

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SISTEM PELAYANAN, DAN KETEPATAN PELAYANAN SAMSAT DRIVE THRU TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA (STUDI PADA SAMSAT SUMBAWA BESAR)**

Farel Nasril Ilham<sup>1</sup>, Ahmad Jibrail<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Teknologi Sumbawa

<sup>1</sup>farel.ilhamm090925@gmail.com, <sup>2</sup>ahmad.jibrail@uts.ac.id,

**ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of service quality, service system, and service timeliness on taxpayer compliance of two-wheeled motor vehicles at Samsat Drive Thru Sumbawa Besar, West Nusa Tenggara. The persistently low compliance rate among motorcycle taxpayers remains a major obstacle to increasing Local Own-Source Revenue (PAD). The study employed a quantitative approach with a sample of 105 respondents selected through purposive sampling. Primary data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression with PSCP. The results indicate that simultaneously the three independent variables have a significant effect on taxpayer compliance ( $F = 81.66$ ;  $p = 0.000$ ) and explain 71% of the variance in compliance ( $R^2 = 0.71$ ). Partially,  $H_1$  (service quality) was rejected ( $p = 0.054$ ),  $H_2$  (service system) was rejected ( $p = 0.568$ ), while  $H_3$  (service timeliness) was accepted and showed a positive significant effect ( $B = 0.48$ ;  $p = 0.002$ ). Service timeliness emerged as the strongest predictor. The study concludes that service timeliness is the key factor for the success of Samsat Drive Thru in regions facing geographical and infrastructural challenges such as Sumbawa Besar. Samsat administrators are recommended to prioritize faster service processes and improved accuracy.*

*Keywords: Taxpayer Compliance, Samsat Drive Thru, Service Quality, Service System, Service Timeliness*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, sistem pelayanan, dan ketepatan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada Samsat Drive Thru Sumbawa Besar, Nusa Tenggara Barat. Rendahnya tingkat kepatuhan pajak roda dua di wilayah tersebut menjadi hambatan utama dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel 105 responden yang dipilih melalui teknik convenience sampling. Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis dengan metode regresi linier berganda melalui program PSCP. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan ketiga variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ( $F = 81,66$ ; sig.

= 0,000) dan mampu menjelaskan 71% variasi kepatuhan ( $R^2 = 0,71$ ). Secara parsial,  $H_1$  (kualitas pelayanan) ditolak (sig. = 0,054),  $H_2$  (sistem pelayanan) ditolak (sig. = 0,568), sedangkan  $H_3$  (ketepatan pelayanan) diterima dan berpengaruh positif signifikan ( $B = 0,48$ ; sig. = 0,002). Ketepatan pelayanan terbukti sebagai prediktor paling dominan. Penelitian menyimpulkan bahwa ketepatan pelayanan merupakan faktor kunci keberhasilan layanan Samsat Drive Thru di daerah dengan tantangan geografis dan infrastruktur seperti Sumbawa Besar. Pihak Samsat direkomendasikan untuk memprioritaskan percepatan proses dan peningkatan akurasi layanan.

**Kata Kunci:** Kepatuhan Wajib Pajak, Samsat Drive Thru, Kualitas Pelayanan, Sistem Pelayanan, Ketepatan Pelayanan

### **A. Pendahuluan**

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang sangat strategis dalam mendukung pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik di Indonesia. Sebagai bagian dari pajak daerah, pajak ini diharapkan dapat meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) guna membiayai berbagai program pembangunan, termasuk di wilayah-wilayah yang masih menghadapi tantangan aksesibilitas seperti Provinsi Nusa Tenggara Barat. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, khususnya roda dua, masih rendah. Rendahnya kepatuhan ini tidak hanya mengurangi potensi pendapatan daerah, tetapi juga menghambat upaya pemerintah

dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara merata (Amelia Nur 'Izza et al., 2023)

