

## Peranan Pengetahuan, Sosialisasi Dan System Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ida I Dewa Ayu Mas Manik Sastri<sup>1</sup> | Gusti Agung Prama Yoga<sup>2</sup> | Kadek Agus Ardika<sup>3</sup>

Universitas Warmadewa  
Email: <sup>1</sup>maniksastri@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan masukan kepada Pemda Tabanan dalam mengoptimalkan penerimaan pajak daerah dan mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan sistem samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Populasi dalam penelitian adalah wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada UPTD. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik analisis kualitatif dan kuantitatif melalui uji instrumen, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji F dan uji t. Hasil penelitian kualitatif menemukan bahwa diperlukan adanya edukasi terus menerus kepada masyarakat wajib pajak untuk menumbuhkan pemahaman terhadap kewajiban perpajakan, sosialisasi menjadi sangat penting karena jenis pajak yang begitu banyak dan memusingkan bagi wajib pajak untuk mengingat semuanya. System samsat drive thru sudah layak dikembangkan sebagai bentuk layanan singkat yang memberi kemudahan kepada wajib pajak. Hasil penelitian kuantitatif menemukan bahwa: pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua.

**Kata Kunci:** pengetahuan wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sistem samsat drivethru dan kepatuhan wajib pajak.

### Abstract

*This study aims to provide input to the Tabanan Regional Government in optimizing local tax revenues and to determine the effect of taxpayer knowledge, tax socialization and the drive thru system of Samsat on two-wheeled motor vehicle taxpayer compliance. The population in this study is a two-wheeled motor vehicle taxpayer at UPTD. Regional Tax and Levy Services for the Province of Bali in Tabanan Regency with the sample used as many as 100 respondents and 3 key informants. The data analysis technique used in this research is qualitative and quantitative analysis technique through instrument test, classical assumption test, multiple linear regression, coefficient of determination ( $R^2$ ) test, F test and t test. The results of the qualitative research found that there is a need for continuous education to the taxpayer community to foster an understanding of tax obligations, socialization is very important because there are so many types of taxes and it is confusing for taxpayers to remember everything. The Samsat drive thru system is feasible to be developed as a form of short service that provides convenience to taxpayers. The results of this quantitative study found that: knowledge of taxation has a positive and significant effect on taxpayer compliance with two-wheeled motorized vehicles. taxation socialization has a positive and significant effect on taxpayer compliance with two-wheeled motorized vehicles. Samsat drive thru system has a positive and significant effect on taxpayer compliance with two-wheeled motorized vehicles.*

**Keywords:** knowledge of taxpayers, socialization of taxation, drive thru system of Samsat and taxpayer compliance.

## PENDAHULUAN

Pemungutan pajak memang bukan suatu pekerjaan yang mudah, disamping peran serta aktif dari petugas pajak, juga dituntut kemauan dari para wajib pajak itu sendiri. Kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan perpajakan yang didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Apabila tingkat kepatuhan wajib pajak tinggi, tentunya penerimaan negara dari sektor pajak akan terus meningkat dan pemerintah dapat menjalankan perannya. Sikap kemauan untuk membayar pajak harus dimiliki oleh wajib pajak agar penerimaan pajak dapat mencapai hasil yang maksimal (Wardani dan Asis, 2017). Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu pengetahuan wajib pajak dan sosialisasi perpajakan.

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, dan tata cara perpajakan yang benar. Wajib pajak akan melakukan dan melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya jika mereka sudah mengetahui dan memahami kewajiban sebagai seorang wajib pajak hingga akhirnya manfaat membayar pajak tersebut dapat dirasakan (Wardani dan Rumiyatun, 2017). Sosialisasi perpajakan dilakukan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat atau wajib pajak agar mengetahui tentang peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode yang tepat. Apabila petugas samsat melakukan sosialisasi perpajakan secara langsung dengan mengadakan seminar atau sosialisasi langsung ke desa akan membuat masyarakat lebih paham tentang pajak kendaraan bermotor, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pengaruh positif sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor mengindikasikan bahwa wajib pajak dapat memahami setiap informasi yang diberikan petugas pajak pada saat sosialisasi, wajib pajak memperoleh pengetahuan setelah

dilakukan sosialisasi perpajakan, sosialisasi yang dilakukan oleh petugas pajak sudah efektif dan tepat sasaran sehingga tidak perlu ditingkatkan lagi karena sudah dirasa cukup (Khristiana dan Pramesthi, 2020).

