

Pengaruh Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Meningkatkan Sistem Layanan Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Nur Muhammad Syaifullah¹, Andika Pramukti², Rosmawati^{3*},
Muhammad Nur⁴

nmsyaifullag@gmail.com^{1*}, andika.pramukti@umi.ac.id², rosmawati976@umi.ac.id^{3*},
muhammad.nur@umi.ac.id⁴

¹Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia, Makassar

^{2,3*,4}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemungutan pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan sistem layanan Samsat drive thru di Kantor Samsat Kota Mamuju, serta untuk mengkaji dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana sistem layanan Samsat drive thru dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Mamuju. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil analisis menunjukkan bahwa pemungutan pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan sistem layanan Samsat drive thru. Selain itu, pemungutan pajak kendaraan bermotor juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Lebih lanjut, sistem layanan Samsat drive thru juga berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui penerapan sistem layanan Samsat drive thru dapat efektif meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Kota Mamuju.

Kata Kunci: Analisis Jalur; Kepatuhan Wajib Pajak; Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor; Samsat Drive Thru

 This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Pendahuluan

Alat transportasi memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang aktivitas masyarakat. Namun, kemacetan yang sering terjadi di kota-kota besar menjadi salah satu masalah yang tak terhindarkan, dan salah satu penyebab utama kemacetan tersebut adalah meningkatnya jumlah kendaraan bermotor. Setiap tahunnya, jumlah kendaraan bermotor di kota terus berkembang, menggambarkan tingginya tingkat pertumbuhan kendaraan.

Di sisi lain, pajak memainkan peran yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam konteks kenegaraan. Pajak menjadi salah satu sumber pendapatan negara yang digunakan untuk pembiayaan pembangunan dan keperluan negara. Pajak adalah bentuk partisipasi aktif

masyarakat dalam membiayai pembangunan, yang dalam prakteknya sudah menjadi kewajiban yang tak dapat dihindari. Sebagai contoh, ketika kita makan di restoran cepat saji, tanpa disadari, kita sudah membayar pajak sesuai tarif yang berlaku.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, jenis pajak daerah—khususnya pajak provinsi—terdiri dari beberapa jenis, antara lain Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok.

Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menjadi salah satu fokus utama dalam penelitian ini, mengingat implementasinya yang masih dianggap kurang maksimal di Indonesia. Hal ini terlihat dari banyaknya tunggakan pajak yang disebabkan oleh rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak tepat waktu.

Samsat Drive Thru merupakan salah satu inovasi layanan yang dibentuk pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Samsat. Layanan Drive Thru ini merupakan bagian dari program Quick Wins dan bertujuan untuk mempercepat proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Dengan sistem ini, wajib pajak dapat melakukan pembayaran tanpa harus masuk ke kantor Samsat, hanya dalam waktu sekitar 5 menit. Layanan ini juga berfungsi untuk memutuskan mata rantai calo STNK yang marak di sekitar kantor Samsat.

Namun, meskipun layanan Drive Thru diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, masih terdapat sejumlah permasalahan dalam sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor. Menurut Nisa (2017), rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu masalah utama. Hal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pelayanan yang kurang memadai, antrian yang panjang, kurangnya kesadaran masyarakat, serta adanya calo yang memperburuk proses pembayaran pajak.

Berdasarkan observasi di Kantor Samsat Kota Mamuju, meskipun ada upaya untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dan pendapatan negara melalui peningkatan kualitas pelayanan, pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor masih belum optimal dan belum mencapai target yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada kebijakan dan layanan seperti Samsat Drive Thru, tantangan dalam meningkatkan kepatuhan pajak masih perlu diperhatikan lebih lanjut.

Landasan Teori

Pajak adalah pungutan yang dibebankan kepada masyarakat oleh negara berdasarkan undang-undang, dan hasilnya digunakan untuk membiayai pembangunan negara. Seiring dengan kemajuan pembangunan di berbagai sektor, pemerintah membutuhkan dana yang semakin besar untuk mendukung peningkatan tersebut. Dalam upaya mencapainya, pajak menjadi salah satu sumber pendapatan yang sangat penting, mengingat kontribusi sumber daya alam, terutama minyak bumi, semakin menurun. Saat ini, sekitar 75% penerimaan negara berasal dari pajak, sebuah angka yang menunjukkan betapa dominannya pajak dalam pembiayaan negara (Aditya et al., 2021).