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan adalah dengan menghadirkan inovasi layanan Samsat Drive Thru. Layanan ini dirancang agar wajib pajak dapat menyelesaikan administrasi pajak tanpa turun dari kendaraan, sehingga diharapkan lebih cepat, nyaman, dan efisien. Meskipun demikian, keberhasilan Samsat Drive Thru sangat bergantung pada tiga aspek pelayanan utama, yaitu kualitas pelayanan, sistem pelayanan, dan ketepatan pelayanan. Ketiga dimensi ini menjadi faktor krusial karena wajib pajak roda dua yang mayoritas berasal dari kalangan masyarakat menengah ke bawah cenderung sensitif terhadap kemudahan,

kecepatan, dan keandalan layanan (Prayitna, S., & Witono, 2020)

Penelitian sebelumnya telah banyak membahas pengaruh kualitas pelayanan dan sistem Samsat Drive Thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Beberapa di antaranya menunjukkan hasil yang positif dan signifikan di wilayah Jawa dan Sumatera (Nur Aeni & Budyastuti, 2024). Namun, mayoritas studi tersebut masih dilakukan di kota-kota besar dengan karakteristik infrastruktur yang maju dan akses informasi yang tinggi.

Meskipun penelitian sebelumnya telah banyak membahas pengaruh kualitas pelayanan dan sistem Samsat Drive Thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, mayoritas studi tersebut dilakukan di wilayah urban Pulau Jawa dan Sumatera yang memiliki infrastruktur maju serta akses informasi yang tinggi (Nur Aeni & Budyastuti, 2024; Setyaningrum & Ardini, 2023; Nizarulloh & biduri, 2023). Sampai saat ini, belum ditemukan penelitian yang secara spesifik menguji pengaruh kualitas pelayanan, sistem pelayanan, dan ketepatan pelayanan secara terpisah terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada

Samsat Drive Thru di wilayah Sumbawa Besar, Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Padahal, perbedaan kondisi geografis yang luas, keterbatasan infrastruktur, serta karakteristik sosial-budaya masyarakat Sumbawa Besar yang mayoritas berasal dari kalangan menengah ke bawah berpotensi menghasilkan pola kepatuhan yang berbeda dibandingkan daerah urban. Celah penelitian ini menjadi penting karena dapat memberikan kontribusi teoritis terhadap pemahaman konteks pelayanan publik di daerah periferi serta rekomendasi praktis yang lebih kontekstual bagi peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Provinsi Nusa Tenggara Barat

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi celah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada Samsat Drive Thru Sumbawa Besar? (2) Apakah sistem pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada Samsat Drive Thru Sumbawa Besar? (3) Apakah ketepatan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

kendaraan bermotor roda dua pada Samsat Drive Thru Sumbawa Besar?

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada Samsat Drive Thru Sumbawa Besar. (2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sistem pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada Samsat Drive Thru Sumbawa Besar. (3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh ketepatan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada Samsat Drive Thru Sumbawa Besar.

## **B. Metode Penelitian**

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada layanan SAMSAT Drive Thru Sumbawa Besar. Ketepatan pelayanan yang baik, membuat wajib pajak merasa proses pelayanan berjalan sesuai prosedur dan tepat waktu, sehingga meningkatkan kepercayaan serta motivasi untuk

memenuhi kewajiban pajak secara sukarela. Sementara itu, variabel kualitas pelayanan dan sistem pelayanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pernyataan kuesioner yang paling dominan dai variabel ketepatan pelayanan adalah: "Saya merasa puas dengan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan" serta "proses pelayanan berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan". Mayoritas responden di lapangan menyatakan setuju atau sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini menggambarkan bahwa ketepatan pelayanan di SAMSAT Drive Thru Sumbawa besar sudah cukup baik dan menjadi salah satu faktor yang positif dirasakan wajib pajak roda dua. Penjelasan ini sejalan dengan grand theory Teori Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa ketepatan dan keandalan pelayanan merupakan factor yang penting dalam meningkatkan kepuasan dan kepatuhan masyarakat.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 105 responden. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan adalah convenience sampling. Sampel dipilih berdasarkan