Mengambil kiasan inovasi tiada henti sangat relevan dengan beberapa trik Bapenda Provinsi Bali dalam memberikan kemudahan kepada wajib pajak khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), salah satunya layanan inovasi yang baru-baru ini di *launcing* di UPTD. PPRD. Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan, layanan yang berlabel “*Drive Thru Samsat Gelis*” hadir untuk menepis kesan ruwet saat mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor, inovasi ini tidak banyak memakan waktu butuh 4 menit saja. Layanan “*Drive Thru Samsat Gelis*” ini ibarat layanan restoran cepat saji yang layanannya melakukan transaksi samsat tanpa harus turun dari sepeda motor yang di kendarai wajib pajak, dengan persyaratan yang mudah hanya dengan membawa, KTP Asli, STNK Asli, Bukti pelunasan PKB dan SWDKLJ dan membawa kendaraan yang akan di daftar ulang. Santa juga menghimbau kepada seluruh unit-unit pelayanan bahwa “*Drive Thru Samsat Gelis*” ini kedepan harus lebih di tingkatkan dari segi kualitasnya sehingga nantinya dapat memberikan kesan positif bagi masyarakat wajib pajak (bapenda.baliprov.go.id, 2019).

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Theory of Planned Behavior*

Menurut Kawengian *et al.*, (2017) kontrol perilaku yang dipersepsikan adalah sejumlah kontrol yang diyakini wajib pajak yang akan menghambat mereka dalam menampilkan perilaku ketidakpatuhan pajak. Dalam berperilaku setiap individu tidak bisa mengontrol seluruh perilaku yang diinginkannya namun dalam kondisi sebaliknya beberapa individu dapat mengontrol perilakunya. Ajzen, (1991) menjelaskan mengenai TPB bahwa adanya niat untuk berperilaku dapat menimbulkan perilaku yang ditampilkan oleh individu. Sedangkan niat untuk berperilaku itu muncul karena ditentukan oleh 3 faktor penentu yaitu: *Behavioral*

*beliefs, Normative beliefs, dan Control beliefs.*

### **Theory of Tax Compliance**

Teori kepatuhan pajak (*theory of tax compliance*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Teori kepatuhan dapat mendorong seseorang untuk lebih mematuhi peraturan yang berlaku, sama halnya dengan wajib pajak yang berusaha untuk memenuhi kewajibannya yaitu membayar pajak secara tepat waktu. Pembayaran pajak yang dilakukan dengan tepat waktu akan dapat menguntungkan bagi wajib pajak sendirikarena tidak akan dikenakan sanksi akibat keterlambatan membayar pajak dan juga akan dapat membantu negara didalam memenuhi kewajibannya yaitu untuk meningkatkan pembangunan infrastruktur mendukung pelayanan publik (Puteri *et al.*, 2019).

### **Pengetahuan Wajib Pajak**

Pengetahuan pajak adalah informasi yang menjadi dasar bagi wajib pajak yang digunakan bertindak, mengatur strategi perpajakan dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat (Wardani dan Asis, 2017). Pengetahuan wajib pajak merupakan semua informasi yang dimiliki wajib pajak berkaitan dengan tata cara dan ketentuan perpajakan. Semakin tingginya pengetahuan wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotornya. Semakin banyak pengetahuan perpajakan yang didapat maka wajib pajak akan semakin paham kewajiban perpajakannya

dan juga sanksi yang akan diterima bila melakukan kewajiban perpajakan sehingga mengakibatkan wajib pajak akan membayar pajaknya dengan tepat waktu tanpa adanya paksaan (Viva *et al.*, 2019).

