunkan rasa puas Wajib Pajak atas layanan yang diterima. Oleh karena itu, hadirnya

Samsat *Drive Thru* belum mampu memoderasi pengaruh kepuasan layanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Bela & Singgih (2022) yang menemukan bahwa kurangnya sosialisasi mengenai inovasi layanan *drive thru* merupakan salah satu hambatan dalam penyelenggaraan Samsat *Drive Thru*.

## SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh efektivitas sistem perpajakan dan kepuasan layanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan Samsat *Drive Thru* sebagai variabel moderasi. Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas sistem perpajakan dan kepuasan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Samsat *Drive Thru* tidak memoderasi pengaruh efektivitas sistem perpajakan dan kepuasan layanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarikan kepada 100 responden, sebagian besar Wajib Pajak berpendapat bahwa informasi mengenai Pajak Kendaraan Bermotor belum dapat diakses dengan mudah. Oleh karena itu, Kantor Bersama Samsat Tabanan disarankan lebih mengencangkan sosialisasi mengenai Pajak Kendaraan Bermotor, khususnya mengenai layanan Samsat *Drive Thru*. Hal tersebut diharapkan dapat memudahkan Wajib Pajak dalam memperoleh informasi dan turut memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Selain itu, penelitian ini hanya dilakukan di Kantor Bersama Samsat Tabanan. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas jangkauan penelitian sehingga mendapat hasil penelitian yang lebih baik.

## REFERENSI

- Afifah, I. I., & Kurnia, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(6).
- Aji, A. W., Erawati, T., & Murti, M. K. (2021). Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kemampuan Kerja, dan *Responsiveness* terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wates). *Jurnal Ilmiah Akuntansi FE UNIBBA*, 12(3), 49–56.
- Anggraeni, I. D., Putri, T. E., & Suangga, A. (2019). *Effect of Administrative Reform and Taxpayer Satisfaction on Taxpayer Compliance as Recorded by Tax Offices of Majalaya Bandung*. *JTAR (Journal of Taxation Analysis and Review)*, 1(1), 64–76. <https://doi.org/10.35310/jtar.v1i01.94>
- Anwar, E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat *Drive Thru* Mataram UPTD Pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PPDRD) Mataram. *JMM UNRAM-Master of Management Journal*, 5(3). <https://doi.org/10.29303/jmm.v5i3.71>
- Artawan, I. G. P., Widnyana, I. W., & Kusuma, I. G. A. T. (2020). *The Effect of Service Quality to Build Taxpayer Trust and Satisfaction on Increasing Taxpayer Compliance in Gianyar Regency*. *International Journal of Contemporary Research and Review*, 11(9), 21868–21883. <https://doi.org/10.15520/ijcr.v11i09.842>
- Astuti, N., & Yushita, A. N. (2019). Pengaruh Keasadaran Membayar Pajak, Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, dan Persepsi Efektivitas Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Lingkungan Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku UMKM di Kabupaten Sleman). *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi*, 7(2).
- Awaluddin, I., & Tamburaka, S. (2017). *The Effect of Service Quality and Taxpayer Satisfaction on Compliance Payment Tax Motor Vehicles at Office One Roof System in Kendari*. *The International Journal of Engineering and Science (IJES)*, 6(11), 25–34. <https://doi.org/10.9790/1813-0611012534>
- Bela, M. S., & Singgih, R. P. (2022). Inovasi Layanan *Drive Thru* dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Kota Bekasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 36–44. <https://doi.org/10.31334/jiap.v2i1.2895>
- Cahyani, N. M. M. A., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi pada Masa *Covid-19* (Studi pada Desa Padangsambian Kaja). *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(5), 1495–1505.

