

## PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SISTEM SAMSAT *DRIVE THRU* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BERMOTOR (STUDI PADA SAMSAT SURABAYA)

Nur Firdha Putri Setyaningrum

*nfirdha2@gmail.com*

Lilis Ardini

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRAK

*Taxpayer compliance in carrying out its obligations is a positive contribution which one of its functions is for income retribution for the public interest. The purpose of this study was to determine the effect of taxpayer awareness, service quality, and the drive-thru Samsat system on motor vehicle taxpayer compliance. The data collection method used is by distributing questionnaires to a predetermined sample in Samsat Surabaya. The sample selection technique used a random sampling technique with motorized vehicle taxpayers as the research subject. The number of samples collected as many as 90 respondents. The results showed that the higher taxpayer awareness, service quality, and the drive-thru system, the higher the compliance of motor vehicle taxpayers. The variables of taxpayer awareness, service quality, and the Samsat drive thru system each have a positive effect on taxpayer compliance with the Surabaya Samsat motor vehicle.*

*Keywords: taxpayer awareness, service quality, drive thru samsat system*

### ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya merupakan kontribusi positif yang salah satu fungsinya untuk retribusi pendapatan untuk kepentingan umum. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sistem samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode pengumpulan data digunakan yaitu dengan menyebarkan kuesioner pada sampel yang telah ditentukan di Samsat Surabaya. Teknik pemilihan sampel menggunakan teknik *random sampling* dengan wajib pajak kendaraan bermotor sebagai subjek penelitian. Jumlah sampel dihimpun sebanyak 90 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sistem samsat *drive thru* maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sistem samsat *drive thru* masing-masing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Samsat Surabaya.

Kata Kunci: kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sistem samsat *drive thru*

### PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang dan perkembangan negara saat ini tidak terlepas dari kemajuan ekonomi. Perekonomian Indonesia saat ini belum menciptakan masyarakat yang adil dan makmur. Kesejahteraan rakyat suatu negara tidak dapat diukur dengan kebutuhan beberapa orang, tetapi harus mencakup seluruh rakyat. Indonesia saat ini membutuhkan modal yang besar untuk memajukan segala aspek pembangunan negara. Ada beberapa proyek pembangunan yang tidak sedikit tapi masih kurang, seperti puskesmas, jalan dan fasilitas umum lainnya yang harus diperbaiki. Pajak tidak hanya bermanfaat bagi pemerintah pusat, tetapi pemerintah daerah juga dapat merasakan manfaatnya. Berdasarkan lembaga pemungutnya, pajak dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pemerintah daerah memegang peranan penting dalam memajukan pembangunan daerah untuk kesejahteraan pembangunan nasional. Pajak merupakan

sumber dana yang penting bagi negara, dan dana tersebut nantinya akan digunakan oleh pemerintah untuk membayar pengeluaran negara yang merupakan upaya pemerintah untuk kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Pemungutan pajak dapat dilaksanakan karena kebijakan tersebut dituangkan dalam Undang-Undang. Hasil pemungutan yang sudah disebutkan, pemerintah harus dapat menggunakan dana tersebut untuk pembangunan daerah, kebutuhan belanja daerah dan pengeluaran lain yang berguna untuk pembiayaan daerah.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 pasal 1 (angka 10), pajak daerah ialah sesuatu iuran wajib pada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran penduduknya. Peranan masyarakat dalam membayar pajak sangat penting untuk mendukung penerimaan pemasukan dana negara. Akan tetapi masyarakat sendiri pun sering merasa mengeluh dan merasa tidak puas dengan rencana yang diberikan oleh negara dalam membangun daerah dan minimnya pengetahuan masyarakat terhadap pajak. Adapula masyarakat yang beranggapan bahwa pemerintah tidak bisa mengelola pajak yang telah mereka bayarkan, disebabkan tidak sedikit oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab dan dapat menyalah gunakan dana tersebut." Seharusnya penerimaan pajak yang diperoleh pemerintah akan dikembalikan kepada masyarakat itu sendiri untuk kesejahteraan sosial dalam bentuk fasilitas umum yang berbentuk taman, jalan, jembatan, pusat kesehatan dan proyek pembangunan nasional lainnya. "Pemerintah dan masyarakat harus bersinergi, dan pemerintah harus mensosialisasikan kepada masyarakat agar lebih memahami pentingnya membayar pajak (Matitaputty dan Suryana, 2020).

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang digunakan dalam anggaran otonomi daerah yang pendapatannya termasuk besar. Kepatuhan pajak (*tax compliance*) dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku di mana Wajib Pajak (WP) memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Waluyo, 2018). Sedangkan Ilhamsyah (2016) mendefinisikan kepatuhan wajib pajak dimana wajib pajak telah memenuhi kewajiban perpajakannya serta melaksanakan hak perpajakannya dengan baik dan benar yang sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Wardani (2017: 109) menyebutkan seseorang dapat dikatakan sebagai wajib pajak yang patuh apabila wajib pajak tidak memiliki tunggakan, membayar pajak tepat pada waktunya, wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkannya, wajib pajak dapat menegtahui jatuh tempo, dan wajib pajak tidak pernah melanggar ketentuan peraturan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayan (Rahayu, 2017:196). Kesadaran wajib pajak dapat dikatakan sebagai keadaan dimana para wajib pajak paham, tahu dan juga melaksanakan prosedur berkaitan dengan perpajakn yang sukareka dan benar. Dengan demikian kesadaran wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu perilaku wajib pajak yang mengetahui, memahami, mengakui, menghargai, dan melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak secara sukarela dan penuh tanggungjawab (Afifah *et al.*, 2019). Faktor yang juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu, dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Tujuan pemberian pelayanan kepada masyarakat adalah untuk menciptakan citra positif samsat, karena kualitas pelayanan merupakan penilaian wajib pajak terhadap kinerja fiskus. Oleh karena itu, fiskus perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan tujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan menjadikan wajib pajak sebagai pelanggan yang perlu dilayani semaksimal mungkin (Rosok, 2019).

Kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar

pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan oleh instansi pajak dengan sistem administrasi yang efektif sehingga wajib pajak rela untuk membayar pajak kepada negara, tanpa mengharap kontrapretasi secara langsung. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas suatu pelayanan diantaranya berwujud (*tangible*) berkenaan dengan fasilitas fisik dan peralatan/perengkapan yang memadai sehingga dapat menunjang pelayanan, keandalan (*reability*) berkenaan dengan kemampuan atau kehandalan pemberi layanan dalam menguasai bidang kerja, ketanggapan (*responsiveness*) berkenaan dengan ketanggapan pemberi layanan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan dan permasalahan, jaminan (*assurance*) berkenaan dengan kemampuan pemberi layanan dalam menumbuhkan rasa percaya kepada penerima layanan, empati (*emphaty*) berkenaan dengan pemberian pelayanan dengan penuh perhatian, keseriusan, dan simpatik dalam memahami kebutuhan penerima pelayanan (Kotler, 2005:15).

Berdasarkan latar belakang di atas penelitian ini menguji variabel-variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak atau dalam hal ini disebut variabel independen diantaranya kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sistem samsat *drive thru*. Penelitian ini mengusung judul "Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sistem samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor (Studi kasus pada Samsat Surabaya Selatan)". Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut (1) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?, (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?, (3) Apakah sistem samsat *drive thru* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?. Berdasarkan identifikasi masalah seperti yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk (1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. (2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. (3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sistem samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak.

## TINJAUAN TEORITIS

### Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepatuhan memiliki arti taat, tunduk ataupun patuh terhadap aturan yang ada. Oleh karena itu, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi memiliki arti sebagai taat, patuh dan tunduknya wajib pajak dalam menjalankan kewajiban dan hak perpajakan berdasarkan peraturan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan WPOP (Wajib Pajak Orang Pribadi) merupakan kondisi di mana WP (wajib pajak) memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan menjalankan hak perpajakan (Rahayu, 2010: 138).

### Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Rahman (2010: 49) Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak yang tanpa memperoleh paksaan dari siapapun untuk membayar pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Wajib pajak yang mengenal hukum perpajakan, melaksanakan hukum perpajakan dengan baik, dan bekerja secara sukarela. Wajib mengetahui kewajiban perpajakannya dan tidak akan melanggar peraturan perpajakan yang berlaku, serta Wajib Pajak telah menghitung dan membayar pajak yang terutang dengan benar. Kesadaran pajak adalah keadaan mengetahui atau memahami pajak. Penilaian positif wajib pajak pada kinerja fungsi negara akan mendorong masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga kesadaran wajib pajak sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006).

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Santosa (2008: 55) menyebutkan Pelayanan publik merupakan pemberian layanan oleh pemerintah, oleh badan swasta atas nama pemerintah, atau pun oleh badan swasta untuk masyarakat, dengan ataupun tanpa pembayaran untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Konsep pelayanan publik yang dijelaskan oleh Santosa (2008: 59) merupakan konseptualisasi kualitas pelayanan publik dan terdapat dua pengertian antara lain pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*preceived service*). Keduanya terbentuk oleh dimensi-dimensi mutu layanan, antara lain terjangkau (*tangibles*), Andal (*rehabilitate*), dapat dipercaya (*credibility*), Tanggap (*responsiveness*), Kompeten (*competence*), Ramah (*courtesy*), Aman (*security*), Akses (*access*), Komunikasi (*communication*), Memahami pelanggan (*understanding the customer*).

### **Sistem Drive Thru**

*Drive thru* merupakan bahasa Inggris *Drive - Through*, yaitu jenis layanan yang diberikan produsen terhadap konsumen dengan menunggu dikendaranya. Kantor Bersama Samsat telah merevolusi layanan Samsat *Drive thru* dan lokasi Samsat *Drive thru* berada diluar Gedung Kantor Bersama Samsat. Samsat *Drive thru* merupakan layanan transaksi yang dilaksanakan tanpa mengharuskan Wajib Pajak turun dari kendaraannya, pelayanan ini merupakan Pembayaran PKB, pengesahan STNK dan SWDKLLJ (Rohemah *et al.*, 2013: 138).

### **Penelitian Terdahulu**

Penelitian Pertama, menurut Rizal (2019) dengan judul pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor dan sistem samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode penelitian kuantitatif dengan 100 sampel didapatkan melalui penyebaran kuesioner. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa "pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor sedangkan sanksi pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan".

Penelitian Kedua, Menurut Ramdani *et al.*, (2019) dengan judul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Metode penelitian kuantitatif dengan 100 sampel didapatkan melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian tersebut menunjukkan jika kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak, baik secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda empat yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Ciamis.