### **Sosialisasi Perpajakan**

Menurut penelitian Khristiana dan Pramesthi (2020) sosialisasi perpajakan dilakukan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat atau wajib pajak agar mengetahui tentang peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode yang tepat. Apabila petugas samsat melakukan sosialisasi perpajakan secara langsung dengan mengadakan seminar atau sosialisasi langsung ke desa akan membuat masyarakat lebih paham tentang pajak kendaraan bermotor, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### **Sistem Samsat Drive Thru**

Sistem samsat *drive thru* merupakan jawaban dari tuntutan masyarakat dalam upaya pengoptimalan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, jika wajib pajakdiberikemudahan, kenyamanan dan keamanan dari program samsat, maka wajib pajak akan patuh dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak merasa puas dengan kualitas pelayanan karena dirasa lebih efektif dan efisien dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (Wardani dan Rumiyatun, 2017). Sistem samsat *drive thru* adalah sistem dan prosedur pengurusan STNK dengan menggunakan perangkat bantu teknologi informasi dimana pengemudi tidak perlu turun dari kendaraannya (Khristiana dan Pramesthi, 2020). Pengemudi melakukan transaksi samsat tanpa harus turun dari sepeda motor yang di kendarai wajib pajak, dengan persyaratan yang mudah hanya dengan membawa,KTP Asli, STNK Asli.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan perpajakan yang didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Apabila tingkat kepatuhan

wajib pajak tinggi, tentunya penerimaan negara dari sektor pajak akan terus meningkat dan pemerintah dapat menjalankan perannya. Sikap kemauan untuk membayar pajak harus dimiliki oleh wajib pajak agar penerimaan pajak dapat mencapai hasil yang maksimal (Wardani dan Asis, 2017).

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan yang beralamat di Jalan Katamso No. 6, Dajan Peken, Kec. Tabanan, Kabupaten Tabanan, Bali 82162, Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada tahun 2021 yang berjumlah 387.740 wajib pajak.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling*. Jenis metode pengambilan sampel yang dipilih dalam penelitian ini adalah *incidental sampling*, dimana metode ini merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *slovin* dan diperoleh jumlah sampel 100 wajib pajak

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis *Triangulation*, yang merupakan perpaduan antara Teknik kuantitatif dengan kualitatif deskriptif interpretatif. Langkah yang dilakukan yaitu: Pengumpulan data yang dibutuhkan yaitu melalui wawancara, Reduksi data. Interpretasi dan penarikan kesimpulan. Untuk memberikan keyakinan yang lebih mendalam, terhadap hasil jawaban kuesioner wajib pajak dilakukan pengujian melalui Uji Regresi Linier Berganda. Terlebih dahulu perlu dilakukan pengujian instrument dan uji asumsi klasik. Model analisa regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas penelitian ini ditunjukkan dalam tabel 1 berikut ini:

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

No	Variabel	Item	Pearson Correlation	Ket.
1	Pengetahuan Wajib Pajak (X1)	X1.1	0,830	Valid
		X1.2	0,873	Valid
		X1.3	0,793	Valid
		X1.4	0,854	Valid
2	Sosialisasi Perpajakan (X2)	X2.1	0,903	Valid
		X2.2	0,870	Valid
		X2.3	0,916	Valid
3	Sistem Samsat Drive Thru (X3)	X3.1	0,799	Valid
		X3.2	0,839	Valid
4	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	X3.3	0,850	Valid
		X3.4	0,835	Valid
		X3.5	0,785	Valid
		X3.6	0,822	Valid
		Y.1	0,862	Valid
		Y.2	0,844	Valid
		Y.3	0,845	Valid
		Y.4	0,805	Valid
		Y.5	0,886	Valid
		Y.6	0,865	Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh koefisien korelasi atau r hitung dari indikator variabel pengetahuan wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sistem samsat *drive thru* dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua yang diuji nilainya lebih besar dari 0,30. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator yang terdapat pada penelitian ini terbukti valid.