kemudahan akses, yaitu wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Samsat Drive Thru Sumbawa Besar. Menurut (Sugiyono, 2016), ukuran sampel di atas 100 responden sudah memadai untuk analisis regresi linier berganda dalam penelitian kuantitatif. Proses pengambilan sampel dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada wajib pajak yang datang ke loket Samsat Drive Thru pada periode penelitian. Teknik convenience sampling ini memastikan bahwa sampel yang diperoleh dapat merepresentasikan populasi secara proporsional. Dengan demikian, hasil analisis yang diperoleh diharapkan dapat digeneralisasi pada seluruh wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Samsat Drive Thru Sumbawa Besar.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan terkait variabel penelitian. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert dengan lima tingkatan jawaban, mulai dari

sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Responden diminta untuk mengisi kuesioner secara jujur sesuai dengan pengalaman mereka saat bertransaksi di Samsat Drive Thru Sumbawa Besar. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring melalui google form dengan mengarahkan kepada masyarakat yang diduga memiliki kendaraan roda dua dan pernah menggunakan layanan tersebut. Dalam penelitian ini tidak terdapat pertanyaan penyaring secara eksplisit, sehingga validasi responden dilakukan secara tidak langsung melalui metode distribusi kuesioner kepada kelompok yang relevan serta didukung oleh jawaban responden pada item pertanyaan yang berkaitan dengan perilaku pembayaran pajak kendaraan bermotor. Menurut (Sugiyono, 2016), data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui instrumen penelitian seperti kuesioner, sehingga dapat memberikan gambaran yang sesuai dengan kondisi yang diteliti.

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

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Variabel

independen meliputi Kualitas Pelayanan, Sistem Pelayanan, dan Ketepatan Pelayanan, sedangkan variabel dependen adalah Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua. Kualitas Pelayanan adalah persepsi wajib pajak terhadap kesesuaian antara harapan dan pengalaman layanan yang diterima dari petugas Samsat Drive Thru, mencakup aspek fisik, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati. Sistem Pelayanan adalah keseluruhan mekanisme prosedur dan teknologi yang dirancang Samsat untuk mempermudah pembayaran pajak, termasuk layanan drive thru dan integrasi digital. Ketepatan Pelayanan adalah kemampuan Samsat dalam memberikan layanan sesuai jadwal, akurat, dan tepat waktu sesuai janji yang disampaikan. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua adalah tingkat kesiediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar PKB tepat waktu, lengkap, dan tanpa tunggakan sesuai peraturan yang berlaku. Definisi operasional ini diukur melalui indikator-indikator yang dapat diobservasi dan diukur secara empiris.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji statistik deskriptif dan analisis inferensial. Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen. Uji validitas dilakukan dengan Product Moment Pearson untuk memastikan setiap butir pertanyaan mampu mengukur variabel yang dituju. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan batas minimal 0,70. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Analisis utama menggunakan regresi linier berganda dengan model persamaan:

$$\text{KEP} = a + b_1\text{KUA} + b_2\text{SIS} + b_3\text{KET} + e$$

Uji hipotesis dilakukan melalui uji t (parsial), uji F (simultan), dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Serangkaian uji ini diperlukan untuk memastikan model regresi yang dihasilkan valid, reliabel, dan bebas dari pelanggaran asumsi klasik. Dengan demikian, hasil analisis diharapkan dapat memberikan kesimpulan yang akurat mengenai pengaruh ketiga variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak.

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini menganalisis data dari 105 responden melalui sepuluh tahap uji statistic menggunakan PSP. Berikut disajikan hasil setiap uji agar dapat diverifikasi kembali.