Penelitian Ketiga, Menurut Khristiana dan Pramesthi (2020) dengan judul Peran Sistem Samsat *Drive thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Metode penelitian kuantitatif dengan 100 sampel didapatkan melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak kendaraan bermotor dan sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian Keempat, Menurut Sarifah *et al.*, (2020) dengan judul pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan. Metode penelitian kuantitatif dengan 100 sampel didapatkan melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, secara simultan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib

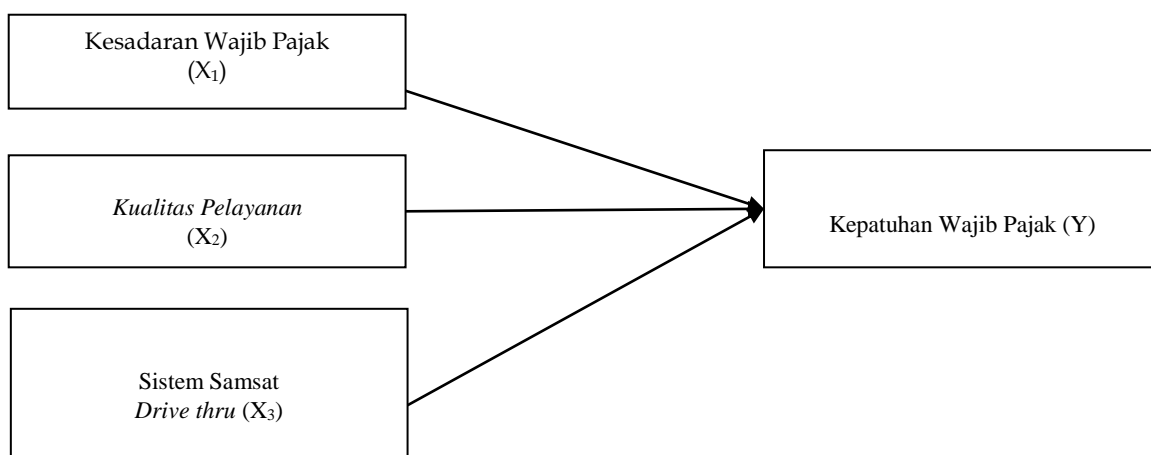
pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember.

Penelitian Kelima, Menurut Saputri dan Anisa (2020) dengan judul 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. Metode penelitian kuantitatif dengan 100 sampel didapatkan melalui penyebaran kuesioner dengan teknik random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan samsat drive melalui sistem secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bandar Lampung.

Penelitian Keenam, Menurut Lestari dan Wicaksono (2017) dengan judul *effect of awareness, knowledge and attitude of taxpayers tax compliance for taxpayers in tax service office boyolali*. Metode penelitian kuantitatif dengan 100 sampel didapatkan melalui penyebaran kuesioner dengan teknik *convenience sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Sikap wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Ketujuh, Menurut Maqsudi *et al.*, (2021) dengan judul *Socialization, Service and Knowledge Matter with Taxpayer Compliance: An Empirical Study in Indonesia*. Metode penelitian kuantitatif dengan 400 sampel didapatkan melalui penyebaran kuesioner dengan teknik *consecutive sampling*. Berdasarkan hasil penelitian, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya terdapat hubungan dampak positif tidak langsung antara sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak sebagai mediator, namun hanya dalam skala kecil. Otoritas pajak diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak, melalui peningkatan sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan pengetahuan wajib pajak, sehingga wajib pajak lebih patuh dalam membayar LBT.

**Rerangka Konseptual**



**Gambar 1**  
**Rerangka Konseptual**

**Pengembangan Hipotesis**

**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Rahman (2010: 49) Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi jika tidak ada pihak yang memaksa wajib pajak untuk membayar pajak sesuai dengan peraturan yang

berlaku. Wajib pajak yang mengenal hukum perpajakan, melaksanakan hukum perpajakan dengan benar, dan bekerja secara sukarela. Wajib pajak yang mengetahui bahwa pajaknya tidak melanggar undang-undang perpajakan yang berlaku akan menghitung pajaknya dengan benar dan membayar pajak yang belum dibayar. Menurut Rizal (2019), hasil analisis regresi menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor sedangkan sanksi pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan. Penelitian oleh Ramdani *et al.*, (2019) memperkuat hasil tersebut dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh secara parsial atau signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H<sub>1</sub>: kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Santosa (2008: 55) menyebutkan Pelayanan publik merupakan pemberian layanan oleh pemerintah, oleh badan swasta atas nama pemerintah, atau pun oleh badan swasta untuk masyarakat, dengan ataupun tanpa pembayaran untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Konsep pelayanan publik yang dijelaskan oleh Zeithaml (1990) dalam buku Santosa (2008: 59) merupakan konseptualisasi kualitas pelayanan publik dan terdapat dua pengertian antara lain pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*preceived service*). Keduanya terbentuk oleh dimensi-dimensi mutu layanan, antara lain terjemah (*tangibles*), Andal (*rehabilitate*), dapat dipercaya (*credibility*), Tanggap (*responsiveness*), Kompeten (*competence*), Ramah (*courtesy*), Aman (*security*), Akses (*access*), Komunikasi (*communication*), Memahami pelanggan (*understanding the customer*).

Ramdani *et al.*, (2019) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan sebagian atau sekaligus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda empat yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Ciamis. Hal ini diperkuat juga oleh Sarifah *et al.*, (2020) dengan hasil pada variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H<sub>2</sub>: kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### **Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

*Drive thru* merupakan bahasa Inggris Drive - Through, yaitu jenis layanan yang diberikan produsen terhadap konsumen dengan menunggu dikendaranya. Kantor Bersama Samsat telah merevolusi layanan Samsat *Drive thru* dan lokasi Samsat *Drive thru* berada diluar Gedung Kantor Bersama Samsat. Samsat *Drive thru* merupakan layanan transaksi yang dilaksanakan tanpa mengharuskan Wajib Pajak turun dari kendaraannya, pelayanan ini merupakan Pembayaran PKB, pengesahan STNK dan SWDKLLJ (Rohemah *et al.*, 2013: 138). Dengan adanya sistem *drive thru* tentu diproyeksikan demi melancarkan pembayaran pajak sehingga wajib pajak kendaraan bermotor tidak perlu repot-repot turun dari motor, memarkirnya hingga mengurus berbagai administrasi pembayaran pajak kendaraan. Sistem ini juga dipakai pada waralaba terkemuka di Indonesia tujuannya yaitu menarik minat orang melakukan sebuah transaksi dengan cara yang cepat dan efisien.