- Dewi, R. A., & Nurhayati, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Cimahi. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 2(1), 414–421. <https://doi.org/10.29313/bcsa.v2i1.1713>
- Dewi, R. C. (2019). *The Influence of Taxation Knowledge, Awareness of Tax Payers, and the Effectiveness of the Tax System against Taxpayer Compliance (Study on the Tax Payers of Private Entrepreneurs in the Cikarang Region)*. *Saudi Journal of Economics and Finance*, 3(9), 427-434. <http://dx.doi.org/10.36348/SJEF.2019.v03i09.008>
- Fetrisia, J. (2020). *Factors that Affect the Level of Taxpayer Compliance (Empirical Study of Taxpayer on Employees of PT. Hidup Makmur Terencana)*. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*.
- Güzel, S. A., Özer, G., & Özcan, M. (2019). *The Effect of the Variables of Tax Justice Perception and Trust in Government on Tax Compliance: The Case of Turkey*. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 78, 80–86. <https://doi.org/10.1016/j.socec.2018.12.006>
- Hernadi, F., Jamaluddin, J., & Akhmad, B. A. (2021). *The Influence of Employee Performance and Service on Taxpayer Satisfaction in Office of Samsat Barabai, South Kalimantan Province, Indonesia*. *European Journal of Social Sciences Studies*, 6(5). <http://dx.doi.org/10.46827/ejsss.v6i5.1123>
- Ismawan, Indra. (2001). *Memahami Reformasi Perpajakan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Izdihar, E. F., & Niswah, F. (2019). Efektivitas Pelayanan Samsat 86 di UPTD Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangkalan Madura (Studi Kasus di Desa Kokop Kabupaten Bangkalan). *Publika*, 7(3).
- Kadir, Abdul. (2016). *Kapita Selekta Perpajakan di Indonesia*. Medan: Pustaka Bangsa Press.
- 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>
- Kurniawati, N. K. K., Yasa, I. N. P., & Kurniawan, P. S. (2017). Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Penyuluhan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di KPP Pratama Gianyar). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 8(2). <https://doi.org/10.23887/jimat.v8i2.14565>
- Liana, L., & Sofianty, D. (2021). Pengaruh Kepuasan Layanan SAMSAT dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). *Prosiding Akuntansi*, 7(1), 16–19. <http://dx.doi.org/10.29313/v7i1.25222>
- Lukman, T. A., Hafni, L., Panjaitan, H. P., Chandra, T., & Sahid, S. (2022). *The Influence of Service Quality on Taxpayer Satisfaction and Taxpayer Compliance at Bapenda Riau Province*. *International Conference on Business Management and Accounting*, 1(1), 40–59.
- Megayani, N. K. M., & Noviari, N. (2021). Pengaruh Program E-SAMSAT, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(8), 1936-1946. <https://doi.org/10.24843/EJA.2021.v31.i08.p05>
- Nasir, D. M., & Mirta, I. W. (2019). *The Relationship between Drive Thru Services System and Taxpayer Compliance of Two-wheeled Motor Vehicles in Banyuwangi City (Case Study at the Samsat Office in Banyuwangi City)*. *SINTESA (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)*, 10(1), 13–18.
- Nisa, I. C., Suwandi, M., & Juardi, M. S. S. (2018). Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak, Pelayanan Fiskus dan Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan layanan Drive Thru sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 3(1), 1-12. <http://dx.doi.org/10.53712/aktiva.v3i1.424>
- Nurmantu, Safri. (2005). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Prayitna, S., & Witono, B. (2022). 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*, 5(1), 134–141.
- Purnomolastu, N. (2021). *Analysis of Tax Service Quality, Taxpayer Satisfaction, and Word of Mouth Action*. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 5(9), 74–86.
- Putri, S. N., & Dewi, S. R. (2022). *The Influence of Service Quality and the Samsat Drive Thru System on Motor Vehicle Taxpayer Compliance with Tax Sanctions as Moderating Variables in Sidoarjo during the Covid-19 Pandemic*. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 17. <https://doi.org/10.21070/ijler.v17i0.806>
- 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>

- Saputro, P. A., Irman, M., & Panjaitan, H. P. (2022). *Quality of Socialization, Services, and Electronic Services on Taxpayer Satisfaction and Taxpayer Compliance at Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru*. *Journal of Applied Business and Technology*, 3(3), 287–301. <https://doi.org/10.35145/jabt.v3i3.113>
- Setiarni, S. I. (2022). *The Effect of Modern Tax Administration System, Taxpayer Satisfaction, Enforcement of Tax Sanctions and Distributive Justice on Taxpayer Compliance (Study on Taxpayers of Personal Persons Registered at The Holy Tax Service Office)*. *Economic: Journal Economic and Business*, 1(1), 27–33. <https://doi.org/10.56495/ejeb.v1i1.241>
- Solihin, D. I. Y., Tahir, A., Aneta, Y., & Abdussamad, J. (2020). *The Complexity of Realizing Good Governance in Public Services*. *International Journal of Advanced Engineering, Management and Science (IJAEMS)*, 6(10), 445- 450. <https://dx.doi.org/10.22161/ijaems.610.1>
- Suarjana, A. A. G. M., Partika, I. D. M., Jaya, I. M. S. A., & Murni, N. G. N. S. (2020). Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak serta Dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 16(2), 147–159.
- Suhidayat, T. (2021). *The Effect of Service Quality for Motor Vehicle Taxes (PKB) on Taxpayer Satisfaction at the Department of Revenue Service (Dispen) of Banten Province*. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 4(4), 9619–9628. <https://doi.org/10.33258/birci.v4i4.2983>
- Terzaghi, M. T., Indriani, P., & Sepriyanti, D. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Prosiding Seminar Hasil Penelitian Vokasi (Semhavok)*, 3(1), 94–101.
- Wardani, D. K., & Rumiyyatun, 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), 15–24.