**Tabel 1 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan (TKP)	105	3,00	12,00	5,17	2,52
Sistem Pelayanan (TSP)	105	3,00	13,00	5,12	2,66
Ketepatan Pelayanan (TKLP)	105	3,00	14,00	5,30	2,74
Kepatuhan Wajib Pajak (TKPWP)	105	3,00	15,00	5,15	2,88
Valid N (listwise)	105				

Sumber: Data primer diolah, 2026

Hasil analisis statistik deskriptif memberikan gambaran mengenai distribusi data masing-masing variabel penelitian, yaitu Kualitas Pelayanan, Sistem Pelayanan, Ketepatan Pelayanan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua. Jumlah sampel yang valid sebanyak 105 responden (N = 105). Berikut interpretasi untuk setiap variabel: Variabel Kualitas Pelayanan

memperoleh nilai rata-rata sebesar 5,17 dengan standar deviasi 2,52. Nilai terendah adalah 3,00 dan nilai tertinggi adalah 12,00. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap kualitas pelayanan di Samsat Drive Thru Sumbawa Besar cenderung rendah hingga sedang, dengan variasi jawaban yang tidak terlalu jauh dari rata-rata.

Variabel Sistem Pelayanan memiliki rata-rata 5,12 dengan standar deviasi 2,66. Nilai minimum 3,00 dan maksimum 13,00 mengindikasikan bahwa persepsi responden terhadap sistem pelayanan masih berada pada tingkat yang relatif rendah, meskipun terdapat beberapa responden yang memberikan penilaian lebih tinggi. Variabel Ketepatan Pelayanan menunjukkan rata-rata tertinggi di antara variabel independen yaitu 5,30 dengan standar deviasi 2,74. Rentang nilai dari 3,00 hingga 14,00 menggambarkan bahwa ketepatan pelayanan mendapat persepsi yang sedikit lebih baik dibandingkan dua variabel lainnya, namun tetap berada di kategori rendah-sedang. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (dependen) memiliki rata-rata 5,15 dengan standar deviasi 2,88.

Nilai minimum 3,00 dan maksimum 15,00 menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan responden dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua masih rendah dengan variasi jawaban yang paling tinggi di antara keempat variabel. Secara keseluruhan, standar deviasi semua variabel relatif rendah (berkisar 2,52–2,88), yang berarti data cenderung mendekati nilai rata-rata dan tidak terdapat penyebaran yang ekstrem.

**Tabel 2 Hasil uji validitas instrumen (N=105)**

ITEM	Hasil koelasi (r_hitung)	R_tabel (N=105)	keterangan
<b>Kualitas pelayanan</b>			
KP1	0,940	0,192	Valid
KP2	0,940	0,192	Valid
KP3	0,874	0,192	Valid
<b>Sistem pelayanan</b>			
SP1	0,941	0,192	Valid
SP2	0,942	0,192	Valid
SP3	0,952	0,192	Valid
<b>Ketepatan pelayanan</b>			
KLP1	0,933	0,192	Valid
KLP2	0,954	0,192	Valid
KLP3	0,889	0,192	Valid
<b>Kepatuhan wajib pajak</b>			
KPWP1	0,940	0,192	Valid
KPWP2	0,949	0,192	Valid
KPWP3	0,937	0,192	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2026

Uji validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson Product Moment antara setiap item dengan total skor variabelnya. Nilai kritis ( $r_{tabel}$ ) untuk sampel sebanyak 105 responden pada taraf signifikansi 5% (two-tailed)

adalah 0,192. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai korelasi ( $r_{hitung}$ ) yang jauh lebih besar dari 0,192, dengan nilai terendah 0,874 dan tertinggi mencapai 1,000. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua indikator penelitian dinyatakan valid dan mampu mengukur konstruk variabel yang diteliti dengan baik.

**Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas (N=105)**

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas pelayanan	0,90	0,70	Reliabel
Sistem pelayanan	0,94	0,70	Reliabel
Ketepatan pelayanan	0,92	0,70	Reliabel
Kepatuhan wajib pajak	0,94	0,70	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2026

Uji reliabilitas instrumen dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha untuk mengukur tingkat konsistensi internal setiap variabel. Nilai kritis yang dipakai dalam penelitian ini adalah 0,70. Hasil analisis menunjukkan bahwa keempat variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha yang sangat tinggi, yaitu berkisar antara 0,90 hingga 0,94. Nilai tersebut jauh di atas ambang batas

0,70. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian reliabel dan konsisten untuk digunakan dalam mengukur variabel Kualitas Pelayanan, Sistem Pelayanan, Ketepatan Pelayanan, serta Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua.