Sistem pemungutan pajak di Indonesia mengalami perubahan, dari **official assessment system** ke **self-assessment system**. Pada official assessment system, fiskus menentukan besarnya pajak yang terutang, sedangkan pada self-assessment system, wajib pajak yang menentukan besarnya pajak yang harus dibayar. Sistem ini menuntut peran aktif masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Kepatuhan dan kesadaran wajib pajak sangat penting untuk keberhasilan sistem ini.

Salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang baik, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Dengan pelayanan yang memadai, diharapkan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan dapat tercapai, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepatuhan mereka terhadap pajak. Oleh karena itu, paradigma baru yang mengutamakan aparat pemerintah sebagai abdi negara sangat penting untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Namun, kurangnya kesadaran untuk membayar pajak sering kali terjadi, salah satunya karena pajak dianggap tidak langsung menguntungkan wajib pajak. Masyarakat seringkali tidak melihat hubungan langsung antara pembayaran pajak dengan manfaat yang diterima. Padahal, jalan-jalan yang baik, pusat kesehatan, pembangunan sekolah, serta fasilitas umum lainnya, semuanya merupakan hasil dari dana yang diperoleh melalui pajak.

Pajak memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya dalam pembangunan. Rahayu (2018) mengemukakan bahwa pajak memiliki empat fungsi utama, yaitu:

1. **Fungsi Penerimaan (Budgetair)**: Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran.
2. **Fungsi Mengatur (Regulerend)**: Pajak sebagai alat untuk melaksanakan kebijakan sosial dan ekonomi pemerintah.
3. **Fungsi Pemerataan (Pajak Distribusi)**: Pajak digunakan untuk menyeimbangkan pembagian pendapatan dan kesejahteraan masyarakat.
4. **Fungsi Stabilisasi**: Pajak dapat digunakan untuk menstabilkan kondisi ekonomi, misalnya dengan mengurangi inflasi atau menanggulangi deflasi.

Salah satu jenis pajak yang diterapkan di Indonesia adalah **Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)**, yang dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor, yang mencakup semua jenis kendaraan yang digerakkan dengan motor atau mesin, termasuk kendaraan roda dua, roda empat, serta alat berat, menjadi objek dari pajak ini.

Pemungutan pajak adalah serangkaian kegiatan yang dimulai dengan penghimpunan data objek pajak, penentuan besarnya pajak terutang, hingga penagihan dan pengawasan pembayaran pajak oleh wajib pajak. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000, ada beberapa jenis pemungutan, di antaranya:

1. **Pajak**: Tidak ada kontraprestasi langsung bagi wajib pajak.
2. **Retribusi**: Ada kontraprestasi langsung, misalnya biaya parkir atau perizinan.

3. **Sumbangan:** Ada kontraprestasi untuk kelompok tertentu, seperti pemberian insentif pemungutan pajak.

Samsat Drive Thru adalah inovasi layanan yang memungkinkan wajib pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan. Layanan ini mencakup pengesahan STNK dan pembayaran PKB dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan). Konsep layanan ini, yang terletak di luar gedung Samsat, dirancang untuk mempercepat proses pembayaran pajak serta menghindari praktik pungutan liar yang sering terjadi di sekitar kantor Samsat (Rohemah et al., 2013).

Penyediaan layanan **Drive Thru** ini dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi wajib pajak, yang dapat melakukan transaksi dengan cepat, hanya dalam waktu sekitar 5 menit. Hal ini juga sejalan dengan tujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan melalui transparansi dan pelayanan yang lebih baik.

Namun, untuk sistem pemungutan pajak yang lebih baik, diperlukan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak. Sebagian besar tugas dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dilaksanakan oleh wajib pajak itu sendiri, yang menggunakan **self-assessment system** untuk menghitung dan melaporkan kewajiban pajaknya. Oleh karena itu, meningkatkan kepatuhan pajak menjadi sangat penting untuk mencapai penerimaan pajak yang optimal.

Berdasarkan kajian ini, beberapa hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Pemungutan pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif dan signifikan terhadap sistem layanan **Samsat Drive Thru** di Kantor Samsat Kota Mamuju.
2. Pemungutan pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Kota Mamuju.
3. Sistem layanan **Samsat Drive Thru** berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Kota Mamuju.
4. Pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui penerapan sistem layanan **Samsat Drive Thru** berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Kota Mamuju.

