

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DENGAN LAYANAN SAMSAT *DRIVE THRU* SEBAGAI
VARIABEL MODERASI



POLITEKNIK NEGERI BALI

NAMA : DHEA MEIRAYANI

NIM : 1815644039

JURUSAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI
MANAJERIAL
POLITEKNIK NEGERI BALI
2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN LAYANAN
SAMSAT *DRIVE THRU* SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

**Dhea Meirayani
1815644039**

**(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri
Bali)**

ABSTRAK

Penerimaan pajak masih belum diterima secara maksimal dikarenakan masih adanya tunggakan dan denda pajak kendaraan bermotor. Hal itu diakibatkan karena masih ada wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar pajak kendaraan dari segi waktu pembayaran, yang mencerminkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor belum maksimal. Guna menanggapi hal tersebut, kualitas pelayanan pajak perlu diperhatikan karena merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak sehingga mendorong kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, salah cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan modernisasi pelayanan pajak melalui layanan samsat *drive thru*.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Di samping itu, pada penelitian ini juga dilakukan pengujian moderasi layanan samsat *drive thru* atas kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan sumber data primer berupa kuesioner yang disebar kepada 100 wajib pajak kendaraan bermotor dan pengguna layanan samsat *drive thru* Kantor Samsat Badung. Pengujian variabel penelitian ini menggunakan metode *Structural Evaluation Model – Partial Least Square* (SEM PLS) dengan aplikasi SmartPLS 3.0

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan layanan samsat *drive thru* dapat memoderasi dengan sifat memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan, layanan samsat *drive thru*

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON MOTOR VEHICLE TAXPAYER
COMPLIANCE WITH SAMSAT DRIVE THRU SERVICE AS A
MODERATING VARIABLE**

**Dhea Meirayani
1815644039**

**(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri
Bali)**

ABSTRACT

Tax revenue not received optimally because there are still arrears and motor vehicle tax fines. This is because there are still taxpayers who do not comply in paying vehicle taxes in terms of payment time, which reflects that the compliance of motor vehicle taxpayers not maximized. To respond to this, the quality of tax services needs to be consider because that one of the important factors that affect taxpayer compliance. With good service quality, it will provide convenience for taxpayers to encourage motor vehicle taxpayer compliance. In addition, one way to improve service quality is by modernizing tax services through the drive-thru Samsat service.

This study aims to examine the effect of service quality on motor vehicle taxpayer compliance. In addition, this study also tested the moderation of the drive-thru Samsat service on the quality of service for motor vehicle taxpayer compliance. This study uses primary data sources in the form of questionnaires distributed to 100 motorized vehicle taxpayers and users of the Samsat drive-thru service at the Badung Samsat Office. Testing the variables of this study using the Structural E valuation Model – Partial Least Square (SEM PLS) method with the SmartPLS 3.0 application.

The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance and the drive-thru Samsat service can moderate the nature of strengthening the effect of service quality on motor vehicle taxpayer compliance.

Keywords: *motor vehicle tax compliance, service quality, drive-thru samsat service*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DENGAN LAYANAN SAMSAT *DRIVE THRU* SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan Akuntansi pada Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi
Manajerial Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali**

NAMA : DHEA MEIRAYANI

NIM : 1815644039

**JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JURUSAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI
MANAJERIAL
POLITEKNIK NEGERI BALI
2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Dhea Meirayani
NIM : 1815644039
Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial

Menyatakan bahwa sesungguhnya Skripsi

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Layanan Samsat *Drive Thru* Sebagai Variabel Moderasi

Pembimbing : Dr. Nyoman Sentosa Hardika, SE., Ak., MM
Ni Wayan Dewinta Ayuni, S.Si., M.Si.

Tanggal Uji : 10 Agustus 2022

Merupakan benar-benar hasil karya orisinal dan bukan merupakan kegiatan plagiat atau saduran karya pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