**Uji Asumsi Klasik**

Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda, dilakukan uji asumsi klasik sebagai prasyarat agar model regresi yang dihasilkan tidak bias. Uji asumsi klasik yang dilakukan meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil uji normalitas residual menggunakan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. = 0,000 (< 0,05). Hal ini berarti asumsi normalitas residual tidak terpenuhi meskipun telah dilakukan transformasi log dan penghapusan outlier. Namun, dengan jumlah sampel sebanyak 105 responden, prinsip Central Limit Theorem dapat diterapkan sehingga estimasi koefisien regresi dan uji signifikansi tetap dapat diandalkan (Ghozali, 2022; Hair et al., 2019). Pada uji multikolinearitas, nilai tolerance terendah adalah 0,10 (VIF = 9,87) untuk variabel kualitas

pelayanan. Meskipun VIF masih di bawah 10, tolerance yang rendah ini menunjukkan adanya potensi multikolinearitas ringan antar variabel independen. Koefisien regresi tetap dapat diinterpretasikan, tetapi dengan kehati-hatian.

Selanjutnya, uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai sig. > 0,05 (TKP = 0,488; TSP = 0,951; TKLP = 0,255). Oleh karena itu, tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Secara keseluruhan, meskipun asumsi normalitas tidak terpenuhi sempurna, model regresi dinyatakan cukup robust dan hasil analisis dapat digunakan dengan interpretasi yang hati-hati.

**Tabel 4 Hasil uji normalitas residual (kolmogorov-smirnov)**

Keterangan	Nilai
Jumlah sampel (N)	105
Rata rata residual	-8,29E-106
Std. deviasi residual	1,56
Selisih ekstrem maksimum	
Absolute	0,26
Positif	0,20
Negative	-0,26
Statistic uji kolmogorov-smirnov Z	2,63
Asymp. Sig.	0,000

Sumber: Data primer diolah, 2026

Hasil uji menunjukkan nilai Asymp. Sig. = 0,000 (,0,005). Dengan

demikian asumsi normalitas residual tidak terpenuhi. Meskipun telah dilakukan transformasi log dan penghapusan outlier, distribusi residual masih tidak normal. Namun, karena jumlah sampel sebanyak 105 responden, prinsip *central limit theorem* dapat diteapkan sehingga estimasi koefisien regresi dan uji signifikansi tetap dapat diandalkan (Ghozali, 2022; Hair et al., 2019).

**Tabel 5 Hasil Uji multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
TKP	0,10	9,87	Tidak terjadi multikolinearitas
TSP	0,16	6,43	Tidak terjadi multikolinearitas
TKLP	0,14	6,99	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data primer diolah, 2026

Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan tidak terdapat korelasi yang kuat antar variabel independen. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai variance inflation factor (VIF) untuk ketiga variabel berada di bawah 10, sementara nilai tolerance semuanya di atas 0,10. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi. Dengan demikian, ketiga variabel independen (kualitas pelayanan, sistem pelayanan,

ketepatan pelayanan) dapat digunakan secara bersamaan tanpa menimbulkan bias dalam estimasi koefisien regresi.

**Tabel 6 Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser**

Variabel	Sig.	Keterangan
TKP	0,488	Tidak signifikan
TSP	0,951	Tidak signifikan
TKLP	0,255	Tidak signifikan

Sumber: Data primer diolah, 2026

Uji Glejser dilakukan untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas dengan meregresikan absolute residual (ABS\_RES) terhadap variabel independen TKP, TSP dan TKLP. Hasil menunjukkan bahwa nilai signifikansi (sig.) ketiga variabel berada di atas 0,05 (TKP = 0,488; TSP = 0,951; TKLP = 0,255). Oleh karena itu, tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi, sehingga asumsi homoskedastisitas terpenuhi dan model dinyatakan valid untuk analisis lebih lanjut.

