

PENGARUH SISTEM PEMUNGUTAN PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN LAYANANDRIVE THRU SEBAGAI VARIABEL MODERATING

Mauren Ressyani ¹, Danna Solihin ², Faizal Reza ³
Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda
Email : maurenr0603@gmail.com

Keywords :

*Tax Collection
System, Fiscal
Service, Samsat
Drive Thru Service*

ABSTRACT

The development of motor vehicles is always increasing every year. Of course, it can be used by the Samsat Office to do billing taxes to motor vehicle owners to increase compliance motor vehicle tax payers and increase regional revenue sources. So this study aims to find out: 1) the effect of the Tax Collection System on Taxpayer Compliance. 2) the effect of the Fiscus Service on Taxpayer Compliance. 3) Drive Thru Service can moderate the relationship between Tax Collection System to Taxpayer Compliance. 4) Drive Thru Service can moderate the relationship between Fiscus Service and Taxpayer Compliance.

The theoretical basis used in this study is tax accounting. The data used in this study is qualitative data, the data source used in this study is secondary data and primary data, this study uses a questionnaire method. The population of this study is taxpayers who pay taxes at Samsat MT Haryono Samarinda Office, samples were taken as many as 96 respondents using the Non Probability Sampling method with sampling techniques using purposive sampling. The analysis tool used in this study is multiple linear regression using the SPSS statistical program version 21.

The results of this study show that: 1) The Tax Collection System has a positive and significant effect on Taxpayer compliance in paying Motor Vehicle Tax. This means that the more qualified the tax collection system, the more taxpayer compliance and tax payments will increase. 2) Fiscal services have a positive and significant effect on taxpayer compliance in paying Motor Vehicle Tax. This means that the better the fiscal services provided to taxpayers, the more taxpayer compliance can be improved. 3) The tax collection system has a positive and significant effect on Taxpayer compliance with Drive Thru services as a moderating variable. This means that samsat Drive Thru service can strengthen the tax collection system by making it easier for dominant people to like things that are instant or fast. 4) The fiscal service does not have a significant effect on taxpayer compliance with Drive Thru services as a moderating variable. This is because the services provided by each service have different levels of satisfaction and lack of information related to services at the Drive Thru Service samsat in the tax payment process.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan utama bagi negara, tanpa pajak sebagian besar kegiatan negara tidak dapat dilaksanakan, hal ini dikarenakan pajak memiliki fungsi sebagai sumber penghasilan negara dan hasilnya dapat digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik. Menurut Rochmat

Mardiasmo (2018:5) Pajak merupakan iuran yang dapat dipaksakan tanpa jasa timbul atau tanpa imbalan langsung yang artinya wajib pajak yang menyetorkan pajak tidak mendapatkan imbalan secara langsung tetapi mendapatkan fasilitas yang dinikmati secara tidak sadar, contohnya pembangunan jalan tol, perbaikan jalan dan lain sebagainya, salah satu macam pajak yang dikenakan yaitu pajak kendaraan bermotor.

Sistem Pemungutan Pajak adalah mekanisme yang mengatur bagaimana hak dan kewajiban perpajakan suatu wajib pajak dilaksanakan. Sistem pemungutan pajak juga merupakan suatu cara yang digunakan untuk menghitung besarnya pajak yang perlu dibayarkan oleh wajib pajak kepada negara. Dengan kata lain, sistem ini menjadi metode untuk mengelola utang pajak yang bersangkutan supaya bisa masuk ke kas negara.

Pelayanan Fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang wajib pajak. pelayanan fiskus juga dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kendala yang cukup berarti saat memenuhi kewajiban perpajakannya.

Samsat *Drive Thru* menurut Rohemah, dkk. (2013: 138): adalah layanan yang transaksinya dilakukan tanpa harus Wajib Pajak turun dari kendaraannya, layanan tersebut berupa pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Namun wajib pajak yang menggunakan samsat layanan *Drive Thru* sering kali mendapatkan pelayanan fiskus yang kurang jelas karena adanya waktu yang sangat singkat antara fiskus dan wajib pajak. Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah yang penting bagi seluruh dunia, baik itu di negara maju maupun di negara berkembang, karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakandan pelalaian pajak.