Menurut Rizal (2019) dengan hasil analisis regresi menunjukkan bahwa sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Khristiana dan Pramesthi (2020) dengan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak kendaraan bermotor dan sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil signifikan untuk variabel samsat *drive thru* juga diamini pada penelitian oleh Saputri dan Anisa (2020).

H<sub>3</sub>: sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode yang menggunakan data penelitian numerik dan analisis data statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2014:21). Tujuan peneliti melakukan penelitian ini untuk mengetahui keterkaitan antar variabel independen (kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sistem samsat *drive thru*) dan variabel dependen (kepatuhan wajib pajak). Menurut Sugiyono (2014:115) menyebutkan bahwa populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi yang akan digunakan oleh peneliti, dalam penelitian ini adalah wajib pajak terdaftar di Samsat Surabaya Selatan.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Menurut Sugiyono (2014:118) sampel adalah "bagian atau jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut. Dengan demikian sampel yang dipilih dari populasi dianggap mewakili keberadaan populasi. Penentuan sampel ditetapkan dengan teknik *Random Sampling*, yaitu pemilihan sampel secara acak (pertimbangan objektivitas). Teknik *Random Sampling* yang digunakan oleh peneliti adalah dengan cara melakukan penyebaran 90 kuesioner terhadap responden wajib pajak yang terdaftar di Samsat Surabaya Selatan.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiono (2014:131) Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari responden secara langsung yang dikumpulkan melalui survey lapangan dengan menggunakan alat pengumpulan data tertentu yang dibuat secara khusus. Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain atau lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai pengguna data. Peneliti akan mengajukan sejumlah pertanyaan yang telah disajikan pada media angket dan meminta agar responden wajib pajak yang terdaftar di Samsat Surabaya Selatan menjawab dengan yang sebenarnya. Menurut Sugiyono (2014:93), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Dengan menggunakan skala likert sehingga variabel yang diukur akan dijabarkan menjadi tolak ukur untuk menyusun item-item berupa pernyataan dan pertanyaan. Hasil tanggapan yang peneliti terima dengan menggunakan skala likert bervariasi dari sangat positif hingga negatif karena peneliti analisis masalah tersebut peneliti memberikan angka pada jawaban.

### **Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

#### **Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran WP (wajib pajak) merupakan suatu kondisi dimana WP (wajib pajak) tidak terdapat unsur paksaan dari berbagai pihak untuk melaksanakan pembayaran pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku. WP (wajib pajak) yang mengerti tentang peraturan pajak, menjalankan peraturan pajaknya dengan benar, dan sukarela. WP (Wajib pajak) yang ingat dan patuh dengan pajak maka tidak mungkin melanggar peraturan perpajakan yang sudah ada, WP (wajib pajak) juga menghitung pajaknya dengan benar, kemudian akan membayar pajak yang terutang.

#### **Kualitas Pelayanan**

Pelayanan publik ialah pemberian pelayanan oleh pemerintah, oleh badan swasta atas nama pemerintah, atau oleh badan swasta masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran, untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

### **Sistem Samsat Drive Thru**

*Drive thru* merupakan bahasa Inggris Drive - Through, yaitu jenis layanan yang diberikan produsen terhadap konsumen dengan menunggu dikendaranya. Kantor Bersama Samsat telah merevolusi layanan Samsat *Drive thru* dan lokasi Samsat *Drive thru* berada diluar Gedung Kantor Bersama Samsat. Samsat *Drive thru* merupakan layanan transaksi yang dilaksanakan tanpa mengharuskan Wajib Pajak turun dari kendaraannya, pelayanan inimerupakan Pembayaran PKB, pengesahan STNK dan SWDKLLJ (Rohemah *et al.*, 2013: 138). Wajib Pajak tanpa harus turun dari kendaraannya. Wajib Pajak hanya memberikan STNK lama serta nominal pajak yang dikenakan di loket. Setelah transaksi selesai, Wajib Pajak hanya perlu membawa bukti pembayaran dan bukti perpanjangan STNK.

### **Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Variabel dependen dari penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan memiliki arti tunduk, mematuhi dan taat pada aturan yang berlaku. Jadi Kepatuhan WPOP (Wajib Pajak Orang Pribadi) bisa disimpulkan menjadipatuh, tunduk dan taatnya WP (wajib pajak) dalam melakukan kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan WPOP (Wajib Pajak Orang Pribadi) bisa diartikan sebagai suatu kondisi di mana wajib pajak melaksanakan semua kewajiban dan hak perpajakan.

### **Teknik Analisis Data**

#### **Uji Validitas**

Uji ini digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisisioner. Kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Menurut Ghazali (2006:131) Uji validitas dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menghitung korelasi tiap butir pertanyaan dengan total skor. Product Moment Pearson, derajat kesalahan yang ditoleransi sebesar  $\alpha = 5\%$  atau 0,05. Jika nilai signifikansi yang didapat untuk tiap pernyataan di bawah 0,05 maka pernyataan tersebut dapat digunakan dan valid, dan demikian sebaliknya.

#### **Uji Reliabilitas**

Menurut Ghazali (2011:147) Uji reliabilitas merupakan suatu uji yang memiliki konsistensi. Uji reliabilitas ini menggunakan uji statistik *Cronbach's Alpha*, dimana suatu instrument dikatakan reliable jika *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) adalah di atas 0,6.