JURUSAN AKUNTANSI Badung, 10 Agustus 2022

POLITEKNIK NEGERI 1000
TOL 20
METERAI TEMPEL
6BDAKX04319542



Dhea Meirayani
NIM. 1815644039

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN LAYANAN SAMSAT *DRIVE THRU* SEBAGAI VARIABEL MODERASI

DIAJUKAN OLEH

NAMA : DHEA MEIRAYANI

NIM : 1815644039

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II



Dr. Nyoman Sentosa Hardika, SE., Ak., MM.
NIP. 196410161989101001



Ni Wayan Dewinta Ayuni, S.Si., M.Si.
NIP. 198906222014042001

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN AKUNTANSI
KETUA



I Made Sudana, S.E., M.Si.
NIP. 196112281990031001

SKRIPSI

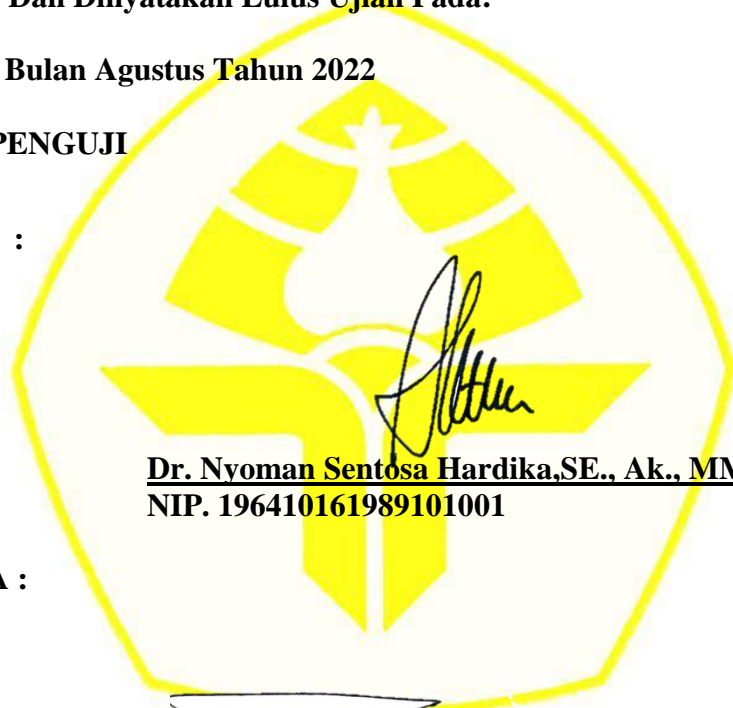
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN LAYANAN SAMSAT DRIVE THRU SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:

Tanggal 10 Bulan Agustus Tahun 2022

PANITIA PENGUJI

KETUA :



Dr. Nyoman Sentosa Hardika, SE., Ak., MM.
NIP. 196410161989101001

ANGGOTA :

2. I Made Marsa Arsana, SE., M.M.A.
NIP. 196210181990031003

3. Dr. Ir. I Made Suarta, S.E., M.T.
NIP. 196302251990031004

KATA PENGANTAR

Dipanjatkan puji syukur ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya penyusunan skripsi dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma IV pada Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali dan memperoleh gelar Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial.

Dalam penyusunan skripsi ini diperoleh banyak bimbingan, arahan, masukan, serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Diucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dan sarana penunjang yang disediakan selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak I Made Sudana, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak Cening Ardina, SE.,M.Agb, selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan (D4) Akuntansi Manajerial, yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi sebagai syarat kelulusan studi di Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak Dr. Nyoman Sentosa Hardika, SE.,Ak.,MM., selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
5. Ibu Ni Wayan Dewinta Ayuni, S.Si.,M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
6. Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali karena telah memberikan izin penelitian yang ditujukan kepada Kantor UPTD Samsat Badung

7. Pihak Kantor UPTD Samsat Badung khususnya responden yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan dalam penyusunan skripsi ini.
 8. Alm. Bapak dan Alm. Ibu yang telah membantu memberikan semangat dan dukungan dari atas sana serta menjaga saya dalam keadaan sehat selama proses penyusunan skripsi ini.
 9. Tante, adik dan kakak-kakak serta pihak keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material, moral, serta selalu mendoakan untuk kelancaran penelitian ini.
 10. Kekasih saya, Putu Krisna Dipayana yang telah membantu memberikan semangat dan menemani saya dalam menyusun skripsi ini.
 11. Wiwin, Avinka, Widiemi, Semeton 3IND, dan teman-teman saya yang telah banyak membantu dan bertukar pikiran dalam mengerjakan skripsi ini
 12. Diri saya sendiri yang sudah melakukan yang terbaik dan tidak pernah patah semangat dan menyerah walaupun menghadapi tantangan yang sulit dalam proses penyusunan skripsi ini. Untuk diriku, terima kasih telah berjuang.
- Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa) berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Badung, 22 Juli 2022

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul Skripsi.....	i
Abstrak.....	i
Abstract.....	ii
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan.....	iii
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah.....	iv
Halaman Persetujuan.....	v
Halaman Penetapan Kelulusan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Teori.....	10
B. Kajian Penelitian yang Relevan.....	18
C. Kerangka Pikir Konseptual.....	20
D. Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
D. Variabel Penelitian dan Definisi.....	26
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	30
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	32

G. Teknik Analisis Data.....	33
H. Uji Hipotesis	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Deskripsi Hasil Penelitian	38
B. Hasil Uji Hipotesis	56
C. Pembahasan.....	59
D. Keterbatasan Penelitian.....	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. Simpulan	63
B. Implikasi.....	63
C. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	73



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Target, Penerimaan, Tunggakan, dan Denda Pajak Kendaraan Bermotor se-Provinsi Bali (2018-2021)	3
Tabel 1.2 Data Tunggakan PKB Provinsi Bali Tahun 2021	4
Tabel 3.1 Kriteria Pengklasifikasian Jenis Moderasi	30
Tabel 4.1 Distribusi Sampel Kuesioner	39
Tabel 4.2 Kategori Mean atas Jawaban Responden	42
Tabel 4.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	43
Tabel 4.4 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	44
Tabel 4.5 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Layanan Samsat Drive Thru (Z)	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X)	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) ...	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Layanan Samsat Drive Thru (Z)	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	49
Tabel 4.10 Outer Loadings	51
Tabel 4.11 Average Variance Extracted (AVE)	52
Tabel 4.12 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	53
Tabel 4.13 R-Square	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Model Fit (Goodness of Fit)	55
Tabel 4.15 Path Coefficient (Bootstrapping)	56