**Tabel 7 Hasil Uji regresi linier berganda**

Variabel	Unstandardized		Unstandardized
	Coefficients		Coefficients
	B	Std. error	Beta
(Constant)	0,24	0,35	0,00
TKP	0,38	0,19	0,33
TSP	0,08	0,15	0,08
TKLP	0,48	0,15	0,46

Sumber: Data primer diolah, 2026

Dari tiga variabel independen, hanya variabel ketepatan pelayanan (TKLP) yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (TKPWP). Variabel ini memiliki koefisien regresi (B) sebesar 0.48, koefisien beta 0,46, nilai t sebesar 3,21, dan tingkat signifikansi 0.002 (<0,05). Dengan demikian, semakin tinggi ketepatan pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, TKP dan sistem pelayanan (TSP) tidak berpengaruh signifikan (masing-masing sig. = 0,054 dan sig. = 0,568 > 0,05).

**Tabel 8 Hasil uji F (uji kelayakan model)**

Model	Sum of squares	Df	Mean square	F	Sig.
Regression	610,06	3	203,35	81,66	0,000
Residual	251,50	10	2,49		
Total	861,56	10			

Sumber: Data primer diolah, 2026

Hasil analisis menghasilkan nilai F hitung sebesar 81,66 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari

0,05. Hal ini membuktikan bahwa model regresi secara simultan signifikan dan dapat digunakan untuk memprediksi keputusan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. artinya ketiga variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

**Tabel 9 Hasil uji koefisien korelasi dan determinasi (R dan R<sup>2</sup>)**

Model	R	R square	Adjusted R square	Std. error of estimate
1	0,84	0,71	0,70	1,58

Sumber: Data primer diolah, 2026

Nilai korelasi berganda (R) sebesar 0,84 menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel independen dengan variabel dependen. Sementara itu, nilai R square sebesar 0,71 mengindikasikan bahwa variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan 71 % variasi pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di samsat drive thru Sumbawa besar. Sisanya sebesar 29% dipengaruhi oleh factor fakto lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Tabel 10 Hasil uji t (pengaruh parsial)**

Variabel	B	Std. error	Beta	T	Sig.
(constant)	0,24	0,35	-	0,69	0,493
TKP	0,38	0,19	0,33	1,95	0,054

TSP	0,0 8	0,15	0,0 8	0,5 7	0,56 8
TKLP	0,4 8	0,15	0,4 6	3,2 1	0,00 2

Sumber: Data primer diolah, 2026

Hasil linier regresi menunjukkan bahwa diantara tiga variabel independen, hanya TKLP yang berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen dengan nilai  $B = 0,38$ ,  $\beta = 0,46$ ,  $t = 3,21$  dan  $\text{sig.} = 0,002 < 0,05$  dengan pengaruh positif yang paling kuat. Variabel TKP memberikan pengaruh positif namun hanya mendekati signifikansi dengan nilai  $B = 0,38$  dan  $\text{sig.} = 0,054$ . Konstanta model juga tidak signifikansi ( $\text{sig.} = 0,493$ ), secara keseluruhan, TKLP merupakan prediktor dominan dalam model ini, sedangkan TKP tidak memberikan kontribusi yang bermakna pada taraf signifikansi 5%.

### C. Pembahasan

#### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada layanan SAMSAT Drive Thru Sumbawa Besar. Meskipun

Mayoritas responden di lapangan menyatakan setuju atau sangat setuju dengan pernyataan bahwa petugas ramah, sopan, dan responsive dalam melayani ("Saya merasa puas dengan sikap ramah dan sopan petugas saat melayani" serta "Petugas responsif dalam menjawab pertanyaan dan membantu proses pembayaran"). Persepsi tersebut belum cukup kuat untuk memengaruhi tingkat kepatuhan pajak secara signifikan. Temuan ini berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menemukan pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan (Ridhawati et al., 2022; Amelia Nu 'Izza et al., 2023; Setyaningrum & Ardini, 2023). Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh karakteristik wilayah Sumbawa besar yang memiliki tantangan geografis dan infrastruktur, sehingga masyarakat cenderung lebih sensitive terhadap kecepatan dan ketepatan proses daripada aspek relasional petugas.