Kepatuhan wajib pajak Menurut Sri Mulyati dan Hadri Mulya (2010: 138): yaitu dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak Perpajakannya. Rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan Pajak Kendaraan Bermotornya membuat proses pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor belum optimal. Uraian latar belakang diatas muncul beberapa alasan pentingnya dilakukan penelitian ini. Pertama, mengenai kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Kedua, penelitian ini berfokus pada sistem pemungutan pajak dan pelayanan fiskus pada kantor Samsat. Ketiga, layanan Samsat *Drive Thru* merupakan inovasi yang dibuat oleh pihak Kantor Bersama Samsat. Sehingga penelitian ini membahas “Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Layanan *Drive Thru* sebagai Variabel Moderating”. Wajib Pajak menarik untuk dijadikan objek penelitian karena pajak berasal dari iuran yang dikenakan oleh Wajib Pajak.

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang diangkat adalah sebagai berikut.

1. Apakah Sistem Pemungutan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah Layanan *Drive Thru* dapat memoderasi hubungan antara Sistem Pemungutan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah Layanan *Drive Thru* dapat memoderasi hubungan antara Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

Adapun tujuan penelitian berdasarkan pada rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Sistem Pemungutan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib pajak.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis Layanan *Drive Thru* dapat memoderasi hubungan antara Sistem Pemungutan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis Layanan *Drive Thru* dapat memoderasi hubungan antara Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

METODE PENELITIAN

Defenisi Opersional

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Dimana Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan, tepat dalam mengisi formulir, benar dalam menghitung jumlah pajak, dan tepat waktu dalam membayar pajak Menurut Wardani dan Rumiyatun (2017: 20) Kepatuhan Wajib Pajak tersebut diukur dengan indikator yang telah dituliskan pada bab dua yaitu:

1. Pemenuhan kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Membayar pajak tepat waktu.
3. Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayar pajak.
4. Wajib Pajak mengetahui jatuh tempo pembayaran.

2. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem ini merupakan mekanisme yang mengatur bagaimana hak dan kewajiban perpajakan suatu wajib pajak dilaksanakan Sistem Pemungutan Pajak menurut Sari dan Neri, (2015: 64) Sistem Pemungutan Pajak diukur menggunakan indikator yang telah ditentukan pada bab dua yaitu:

1. Memperoleh informasi yang tepat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Sistem pemungutan pajak yang digunakan.
3. Pemungutan pajak yang efisien.
4. Pelaksanaan pemungutan pajak sesuai dengan ketentuannya.
5. Sistem pemungutan pajak yang sederhana.

3. Pelayanan Fiskus

Pelayanan Fiskus adalah cara pegawai pajak melayani Wajib Pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkannya, Menurut Sari dan Neri (2015:64) pelayanan fiskus diukur menggunakan indikator yang telah ditentukan pada bab dua yaitu:

1. Fasilitas yang diterima Wajib Pajak.
2. Petugas pajak telah menguasai teknologi yang digunakan.
3. Pelayanan fiskus yang ramah terhadap Wajib Pajak.

4. Layanan *Drive Thru*

Layanan *Drive Thru* layanan yang transaksinya dilakukan tanpa harus Wajib Pajak turun dari kendaraannya, layanan tersebut berupa pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Menurut Wardani dan Rumiyatun (2017: 20) Layanan *Drive Thru* tersebut diukur dengan indikator yang telah dituliskan pada bab dua yaitu:

1. Sistem Samsat *Drive Thru* memenuhi sistem lebih terkontrol.
2. Sistem yang mudah.
3. Menghemat waktu.
4. Wajib pajak semakin meningkat.
5. Kualitas pelayanan.
6. Letak wilayah.

Jangkauan Penelitian

Jangkauan penelitian ini dilakukan untuk menganalisis Pengaruh Sistem Pemungutan

Pajak, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Layanan *Drive Thru* Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Kantor Samsat MT. Haryono Samarinda).

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, teknik pengumpulan data yang diperlukan sebagai bahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode penelitian lapangan (*field work research*) yaitu dengan wawancara, observasi dilapangan dan memberikan daftar pertanyaan kepada responden agar ia memberikan jawaban penelitian ini menggunakan kuesioner dengan jenis pertanyaan skala *Likert*.
2. Metode Penelitian kepustakaan (*Library Research*) merupakan cara peneliti untuk mendapatkan atau mengumpulkan data yang sudah jadi, sehingga peneliti mengumpulkan data yang berkaitan dengan gambaran umum objek penelitian, struktur objek penelitian, dan visi misi objek penelitian.