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Grafik Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Bali (2019-2021)	2
Gambar 2 1 Kerangka Pikir Konseptual	22
Gambar 2 2 Hipotesis Penelitian.....	24
Gambar 4. 1 Model Sebelum Valid dan Reliabel	50
Gambar 4. 2 Diagram Jalur (Path Diagram) Setelah Uji PLS Algorithm.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Lampiran 2: Surat Izin Penelitian Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali.
- Lampiran 3: Surat Permohonan Data dan Informasi Kantor UPTD Samsat Badung.
- Lampiran 4: Surat Izin Penyebaran Kuesioner Kantor UPTD Samsat Badung.
- Lampiran 5: Kuesioner Penelitian.
- Lampiran 6: Identifikasi Responden
- Lampiran 7: Data Tabulasi Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 8: Hasil Uji Validitas Instrumen
- Lampiran 9: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen
- Lampiran 10: Hasil Uji *Outer Model*
- Lampiran 11: Hasil Uji *Inner Model*
- Lampiran 12: Hasil Uji Hipotesis



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

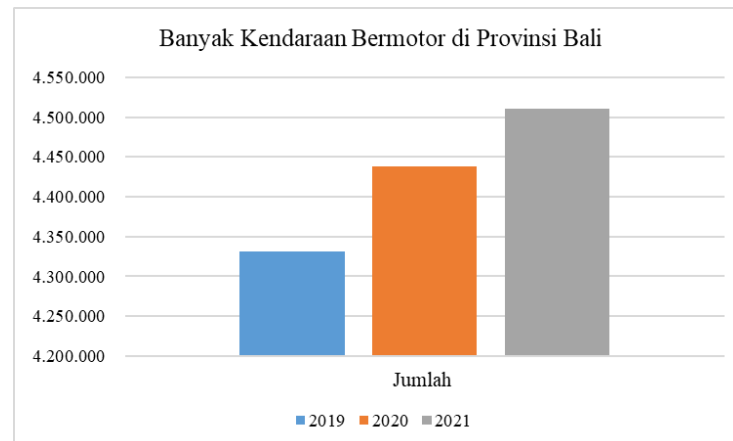
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Jenis pajak dengan sistem pemungutan serta pengelolaan penerimaan pajak dikelola oleh daerah provinsi disebut dengan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Sabinus, 2020). PKB adalah pajak yang dibebankan kepada pemilik dan/atau penguasa atas kepemilikan kendaraan bermotor dipungut setelah diterbitkan atau disetujuinya Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Peningkatan jumlah kendaraan adalah salah satu aspek yang menentukan tingkat penerimaan pajak atas kendaraan bermotor (Apriliyanti et al., 2021; Juri et al., 2019; Kartika, 2020). Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) dengan Kantor Bersama Sistem Manajemen Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah lembaga yang mengelola PKB bekerja sama dengan Kepolisian RI dan Asuransi Jasa Raharja.

Adapun data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Bali terkait peningkatan total kendaraan bermotor dilihat pada gambar berikut:



Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2022

Gambar 1 1 Grafik Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Bali (2019-2021)

Berdasarkan Gambar 1.1 terlihat bahwa jumlah kendaraan bermotor semakin bertambah dari tahun 2019–2021, menunjukkan adanya potensi penerimaan PKB seharusnya mengalami peningkatan (Anshori & Zakaria, 2020). Pada tahun 2019 jumlah kendaraan bermotor yaitu 4.330.987, tahun 2020 sebesar 4.438.695, dan tahun 2021 mencapai 4.510.791. Namun, berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan masih ditemukan wajib pajak (WP) yang sering menunda membayar pajak kendaraan sehingga melebihi jatuh tempo pembayaran. Hal ini dikarenakan kesibukan atas kegiatan dari WP sehingga tidak sempat untuk mereka datang ke kantor samsat. Selain itu, orang yang memiliki kesibukan akan cenderung lupa akan kewajiban membayar pajak kendaraan.