#### **Uji Asumsi Klasik**

##### **Uji Normalitas**

Uji normalitas merupakan pengujian tentang kenormalan distribusi data. Maksud dari data terdistribusi normal yaitu jika data memusat pada nilai rata-rata dan median. Untuk mengetahui bentuk distribusi, maka dapat menggunakan distribusi dan analisis statistik. Sehingga dapat disimpulkan, uji normalitas dilakukan untuk mengetahui sifat distribusi data penelitian dengan tujuan untuk mengetahui apakah sampel yang diambil normal atau tidak dengan melakukan uji t dan f. Menurut Ghazali (2018:163) Uji normalitas dapat dilihat menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dengan kriteria sebagai berikut (1) Bila nilai signifikansi  $> 0.05$  ( $\alpha$ ), maka nilai residual terstandarisasi berdistribusi normal. (2) Bila nilai signifikansi  $< 0,05$  ( $\alpha$ ), maka berdistribusi tidak normal.

##### **Uji Multikolinearitas**

Menurut Santosa dan Ashari (2005:238), Asumsi multikolinearitas menyatakan jika variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinearitas. Gejala multikolinearitas



merupakan gejala korelasi antar variabel independen. Apabila terjadi gejala multikolinearitas, langkah untuk memperbaiki model adalah dengan menghilangkan variabel dari model regresi, sehingga bisa dipilih model yang paling baik. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dilihat dengan, jika nilai VIF (*Varian Inflation Factor*)  $< 10$  dan Nilai TOL (*Tolereance*)  $\geq 0,10$  maka model ini dapat dikatakan terbebas dari masalah multikolinearitas dan dapat diartikan bahwa model regresi tersebut baik. Sedangkan, apabila nilai VIF (*Varian Inflation Factor*)  $> 10$  dan Nilai TOL (*Tolereance*)  $\leq 0,10$  maka model ini terjadi masalah multikolinearitas dan dapat diartikan bahwa model regresi tersebut tidak baik.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan asumsi dalam regresi ketika varians dari residual tidak sama untuk satu pengamatan ke pengamatan lain. Menurut Ghozali (2018:137) Jika varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka dapat dikatakan homokedastisitas. Sebaliknya, apabila varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda, maka dapat dikatakan Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik yaitu model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Menurut Ghozali (2011) Analisis yang digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu grafik scatterplot. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka dapat diindikasikan terjadi heteroskedastisitas. Dan jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara dua variabel atau lebih. Analisis regresi linear berganda dapat dilakukan jika uji asumsi klasik telah selesai. Untuk mengetahui pengaruh variabel dalam penelitian ini, maka dapat diformulasikan sebagai berikut:

$$KEP = \alpha + b_1KES + b_2KUA + b_3SIS + e$$

### Uji Hipotesis

#### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghozali (2011:97) Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar variabel dependen dapat dijelaskan secara bersama-sama dengan variabel independen. Nilai  $R^2$  terletak antara 0 dan 1. Apabila  $R^2$  mendekati 0, berarti sedikit sekali variasi variabel dependen yang dapat diterangkan oleh variabel independen. Jika nilai  $R^2$  bergerak mendekati 1 berarti semakin besar variasi variabel dependen yang dapat diterangkan. Dalam perhitungan nilai  $R^2=0$  ini menunjukkan bahwa variabel dependen tidak bisa dijelaskan oleh variabel independen.

#### Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji kelayakan model (uji f) menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Menurut Ghozali (2011:98) Kriteria pengujian, apabila  $Pvalue < 0,05$  menunjukkan bahwa uji model ini layak untuk digunakan pada penelitian. Apabila  $Pvalue > 0,05$  menunjukkan bahwa uji model ini tidak layak untuk digunakan pada penelitian.

#### Pengujian Hipotesis (Uji t)

Tujuan uji t adalah untuk menguji seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen (Ghozali, 2016:97). Uji t memiliki nilai signifikansi  $\alpha = 5\%$

dengan asumsi jika signifikansi lebih kecil dari  $\alpha$  (asumsi tarif nyata 0,05) maka hal tersebut menunjukkan adanya hubungan positif atau kuat antara variabel independen dengan variabel dependen. Berikut kriteria pengujian hipotesis yang digunakan untuk uji statistic (1) Apabila nilai signifikansi uji  $t < 0,05$  maka hipotesis penelitian diterima yang artinya variabel independen berpengaruh secara individual terhadap variabel dependen. (2) Apabila nilai signifikansi uji  $t > 0,05$  maka hipotesis penelitian ditolak, yang artinya variabel independen tidak berpengaruh secara individual terhadap variabel dependen

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif memberikan gambaran masing-masing variabel penelitian yaitu Kesadaran Wajib Pajak (KWP), Kualitas Pelayanan (KP), Sistem Samsat Drive Thru (SDT), Kepatuhan Wajib Pajak (KEPWP) berdasarkan nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, nilai maksimum dan nilai minimum. Hasil analisis statistik deskriptif variabel pada penelitian ini yakni sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Statistik Deskriptif**  
**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KWP	90	4,00	15,00	10,4222	2,44939
KP	90	7,00	20,00	13,4667	3,02127
SDT	90	4,00	15,00	10,3556	2,19453
KEPWP	90	6,00	19,00	13,8556	2,49746
Valid N (listwise)	90				