Uji reliabilitas merupakan alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan teknis analisis data *cronbach alpha* dengan bantuan komputer melalui SPSS. Instrumen dikatakan handal apabila memiliki *cronbach's alpha* lebih dari 0,70 (Ghozali, 2021). Hasil uji

reliabilitas penelitian ini ditunjukkan dalam Tabel 2 berikut ini:

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Pengetahuan Wajib Pajak (X1)	0,857	Reliabel
Sosialisasi Perpajakan (X2)	0,875	Reliabel
Sistem Samsat <i>Drive Thru</i> (X3)	0,902	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,924	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.10 menunjukkan masing-masing nilai *Cronbach's Alpha* pada tiap instrumen tersebut lebih besar dari 0,70 (*Cronbach's Alpha* > 0,70). Hal tersebut menunjukkan bahwa semua instrumen reliabel sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas**

		<i>tandardized Residual</i>
N		100
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	2.65616369
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.066
	<i>Positive</i>	.051
	<i>Negative</i>	-.066
<i>Test Statistic</i>		.066
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan uji normalitas dengan menggunakan *one-sample kolmogorov-smirnov test* yang ditampilkan pada Tabel 3 tersebut menunjukkan bahwa besarnya nilai *kolmogorov-smirnov* adalah sebesar 0,200. Nilai *kolmogorov-smirnov* tersebut lebih besar dibandingkan dengan nilai *kolmogorov-smirnov* tabel sebesar 0,05

maka mengindikasikan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini terdistribusi normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model memenuhi asumsi normalitas.

Teknik analisis yang digunakan, yaitu analisis regresi linier berganda. Ghazali (2018) menyatakan bahwa analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel pengetahuan wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sistem samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Pada dasarnya teknik analisis ini merupakan kepanjangan dari teknik analisis regresi linier sederhana. Syarat yang harus dipenuhi untuk menggunakan teknik ini, data harus berskala interval, variabel bebas terdiri lebih dari dua variabel, variabel terikat terdiri dari satu variabel dan hubungan antara variabel bersifat linier yang artinya semua variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (tinggi rendahnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai indikator. Analisis ini digunakan dengan melibatkan dua atau lebih variabel bebas antara variabel dependen (Y) dan variabel independen (X1, X2 dan X3). Regresi linier berganda dinyatakan dalam bentuk persamaan regresi linier berganda (Sugiyono, 2018).

Berdasarkan hubungan antara variabel pengetahuan wajib pajak (X1), sosialisasi perpajakan (X2), sistem samsat *drive thru* (X3) dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua (Y), adapun hasil analisis regresi dengan program *Statistical Pacage of Social Science (SPSS) versi 26.0 for Windows* dapat dilihat pada Tabel 8 berikut:

**Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.807	2.259		1.242	.217
	Pengetahuan wajib pajak	.355	.145	.216	2.445	.016
	Sosialisasi perpajakan	.669	.172	.366	3.892	.000
	Sistem samsat <i>drive thru</i>	.319	.090	.295	3.535	.001

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4 dapat ditulis persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 0,216X_1 + 0,366X_2 + 0,295X_3 + e$$

Persamaan regresi linier berganda tersebut menunjukkan arah masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Persamaan regresi linier berganda tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

$X_1 = 0,216$  menunjukkan bahwa apabila pengetahuan wajib pajak meningkat maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua dan dengan asumsi variabel bebas lainnya tidak mengalami perubahan.

$X_2 = 0,366$  menunjukkan bahwa apabila sosialisasi perpajakan meningkat maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua dan dengan asumsi variabel bebas lainnya tidak mengalami perubahan.

$X_3 = 0,295$  menunjukkan bahwa apabila sistem samsat *drive thru* meningkat maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua dan dengan asumsi variabel bebas lainnya tidak mengalami perubahan.