#### 2. Pengaruh Sistem Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa sistem pelayanan tidak berpengaruh

signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Meskipun responden menilai bahwa prosedur pembayaran di *samsat thru* relatif mudah diikuti dan didukung teknologi. Hal tersebut belum mampu secara signifikan mendorong kepatuhan wajib pajak roda dua. Keterbatasan infrastruktur dan akses digital di wilayah Sumbawa besar kemungkinan menjadi factor yang menyebabkan sistem pelayanan belum optimal mempengaruhi perilaku patuh. Temuan ini memperkuat pentingnya melihat sistem pelayanan tidak secara terpisah, melainkan dalam kaitannya dengan variabel ketepatan pelayanan.

3. Pengaruh Ketepatan Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

Ketepatan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketepatan informasi yang diberikan dan ketepatan waktu penyelesaian layanan membangun kepercayaan wajib pajak terhadap institusi. Pernyataan kuesioner yang paling dominan dari variabel ketepatan pelayanan

adalah: "Informasi yang diberikan petugas akurat dan sesuai dengan yang dijanjikan" serta "Proses pembayaran diselesaikan tepat waktu sesuai prosedur". Responden di lapangan banyak yang setuju dengan pernyataan tersebut, menggambarkan bahwa ketepatan layanan sudah cukup terjaga meskipun masih terdapat ruang perbaikan pada beberapa aspek. Penjelasan ini selaras dengan grand theory Teori Pelayanan Publik serta Slippery Slope Framework mendorong kepatuhan sukarela. Temuan ini juga didukung oleh (Maulana, 2022), yang menunjukkan pentingnya ketepatan dalam membentuk kepatuhan wajib pajak.

4. Pengaruh Bersama Ketiga Variabel terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

Secara simultan, kualitas pelayanan, sistem pelayanan, dan ketepatan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di *SAMSAT Drive Thru Sumbawa Besar*.

Ketiga aspek ini saling melengkapi: kualitas sebagai interaksi manusiawi, sistem sebagai kemudahan prosedur, dan ketepatan sebagai jaminan keandalan. Kombinasi ketiganya menciptakan lingkungan pelayanan yang holistik sehingga mendorong kepatuhan sukarela wajib pajak di lapangan.

#### **D. Kesimpulan**

Penelitian ini berhasil mengungkap pengaruh kualitas pelayanan, sistem pelayanan, dan ketepatan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada layanan Samsat Drive Thru Sumbawa Besar. Secara keseluruhan, ketiga variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dan mampu menjelaskan 71% variasi tingkat kepatuhan wajib pajak. Secara parsial, hanya variabel ketepatan pelayanan yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, kualitas pelayanan dan sistem pelayanan tidak berpengaruh signifikan pada taraf 5%. Temuan ini menegaskan bahwa ketepatan

pelayanan merupakan faktor dominan yang paling menentukan keberhasilan layanan Samsat Drive Thru di wilayah dengan tantangan geografis dan infrastruktur seperti Sumbawa Besar. Hasil penelitian ini selaras dengan kerangka Teori Pelayanan Publik, di mana ketepatan waktu dan akurasi layanan menjadi elemen kunci yang membangun kepercayaan masyarakat (Ridhawati et al., 2022; Amelia Nur 'Izza et al., 2023; Nur Aeni & Budyastuti, 2024). Sistem pelayanan dan kualitas pelayanan, meskipun tidak signifikan secara parsial, tetap memberikan kontribusi dalam model secara simultan (Prayitna & Witono, 2020; Nizarulloh & Biduri, 2023; Bangun & Br, 2023; Meirayani, 2022; Setyaningrum & Ardini, 2023).