Sampel Penelitian

Berdasarkan hasil perhitungan rumus, maka jumlah sampel yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 96 responden dengan kriteria responden yang telah berusia 18 tahun, wajib pajak yang bertempat tinggal di samarinda, dan wajib pajak yang sudah menggunakan Layanan *Drive Thru* MT Haryono Samarinda. Penelitian ini dilakukan mulai bulan April 2024. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan instrument skala likert, Menurut Sugiyono (2017:94) skor skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Skor dalam skala Likert biasanya menggunakan rentang tertentu dengan bobot nilai.

Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda, Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskriptifkan variabel-variabel dalam penelitian ini. Statistik deskriptif akan memberikan gambaran umum dari setiap variabel penelitian. Statistik deskriptif yang digunakan adalah nilai rata-rata (*mean*), distribusi frekuensi, nilai minimum dan maksimum serta standar deviasi. Data yang diteliti akan dikelompokkan yaitu Pengaruh Pengetahuan Pajak, Literasi Pajak, dan Penerapan *E-Filing* dan Pengetahuan Kesadaran Pajak.

Uji instrument

1. Uji validitas:

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table untuk degree of freedom (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan $\alpha = 0.05$. Jika r hitung lebih besar dari r table dan nilai positif, maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

2. Uji reliabilitas:

Reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas:

Pengujian normalitas dilaksanakan menggunakan program SPSS dengan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Apabila nilai P value pada pengujian ini lebih besar dari 0,05 (tingkat signifikansi yang digunakan), dapat disimpulkan bahwa distribusi data dianggap normal; sebaliknya, jika nilai P value lebih kecil, distribusi dianggap tidak normal.

2. Uji Multikolonieritas

Bertujuan untuk menilai apakah terdapat korelasi di antara variabel bebas dalam model

regresi, untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam regresi Tolerance < 0,10 dan VIF > 10 maka terjadi multikolinearitas dan Tolerance > 0,10 dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

3. Uji heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah model dengan residual yang memiliki varian homogen atau seragam. Uji Heteroskedastisitas menggunakan Uji Glejser, jika nilai signifikansi < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas, dan sebaliknya jika nilai signifikansi > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dapat dilihat dari kriteria yaitu jika angka D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif, jika angka D-W di antara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi dan jika angka D-W di atas +2 berarti ada autokorelasi negatif.

Regresi Linier Berganda

Tujuan utama dari uji regresi linier berganda adalah untuk menentukan apakah variabel bebas secara signifikan memengaruhi variabel terikat dan untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan variabel bebas dalam menjelaskan variasi dalam variabel terikat. Proses regresi linier berganda bertujuan untuk menemukan koefisien untuk setiap variabel bebas, yang mengindikasikan sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel terikat.

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y	= Variabel dependen (Kepatuhan wajib pajak)
A	= Bilangan konstanta
b1, b2	= Koefisien arah regresi variabel bebas
X1, X2	= Variabel independen (Sistem pemungutan pajak, Pelayanan Fiskus)
E	= Error

Moderated Regression Analysis (MRA)

Moderated Regression Analysis (MRA) atau uji interaksi merupakan aplikasi khusus regresi linier berganda dimana persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen). Analisis moderat digunakan untuk menaksir nilai variabel Y berdasarkan nilai X dikalikan dengan variabel Z. Model matematis hubungan antara variabel adalah sebagai berikut:

$$Y = a_1 + \beta_1 X_1 + \beta_3 Z + \beta_4 X_1 Z + e_1$$

$$Y = a_2 + \beta_2 X_2 + \beta_3 Z + \beta_5 X_2 Z + e_2$$

Keterangan:

Y	=Kepatuhan Wajib Pajak
a	=Konstanta
X1	=Sistem Pemungutan Pajak
X2	=Pelayanan Fiskus
Z	=Layanan Drive Thru

- X1Z = Variabel perkalian antara sistem pemungutan pajak dengan Layanan *Drive Thru* yang menggambarkan pengaruh Sistem Pemungutan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan variabel moderating Layanan *Drive Thru*
- X2Z = Variabel perkalian antara Pelayanan Fiskus dengan Layanan *Drive Thru* yang menggambarkan pengaruh pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan variabel moderating Layanan *Drive Thru*
- β = Koefisien regresi
- e = *Error Term*, yaitu tingkat kesalahan penduga dalam Penelitian