Kepatuhan terhadap undang-undang pajak kendaraan bermotor merupakan syarat wajib pajak untuk patuh dan sadar memenuhi kewajibannya serta membayar PKB tepat waktu. Kepatuhan pajak kendaraan dipengaruhi oleh faktor, yakni pemahaman tentang kualitas pelayanan, sistem pemungutan pajak, tingkat pendidikan, pendapatan atau penghasilan, sanksi

administrasi berupa denda, dan kesadaran membayar pajak (Listyowati, 2018; Sari et al., 2021). Menurut data yang diperoleh dari BAPENDA Provinsi Bali, bahwa penerimaan pajak telah melampaui target yang telah ditentukan tetapi masih adanya tunggakan serta denda atas PKB yang ditunjukkan oleh tabel berikut:

Tabel 1.1
Data Target, Penerimaan, Tunggakan, dan Denda Pajak Kendaraan Bermotor se-Provinsi Bali (2018-2021)

Tahun	Target	Penerimaan	Tunggakan (Unit)	Denda
2018	1.312.713.941.500	1.484.266.565.450	22%	48.513.264.200
2019	1.420.000.000.000	1.614.686.644.651	19%	53.473.724.025
2020	1.189.316.392.500	1.430.762.831.312	21%	24.457.564.662
2021	1.250.000.000.000	1.451.164.544.798	15%	35.481.856.963

Sumber: Badan Pendapatan Provinsi Bali, 2022

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa target dan penerimaan PKB di Provinsi Bali tahun 2018 hingga 2021 bergerak fluktuatif. Namun, jumlah penerimaan tersebut tidak diterima secara maksimal akibat masih banyak kendaraan yang menunggak pajak serta denda atas pajak kendaraan bermotor. Menurut data yang didapat dari BAPENDA, denda ini disebabkan adanya WP yang tidak patuh dari segi waktu pembayaran pajak kendaraan sehingga hal ini mencerminkan WP belum patuh memenuhi kewajibannya.

Kabupaten Badung merupakan salah satu penyumbang pajak kendaraan bermotor terbesar kedua setelah Kota Denpasar. Adapun data tunggakan pada

tahun 2021 yang diperoleh dari BAPENDA Provinsi Bali ditunjukkan pada berikut:

Tabel 1.2
Data Tunggakan PKB Provinsi Bali Tahun 2021

NO	NAMA UPTD	TOTAL TUNGGAKAN	
		UNIT	PKB
1	UPT SAMSAT DENPASAR	182.747	160.176.489.400
2	UPT SAMSAT BADUNG	133.591	114.021.471.300
4	UPT SAMSAT GIANYAR	82.334	62.712.900.500
9	UPT SAMSAT BULELENG	75.468	47.054.231.200
5	UPT SAMSAT TABANAN	59.882	41.022.521.200
7	UPT SAMSAT KARANGASEM	41.434	28.177.852.900
8	UPT SAMSAT JEMBRANA	37.423	22.075.113.800
3	UPT SAMSAT KLUNGKUNG	25.788	19.372.686.800
6	UPT SAMSAT BANGLI	22.179	17.453.511.000
	TOTAL	660.846	512.066.778.100

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 tercatat total jumlah tunggakan pada tahun 2021 yaitu 512.066.778.100. Tiga kabupaten di Bali dengan tunggakan tertinggi yaitu Kota Denpasar, Badung dan Gianyar. Tunggakan pajak pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Samsat Badung yaitu sebesar 114.021.471.300 dengan jumlah unit 133.591. Hal ini mencerminkan kepatuhan WP di ketiga kabupaten tersebut belum optimal.

Kemudian, terdapat permasalahan umum yang sering terjadi pada kantor UPT Samsat seperti masalah prosedur pelayanan dan proses administrasi yang memerlukan waktu lama sehingga menyebabkan antrean yang panjang (Akbar & Handoyono, 2020). Kualitas pelayanan menjadi satu dari sekian faktor yang dapat mendorong tingkat kepatuhan pajak. Menurut (Nafi'i, Ridhwan, 2021), kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk

pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat secara tepat sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk mencapai pelayanan yang maksimal. Pelayanan yang berkualitas dicerminkan oleh pelayanan publik yang terbaik dan memenuhi kepuasan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan (Saputra et al., 2021). Memberikan pelayanan prima kepada WP guna memenuhi kewajiban perpajakannya akan mendorong WP untuk membayar pajak jalan sesuai prosedur yang ada. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepatuhan WP kendaraan bermotor (Dewi & P, 2019; Sarlina et al., 2019; Subasma et al., 2021; Yuli Kurnia & Nofiana Co, 2021). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Fitrianti (2019) & Nafi'i, Ridhwan (2021) dinyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor.

Pemerintah berusaha mengefektifkan pemungutan pajak dengan menyesuaikan dengan perkembangan dan teknologi saat ini, seperti layanan *drive thru* dari samsat. Inovasi pelayanan ini merupakan jenis layanan samsat dengan teknis pembayaran, pengemudi tidak harus turun dari kendaraan dan mengantre di loket kantor samsat saat membayar pajak (Khristiana & Pramesti, 2020). Harapan terciptanya layanan tersebut agar meminimalkan penggunaan calo saat membayar PKB di Provinsi Bali, termasuk Kabupaten Badung, sehingga kepatuhan WP kendaraan bermotor menjadi optimal. Banyak penelitian serupa telah diteliti oleh peneliti terdahulu, namun ditemukan beragam perbedaan dari hasil penelitian serupa. Dilihat dari

penelitian yang dilakukan oleh Wardani & Rumiya (2017) menyatakan bahwa samsat *drive thru* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor. Sedangkan, menurut Puteri et al., (2019) ditemukan adanya pengaruh negatif dan tidak signifikan dalam kehadiran samsat *drive thru* terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor.