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan Tabel di atas, jumlah observasi (N) yang diteliti sebanyak 90 data. Data tersebut diperoleh dari penyebaran instrumen kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor Samsat Surabaya Selatan dengan deskripsi masing-masing variabel sebagai berikut (1) Variabel Kesadaran Wajib Pajak (KWP) mempunyai nilai terendah sebesar 4,00. Sedangkan nilai tertinggi sebesar 15,00. Rata-rata diperoleh sebesar 10,4222 dengan standar deviasi sebesar 2,44939. Standar deviasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh data statistik menyimpang. Semakin rendah nilai standar deviasi maka semakin mendekati rata-rata. Standar deviasi tersebut merupakan rendah sehingga mendekati rata-rata. (2) Variabel Kualitas Pelayanan (KP) mempunyai nilai terendah sebesar 7,00. Sedangkan nilai tertinggi sebesar 20,00. Rata-rata diperoleh sebesar 13,4667 dengan standar deviasi sebesar 3,02127. Standar deviasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh data statistik menyimpang. Semakin rendah nilai standar deviasi maka semakin mendekati rata-rata. Standar deviasi tersebut merupakan rendah sehingga mendekati rata-rata. (3) Variabel Sistem Samsat Drive Thru (SDT) mempunyai nilai terendah sebesar 4,00. Sedangkan nilai tertinggi sebesar 15,00. Rata-rata diperoleh sebesar 10,3556 dengan standar deviasi sebesar 2,19453. Standar deviasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh data statistik menyimpang. Semakin rendah nilai standar deviasi maka semakin mendekati rata-rata. Standar deviasi tersebut merupakan rendah sehingga mendekati rata-rata. (4) Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (KEPWP) mempunyai nilai terendah sebesar 6,00. Sedangkan nilai tertinggi sebesar 19,00. Rata-rata diperoleh sebesar 13,8556 dengan standar deviasi sebesar 2,49746. Standar deviasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh data statistik menyimpang. Semakin rendah nilai standar deviasi maka semakin mendekati rata-rata. Standar deviasi tersebut merupakan rendah sehingga mendekati rata-rata.

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Uji Validitas

Hasil dari analisis dari korelasi ( $r_{hitung}$ ) dan nilai kritis ( $r_{Tabel}$ ) adalah sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Pengujian Validitas Instrumen 90 Reponden**

Item	Hasil Korelasi	Nilai Kritis	Keterangan
	(rhitung)	N = 90 (r Tabel)	
Kesadaran Wajib Pajak (KWP)			
KWP1	0.783	0,1729	valid
KWP2	0.855		valid
KWP3	0.711		valid
Kualitas Pelayanan (KP)			
KP1	0.754	0,1729	valid
KP2	0.771		valid
KP3	0.684		valid
KP4	0.658		valid
Sistem Samsat Drive Thru (SDT)			
SDT1	0.675	0,1729	valid
SDT2	0.762		valid
SDT3	0.695		valid
Kepatuhan Wajib Pajak (KEPWP)			
KEPWP1	0.550	0,1729	Valid
KEPWP2	0.791		Valid
KEPWP3	0.715		Valid
KEPWP4	0.500		Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Nilai kritis ( $r_{Tabel}$ ) yang diperoleh sebesar 0,1729. yaitu dengan melihat pada Tabel korelasi dengan menggunakan taraf kepercayaan 95% dan pada derajat bebas =  $n - 2 = 88$ . Dari Tabel di atas hasil uji validitas diperoleh  $r_{hitung}$  dalam instrumen penelitian yang digunakan semuanya mempunyai nilai yang lebih besar atau berada di atas nilai kritis ( $r_{Tabel}$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator pada instrumen penelitian sudah valid sehingga dapat dilanjutkan untuk penelitian selanjutnya.

### Uji Reliabilitas 90 Responden

Dari hasil analisis diperoleh koefisien reliabilitas sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Hasil Perhitungan Reliabilitas 90 Responden**

Variabel	Nilai cronbachs alpha	Nilai Kritis	Keterangan
KWP	0.819	0.7	Reliabel
KP	0.786	0.7	Reliabel
SDT	0.780	0.7	Reliabel
KEPWP	0.748	0.7	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Dari Tabel 3 di atas, nilai koefisien reliabilitas cronbach alpha tersebut nilainya lebih dari atau di atas 0,7 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen atau kuesioner disebar ke 90 responden reliabel sehingga dapat dilanjutkan dalam penelitian.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi dikembangkan guna menguji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Berikut ini dipaparkan model regresi yang sebagai berikut.

**Tabel 4**  
**Model Regresi**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	10,442	1,853	
	KWP	,216	,105	,212
	KP	,214	,137	,177
	SDT	,260	,120	,229

a. Dependent Variable: KEPWP

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Model regresi pertama dari Tabel di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

$$\text{KEPWP} = 10,442 + 0,216 \text{ KWP} + 0,214 \text{ KP} + 0,260 \text{ SDT}$$

Sehingga dari hasil persamaan di atas dapat dirinci sebagai berikut (1) Nilai konstanta sebesar 10,442 yang berarti bahwa KEPWP akan bernilai 10,442 jika masing-masing variabel independen bernilai nol. Sehingga jika variabel-variabel independen di atas bernilai konstan maka KEPWP akan meningkat. (2) KWP memiliki koefisien regresi sebesar 0,216 yang berarti bahwa jika KWP meningkat satu satuan dengan anggapan variabel lain konstan maka KEPWP juga mengalami peningkatan. (3) KP mempunyai koefisien regresi sebesar 0,214 yang berarti bahwa jika KP meningkat satu satuan dengan anggapan variabel lain konstan maka KEPWP juga mengalami peningkatan. (4) SDT memiliki koefisien regresi sebesar 0,260 yang berarti bahwa jika SDT meningkat satu satuan dengan anggapan variabel lain konstan maka KEPWP juga mengalami peningkatan.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Hasil perhitungan dalam komputer lebih dari 0,05. Berikut merupakan hasil uji normalitas:

**Tabel 5**  
**Hasil Perhitungan Uji Normalitas menggunakan K-S**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	
N		90	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	2,37515016	
Most Extreme Differences	Absolute	,093	
	Positive	,063	
	Negative	-,093	
Test Statistic		,093	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,054 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,397 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,384
		Upper Bound	,409

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Pada Tabel di atas memperlihatkan bahwa Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,397. Artinya data berdistribusi normal lebih dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penyebaran data dalam model regresi memenuhi asumsi normalitas.

### Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas dapat dilihat dari nilai *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dari setiap variabel bebas penelitian. Hasil pengujian multikolonieritas dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 6**  
**Nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF)**

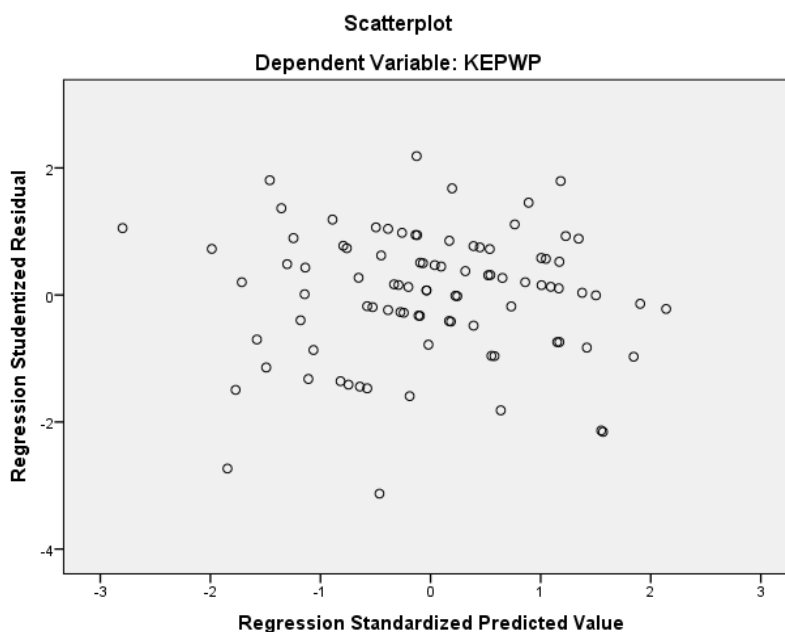
Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	0.994	1.006	Tidak terjadi multikolonieritas
Kualitas Pelayanan	0.942	1.062	Tidak terjadi multikolonieritas
Sistem Samsat Drive Thru	0.945	1.058	Tidak terjadi multikolonieritas

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan pada Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas dan moderasi yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10 dan nilai *tolerance* > 0,1 maka hal ini berarti dalam persamaan regresi tidak ditemukan adanya korelasi antarvariabel bebas atau bebas multikolonieritas, sehingga seluruh variabel bebas tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

### Uji Heteroskedastisitas

Jika model regresi dikatakan baik adalah model yang homokesdastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokesdastisitas adalah melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat ZPRED dengan residual SRESID, sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual yang telah di *studentized*. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokesdastisitas.



**Gambar 3**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
 Sumber: Data Primer diolah, 2022

Dari gambar di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Dengan demikian asumsi non heteroskedastisias terpenuhi.

## Uji Kelayakan Model

### Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji apakah model dalam penelitian ini dikatakan layak. Hipotesis yang diuji adalah

**Tabel 7**  
Hasil Uji F  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	53,043	3	17,681	3,029	,034 <sup>b</sup>
	Residual	502,079	86	5,838		
	Total	555,122	89			

a. Dependent Variable: KEPWP

b. Predictors: (Constant), SDT, KWP, KP

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Dari Tabel hasil analisis regresi linear berganda diketahui F hitung sebesar 3,029 dengan nilai signifikansi sebesar  $0.034 < 0.05$ , maka diputuskan bahwa model regresi linier berganda pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dinyatakan layak.

### Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 8**  
Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,842 <sup>a</sup>	,709	,702	2,41622

a. Predictors: (Constant), SDT, KWP, KP

b. Dependent Variable: KEPWP

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Dari hasil analisis regresi diperoleh nilai korelasi (R) sebesar 0.842, hal ini menunjukkan adanya korelasi (hubungan) yang kuat antara Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sistem Samsat Drive Thru dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan nilai koefisien determinasi (*RSquare*) sebesar 0.709, hal ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sistem Samsat Drive Thru memberikan kontribusi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 70,9%. Sedangkan sisanya sebesar 39,1% merupakan kontribusi dari faktor lainnya.

### Uji t

Pengujian pengaruh parsial variabel bebas terhadap variabel terikat menggunakan uji t. Hipotesis yang diuji adalah:

**Tabel 9**  
Hasil Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,442	1,853		5,636	,000
	KWP	,216	,105	,212	2,059	,043
	KP	,214	,137	,177	2,303	,015
	SDT	,260	,120	,229	2,169	,033

a. Dependent Variable: KEPWP

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Diketahui uji t variabel Kesadaran Wajib Pajak dengan nilai signifikansi sebesar  $0,043 < 0,05$ , maka diputuskan untuk menerima  $H_1$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Diketahui uji t variabel Kualitas Pelayanan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,015 < 0,05$ , maka diputuskan untuk menerima  $H_2$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Diketahui uji t variabel Sistem Samsat Drive Thru dengan nilai signifikansi sebesar  $0,033 < 0,05$ , maka diputuskan untuk menerima  $H_3$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Sistem Samsat Drive Thru berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan uji t dengan nilai signifikansi 0,043, maka nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05, dapat disimpulkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak terbukti mempunyai pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran WP (wajib pajak) merupakan suatu kondisi dimana WP (wajib pajak) tidak terdapat unsur paksaan dari berbagai pihak untuk melaksanakan pembayaran pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak sangat diharapkan dalam meningkatkan jumlah penerimaan negara. Wajib pajak yang mengenal hukum perpajakan, melaksanakan ketentuan pajak dengan benar, dan bekerja secara sukarela. Wajib Pajak yang mengetahui bahwa pajaknya tidak melanggar undang-undang perpajakan yang berlaku akan menghitung pajaknya dengan benar dan membayar pajak yang belum dibayar.