### Uji Hipotesis

Ghozali (2018) menyatakan bahwa uji koefisien determinasi (Uji  $R^2$ ) bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variasi variabel terikat, baik secara parsial maupun simultan. Koefisien determinasi digunakan untuk menguji *goodness fit* dari model regresi. Nilai koefisien determinasi ini adalah antara nol sampai dengan satu ( $0 < R^2 < 1$ ). Nilai  $R^2$  yang kecil mengandung arti bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang sangat terbatas. Namun jika nilainya mendekati satu, maka variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Secara umum koefisien determinasi

untuk data silang (*crossection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi (Ghozali, 2021). Berdasarkan hasil spss yang dapat dilihat pada Tabel 4.16:

**Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.731 <sup>a</sup>	.534	.519	2.697	1.954

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.16 tersebut dapat diketahui bahwa nilai Adjusted R square  $R^2 = 0,519$ . Adapun analisis menggunakan rumus sebagai berikut:

$$D = R^2 \times 100\%$$

$$D = 0,519 \times 100\%$$

$$D = 51,9\%$$

Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa nilai  $R^2 = 51,9$  persen, yang berarti bahwa sebesar 51,9 persen kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua (Y) dipengaruhi oleh variabel pengetahuan wajib pajak ( $X_1$ ), sosialisasi perpajakan ( $X_2$ ) dan sistem samsat *drive thru* ( $X_3$ ) dan sisanya sebesar  $(100\% - 51,9\%) = 48,1\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

### Uji F

Ghozali (2018) menyatakan uji F digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen dengan kelayakan model yang dihasilkan dengan menggunakan uji kelayakan model pada tingkat sebesar 5%. Jika nilai signifikansi uji  $F < 0,05$  maka model yang digunakan dalam penelitian layak dan dapat dipergunakan untuk analisis berikutnya, begitupun sebaliknya. Hasil dari uji F dapat dilihat pada Tabel 6 sebagai berikut:

**Tabel 6. Hasil Uji F-test**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	799.325	3	266.442	36.621	.000 <sup>b</sup>
	Residual	698.465	96	7.276		
	Total	1497.790	99			

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 6 di atas, diketahui nilai F hitung 36,621 > F tabel 2,70 dan nilai signifikansi F adalah 0,000 < 0,05, berarti bahwa variabel pengetahuan wajib pajak (X1), sosialisasi perpajakan (X2) dan sistem samsat *drive thru* (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua (Y). Dengan demikian model penelitian dianggap layak uji dan pengujian hipotesis dapat dilanjutkan.

### Uji t

Ghozali (2018) menyatakan bahwa uji parsial atau uji t-test pada dasarnya untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pada Tabel 7 menunjukkan hasil perhitungan uji t dengan menggunakan SPSS 26.

**Tabel 7. Hasil Uji t**

Model		Standardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	2.807	2.259		1.242	.217
	Pengetahuan wajib pajak	.355	.145	.216	2.445	.016
	Sosialisasi perpajakan	.669	.172	.366	3.892	.000
	Sistem samsat <i>drivethru</i>	.319	.090	.295	3.535	.001

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan pada Tabel 7 diperoleh hasil uji t sebagai berikut:

Pengaruh variabel pengetahuan

wajib pajak (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua (Y) Pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan. Berdasarkan Tabel 4.18 di atas dapat dijelaskan bahwa koefisien regresi variabel pengetahuan wajib pajak sebesar positif 0,216, nilai t hitung 2,445 > t tabel 1,984 dengan tingkat signifikansi 0,016 < 0,05, sehingga H0 ditolak dan H1 diterima yang berarti bahwa variabel pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan.

Pengaruh variabel sosialisasi perpajakan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua (Y) Pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan. Berdasarkan Tabel 4.18 di atas dapat dijelaskan bahwa koefisien regresi variabel sosialisasi perpajakan sebesar positif 0,366, nilai t hitung 3,892 > t tabel 1,984 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H0 ditolak dan H2 diterima yang berarti bahwa variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan.