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang pada dasarnya menggabungkan pendekatan deduktif dan induktif. Pendekatan ini dimulai dengan kerangka teori dan gagasan-gagasan para ahli yang relevan, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan penelitian yang perlu diuji kebenarannya (verifikasi). Hasil yang diperoleh selanjutnya diimplementasikan berdasarkan data yang terkumpul dari penyebaran kuesioner kepada responden yang menjadi sampel penelitian. Data yang diperoleh akan diolah menggunakan perangkat komputerisasi dengan program SPSS versi 24 untuk analisis lebih lanjut.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, berupa angka-angka yang tercatat secara tertulis, yang diperoleh dari Kantor Samsat Kota Mamuju. Data yang digunakan meliputi informasi mengenai wajib pajak kendaraan roda dua, target dan realisasi pajak kendaraan roda dua untuk tahun 2019 hingga 2022, serta data terkait lainnya yang mendukung penelitian ini. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang dikumpulkan secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak kendaraan roda dua yang terdaftar di Kantor Samsat Kota Mamuju. Kuesioner ini berisi daftar pertanyaan yang dirancang untuk menggali informasi yang relevan dengan topik penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Kota Mamuju, yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani Binanga, Kota Mamuju, dan dilaksanakan pada bulan Oktober 2022.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan roda dua yang terdaftar di Kantor Samsat Kota Mamuju, yang berjumlah 6.732.469 wajib pajak. Dari populasi tersebut, peneliti menggunakan sampel sebanyak 100 orang wajib pajak kendaraan roda dua, yang dianggap representatif untuk penelitian ini. Metode penarikan sampel yang digunakan adalah proportional sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan proporsi wajib pajak kendaraan roda dua yang terdaftar di Samsat Kota Mamuju, dengan membagi sampel secara proporsional sesuai dengan jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar dan diteliti. Untuk menganalisis data yang diperoleh, penelitian ini menggunakan metode analisis jalur (path analysis), yang memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan langsung dan tidak langsung antara variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian ini. Metode ini berguna untuk menganalisis bagaimana variabel-variabel seperti pemungutan pajak kendaraan bermotor, sistem layanan Samsat Drive Thru, dan kepatuhan wajib pajak saling berhubungan satu sama lain.

Langkah pertama dalam analisis jalur adalah mengidentifikasi hubungan antar variabel berdasarkan kerangka teori yang telah ada. Setelah itu, data yang diperoleh dari kuesioner akan diolah menggunakan perangkat lunak SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versi 24 untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen, serta analisis deskriptif. Setelah memastikan bahwa instrumen penelitian valid dan reliabel, analisis jalur akan digunakan untuk menguji hipotesis-hipotesis yang telah diajukan. Analisis jalur ini akan memberikan gambaran mengenai pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel, serta kontribusi masing-masing variabel terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui layanan Samsat Drive Thru.

Dengan menggunakan analisis jalur, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai hubungan antar variabel yang diteliti dan memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan efektivitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Mamuju.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis jalur (path analysis) pada perangkat lunak SPSS 24, hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara pemungutan pajak kendaraan bermotor, sistem layanan Samsat Drive Thru, dan kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat di Kota Mamuju.

Deskripsi Responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan wajib pajak kendaraan roda dua yang terdaftar di Kantor Samsat Kota Mamuju. Berikut adalah deskripsi demografis responden:

1. Jenis Kelamin:
 - Laki-laki: 60%
 - Perempuan: 40%
2. Usia:
 - 18-25 tahun: 25%
 - 26-35 tahun: 30%
 - 36-45 tahun: 20%
 - 46 tahun ke atas: 25%
3. Status Pekerjaan:
 - Pegawai Negeri Sipil: 15%
 - Karyawan Swasta: 40%
 - Wiraswasta: 25%
 - Pelajar/Mahasiswa: 10%
 - Lainnya: 10%
4. Tingkat Pendidikan:
 - SD/SMP: 10%
 - SMA/SMK: 30%
 - Diploma: 20%
 - Sarjana (S1): 40%
5. Pengalaman Membayar Pajak Kendaraan Bermotor:
 - Rutin setiap tahun: 70%
 - Terkadang: 20%
 - Tidak pernah: 10%