Penelitian ini sejalan dengan Rizal (2019), hasil analisis regresi menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor sedangkan sanksi pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan. Penelitian oleh Ramdani *et al.*, (2019) memperkuat hasil tersebut dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh secara parsial atau signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan uji t dengan nilai signifikansi 0.015, maka nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan terbukti mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan oleh pemerintah, oleh badan swasta atas nama pemerintah, atau pun oleh badan swasta untuk masyarakat, dengan ataupun tanpa pembayaran untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Konsep pelayanan publik yang dijelaskan oleh A. Zeithaml (1990) dalam buku Santosa (2008: 59) merupakan konseptualisasi kualitas pelayanan publik dan terdapat dua pengertian antara lain pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*). Keduanya terbentuk oleh dimensi-dimensi mutu layanan, antara lain terjemah (*tangibles*), Andal (*rehabilitate*), dapat dipercaya (*credibility*), Tanggap (*responsiveness*), Kompeten (*competence*), Ramah (*courtesy*), Aman (*security*), Akses (*access*), Komunikasi (*communication*), Memahami pelanggan (*understanding the customer*).

Penelitian ini sejalan dengan Ramdani, *et al* (2019) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan sebagian atau sekaligus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda empat yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Ciamis. Hal ini diperkuat juga oleh Sarifah *et al.*, (2020) dengan hasil pada variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Sistem Samsat *Drive Thru* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan uji t dengan nilai signifikansi 0,033, maka nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05, dapat disimpulkan bahwa variabel Sistem Samsat Drive Thru terbukti mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Drive thru* merupakan bahasa Inggris Drive - Through, yaitu jenis layanan yang diberikan produsen terhadap konsumen dengan menunggu dikendaranya. Kantor Bersama Samsat telah merevolusi layanan Samsat *Drive thru* dan lokasi Samsat *Drive thru* berada diluar Gedung Kantor Bersama Samsat. Samsat *Drive thru* merupakan layanan transaksi yang dilaksanakan tanpa mengharuskan Wajib Pajak turun dari kendaranya, pelayanan ini merupakan Pembayaran PKB, pengesahan STNK dan SWDKLLJ (Rohemah, *et al.* 2013: 138). Dengan adanya Sistem Samsat Drive Thru maka akan semakin memudahkan wajib pajak kendaraan bermotor dalam melakukan kewajibannya. Semakin tinggi Sistem Samsat Drive Thru maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak seseorang.

Penelitian ini sejalan dengan Rizal (2019) di mana hasil analisis regresi menunjukkan bahwa sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Khristiana dan Pramesthi (2020) dengan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak kendaraan bermotor dan sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil signifikan untuk variabel samsat *drive thru* juga diamini pada penelitian oleh Saputri dan Anisa (2020).

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Dari hipotesis yang telah diangkat dan diuji oleh peneliti, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Variabel Kesadaran Wajib Pajak terbukti mempunyai pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Kesadaran Wajib Pajak maka semakin tinggi pula Kepatuhan Wajib Pajak. (2) Variabel Kualitas Pelayanan terbukti mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka semakin tinggi pula Kepatuhan Wajib Pajak. (3) Variabel Sistem Samsat Drive Thru terbukti mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Sistem Samsat Drive Thru maka semakin tinggi pula Kepatuhan Wajib Pajak.

### **Saran**

Saran bagi SAMSAT di Surabaya, Jawa Timur maupun di seluruh penjuru negeri agar terus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu membantu negara dalam menghimpun pajak khususnya pajak kendaraan bermotor. Peningkatan pendapatan pajak kendaraan bermotor akan memberi kontribusi untuk negara dan kesejahteraan rakyat. Untuk seluruh wajib pajak kendaraan bermotor agar menaati aturan pembayaran kewajiban perpajakan sehingga dapat memberi sumbangsih untuk negeri tercinta.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afifah, S. N, dan Prastiwi, Dewi. 2019. Pengaruh Aktivitas Thin Capitalization Terhadap Penghindaran Pajak. *Jurnal Akuntansi Unesa*. 7(3): 1-20.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ilhamsyah, R. 2016. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan WP tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran WP, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan*. 8(1): 20-34
- Jatmiko, A. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris



- Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. Universitas Diponegoro. *Tesis Megister Akuntansi*. 1(1): 1-12.
- Kotler, P., dan K. L. Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. PT. Indeks. Jakarta.
- Matitaputty P. R. dan Suryana. 2010. Karakteristik daging itik dan permasalahan serta upaya pencegahan off-flavor akibat oksidasi lipida. *Wartazoa*. 3(20): 130-138.
- Waluyo. 2018. The Effect of Addition of Taxpayers Number, Tax Audit, Tax Billing, and Taxpayers Compliance Toward Tax Revenue. *The Accounting Journal of Binaniaga*, 1(1): 110-123.
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Rekayasa Sains. Bandung.
- Rahman, A. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Nuansa. Bandung
- Rizal, A. S. 2019. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*. 7(1): 230-244
- Rohemam, R., N, Kompyurini., dan Rahmawati, E. 2013. Analisis OPengaruh Impelementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kabupaten Pamekasan. 9(2): 1-10
- Rosok, H. R. 2019. Analisis Faktor Faktor yang mempengaruhi Tingat Kepatuhan Wajib Pajak Pratama Gubeng Surabaya. *Undergraduate Thesis*. Universitas Katolik Darma Cendekia
- Santoso, W. 2008. Analisis Resiko Ketidakpatuhan Wajib Pajak sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Keuangan Publik*. 5(2): 85-137.
- Sugiyono. 2014. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.