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustin, Y., & Trihastuti, A. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN LAMONGAN). *Journal of Student Research (JSR)*, 1(2).
- Alfikri, R., Putriana, A., Nadiar, R., Laut, K. T., & Pelayanan, I. (2025). *PENGARUH VARIABEL INOVASI DAN KUALITAS PELAYANAN*

- TERHADAP KEPATUHAN  
MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DENGAN  
RELAKSASI SEBAGAI  
MEDIATOR. 20, 37–52.
- Amelia Nur 'Izza, Linawati, L., & Sugeng, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jae (Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi)*, 8(3), 63–72. <https://doi.org/10.29407/jae.v8i3.20948>
- Bangun, & Br, G. (2023). *Dampak Layanan Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan.*
- Dewi, D. A. R. K. D., Putra, I. G. C., & Dicriyani, N. L. G. M. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, Biaya Kepatuhan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Klungkung. *Jurnal Kharisma*, 4(2), 371–386.
- Dhea, S.M. (2025). Pengaruh Layanan E-Samsat, Samsat Drive Thru, Dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Balikpapan. *Riset & Jurnal Akuntansi*, 10(January), 841–853.
- Karmila. (2024). EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PAREPARE. *Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5(1), 70–80.
- Luthfi, A., & Kasnelly, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Perspektif Islam Di Kantor Samsat Kabupaten Tanjung Jabung Barat. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(Desember), 1–23.
- Maulana, I. hidayat;Lusiana. (2022). Pelayanan, Kualitas Terhadap, Pajak Wajib, Kepatuhan Kendaraan, Pajak Di, Bermotor Tangerang, Kota. *Bongaya Journal for Research in Accounting*, 05, 11–35.
- Meirayani, D. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor dengan Layanan Samsat Drive Thru Sebagai variabel Moderasi.* [https://repository.pnb.ac.id/669/2/RAMA\\_62301\\_1815644039\\_0016106407\\_0022068901\\_part.pdf](https://repository.pnb.ac.id/669/2/RAMA_62301_1815644039_0016106407_0022068901_part.pdf)
- Nizarulloh, M., & Biduri, S. (2023). *PENGARUH PENERAPAN SISTEM SAMSAT DRIVE THRU TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Drive Thru Kantor Bersama SAMSAT Sidoarjo Kota).*
- Novitasari, N. L. G., Santosa, M. E. S., & Putri, N. P. E. A. (2025). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Tabanan. *Jurnal Inovasi Akuntansi*

- (JIA), 3(2), 172–183.  
<https://doi.org/10.36733/jia.v3i2.12808>
- Nur Aeni, T., & Budyastuti, T. (2024). Pengaruh Kesadaran, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Penerapan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Gorontalo Accounting Journal*, 7(2), 199–213.  
<https://doi.org/10.32662/gaj.v7i2.3378>
- Pramadhana Wicaksana, W., Seston Tampubolon, F. R., & Nuridah, S. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Sistem SAMSAT Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karawang. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume*, 3(4), 6285–6293.
- Prayitna, S., & Witono, B. (2020). Pengaruh Sistem SAMSAT Drive-Thru, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak SAMSAT Kota Surakarta). 5(1), 134–141.5(1), 134–141.
- Reginawati, T., Srikalimah, & Antasari, D. (2025). PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK, LAYANAN E- SAMSAT DAN LAYANAN DRIVE THRU TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN MODERASI KEPUASAN LAYANAN. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Perpajakan Dan Tata Kelola Perusahaan*, 2(4), 1079–1088.
- Ridhawati, R., Lesmanawati, D. p., & Lufty.A. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di UUPD Banjarmasin. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 37–48.
- Romadhon, M. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Kualitas Pelayanan dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor ( Studi Kasus di Samsat Seluruh Kota Surabaya ) memenuhi fasilitas publik sebagai sarana penting bagi masyarakat . Pajak ada. *JREA : JURNAL RISET EKONOMI DAN AKUNTANSI*, 2(2).
- Setyaningrum, N. F. P., & Ardini, L. (2023). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sistem samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor (Studi pada Samsat Surabaya). *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 12(2), 1–17.  
<https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/5119/>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & Metode*. Bandung: Alfabeta.
- Tiara, & Loupatty, L. G. (2024). ANALISIS PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, SISTEM SAMSAT DRIVE THRU, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT KOTA AMBON. 6(2), 147–159.
-