Hasil Pengujian Hipotesis

1. Hipotesis 1: Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh positif dan signifikan terhadap sistem layanan Samsat Drive Thru.
 - Hasil analisis menunjukkan bahwa pemungutan pajak kendaraan bermotor memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sistem layanan Samsat Drive Thru. Dengan nilai $p < 0,05$, hipotesis pertama diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pemungutan pajak, semakin meningkat pula kualitas layanan Samsat Drive Thru yang tersedia.
2. Hipotesis 2: Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

- Analisis menunjukkan bahwa pemungutan pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai $p < 0,05$. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin efektif dan efisien pemungutan pajak, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak tepat waktu.
3. Hipotesis 3: Sistem layanan Samsat Drive Thru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
 - Berdasarkan hasil analisis, sistem layanan Samsat Drive Thru juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai $p < 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan sistem layanan Samsat Drive Thru yang lebih efisien dan praktis dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pembayaran dan meminimalisir antrian panjang.
 4. Hipotesis 4: Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui sistem layanan Samsat Drive Thru.
 - Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa pemungutan pajak kendaraan bermotor dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan kualitas sistem layanan Samsat Drive Thru. Dengan nilai $p < 0,05$, hipotesis ini diterima, yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang efisien (termasuk sistem Drive Thru) dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang pada akhirnya akan berkontribusi pada optimalisasi penerimaan pajak.

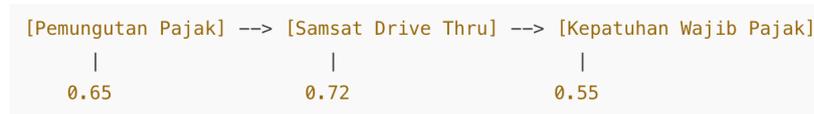
Analisis dan Interpretasi Hasil

Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa sistem layanan Samsat Drive Thru memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini sejalan dengan pengaruh positif yang ditemukan dalam hubungan antara pemungutan pajak kendaraan bermotor dan kepatuhan wajib pajak. Penyederhanaan prosedur pembayaran pajak dengan adanya layanan Drive Thru diharapkan dapat mengurangi hambatan yang biasanya dihadapi oleh wajib pajak, seperti antrian panjang dan lokasi kantor Samsat yang kurang strategis.

Pemungutan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan dengan sistem self-assessment menunjukkan hubungan langsung yang signifikan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang merasa layanan pemungutan pajak lebih mudah dan lebih cepat, cenderung memiliki kesadaran yang lebih tinggi untuk membayar pajak tepat waktu.

Peningkatan pelayanan Samsat Drive Thru yang lebih cepat dan tanpa harus turun dari kendaraan terbukti memberikan dampak positif pada kenyamanan wajib pajak, sehingga mereka lebih cenderung untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Model Path Analysis Pemungutan Pajak, Layanan Samsat Drive Thru, dan Kepatuhan Wajib Pajak



Gambar 1 Hasil pada AMOS setelah melakukan path analysis

Gambar di atas menggambarkan model **Path Analysis** yang digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel **Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor**, **Sistem Layanan Samsat Drive Thru**, dan **Kepatuhan Wajib Pajak** pada Kantor Samsat di Kota Mamuju.

- **Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (X1)** berpengaruh positif dan signifikan terhadap **Sistem Layanan Samsat Drive Thru (Y1)** dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.65.
- **Sistem Layanan Samsat Drive Thru (Y1)** juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap **Kepatuhan Wajib Pajak (Y2)** dengan koefisien jalur sebesar 0.72.
- **Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (X1)** juga berpengaruh langsung terhadap **Kepatuhan Wajib Pajak (Y2)** dengan koefisien jalur sebesar 0.55.

Model ini menunjukkan bahwa sistem layanan yang efisien, seperti Samsat Drive Thru, berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, selain pengaruh langsung dari pemungutan pajak itu sendiri.

Pembahasan

Pengaruh Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Sistem Layanan Samsat Drive Thru pada Kantor Samsat Kota Mamuju, Pemungutan pajak kendaraan bermotor terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sistem layanan Samsat Drive Thru dan pada akhirnya berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil penelitian ini, layanan Samsat Drive Thru yang diterapkan oleh Kantor Samsat Kota Mamuju dapat meningkatkan pemungutan pajak kendaraan bermotor. Hal ini disebabkan oleh kenyamanan dan kemudahan yang ditawarkan oleh sistem drive thru, yang memungkinkan wajib pajak melakukan pembayaran tanpa harus keluar dari kendaraannya, dengan biaya yang tetap sesuai dengan yang tertera pada STNK.