Dalam menilai hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor, maka ditambahkan variabel moderasi yaitu layanan samsat *drive thru*. Modernisasi pemungutan PKB dengan layanan samsat *drive thru* adalah gagasan baru bertujuan untuk mempertinggi kualitas pelayanan pada pemungutan PKB. Kehadiran samsat *drive thru* diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan WP kendaraan, apabila pelayanan memiliki kualitas yang baik. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan perpajakan sudah berjalan baik, namun adanya samsat *drive thru* tidak dilaksanakan secara efisien dan efektif, hal ini akan melemahkan kualitas pelayanan dalam mencapai kepatuhan WP kendaraan bermotor yang optimal.

Penelitian lebih mendalam perlu dilakukan yang didasarkan atas uraian di atas, sehingga dilakukan penelitian terkait “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Layanan Samsat *Drive Thru* Sebagai Variabel Moderasi” yang dilakukan di Kantor UPT Samsat Badung.

B. Rumusan Masalah

Permasalahan pada pemaparan latar belakang di atas dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah layanan samsat *drive thru* memoderasi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

C. Batasan Masalah

Pembatasan dalam masalah penelitian dilakukan untuk menghindari penyimpangan yang mengakibatkan pelebaran pokok masalah, penelitian ini terfokus membahas kualitas pelayanan pajak dan layanan samsat *drive thru* sebagai pemoderasi kualitas pelayanan tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yang dilakukan Kantor UPT Samsat Kabupaten Badung untuk data tahun 2021.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian dilakukan dimaksudkan untuk mencapai tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk menelaah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor.
- b. Untuk menelaah layanan samsat *drive thru* dapat memoderasi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teori, hasil penelitian ini hendaknya bisa menambah pemahaman dan wawasan yang lebih baik tentang perkembangan pengetahuan tentang kepatuhan pajak kendaraan. Penelitian ini memfokuskan pembahasan tentang kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepatuhan WP kendaraan bermotor dan layanan samsat *drive thru* sebagai variabel moderasi.

b. Manfaat Praktis

Selain manfaat secara teori, diperoleh juga manfaat praktis tertuju kepada beberapa pihak sehubungan dilakukannya penelitian ini, antara lain:

1) Bagi WP Kendaraan Bermotor

Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar penilaian diri untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya mematuhi kewajiban perpajakan atas pajak kendaraan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2) Bagi Kantor UPT Samsat Badung

Tujuan akhir dari penelitian ini diinginkan dapat dijadikan sebagai sumber dan objek pertimbangan dalam membuat keputusan untuk memaksimalkan penerimaan PKB khususnya di Kabupaten Badung.

3) Bagi Politeknik Negeri Bali

Harapannya, penelitian ini dapat menjadi acuan untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa dengan mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi kepatuhan WP.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan temuan dan pembahasan mengenai dampak kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pelayanan samsat *drive thru* sebagai variabel moderasi, ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (WP) kendaraan bermotor. Ini berarti jika petugas pajak memberikan kualitas pelayanan yang bagus, sehingga WP akan semakin nyaman dalam membayar pajak sehingga dan dapat mendorong peningkatan kepatuhan WP kendaraan bermotor.
2. Layanan samsat *drive thru* dapat memoderasi dengan memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor. Artinya, dengan hadirnya layanan samsat *drive thru* dapat mencerminkan kualitas pelayanan yang semakin baik sehingga mendorong minat WP dalam membayar pajak sehingga akan meningkatkan kepatuhan WP kendaraan bermotor.

B. Implikasi

Penelitian ini mengharapkan implikasi positif bagi beberapa pemangku kepentingan, diantaranya:

1. Implikasi teoritis

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor dan pelayanan samsat *drive thru*, serta dapat memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor. Secara teoritis, penelitian yang dilakukan dapat meningkatkan pemahaman dan wawasan pengembangan pengetahuan tentang kepatuhan WP kendaraan bermotor.

Penelitian ini juga dapat membuktikan secara empiris bahwa teori atribusi menjelaskan perilaku individu yang mungkin dipengaruhi oleh faktor internal atau eksternal. Teori perilaku terencana yang mendasari niat untuk bertindak atau tidak.

2. Implikasi Praktis

Penelitian ini memiliki kontribusi positif bagi banyak pemangku kepentingan, antara lain: 1) bagi pemerintah, khususnya Kantor Samsat Badung akan menjadikan penelitian ini sebagai acuan dalam pengambilan keputusan untuk memaksimalkan penerimaan pajak kendaraan khususnya di Kabupaten Badung; 2) Meningkatkan kesadaran akan pentingnya mematuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi WP kendaraan bermotor; 3) bagi politeknik negeri bali, dapat digunakan sebagai sumber acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait

variabel lainnya yang berkaitan dengan kepatuhan WP kendaraan bermotor.