Pengaruh variabel sistem samsat *drive thru* (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua (Y) pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan. Berdasarkan Tabel 4.18 di atas dapat dijelaskan bahwa koefisien regresi variabel sistem samsat *drive thru* sebesar positif 0,295, nilai t hitung 3,535 > t tabel 1,984 dengan tingkat signifikansi 0,001 < 0,05, sehingga H0 ditolak dan H3 diterima yang berarti bahwa variabel sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten

Tabanan.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang dilakukan maka dapat dibuatkan pembahasan sebagai berikut ini: Dari pengujian kualitatif deskriptif ditemukan jawaban seperti berikut:

Hasil penelitian kualitatif menemukan bahwa diperlukan adanya edukasi terus menerus kepada masyarakat wajib pajak untuk menumbuhkan pemahaman terhadap kewajiban perpajakan, sosialisasi menjadi sangat penting karena jenis pajak yang begitu banyak dan memusingkan bagi wajib pajak untuk mengingat semuanya. System samsat *drive thru* sudah layak dikembangkan sebagai bentuk layanan singkat yang memberi kemudahan dan kecepatan kepada wajib pajak. Ke depan hal ini akan sangat diminati mengingat selama ini wajib pajak lebih memilih menggunakan jasa biro daripada mengurus sendiri karena ribet dan antrian berkas yang sangat panjang dan rumit.

Dari Pengujian kuantitatif dengan program SPSS menghasilkan Pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua, diperoleh koefisien regresi  $b_1$  variabel pengetahuan wajib pajak sebesar positif 0,216, nilai  $t$  hitung 2,445 >  $t$  tabel 1,984 dan tingkat signifikansi  $0,016 < 0,05$ . Hal ini berarti variabel pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Hal ini berarti bahwa semakin tinggi pengetahuan wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan, begitu juga sebaliknya semakin rendah pengetahuan wajib pajak maka akan menurunkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten

Tabanan. Berkaitan dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB), wajib pajak akan mematuhi perpajakan jika memiliki motivasi dari diri wajib pajak.

Motivasi tumbuh dari wajib pajak, karena tingkat pengetahuan yang dimiliki wajib pajak. Dimana pengetahuan wajib pajak merupakan semua informasi yang dimiliki wajib pajak berkaitan dengan tata cara dan ketentuan perpajakan. Semakin tingginya pengetahuan wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotornya. Semakin banyak pengetahuan perpajakan yang didapat maka wajib pajak akan semakin paham kewajiban perpajakannya dan juga sanksi yang akan diterima bila melakukan kewajiban perpajakan sehingga mengakibatkan wajib pajak akan membayar pajaknya dengan tepat waktu tanpa adanya paksaan (Viva et al., 2019). Hal ini pun sejalan dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) pada bagian *behavioral beliefs* yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*).

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Amri dan Syahfitri (2020) serta Dewi dan Supadmi (2021) mengungkapkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua, diperoleh koefisien regresi  $b_2$  variabel sosialisasi perpajakan sebesar positif 0,366, nilai  $t$  hitung 3,892 >  $t$  tabel 1,984 dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima.

Hal ini berarti bahwa semakin baik penerapan sosialisasi perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten

Tabanan, begitu juga sebaliknya semakin buruk penerapan sosialisasi perpajakan maka akan menurunkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan.