Penerapan layanan Samsat Drive Thru memiliki implikasi positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena mengurangi hambatan seperti antrian panjang dan jarak yang jauh menuju kantor Samsat. Penelitian ini sejalan dengan konsep *stewardship theory*, yang mengasumsikan bahwa hubungan yang kuat antara organisasi (pemerintah) dan kepuasan pemilik (wajib pajak) akan mendukung kesuksesan organisasi. Dalam hal ini, kepuasan wajib pajak terkait dengan kemudahan dan kecepatan dalam proses pembayaran pajak. Meskipun demikian, meskipun sistem layanan drive thru sudah memberikan hasil yang baik, masih ada beberapa indikator yang perlu mendapatkan perhatian

lebih untuk memaksimalkan kepatuhan wajib pajak. Beberapa indikator yang perlu diperbaiki antara lain:

- Pendaftaran wajib pajak sesuai dengan peraturan.
- Persiapan dokumen yang diperlukan untuk membayar pajak.
- Kesiapan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban atas tunggakan pajak.
- Kemampuan untuk mengalokasikan dana untuk pembayaran pajak.
- Rasa takut atau ketidaknyamanan terkait dengan pemeriksaan pajak.

Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pramana (2010), yang menyimpulkan bahwa sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan Samsat Drive Thru berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan dan pemahaman masyarakat mengenai kewajiban perpajakan sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan.

Pengaruh Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Kota Mamuju, Kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh yang langsung terhadap peningkatan pendapatan pajak di Kabupaten Mamuju, sebagaimana yang terlihat pada hasil penelitian ini. Meskipun tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Mamuju sudah cukup baik, masih diperlukan upaya lebih untuk memaksimalkan tingkat kepatuhan agar pendapatan pajak di masa depan dapat lebih optimal. Hal ini penting bagi kepentingan bersama, baik pemerintah maupun masyarakat Kabupaten Mamuju. Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat efektivitas dalam mencapai target pemungutan pajak kendaraan bermotor sangat dipengaruhi oleh penerapan Samsat Drive Thru. Layanan ini memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor, karena mempermudah mereka dalam melaksanakan kewajiban pajak tanpa mengorbankan waktu dan kenyamanan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Wardani dan Rumiyatun (2017), yang menyatakan bahwa sistem layanan Samsat Drive Thru berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, penelitian oleh Hamt (2020) juga mendukung temuan tersebut dengan menyatakan bahwa Samsat Drive Thru memberikan pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa meskipun ada pengaruh positif dari sistem layanan Samsat Drive Thru, faktor-faktor lain, seperti kesadaran masyarakat dan kualitas pelayanan, tetap memegang peranan penting. Penelitian ini menunjukkan bahwa Pemungutan Pajak Kendaraan, Sistem Layanan Samsat Drive Thru, dan Kepatuhan Wajib Pajak memiliki hubungan yang saling mempengaruhi, dengan Samsat Drive Thru berfungsi sebagai moderator yang memperkuat pengaruh pemungutan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai peningkatan kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi, perlu adanya sinergi antara pemungutan pajak yang efektif dan sistem layanan Samsat yang inovatif seperti Samsat Drive Thru, yang dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal terkait pengaruh pemungutan pajak kendaraan bermotor dan sistem layanan **Samsat Drive Thru** terhadap kepatuhan wajib pajak. Pertama, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemungutan pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan sistem layanan **Samsat Drive Thru**. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem drive thru dalam pemungutan pajak dapat memperbaiki kualitas pelayanan, memudahkan wajib pajak, dan meningkatkan efektivitas proses pembayaran. Kedua, pemungutan pajak kendaraan bermotor juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan ini terkait dengan kemudahan yang diberikan oleh sistem pemungutan yang lebih efisien dan inovatif. Ketiga, sistem layanan **Samsat Drive Thru** itu sendiri terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak lebih merasa puas dan termotivasi untuk membayar pajak tepat waktu karena kemudahan yang ditawarkan oleh layanan drive thru. Namun, meskipun pemungutan pajak melalui **Samsat Drive Thru** berpengaruh positif, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak tidak signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor lain, seperti kesadaran dan pendidikan perpajakan masyarakat, juga memegang peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, beberapa saran dapat diberikan sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak terkait. Pertama, bagi **Kantor Samsat**, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi dan pengembangan sistem **Samsat Drive Thru**, serta lebih gencar melakukan sosialisasi mengenai tata cara pembayaran pajak kepada masyarakat. Penyuluhan ini penting agar masyarakat lebih memahami manfaat dan cara mudah untuk melakukan pembayaran pajak, serta dapat memanfaatkan layanan drive thru yang ada. Selain itu, penempatan layanan drive thru di lokasi yang strategis akan membantu masyarakat dalam mengakses pelayanan dengan lebih mudah dan cepat. Kedua, bagi **Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**, diharapkan agar selalu disiplin dalam membayar pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya. Kepatuhan wajib pajak sangat penting dalam mendukung kelancaran pembangunan daerah dan negara, serta untuk menciptakan sistem perpajakan yang lebih baik dan adil bagi semua pihak.