C. Saran

Saran bisa diberikan sebagai bahan perbaikan berdasarkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Petugas pelayanan pajak di kantor samsat hendaknya senantiasa melakukan pelayanan yang ramah, sopan, cepat dan tanggap kepada setiap WP kendaraan yang ingin melakukan pembayaran pajak kendaraannya.
2. WP kendaraan bermotor harapannya semakin melek perkembangan teknologi seiring dengan zaman semakin modern seperti layanan samsat *drive thru* ini dapat memudahkan masyarakat dalam membayarkan pajak kendaraan dan tidak harus antre di kantor samsat.
3. Peneliti selanjutnya dapat mereplikasi penelitian ini dengan menambah variabel penelitian serta memperluas jangkauan atau lokasi penelitian agar lebih merepresentasikan keadaan yang sesungguhnya.

JURISAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Afianto, F. A. (2017). *Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Di D.I Yogyakarta*.
- Akbar, N. B., & Handoyono. (2020). *Metode Servqual Dan Kano (Studi Kasus Wajib Pajak Pkb Di Kantor)*. 01(02), 57–68.
- Andini, A. A. I. Y. ., Yuesti, A. ., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan Bangli. *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(2), 391–397.
- Anshori, & Zakaria. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Kantor Bersama Samsat Kab. Lamongan). *Media Mahardhika*, 19(1), 130–142.
- Apriliyanti, D. A. K., Harianto, & Hakim, D. B. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sulawesi Selatan. *E-Jurnal Manajemen*, 10(4), 375-394.
- Arfamaini, R., & Susanto, A. K. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Di Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara). *Eco-Socio: Jurnal Ilmu Dan Pendidikan Ekonomi*, 5(1), 12–33. <http://194.59.165.171/index.php/ECS/article/view/619>
- Bryan, B., & Haryadi, E. (2018). Analisis Pengaruh Variabel Moderasi Switching Costs Terhadap Hubungan Service Performance Dan Customer Loyalty Member Celebrity Fitness Jakarta. *Jurnal Manajemen*, 15(1), 52–71. <https://doi.org/10.25170/jm.v15i1.98>
- Chandra, C. A. (2018). Permohonan Pengisian dan Pertanyaan Kuesioner Penelitian. *Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie, Jakarta.*, 73–101.
- Choiriyah, L. M., & Damayanti, T. W. (2020). Love Of Money, Religiusitas Dan Penggelapan Pajak (Studi Pada Wajib Pajak UMKM Di Kota Salatiga). *Perspektif Akuntansi*, 3(1), 17–31.
- Defrian, D., Sururi, A., & Hasanah, B. (2021). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 11(2), 163–174. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v11i2.2100>
- Dewi, I. G. A. M. R., & P, K. W. L. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif

- Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 50. <https://doi.org/10.38043/jiab.v4i1.2151>
- Dewinta Ayuni, N. W., Dewi, K. C., & Suwintana, I. K. (2019). Hot Fit Pada Sistem E-Learning Politeknik Negeri Bali Dengan Self Efficacy Sebagai Variabel Mediator. *Jurnal Matematika*, 9(2), 66. <https://doi.org/10.24843/jmat.2019.v09.i02.p112>
- Dianna, D. N. (2020). Dasar-Dasar Penelitian Akademik : Analisis Data Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal Akuntansi, March*, 1–10. <https://www.researchgate.net/publication/340063433>
- Erisfiana, A. S., Saufi, A., & Furkan, L. M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Lingkungan Sosial, Sistem Samsat Drive Thru Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Wilayah Lombok Timur. *Distribusi-Journal of Management and Business*, 8(1), 13–22.
- Ernawati, I., & Rahmatul Islamiyah, W. (2019). Uji validitas dan reliabilitas kuesioner kepatuhan MGLS (Morisky, Green, Levine Adherence Scale) versi bahasa Indonesia terhadap pasien epilepsi. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*, 4(2), 305–313.
- Fitrianti, L. (2019). Pengujian Terhadap Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan Sistem Administrasi Modern (Drive Thru) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Bantul. *Skripsi*.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0. In *Universitas Diponegoro. Semarang*.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. In *European Business Review* (Vol. 26, Issue 2). <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Hamzah, Z. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Baitul Mall Wat Tamwil (Bmt) Di Kota Pekanbaru Melalui Integrasi Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 4(2), 573–584. [https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(2\).8408](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(2).8408)
- Harahap, S. S. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Kemampuan Bekerja, dan Masa Bekerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan Menggunakan Metode Pearson Correlation. *Jurnal Teknovasi*, 06(02), 12–26.
- Husodo, Y. R. P. (2018). The Influence of Organizational Culture on Organizational Citizenship Behavior (OCB) with Job Satisfaction as an Intervening Variable at PT Jatim Indo Lestari. *Agora*, 6(1), 1–8. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/6475>
- Ika, L. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling.