Hal ini sejalan dengan *theory of planned behavior* (TPB) pada bagian *normative beliefs*. Ketika akan melaksanakan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut dan hal tersebut dapat dikaitkan dengan sosialisasi perpajakan. Seperti halnya dengan sosialisasi perpajakan yang merupakan peranan penting untuk menjadi sarana informasi, media informasi, pengetahuan dan memberikan pemahaman pajak kepada wajib pajak. Menurut penelitian Khristiana dan Pramesthi (2020) sosialisasi perpajakan dilakukan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat atau wajib pajak agar mengetahui tentang peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode yang tepat. Apabila petugas samsat melakukan sosialisasi perpajakan secara langsung dengan mengadakan seminar atau sosialisasi langsung ke desa akan membuat masyarakat lebih paham tentang pajak kendaraan bermotor, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hal penelitian ini didukung dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Khristiana dan Pramesthi (2020) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh sistem samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua, diperoleh koefisien regresi  $b_3$  variabel sistem samsat *drive thru* sebesar positif 0,295, nilai  $t$  hitung 3,535 >  $t$  tabel 1,984 dan tingkat signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Hal ini berarti variabel sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten

Tabanan, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima.

Hal ini berarti bahwa semakin baik penerapan sistem samsat *drive thru* maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan, begitu juga sebaliknya semakin buruk penerapan sistem samsat *drive thru* maka akan menurunkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan. Hal ini sejalan dengan *theory of planned behavior* (TPB) pada bagian sistem samsat *drive thru* terkait dengan *control beliefs*.

Sistem samsat *drive thru* selain merupakan terobosan inovasi pemerintah untuk meringankan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya dan sistem samsat *drive thru* dibuat untuk mendukung agar wajib pajak ditentukan berdasarkan persepsi tentang seberapa kuat sistem samsat *drive thru* ini mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat akan pajak. Sistem samsat *drive thru* merupakan jawaban dari tuntutan masyarakat dalam upaya pengoptimalan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, jika wajib pajak diberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan dari program samsat, maka wajib pajak akan patuh dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak merasa puas dengan kualitas pelayanan karena dirasa lebih efektif dan efisien dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (Wardani dan Rumiyatun, 2017).

Hal penelitian ini didukung dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wardani dan Rumiyatun (2017) menyatakan sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka didapat simpulan hasil penelitian adalah sebagai berikut: diperoleh nilai koefisien regresi dari

variabel pengetahuan wajib pajak adalah 0,216 yang bernilai positif, t hitung sebesar 2,445 yang bernilai positif dengan tingkat signifikansi 0,016. Hal ini berarti bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai koefisien regresi dari variabel sosialisasi perpajakan adalah 0,366 yang bernilai positif, t hitung sebesar 3,892 yang bernilai positif dengan tingkat signifikansi 0,000. Hal ini berarti bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai koefisien regresi dari variabel sistem samsat *drive thru* adalah 0,295, t hitung sebesar 3,535 yang bernilai positif dengan tingkat signifikansi 0,001. Hal ini berarti bahwa sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran bagi UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan mengenai pengetahuan wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan sistem samsat *drive thru*. Sehingga bagi UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua dapat dilakukan dengan cara meningkatkan secara rutin pelaksanaan sosialisasi perpajakan baik itu sosialisasi secara langsung ataupun melalui media sosial, secara aktif mempromosikan sistem samsat *drive thru* agar semua masyarakat mengetahui dan memanfaatkan sistem samsat *drive thru*, selain itu UPTD.

Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan terus melakukan inovasi pada sistem samsat *drive thru*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, I. G. S., Mahaputra, I. Nyoman K. A., & Sudiartana, I. M. (2020). Pengaruh Kesadaran, Sanksi, Samsat Drive Thru, Pelayanan Fiskus, Dan E- Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Univeristas Mahasaraswati*, 2020(April), 187–204.
- Amri, H., & Syahfitri, D. I. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa. *Vol. 2 No. 2 (2020), Pp 108-118 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UTS Journal of Accounting, Finance and Auditing*, 2(1), 108–118.
- Dewi, N. G., & Supadmi, N. L. (2021). Tax Socialization Moderate The Effect of Tax Knowledge and Tax Sanctions on The Compliance of Motor Vehicle Taxpayers. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, (5), 34–42. Diakses dari [www.ajhssr.com](http://www.ajhssr.com)
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jayawarsa, A. K., Purnami, A. S., & Saputra, K. A. K. (2021). Meaning