Uji Hipotesis

1. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan 0,05 ($\alpha = 5\%$). Menurut Ghozali dalam Niken (2019:3), Hipotesis diterima jika nilai t hitung > t tabel atau signifikan t < $\alpha = 0,05$ dan Hipotesis ditolak jika nilai t hitung < t tabel atau signifikan t > $\alpha = 0,05$

2. Uji f

Uji F digunakan untuk menghitung apakah semua variabel independen (X) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y). Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan 0,05 ($\alpha = 5\%$). Menurut Ferdinand dalam Niken (2019:3) Hipotesis diterima jika nilai f hitung > f tabel atau signifikan t < $\alpha = 0,05$ dan Hipotesis ditolak jika nilai f hitung < f tabel atau signifikan t > $\alpha = 0,05$

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menguji kelayakan model. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 (satu) berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tabel 1 : Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Variabel	Sig	batas	Keterangan
Unstandar Residual	0.595	> 0,05	Normal

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data diolah 2024.

Berdasarkan tabel dapat diketahui nilai *asympt.sig* sebesar $0.595 > 0,05$ sehingga dapat

disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 2 : Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Sistem Pemungutan Pajak	0.534	1.874	Tidak terjadi multikolinieritas
Pelayanan Fiskus	0.499	2.004	Tidak terjadi multikolinieritas
Samsat Layanan <i>Drive Thru</i>	0.425	2.351	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Data diolah 2024.

Berdasarkan tabel dapat diketahui nilai tolerance value X1 (0,534), X2 (0,499), dan Z (0,425), dan diketahui nilai VIF X1 (1,874), X2 (2,004) dan Z (2,351), sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai tolerance value $> 0,10$ atau nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3 : Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	batas	Keterangan
Sistem Pemungutan Pajak	0.799	$>0,05$	Tidak terjadi heterokedasitas
Pelayanan Fiskus	0.570	$>0,05$	Tidak terjadi heterokedasitas
Samsat Layanan <i>Drive Thru</i>	0.069	$>0,05$	Tidak terjadi heterokedasitas

Sumber : Data diolah 2024.

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa nilai probabilitas X1 (0,799), X2 (0,570) dan Z (0,069) lebih besar dari 0,05, dengan demikian variabel yang diajukan dalam penelitian tidak terjadi heterokedasitas.

4. Uji Autokorelasi

Tabel 4 : Uji Autokorelasi

DU	DW	4-DU	Keterangan
1.710	2.248	2.290	Tidak terjadi Autokorelasi

Sumber : Data diolah 2024.

Hasil perhitungan dari tabel bahwa nilai DW sebesar 2.248 terletak diantara nilai du dan (4-du) sebesar 1.710 dan 2.290 ($du < DW < 4-du$) maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi dalam model regresi yang digunakan dalam penelitian ini.

Pengujian Hipotesis X1 dan X2

Tabel 5 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda X1 dan X2

Variabel	B	t hitung	Sig t	Keterangan
Sistem Pemungutan Pajak	0.487	6.321	0.000	Signifikan
Pelayanan Fiskus	0.539	5.890	0.000	Signifikan
F hitung	89.002			
Sig F	0.000			
Adjusted R Square	0.649			

Sumber : Data diolah 2024.

Berdasarkan tabel diatas perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS versi 21.0 *for windows* didapat hasil sebagai berikut:

$$Y = 0.487 X1 + 0.539 X2 + e$$

Pengujian parsial (Uji t)

Uji parsial t dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel independen dengan variabel dependen.

- Berdasarkan tabel dapat diketahui hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar $0,000 \leq 0,05$. Nilai tersebut dapat membuktikan bahwa “Sistem Pemungutan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.
- Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar $0,000 \leq 0,05$. Nilai tersebut dapat membuktikan bahwa “Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.

Pengujian Simultan (F)

Dari hasil uji F pada tabel diperoleh F hitung sebesar 89.002 dan probabilitas sebesar 0,000. Karena $\text{sig } 0,000 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa variabel Sistem Pemungutan Pajak dan Pelayanan Fiskus secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Koefisien Determinasi (Adjusted R2)

Berdasarkan tabel menunjukkan besarnya koefisien determinasi (Adjusted R2) = 0.649, artinya variabel Sistem Pemungutan Pajak dan Pelayanan Fiskus secara bersama-sama mempengaruhi variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 64.9% sisanya sebesar 35.1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. pada pengetahuan kesadaran pajak.