- Jurnal Kajian, Penelitian & Pengambilan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39.
<http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis/article/download/4075/pdf>
- Juliantari, N. K. A., Sudiartana, I. M., & Dicriyani, N. L. G. M. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 3(1), 128–139.
- Juri, H. M., Rudzali, A., & Verawati. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Daerah Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Eksis, Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Samarinda*, 15(1), 82–94.
- Kartika, L. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sulawesi Selatan. *Doctoral Dissertation, UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR*, 10(4), 375–394.
[http://eprints.unm.ac.id/19487/1/jurnal Lia Kartika EKP2015.pdf](http://eprints.unm.ac.id/19487/1/jurnal%20Lia%20Kartika%20EKP2015.pdf)
- Khristiana, Y., & Pramesthi, E. G. (2020). Peran Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuisisi: Jurnal Akuntansi*, 16(2).
<https://doi.org/10.24127/akuisisi.v16i2.491>
- Lasmono, E. (2021). *Pengaruh Kebijakan Pajak, Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pada Pelaku Transaksi Online Umkm Dengan Insentif Pajak Sebagai Variabel Moderasi*. 32.
- Listyowati, Y. C. S. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*, 3(1), 372–395. www.jraba.org
- Ma'ruf, M. H., & Supatminingsih, S. (2020). Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2), 276–284.
<https://doi.org/10.29040/jap.v20i2.641>
- Mahendra, M. A. (2021). Efektivitas Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Tingkat Penghasilan Wajib Pajak Sebagai Variabel Pemoderasi Di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Akuntansi Profesi* (2021), 12(1), 64–75.
<https://doi.org/http://repo.undiksha.ac.id/id/eprint/5084>
- Mahyarni. (2013). Sebuah Kajian Historis tentang Perilaku. *Jurnal El-Riyasah*, 4(1), 13–23.
<http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/elriyasah/article/view/17/13%0Ask25>
- Meladia, M., Nadjib, M., & Akbar, M. (2018). Penggunaan Hashtag (#)Akun Twitter Direktorat Jenderal Pajak Dalam Upaya Membangun Kesadaran Membayar Pajak. *KAREBA: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(2), 241.
<https://doi.org/10.31947/kjik.v6i2.5321>
- Murfinawati, D. (2019). Pengaruh Penerapan E-Samsat, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam

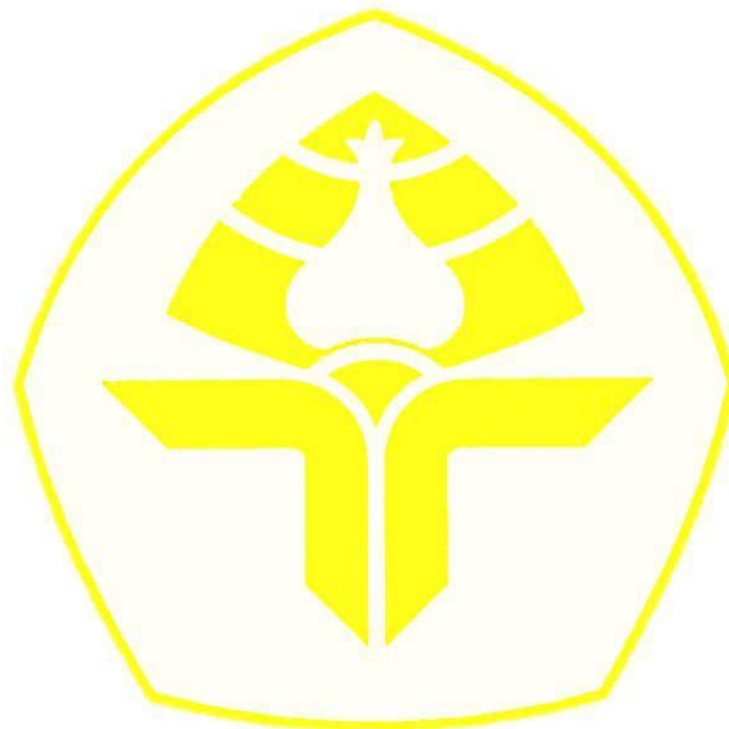
- Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Cikarang Utara Kabupaten Bekasi). *Academia.Edu*.
https://www.academia.edu/download/64866748/Teknologi_Informasi_Perusahaan_E_Business_dan_Daya_Saing.pdf
- Nafi'i, Ridhwan, B. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi, Volume 10*,(1), 14.
- Nahumury, J., Utama, I. W. W., & Suryaningrum, D. H. (2018). The Compliance of Motor Vehicle Taxpayers: An Experimental Research. *Journal of Accounting and Strategic Finance, 1*(2), 163–176.
<https://doi.org/10.33005/jasf.v1i2.44>
- Ningrum, A. K., Suprapti, E., & Hidayat Anwar, A. S. (2018). Pengaruh Pengungkapan Corporate Social Responsibility Terhadap Tax Avoidance Dengan Gender Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2016). *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal, 15*(01). <https://doi.org/10.30651/blc.v15i01.1260>
- Nisa, I. C. (2017). Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Layanan Drive Thru Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Kantor Samsat Gowa). *Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*.
<http://repositori.uin-alauddin.ac.id/id/eprint/8274>
- Novitasari, D. (2022). *AMBASSADOR IDOL K-POP PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN DI*. 2(2), 418–435.
- Pradnyani, N. L. P., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA), 3*(2), 308–318.
- Priyono, A. (2017). Analisis pengaruh trust dan risk dalam penerimaan teknologi dompet elektronik Go-Pay. *Jurnal Siasat Bisnis, 21*(1), 88–106.
<https://doi.org/10.20885/jsb.vol21.iss1.art6>
- Purwanto, R. T., & Hutapea, R. S. (2021). Pengaruh Penerapan Cashless Payment terhadap Perilaku Penerimaan E-Samsat berdasarkan Pendekatan Technology Acceptance Model. ... *Accounting Research Journal, 1*(2), 359–369.
- 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>
- Ria, N. A. I. O. W. (2019). Kompetensi, Independensi, Profesionalisme Dan Kualitas Audit Pada Auditor Bpkp. *JURNAL RISET TERAPAN AKUNTANSI,*