- the economic existence and financial management of the small organization of a traditional village in Bali. *International Journal of Business, Economics and Law*, 24(5), 8-15.
- Kawengian, P. V. ., Sabijono, H., & Budiarmo, N. S. (2017). Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak, Kontrol Keperilakuan Yang Dipersepsikan Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Paal Dua Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 480–494. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17883.2017>
- Khristiana, Y., & Pramesthi, E. G. (2020). Peran Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuisisi: Jurnal Akuntansi*, 16(2), 76–87. <https://doi.org/10.24127/akuisisi.v16i2.491>
- Larasdiputra, G. D., & Saputra, K. A. K. (2021). The Effect Of Tax Amnesty, Compliance Fees, And Tax Sanctions On Individual Taxpayer Compliance. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 24(2), 84-89.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan Edisi 2019*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Oktaviani, R. M., Kurnia, H., Sunarto, & Udin. (2020). The effects of taxpayer knowledge and taxation socialization on taxpayer compliance: the role of taxpayer awareness in developing Indonesian economy. *Accounting*, 6(2), 89–96. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2019.12.004>
- Prayudi, M. A., & Saputra, K. A. K. (2016). Akuntansi pemerintahan. *Singaraja: Istiqlal*.
- Puteri, P. O., Syofyan, E., & Mulyani, E. (2019). Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1569–1588. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.163>
- Rismayanti, N. W. I. (2021). Pengaruh Kewajiban Moral, Sosialisasi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *HITA Akuntansi Dan Keuangan, Universitas Hindu Indonesia*, 234–251.
- 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), 76. <https://doi.org/10.32493/jiaup.v7i1.2508>
- Saputri, D. A., & Anisa, N. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Bandar Lampung. *Mabsya: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 2(1), 59–70. <https://doi.org/10.24090/mabsya.v2i1.3772>
- Saraa, I. M., Saputra, K. A. K., & Utama, I. W. K. J. (2020). Financial Statements of Micro, Small and Medium Enterprises Based on the Concept of an Economic Entity. *Journal of Hunan University Natural Sciences*, 47(12).
- Sarmini, Ni Made. (2019). UPTD. PPRD Tabanan Pelopor Drive Thru Samsat Gelis. Diakses dari

- <https://bapenda.baliprov.go.id/uptd-pprd-tabanan-pelopor-drive-thru-samsat-gelis/>
- Silfiani, A., Aznedra, & Putra, R. E. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Program Samsat Corner Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam. *Jurnal Equilibria*, 9(2).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah. Diakses dari <https://djpk.kemenkeu.go.id/?p=22499>
- UPDT. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan, 2022
- Velorasida, Rindi Nuris. (2019). Surat Peringatan Pajak Kendaraan Bermotor Dikirim Maksimal 14 Hari sebelum Tenggat. Retrieved September 17, 2019. Diakses dari [kompas.co](https://kompas.co).
- Virgiawati, P. A., Samin, & Kirana, D. J. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Di Samsat Jakarta Selatan). *Jurnal MONEX*, 8(2), 19–33.
- Viva, A. A., Kowel, L. A. A., & Kalangi, S. J. (2019). The Effect Of Taxpayer Knowledge, Taxpayer Awareness And Modernization Of Tax Administration System To Taxpayer Compliance Of Motor Vehicles In South Minahasa Regency. *Tangkuman 4251 Jurnal EMBA*, 7(3), 4251–4260.
- Wardani, D. K., & Asis, M. R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program SAMSAT CORNER Terhadap Kepatuhan. *Akuntansi Dewantara*, 1(2), 107.
- Wardani, D. K., & Rumiyaun, 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. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>
- Wicaksono, M., & Lestari, T. (2017). Effect of Awareness, Knowledge and Attitude of Taxpayers Tax Compliance for Taxpayers in Tax Service Office Boyolali. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 1(01), 12–25. <https://doi.org/10.29040/ijebar.v1i01.236>