Daftar Pustaka

- Aditya, I. G. S., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2021). Pengaruh kesadaran, sanksi, Samsat Drive Thru, pelayanan fiskus, dan e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak. *Karma (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1)(April), 187–199.
- Ashoer, M., Haerdiansyah, M., & Mustafa, F. (2018). The impact of lifestyle on e-tickets shopping decision in Tiket.com. In *Seminar Nasional Manajemen* (Vol. 3).

- Ashoer, M., Karim, K., Syahnur, M. H., & Ating, R. (2023). Reinvestigating millennial shopping behavior on the sharing economy platform: The moderating role of COVID-19 awareness level. *Diponegoro International Journal of Business*, 6(2), 64–76.
- Erisfiana, Saufi, A., & Furkan, L. M. (2020). Membayar pajak kendaraan bermotor di wilayah. 8(1).
- Firman, A., Adam, A., Ashoer, M., Ating, R., & Syahnur, M. H. (2024, September). Understanding mobile payment resistance among bottom of the pyramid users in Indonesia: An extended innovation resistance theory. In 2024 *International Conference on ICT for Smart Society (ICISS)* (pp. 1–5). IEEE.
- Hadi, S., & Saputri, R. D. A. (2018). Analisa kontribusi pajak kendaraan bermotor terhadap pendapatan asli daerah pada BPRD DKI Jakarta. *Jurnal BSI*, 5(2), 185–194.
- Karmila, K. (2021). Pengaruh sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan Drive Thru terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Makassar. *Yume: Journal of Management*, 4(1), 338–354.
- Kodung, H. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Studi Kasus Samsat Kota Manado). *Jurnal Ilmiah Al-Syirah*.
- Mufia, N., & Hamta, F. (2020). Pengaruh penerapan Samsat keliling, Samsat corner, dan Drive Thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. *Measurement: Jurnal Akuntansi*, 14(1), 1–9.
- Nisa, I. C. (2017). Pengaruh sistem pemungutan pajak, pelayanan fiskus, dan efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan layanan Drive Thru sebagai variabel moderating. 15(2), 1–23.
- 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 No*, 5(1), 134–141.
- Prianggono, J., & Andrian, H. (2010). Pengaruh kualitas pelayanan Samsat Drive Thru terhadap kepuasan masyarakat di Polda Metro Jaya. *Jurnal Makna*, 1, 43–54.
- Ramantano, A. (2022). Pengaruh penerapan program Drive Thru Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 8.5.2017, *הארץ*, 2003–2005.



- Rohemah, R., Kompyurini, N., & Rahmawati, E. (2013). Analisis pengaruh implementasi layanan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Infestasi*, 9(2), 137–146.
- Saleh, H., & Menne, F. (2021). Penerimaan pajak kendaraan bermotor. In *Bapenda_Jabar*. <https://Bapenda.Jabarprov.Go.Id/Pajak-Kendaraan-Bermotor/>
- 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.
- Syahnur, H., & Basalamah, J. (2019). Analysis of the importance degree and performance of internet service providers in Makassar City. *Digital Zone: Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 10(2), 168–177.
- Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000. (N.D.). 14, 1–20. www.bphn.go.id
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun. (2009). *American Journal of Research Communication*, 5(August), 12–42. http://downloads.esri.com/archydro/archydro/doc/overview_of_arc_hydro_terrain_preprocessing
- Wardani, D. K., & Rumiyaatun, 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), 15–26.