Pengujian Hipotesis X1Z

Tabel 6 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda X1 dan Z

Variabel	B	t hitung	Sig t	Keterangan
(Constant)	2.564			
Sistem Pemungutan Pajak	0.330	3.193	0.002	Signifikan
Samsat Layanan <i>Drive Thru</i>	0.254	2.578	0.012	Signifikan
Sistem Pemungutan Pajak*Samsat Layanan <i>Drive Thru</i>	0.009	2.119	0.037	Signifikan
F hitung	57.139			
Sig F	0.000			
Adjusted R Square	0.639			

Sumber : Data diolah 2024.

Berdasarkan diatas perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS versi 21.0 *for windows* didapat hasil sebagai berikut:

$$Y = 2.564 + 0.330 X1 + 0.254 Z + 0.009 X1Z + e$$

Pengujian parsial (Uji t)

Uji parsial t dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel independen dengan variabel dependen.

- Berdasarkan tabel dapat diketahui hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar $0,002 \leq 0,05$. Nilai tersebut dapat membuktikan bahwa “Sistem Pemungutan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.
- Berdasarkan tabel dapat diketahui hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar $0,012 \leq 0,05$. Nilai tersebut dapat membuktikan bahwa “Samsat Layanan *Drive Thru* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.
- Berdasarkan tabel dapat diketahui hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar $0,037 \leq 0,05$. Nilai tersebut dapat membuktikan bahwa “Samsat Layanan *Drive Thru* memoderasi pengaruh Sistem Pemungutan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.

Pengujian Simultan (F)

Dari hasil uji F pada tabel diperoleh F hitung sebesar 57.139 dan probabilitas sebesar 0,000. Karena sig $0,000 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa variabel Sistem Pemungutan Pajak, Samsat Layanan *Drive Thru* dan Sistem Pemungutan Pajak terhadap Samsat Layanan *Drive Thru* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Koefisien Determinasi (Adjusted R2)

Berdasarkan tabel menunjukkan besarnya koefisien determinasi (Adjusted R2) = 0.639, artinya variabel Sistem Pemungutan Pajak, Samsat Layanan *Drive Thru* dan Sistem Pemungutan Pajak terhadap Samsat Layanan *Drive Thru* secara bersama-sama mempengaruhi variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 63.9% sisanya sebesar 36.1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Pengujian Hipotesis X2Z

Tabel 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda X2Z

Variabel	B	t hitung	Sig t	Keterangan
(Constant)	3.072			
Pelayanan Fiskus	0.361	2.625	0.010	Signifikan
Samsat Layanan <i>Drive Thru</i>	0.313	3.289	0.001	Signifikan
Pelayanan Fiskus*Samsat Layanan <i>Drive Thru</i>	0.009	1.672	0.098	Tidak Signifikan
F hitung	50.787			
Sig F	0.000			
Adjusted R Square	0.611			

Sumber : Data diolah 2024.

Berdasarkan tabel diatas perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS versi 21.0 for windows didapat hasil sebagai berikut:

$$Y = 3.072 + 0.361 X2 + 0.313 Z + 0.009 X2Z + e$$

Pengujian parsial (Uji t)

Uji parsial t dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel independen dengan variabel dependen.

- Berdasarkan tabel dapat diketahui hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar $0,010 \leq 0,05$. Nilai tersebut dapat membuktikan bahwa “Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.
- Berdasarkan tabel dapat diketahui hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar $0,001 \leq 0,05$. Nilai tersebut dapat membuktikan bahwa “Samsat Layanan *Drive Thru* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.
- Berdasarkan tabel dapat diketahui hasil pengujian tidak signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar $0,098 > 0,05$. Nilai tersebut dapat membuktikan bahwa “Samsat Layanan *Drive Thru* tidak memoderasi pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.

Pengujian Simultan (F)

Dari hasil uji F pada tabel diperoleh F hitung sebesar 50.787 dan probabilitas sebesar 0,000. Karena sig 0,000 < 0,05, dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Fiskus, Samsat Layanan *Drive Thru* dan Pelayanan Fiskus terhadap Samsat Layanan *Drive Thru* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Koefisien Determinasi (Adjusted R2)

Berdasarkan tabel menunjukkan besarnya koefisien determinasi (Adjusted R2) = 0.611, artinya variabel Pelayanan Fiskus, Samsat Layanan *Drive Thru* dan Pelayanan Fiskus terhadap Samsat Layanan *Drive Thru* secara bersama– sama mempengaruhi variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 61.1% sisanya sebesar 38.9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Terhadap Kepatuhan WajibPajak

Variabel sistem pemungutan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak diketahui hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar $0,000 \leq 0,05$. Nilai tersebut dapat membuktikan bahwa Sistem Pemungutan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sistem pemungutan pajak dibuat oleh pembina Samsat sebaik mungkin agar dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak. Membayarkan pajak termasuk kewajiban bagi Wajib Pajak dan hal tersebut merupakan perintah dari pemerintah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Sari dan Neri (2015), menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yaitu pemahaman terhadap sistem pemungutan pajak. Sistem pemungutan yang semakin berkembang, dimulai dari sistem pemungutan yang dilakukan secara manual hingga sistem yang dilakukan secara online. Wajib Pajak dapat membayarkan pajaknya kapan dan dimanapun mereka berada dengan tepat waktu. Teori atribusi dalam hal ini berkaitan dengan hasil penelitian diatas, yang dimana teori atribusi menyebutkan bahwa tingkah laku seseorang dalam hal ini Wajib pajak disebabkan adanya tekanan situasi yaitu sistem pemungutan pajak. Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan H1 diterima dikarenakan hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Pemungutan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat MT Haryono Samarinda.

2. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak diketahui hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar $0,000 \leq 0,05$. Nilai tersebut dapat membuktikan bahwa Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Isyati (2015), bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum kepada Wajib Pajak pelayanan tersebut termasuk pelayanan yang berkualitas. Secara langsung fiskus harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat kepada Wajib Pajak. Dengan demikian maka pelayanan fiskus dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan H2 diterima dikarenakan hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat MT Haryono Samarinda.

3. Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Samsat Layanan Drive Thru Sebagai Variabel Moderating

Variabel Sistem Pemungutan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Layanan *Drive Thru* Sebagai Variabel Moderating diketahui hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar $0,037 \leq 0,05$. Nilai tersebut dapat membuktikan bahwa Samsat Layanan *Drive Thru* memoderasi pengaruh Sistem Pemungutan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Indah (2018), dimana proses pembayaran pajak dengan menggunakan layanan *Drive Thru* tidak membutuhkan waktu yang cukup lama. Proses yang dilakukapun terkesan lebih cepat sebab Wajib Pajak hanya menggunakan satu loket tanpa berpindah ke loket lainnya untuk mengurus segala macam berkas. Teori atribusi sebagai teori utama menyatakan bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Adapun faktor eksternal terkait mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu sistem pemungutan pajak. Berdasarkan asumsi diatas maka dapat disimpulkan H3 diterima dikarenakan hasil penelitian menunjukkan Samsat Layanan *Drive Thru* memoderasi pengaruh Sistem Pemungutan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. di Kantor Samsat MT Haryono

Samarinda. Penerapan dengan menggunakan layanan *Drive Thru* tersebut dapat memperkuat sistem pemungutan pajak dengan mempermudah masyarakat yang dominan menyukai hal-hal yang bersifat instan atau cepat. Dalam hal ini, Wajib Pajak akan patuh membayar pajak tepat waktu.

4. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Samsat Layanan *Drive Thru* Sebagai Variabel Moderatin.

Variabel Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Layanan *Drive Thru* Sebagai Variabel Moderating diketahui hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar $0,098 > 0,05$. Nilai tersebut membuktikan Samsat Layanan *Drive Thru* tidak memoderasi pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini diperkuat oleh Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Indah (2018), Pelayanan yang diberikan masing-masing layanan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan ternyata Wajib Pajak dengan pelayanan fiskus yang diberikan dengan layanan *Drive Thru* tidak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Kurangnya informasi terkait dengan pelayanan pada samsat *Drive Thru* dalam proses pembayaran pajak yang membuat Wajib Pajak merasa fasilitas yang diterima wajib pajak menggunakan sistem layanan *Drive Thru* tidak memadai, ada beberapa petugas pajak sistem samsat layanan *Drive Thru* yang belum menguasai teknologi yang digunakan pada saat bertugas sehingga bukannya menghemat waktu wajib pajak, serta mungkin ada beberapa fiskus sistem samsat layanan *Drive Thru* yang kurang ramah dan kurang sopan terhadap wajib pajak. Berdasarkan asumsi diatas maka dapat disimpulkan H4 ditolak dikarenakan hasil penelitian menunjukkan Samsat Layanan *Drive Thru* tidak memoderasi pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat MT Haryono Samarinda.

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Variabel Sistem Pemungutan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat MT Haryono Samarinda. Hal ini berarti bahwa semakin berkualitas sistem pemungutan pajak maka semakin meningkat kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.
- b. Variabel Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat MT Haryono Samarinda. Hal ini berarti bahwa semakin baik pelayanan fiskus yang diberikan kepada Wajib Pajak maka dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.
- c. Variabel Sistem Pemungutan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Layanan *Drive Thru* Sebagai Variabel Moderating berpengaruh positif dan signifikan karena Samsat Layanan *Drive Thru* memoderasi pengaruh Sistem Pemungutan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti samsat layanan *Drive Thru* dapat memperkuat sistem pemungutan pajak dengan mempermudah masyarakat yang dominan menyukai hal-hal yang bersifat instan atau cepat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.
- d. Variabel Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Layanan *Drive Thru* Sebagai Variabel Moderating tidak berpengaruh signifikan karena Samsat Layanan *Drive Thru* tidak memoderasi pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat MT Haryono Samarinda. Hal ini karena adanya pelayanan yang diberikan masing-masing layanan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda dan kurangnya informasi terkait dengan pelayanan pada samsat Layanan *Drive Thru* dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Saran

Berdasarkan dari hasil analisis dan simpulan dari penelitian ini, terdapat beberapa saran:

1. Bagi kantor Samsat, diharapkan selalu berupaya dalam meningkatkan kemajuan pelayanan kantor

Bersama Samsat dengan melakukan sosialisasi tata cara pembayaran pajak, kapan jatuh tempo pembayaran pajak kepada masyarakat ataupun wajib pajak, dan menjelaskan adanya inovasi yang ada dan dapat menempatkan layanan *Drive Thru* pada letak yang strategis.

2. Bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, diharapkan agar selalu membayar Pajak Kendaraan Bermotor tepat pada waktunya.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan melaksanakan penelitian dengan responden yang lebih luas agar penelitian dapat digunakan secara universal dan obyek penelitiannya tidak hanya pada kantor Samsat MT Haryono Samarinda sehingga didapatkan sampel yang lebih baik

REFERENCES

- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Dipenogoro. Semarang. Hal 103-178.
- Indah, C. 2018. *Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Layanan Drive Thru Sebagai Variabel Moderating*. AKTIVA Jurnal Akuntansi dan Investasi, Vol 3, No 1, Mei 2018.
- Isyati, Anis Isnaini. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Karanganyar Tahun 2014*. Naskah Publikasi. Universitas Muhammadiyah. Surakarta.
- Mardiasmo. 2018. *PERPAJAKAN. 2018 th ed. edited by Maya*. Yogyakarta C.V ANDI OFFSET (Penerbit Andi).
- Niken. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro*. Journal of Ekonomi And Businees, Hal 1-5.
- Rohemah, Riskiyatur. Nurul Kompyurini dan Emi Rahmawati. 2013. *Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kabupaten Pamekasan*. Jurnal InFestasi. Vol.9. No.2 Hal. 137-146.
- Sari, Vivi Y, Neri Y. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma*. Jurnal UNIVED. Hal 63-78.
- Sri Mulyati, Hadri Mulya. 2021. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Terhadap Sanksi Sebagai Moderating Variabel*. (Studi Empiris pada KPP Pratama Bekasi Utara) . <https://repository.mercubuana.ac.id/50922/>. Diakses pada hari Jumat, 17 Mei 2024, Jam 22.45.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Hal 94.
- Wardani, Dewi Kusuma dan Rumiya. 2017. *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB Roda Empat di Samsat Drive Thru Bantul)*. Jurnal Akuntansi. Vol.5. No.1 Hal.15-24.