3(1), 31–39.

- Riandy, M., & Syahputepa, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 13. <https://doi.org/10.32502/jab.v5i1.2455>
- Sabinus, S. (2020). Pengaruh Denda Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Perilaku Taat Pajak. *Jurnal Borneo Akcaya*, 6(1), 43–57. <https://doi.org/10.51266/borneoakcaya.v6i1.160>
- Santosa, P. I. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya Menggunakan SmartPLS*. ANDI.
- Saputra, B. E., Maksudi, B. I., & Salbiah, E. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Governansi*, 7(1), 29–38. <https://doi.org/10.30997/jgs.v7i1.3158>
- Sari, A. P., Nafisah, D., Susanti, F., Setianingsih, H. E., & Hayati, N. M. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Wilayah Solo Raya. *Academica Journal of Multidisciplinary Studies*, 5(1).
- Sarlina, L., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Adanya Reward terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *FAIRVALUE: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 145–160.
- Sidak, D. R. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Stnk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kantor Samsat Manado*. 2507(February), 1–9.
- Sinambela, T., & Putri, A. S. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Penerapan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi & Perpajakan*, 1(2).
- Soegiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Solimun, Adji Achmad Rinaldo Fernandes, & Nurjannah. (2018). *No Title (Kedua)*. UB Press. [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=GrRVDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=metode+statistika+multivariat+pemodelan+persamaan+struktural+\(sem\)+pendekatan+warppls&ots=nuf3a_i4fG&sig=0f5xviFrIGnOnBtj_xLtQUSi3eA&redir_esc=y#v=twopage&q=metode statistika mult](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=GrRVDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=metode+statistika+multivariat+pemodelan+persamaan+struktural+(sem)+pendekatan+warppls&ots=nuf3a_i4fG&sig=0f5xviFrIGnOnBtj_xLtQUSi3eA&redir_esc=y#v=twopage&q=metode%20statistika%20mult)
- Subasma, I. M., Sudiartana, I. M., & Dicriyani, N. L. G. M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemahaman Perpajakan Keadilan Perpajakan Kesadaran Wajib Pajak dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(2), 459–466.
- Supriadi, A. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang. In *Jom FISIP* (pp. 1–11). <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3358/>

- Susanti, N. . (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Slema. *FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA*.
- Tugiman, T., Herman, H., & Yudhana, A. (2022). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Model Utaut Untuk Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(2), 1621–1630. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i2.2227>
- Utomo, V. B. S. (2020). Pengaruh Study From Home (Sfh) Dalam Pembelajaran Online Bagi Peserta Didik Kelas 12 Ips III SMA N 2 Kota Semarang Dalam *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 7(3), 513–521. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/article/view/1818>
- 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). *Monex: Journal Research Accounting Politeknik Tegal*, 8(2).
- Wahyuni, D. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Study Pada Ksp Anugerah Mandiri Cabang Mranggen). *Solusi*, 18(2). <https://doi.org/10.26623/slsi.v18i2.2302>
- 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>
- Widanaputra, A. A. G. P. ., & Astika, I. B. P. (2018). Lingkungan Kerja dan Locus of Control Sebagai Pemoderasi Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Pada Keandalan Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 7, 1529–1556.
- Yamin, S. (2021). *SMARTPLS 3, AMOS & STATA: OLAH DATA STATISTIK (MUDAH & PRAKTIS)*. Dewangga Energi Internasional Publishing. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=7wFAEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=teori+goodness+of+fit+smartpls&ots=FeGfMOBS9R&sig=r-MnLKg1yRzwEsQD7GP1hvpvGP_8&redir_esc=y#v=snippet&q=goodness&f=false
- Yuli Kurnia, M. S., & Nofiana Co. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 2(1), 399–407.
- Yuliyani, I. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajibpajak Kendaraan Bermotor Di Dki Jakarta. *Doctoral Dissertation, Politeknik Negeri Jakarta*. <https://repository.pnj.ac.id/id/eprint/3042>

Yunita Sari Rioni. (2018). *PRATAMA MEDAN BARAT* Yunita Sari Rioni, SE, M.Si, Ak Dosen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Dwi Saraswati, S.Pd, M.Si Dosen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Abstrak. 9(1), 160–176.



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI