

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN,  
PENERAPAN SISTEM *DRIVE THRU* DAN SAMSAT KELILING  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN RODA DUA  
(Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sleman)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA  
STRATA SATU AKUNTANSI SYARIAH**

**OLEH:**

**FITRI INDAH LESTARI**

**NIM: 19108040073**

**Dosen Pembimbing Skripsi:**

**Dr. Ibi Satibi, S.H.I., M.Si**

**NIP: 19770910 200901 1 011**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
2023**

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-346/Un.02/DEB/PP.00.9/02/2023

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, PENERAPAN SISTEM *DRIVE THRU* DAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN RODA DUA (Studi pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sleman)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FITRI INDAH LESTARI  
Nomor Induk Mahasiswa : 19108040073  
Telah diujikan pada : Jumat, 17 Februari 2023  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

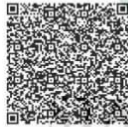
### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Ibi Satibi, S.H.I., M.Si  
SIGNED

Valid ID: 63f86dc48131b



Penguji I

Dr. H. Slamet Haryono, SE, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 63f8367271791



Penguji II

Dinik Fitri Rahajeng Pangestuti, SE., M.Ak  
SIGNED

Valid ID: 63f5f93870a75



Yogyakarta, 17 Februari 2023  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 63fc0e582f8eb



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Yogyakarta 55281

---

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:  
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamualaikum wr.wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Fitri Indah Lestari

NIM : 19108040073

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Layanan, Penerapan Sistem *Drive Thru* dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sleman)

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah Jurusan/Program Studi Pengembangan Masyarakat Islam (PMI) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang sosial.

Dengan ini saya mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 06 Februari 2023

Pembimbing,

Dr. Ibi Satibi, S.H.I., M.Si.

NIP 19770910 200901 1 011

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitri Indah Lestari  
NIM : 19108040073  
Program Studi : Akuntansi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Layanan, Penerapan Sistem *Drive Thru* dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sleman) adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab penyusun.

Yogyakarta, 06 Februari 2023

Yang menyatakan,



Fitri Indah Lestari

NIM 19108040073

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## SURAT PERNYATAAN MEMAKAI JILBAB

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitri Indah Lestari  
Tempat dan Tanggal Lahir : Purbalingga, 15 September 2001  
NIM : 19108040073  
Program Studi : Akuntansi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Alamat : Serayu Karanganyar RT 04/RW03, Kec. Mrebet,  
Kab. Purbalingga, Jawa Tengah  
No. HP : 081542263084

Menyatakan bahwa saya menyerahkan diri dengan mengenakan jilbab untuk dipasang pada ijazah saya. Atas segala konsekuensi yang timbul di kemudian hari sehubungan dengan pemasangan pasfoto berjilbab pada ijazah saya tersebut adalah menjadi tanggung jawab saya sepenuhnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 06 Februari 2023

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



Fitri Indah Lestari  
NIM 19108040073

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitri Indah Lestari  
NIM : 19108040073  
Program Studi : Akuntansi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Layanan, Penerapan Sistem *Drive Thru* dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sleman)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.  
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 06 Februari 2023



Fitri Indah Lestari  
NIM. 19108040073

## MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Allah lah hendaknya kamu berharap”

(Q.S. Al-Insyirah: 6-8)

“Hidup bagaikan pesawat kertas, terbang dan pergi membawa impian. Jangan bandingkan jarak terbangnya, tapi bagaimana dan apa yang dilalui”

(Pesawat Kertas 365 Hari - JKT48)

“Semua orang berlari dengan tempo yang berbeda”

(Penulis)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Skripsi ini saya persembahkan teruntuk:

**“Kedua orangtua saya, Bapak Risno dan Ibu Miswati”**

Kakak laki-laki saya, Rian Ristiano

Segenap Keluarga Besar

Terima kasih juga saya ucapkan untuk:

Almamater tercinta UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta





## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penulisan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Z	Zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	r	Er
ز	Zai	z	Zet
س	Sin	s	Es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	Ge
ف	Fa	f	Ef
ق	Qaf	q	Ki
ك	Kaf	k	Ka
ل	Lam	l	El
م	Mim	m	Em
ن	Nun	n	En
و	Wau	w	We
هـ	Ha	h	Ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	a
ِ	Kasrah	I	i
ُ	Dammah	U	u

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َئِ...	Fathah dan ya	Ai	a dan u
َؤ...	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba

- فَعَلَ fa`ala

- سُئِلَ suila

- كَيْفَ kaifa

- حَوْلَ haula

### C. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...آ...أ	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
...إ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
...و	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla

- رَمَى ramā

- قَاتَلَ qāla

- يَقُولُ yaqūlu

#### D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah / al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

## E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

## F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

### 1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

### 2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

### G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khužu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

### H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim

dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/Wa  
innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

## I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn / Alhamdu lillāhi  
rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar- rahīm



Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ      Allaāhu gafūrun rahīm
- اللهُ الْأُمُورُ جَمِيعًا      Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru  
jamī`an

## J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Penerapan Sistem *Drive Thru* Dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sleman)”**. Shalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa kita tunggu syafa’atnya di *yaumul qiyamah* nanti. Setelah melalui proses yang cukup Panjang, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi meskipun jauh dari kesempurnaan.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Program Studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Dr. Afdawaiza, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Rosyid Nur Anggara Putra, S.Pd., M.Si, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Syariah
4. Galuh Tri Pambekti, S.E.I., M.E.K, selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Dr. Ibi Satibi, S.H.I., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing, mengarahkan, memberi masukan, kritik, saran dan motivasi dalam menyempurnakan penelitian ini

6. Seluruh Dosen Program Studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberi ilmu pengetahuan dan wawasan selama menempuh pendidikan
7. Seluruh pegawai dan staf TU Prodi dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
8. Bapak Risno dan Ibu Miswati, Rian Ristiano kakak laki-laki serta keluarga besar yang memberikan dukungan kepada penulis baik dari segi materil maupun non materil dan selalu mendukung dan mendoakan penulis
9. Nirmala Dewi Ashella, Alfina Rofi'atun Nasihah, Zhalsa Nabila, Nanda Handayani, Riris Dwi Anastia, Susi Susanti yang selalu menemani dan mendorong untuk menyelesaikan tugas akhir.
10. Reva Fidela Adel Pantjoro dan member JKT48 yang selalu menjadi penghibur dan penyemangat dalam mengerjakan skripsi ini
11. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu menyelesaikan skripsi ini
12. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all time*

Semoga mendapat balasan dari Allah SWT atas segala bantuan, bimbingan, serta doa yang diberikan kepada penulis. Dalam Menyusun skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak keterbatasan kemampuan, pengalaman, dan pengetahuan sehingga skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membaca dan mempelajari. Aamiin

Yogyakarta, 06 Februari 2023



Fitri Indah Lestari  
NIM. 19108040073

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN MEMAKAI JILBAB.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxiii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>xxiv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xxv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xxvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Sistematika Pembahasan.....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>14</b>
A. Landasan Teori.....	14
1. Teori Atribusi.....	14
2. Teori Technology Acceptance Model.....	16
3. Pajak Dalam Islam.....	18
4. Perpajakan.....	20

5. Pajak Kendaraan Bermotor.....	21
6. Kepatuhan Wajib Pajak .....	23
7. Kesadaran Wajib Pajak .....	24
8. Kualitas Pelayanan .....	25
9. Sistem Samsat <i>Drive Thru</i> .....	26
10. Samsat Keliling.....	27
B. Penelitian Terdahulu .....	28
C. Pengembangan Hipotesis .....	31
D. Kerangka Pemikiran.....	34
<b>BAB III METODOLOGI .....</b>	<b>37</b>
A. Populasi dan Sampel .....	37
B. Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data .....	38
C. Definisi Operasional Variabel.....	40
D. Teknik Analisis Data.....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	49
B. Analisis Deskriptif .....	52
C. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	58
D. Uji Asumsi Klasik.....	60
E. Uji Hipotesis .....	64
F. Uji Regresi Berganda .....	68
G. Pembahasan.....	70
1. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua.....	70
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua 72	72
3. Pengaruh penerapan sistem <i>drive thru</i> terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua .....	74
4. Pengaruh samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua 76	76
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>78</b>

A. Kesimpulan .....	78
B. Implikasi.....	80
C. Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Pengumpulan Data .....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden .....	50
Tabel 4.3 Ststistik Deskriptif Kesadaran Wajib Pajak .....	52
Tabel 4.4 Ststistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	53
Tabel 4.5 Ststistik Deskriptif Penerapan Sistem Drive Thru .....	54
Tabel 4.6 Ststistik Deskriptif Samsat Keliling .....	55
Tabel 4.7 Ststistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak .....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas .....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas .....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas .....	63
Tabel 4.13 Hasil Uji F .....	64
Tabel 4.14 Hasil Uji T .....	65
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	67
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Berganda .....	68
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori Atribusi.....	14
Gambar 2.2 Kerangka Teori TAM.....	17
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	34





## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Grafik PAD Sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) .....	3
Grafik 1.2 Jumlah Kendaraan Bermotor Roda Dua .....	3



## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas layanan, penerapan sistem drive thru dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Pada penelitian ini akan menggunakan Metode kuantitatif Uji statistik deskriptif, Uji validitas dan reliabilitas, Uji asumsi klasik, dan Uji regresi berganda dan Uji hipotesis dalam metode analisis data. Sampling insidental digunakan sebagai metode pengambilan sampel dan data diambil dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas layanan dan Samsat Keliling tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penerapan Samsat drive thru berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan penelitian ini mengembangkan teori tentang pajak yang lebih terbuka, lebih modern dan bahkan memberikan layanan lebih prima terhadap wajib pajak.

**Kata Kunci:** Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Layanan Sistem Drive Thru, Samsat Keliling



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## ABSTRACT

The purpose of this study was to describe the effect of taxpayer awareness, service quality, application of the drive thru system and mobile Samsat on taxpayer compliance for two-wheeled motorized vehicles. In this study, quantitative methods will be used. Descriptive statistical tests, validity and reliability tests, classical assumption tests, and multiple regression tests and hypothesis testing in the data analysis method. Incidental sampling was used as a sampling method and data was collected using a questionnaire. The results of this study indicate that taxpayer awareness, service quality and mobile Samsat do not have a positive effect on taxpayer compliance. The application of drive thru samsat has an effect taxpayer compliance. The findings of this study develop a more open, more modern theory of taxation and even provide more excellent service to taxpayers.

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



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

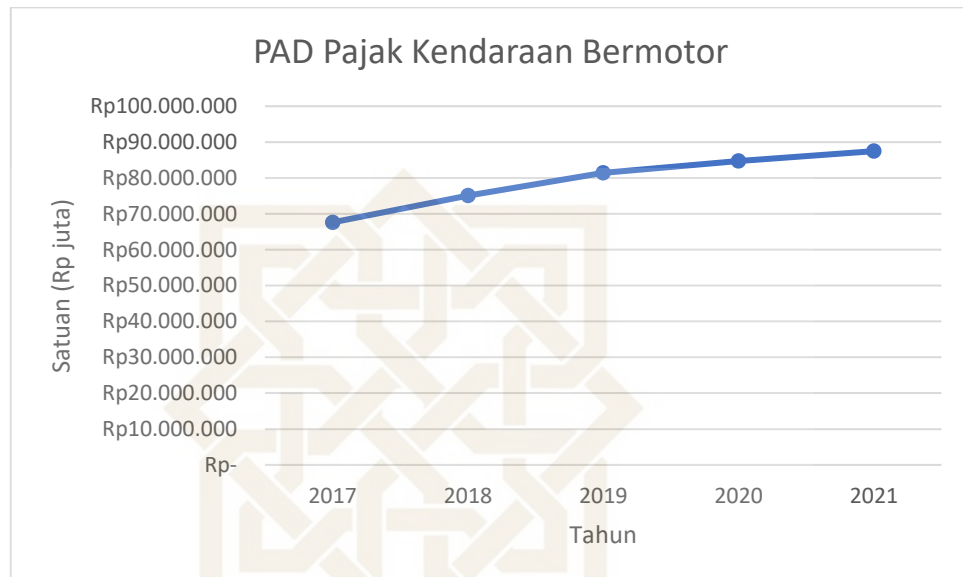
Indonesia merupakan negara berkembang, saat ini pemerintah sedang melakukan berbagai macam pembangunan untuk menjadikan Indonesia sebagai negara maju. Untuk dapat memajukan negara, maka pemerintah membutuhkan dana yang besar. Industri pajak adalah salah satu dari banyak sektor di mana negara mendapatkan pendanaannya. Dalam komposisi APBN, pajak merupakan sumber utama penerimaan negara. Pajak mempunyai peran penting dan dapat dijadikan sebagai andalan untuk kepentingan pembangunan maupun pengeluaran negara seperti pembiayaan pelayanan publik dan pembangunan berkelanjutan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini karena pajak dapat digunakan untuk membayar pengeluaran negara dan menghasilkan pendapatan bagi negara.

Menurut Kementerian Keuangan Republik Indonesia (Kemenkeu RI), pajak memiliki 2 klasifikasi yang disebut lembaga pemungutan yaitu pajak daerah dan pajak pusat. Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan mengelola pajak yang dipungut langsung oleh negara atau pemerintah pusat dan disebut sebagai pajak pusat. Pajak ini digunakan untuk membiayai APBN. Pajak daerah atau yang disebut pajak adalah iuran wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dan digunakan untuk keperluan daerah untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, menurut

undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Dengan sistem pemerintahan daerah diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan pembangunan dan pembiayaan publik, sehingga pembangunan di Indonesia berjalan dengan baik dan dapat mewujudkan masyarakat yang sejahtera.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber penerimaan pajak daerah. Menurut pasal 1 undang-undang 28 tahun 2009, pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT Persero Asuransi Kerugian dari Jasa Raharja merupakan tiga instansi pemerintah yang terlibat dalam pelaksanaan pemungutan di Kantor Bersama Samsat.

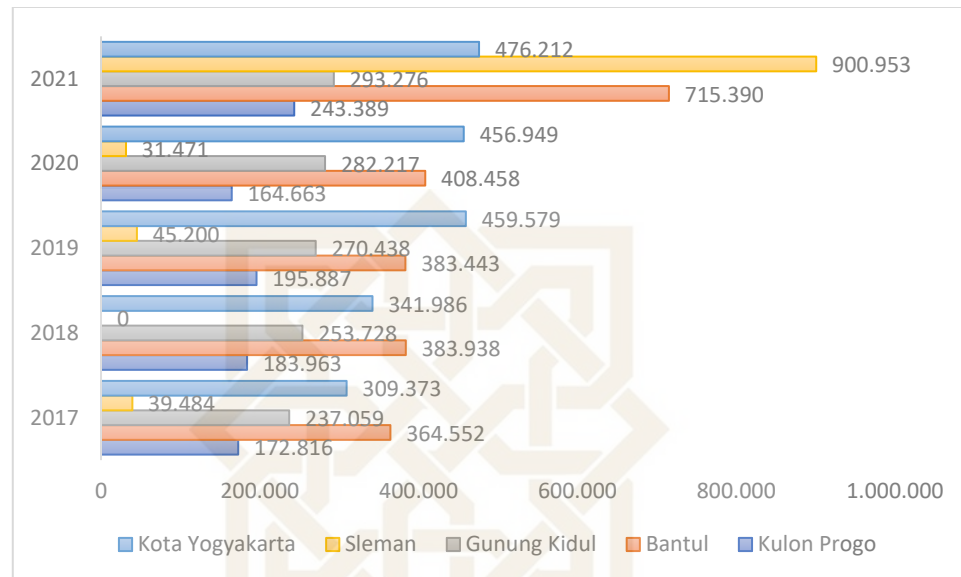
Grafik 1.1 PAD Sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)



Sumber: Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah DIY

Berdasarkan data dari Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) DIY kontribusi pajak daerah yang bersumber dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKD) pada tahun 2017 sebesar Rp 676.181,54. Kemudian pada tahun 2018 sebesar Rp 750.872,12; tahun 2019 sebesar Rp 814.539,88 tahun 2020 sebesar Rp 846.892,57 dan meningkat Kembali pada tahun 2021 sebesar 874.731,43. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak objektif karena didasarkan pada kepemilikan wajib pajak atas barang yang dikecualikan dari pajak. Saat ini banyak masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor dan hal tersebut dapat mengakibatkan kenaikan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya.

Grafik 1.2 Jumlah Kendaraan Bermotor Roda Dua



Sumber: bps.go.id

Tabel di atas menunjukkan peningkatan pajak kendaraan bermotor yang cukup signifikan. Pada tahun 2020 mengalami penurunan akan tetapi pada tahun 2021 mengalami kenaikan yang cukup besar. Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor akan berakibat pula dalam peningkatan jumlah pemilik kendaraan yang terutang pajak. Jumlah wajib pajak yang meningkat, pemerintah daerah mengharapkan akan meningkat pula penerimaan pajak atas kendaraan. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan tentunya mendukung peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Kepatuhan wajib pajak tidak sebanding dengan peningkatan jumlah wajib pajak setiap tahunnya, akan memunculkan masalah dalam pemaksimalan penerimaan pajak.

Berdasarkan data yang dilansir [jogja.antaranews.com](http://jogja.antaranews.com) (2022), Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Sleman menyatakan kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan yang tertinggi secara nasional pada tahun 2020. Kepatuhan dari masyarakat atau wajib pajak Kabupaten Sleman terutama orang pribadi pada tahun 2020 mencapai 88 ribu laporan SPT Tahunan. Hal tersebut membantu Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pratama Sleman mencapai target kenaikan 20% atau sebesar Rp 2,48 triliun di tahun 2020.

Kepatuhan wajib pajak merupakan kesadaran seseorang yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajaknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Siti Kurnia Rahayu., 2006:140). Hal ini disebut sebagai kepatuhan wajib pajak ketika wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakannya dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara. (Puteri Prita Oktavianty dkk., 2019). Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan No. 544/kmk.04/2000 mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai tindakan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku, peraturan negara tertentu, dan undang-undang. Tingkat pengawasan ketat yang dilakukan oleh otoritas pajak mempengaruhi kepatuhan pajak. Kecenderungan wajib pajak untuk lebih patuh dalam membayar pajaknya meningkat ketika ruang lingkup pengawasan semakin ketat (Puteri Prita Oktavianty dkk., 2019).



Menurut Pail (2005), kepatuhan sebagai pelaporan atas penghasilan dan pembayaran pajak secara keseluruhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Puteri Prita Oktaviany dkk. (2019), Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan memenuhi kewajibannya sesuai dengan undang-undang dan secara suka rela. Semakin tinggi jumlah kendaraan di setiap tahunnya, seharusnya seimbang dengan kepatuhan pembayaran pajak oleh wajib pajak dan pemasukan kas negara. Namun, masih banyak wajib pajak yang belum membayar kewajibannya.

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah identitas wajib pajak yang digunakan untuk melaksanakan hak dan kewajibannya dalam membayar pajak. Pajak harus dibayar dan dilaporkan tepat waktu oleh mereka yang memiliki NPWP dan penghasilan di atas penghasilan tidak kena pajak (PTKP). Faktanya, banyak wajib pajak yang memiliki NPWP tetapi tidak membayar pajaknya, khususnya pajak kendaraan bermotor.

Jumlah kendaraan bermotor meningkat setiap tahunnya secara signifikan. Hal tersebut membuat volume kendaraan bermotor semakin tinggi (Azhari Aziz Samudra, 2015:85). Dengan bertambahnya kendaraan bermotor setiap tahunnya, masih banyak kendaraan bermotor yang beberapa tahun lalu tidak dibayarkan atau pajak kendaraan bermotornya mati. Hal tersebut banyak dijumpai kendaraan bermotor yang hanya digunakan untuk kepentingan jarak dekat seperti ke sawah atau untuk berjualan keliling di desa. Dengan hal tersebut, Wajib Pajak

mengabaikan peraturan pajak yang berlaku dan menghindari membayar pajak kendaraan.

Paparan di atas memperlihatkan dua hal. Pertama, kepatuhan wajib pajak meniscayakan aspek sosiologis wajib pajak. Mereka tidak jarang dihadapkan pada problematika konsistensi dalam pembayaran pajak. Faktor yang memengaruhi terletak pada komitmen yang kuat dalam diri wajib pajak dan koneksi sistem perpajakan. *Kedua*, kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal, sementara kualitas pelayanan, penerapan sistem *drive thru* dan Samsat keliling adalah faktor eksternal,

Menurut penelitian sebelumnya tentang kesadaran wajib pajak yang diteliti oleh Karnowati & Handayani (2021) yang berjudul Moderation of tax socialization of factors affecting taxpayer compliance in the time of covid-19. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui faktor internal. Tingkat kesadaran wajib pajak yang tinggi dapat berdampak positif terhadap sikap kepatuhan wajib pajak ketika membayar pajak tepat waktu. Masyarakat dapat memahami bahwa pemerintah menggunakan uang pajak untuk pembiayaan pembangunan daerah. Hal tersebut dapat terlihat pada jawaban responden terhadap pada salah satu indikator pajak yaitu trust atau percaya dan pertanyaan yang di dalam kuesioner adalah saya tahu pajak kendaraan bermotor merupakan sumber penerimaan negara untuk pembangunan daerah, 56 responden menjawab sangat setuju dan 37 responden menjawab setuju. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dihasilkan

dari peningkatan kesadaran wajib pajak. Kajian tentang kesadaran wajib pajak juga didukung oleh Sinambela & Putri (2020).

Sebelum wajib pajak melaksanakan kewajibannya, mereka yakin dengan hasil tindakan mereka (*Behavioral belief*). Dengan ini wajib pajak menyadari bahwa perilaku melanggar ketentuan perpajakan akan berdampak pada sanksi yang akan dikenakan wajib pajak dapat membebani. Dapat ditarik kesimpulan ketika pemungut pajak memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak, kepatuhan terhadap kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor menjadi lebih tinggi (Ayu dhyani paramita & Luh supadmi, 2022).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Prayitna & Witono (2022) tentang penerapan sistem *drive thru*. Hasilnya adalah sistem *drive thru* dan kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran pajak kendaraan berkorelasi positif. Sistem pemungutan pajak yang berkualitas lebih tinggi cenderung menghasilkan kepatuhan yang lebih besar oleh wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan. Hal ini tidak sesuai dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Puteri Prita Oktavianty, (2019). Menurut penelitiannya, sistem Samsat *drive thru* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tidak berpengaruh pada salah satu variabel X karena beberapa alasan, salah satunya adalah letak Samsat *drive thru* yang kurang strategis sehingga menyulitkan wajib pajak yang menggunakan layanan *drive thru* untuk membayar pajak kendaraannya. Selain itu, hal ini juga disebabkan oleh banyaknya pilihan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang memudahkan pembayar pajak untuk membayar pajaknya.

Samsat keliling adalah inovasi baru dari pusat pelayanan pajak Kabupaten Sleman. Samsat keliling dapat dikatakan juga sebagai metode jemput bola, yaitu mendatangi wajib pajak secara langsung. Samsat keliling mendekatkan layanan pembayaran pajak tahunan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak tidak perlu datang ke loket layanan Samsat Sleman untuk memenuhi kewajiban pajak kendaraannya. Layanan Samsat keliling antara lain pembayaran pajak tahunan, pengesahan dan pencetakan SKPD, pembayaran pajak tahunan online melalui SIGNAL, Gojek, BPD Mobile, dan Jogjakita dengan STNK asli, KTP asli, dan bukti pembayaran berbasis online melalui aplikasi. Setelah melakukan pembayaran melalui aplikasi, pembayaran STNK dapat dilakukan secara online mulai H+2 ([bpka.jogjaprov.go.id](http://bpka.jogjaprov.go.id)). Jam pelayanan SAMSAT keliling adalah hari senin-kamis dan sabtu pukul 09.00-11.30 WIB

Berdasarkan adanya fenomena di atas diharapkan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dapat terus meningkat dan memberikan kontribusi terbesar untuk Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat penting bagi pertumbuhan daerah. Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti terdorong untuk menjadikan riset dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Penerapan System Drive Thru, dan SAMSAT Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berikut perumusan masalah yang dapat diidentifikasi berdasarkan uraian latar belakang dalam penelitian ini oleh peneliti:

1. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta?
3. Bagaimana pengaruh penerapan sistem *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta?
4. Bagaimana pengaruh Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Untuk mendeskripsikan pengaruh penerapan sistem *drive thru* terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta.
4. Untuk mendeskripsikan pengaruh Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan untuk mendapatkan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Dengan menggunakan variabel independen kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, penerapan sistem Drive Thru, dan Samsat keliling, Penelitian ini dapat bermanfaat untuk studi tentang kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi peneliti

Pengetahuan dan wawasan dapat diperoleh dari penelitian ini secara mendalam mengenai kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, penerapan sistem *drive thru* dan Samsat keliling yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Selain itu juga untuk memperoleh gelar sarjana akuntansi pada

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

b. Bagi pemerintah Kabupaten Sleman

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan mengenai kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, penerapan sistem *drive thru* dan Samsat keliling yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada pemerintah Kabupaten Sleman.

c. Bagi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Diharapkan bahwa temuan studi ini akan meningkatkan pengetahuan dan bahan referensi yang ada bagi para peneliti dengan subjek yang sama.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti berikutnya apabila mengambil topik terkait baik yang dilanjutkan, melengkapi, memberikan masukan, atau menyempurnakannya secara maksimal, dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau rujukan..

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Terdapat lima bab dalam skripsi ini. Bab I adalah pendahuluan. Latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian bagi pihak terkait, dan sistematika pembahasan dibahas dalam bab ini.

Bab II merupakan landasan teori. Bab ini akan menjelaskan landasan teori yang digunakan peneliti sebagai acuan dalam melakukan penelitian dan temuan

penelitian sebelumnya dan memberikan gambaran umum atau garis besar penelitian.

Bab III adalah metode penelitian. Jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan dan analisis data, serta definisi operasional variabel akan dijelaskan dalam bab ini.

Bab IV merupakan hasil penelitian dan pembahasan. Temuan penelitian peneliti dibahas dalam bab ini. Pemecahan masalah yang dirumuskan pada bab pertama juga akan diketahui pada bab ini.

Bab V adalah penutup. Dari bab pertama hingga bab terakhir penelitian, bab ini menguraikan benang merah atau kesimpulan, implikasi dan saran.





## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Sesuai dengan hasil data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua dikategorikan belum bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kurang meningkatnya kesadaran wajib pajak disebabkan oleh beberapa faktor. *Pertama*, wajib pajak tidak mengetahui hak dan kewajiban perpajakan dan belum secara langsung merasakan potensi manfaat pajak. *Kedua*, wajib pajak tidak percaya dengan undang-undang perpajakan dimana pajak kendaraan bermotor merupakan sumber penerimaan negara untuk pembangunan daerah. *Ketiga*, wajib pajak memiliki uang atau mengalokasikan dana untuk membayar pajak akan tetapi enggan membayar pajak.
2. Hasil analisis kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua dikategorikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *Pertama*, Kantor Samsat memberikan layanan secara tepat dan terpercaya. *Kedua*, petugas memiliki kemampuan dalam menyelesaikan keluhan wajib pajak. *Ketiga*, dalam memberikan informasi, petugas dinilai jelas dan mudah dipahami oleh wajib pajak. *Keempat*, petugas mampu dalam melakukan komunikasi yang efektif dengan wajib pajak. *Kelima*,

petugas dinilai menjaga kerapian, kebersihan, dan penampilan. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena ekspektasi atau harapan yang diinginkan oleh wajib pajak tercapai atau sesuai harapan yang diinginkan oleh wajib pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

3. Hasil analisis penerapan sistem *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini karena dalam menggunakan layanan *drive thru* untuk membayar pajak tidak memakan waktu terlalu lama. sehingga dapat mempermudah dan mempercepat proses wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak. Terdapat 2 jenis Samsat *drive thru* di Kantor Samsat Sleman, yaitu *Drive Thru* Samsat Sleman dan *Night Drive Thru* Samsat Sleman. Karena lebih sederhana dan cepat, wajib pajak akan lebih patuh dalam membayar pajaknya.
4. Hasil analisis Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua tidak memiliki pengaruh. Hal ini karena beberapa faktor, yaitu kurangnya informasi dan sosialisasi terkait dengan layanan samsat keliling dalam proses pembayaran pajak membuat wajib pajak tidak mengetahui akan adanya inovasi lain dari kantor samsat. Faktor lain yang mempengaruhi Samsat keliling kurang meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah lokasi pelayanan yang kurang strategis.

5. Dari sudut pandang ekonomi Islam, pajak bermanfaat untuk tujuan kemaslahatan umat. Dengan adanya pemungutan pajak, diharapkan pihak ketiga yang memiliki wewenang dalam menetapkan pajak bisa amanah dalam mendistribusikan pajak melalui pembangunan daerah.

## B. Implikasi

Hasil penelitian ini memiliki dua implikasi, yaitu secara teoretis dan secara praktis.

### 1. Implikasi teoritis

Temuan penelitian ini mengembangkan teori tentang pajak yang terbuka, lebih modern dan bahkan memberikan layanan lebih prima terhadap wajib pajak. Peningkatan layanan *drive thru* sangat berpengaruh terhadap tingkat tingginya orang dalam membayar pajak. Temuan penelitian ini, mengkonfirmasi bahwa *drive thru* pada dasarnya memberikan kemudahan akses kepada wajib pajak. Dari perspektif kantor layanan pajak, memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak memerlukan kemudahan akses. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi yang sangat mendukung program perpajakan pada dasarnya terbantu dengan adanya pelayanan wajib pajak ini.

### 2. Implikasi praktis

*Drive thru* adalah inovasi baru dalam pengembangan kebijakan program pajak. Pengembangan kebijakan *drive thru* ini adalah bentuk perbaikan layanan di Kantor Samsat Sleman dimana pembayaran pajak

dilakukan di luar Kantor Samsat. Program Samsat drive thru ini, untuk mempermudah dan mempercepat proses pembayaran pajak tahunan dan pengesahan STNK. Pelayanan Samsat drive thru memberikan dampak langsung kepada wajib pajak pada saat membayar pajak kendaraan. Inovasi baru dalam pengembangan kebijakan drive thru saja tidak cukup. Kantor Samsat Sleman dapat membuka gerai-gerai *drive thru* di banyak tempat contohnya membuka layanan pembayaran pajak di basement parkir kendaraan yang berada di mall-mall Yogyakarta. Pembukaan gerai di banyak tempat, misalnya setiap kabupaten menggunakan layanan drive thru minimal 1 gerai dan maksimal 5 gerai dapat mempermudah wajib pajak dalam membayar pajaknya.

### **C. Saran**

1. Kantor Samsat Sleman perlu melakukan sosialisasi kepada wajib pajak Samsat Sleman terkait dengan inovasi yang ada guna untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap tanggung jawabnya untuk membayar pajak. Kantor Samsat Sleman diharapkan selalu berupaya dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap wajib pajak, karena kualitas wajib pajak yang baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk penelitian selanjutnya apabila akan melakukan penelitian dengan topik yang sama, diharapkan untuk melaksanakan penelitian dengan responden yang

lebih luas. Untuk mendapatkan sampel dan hasil yang lebih baik, penelitian dilakukan di luar kantor Samsat Kabupaten Sleman.



## DAFTAR PUSTAKA

- Albari. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 13 No. 1, 1–13.
- Ali, M., Awaluddin, M., & Salam, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 7 No. 1, 1–12.
- Ardiani, L., Hidayat, K., & Sri Sulasmiyati. (2016). Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Tulungagung). *Jurnal Perpajakan*, Vol. 9 No 1, 1–8.
- Ardiyanti, N. P. M., & Supadmi, N. L. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Layanan SAMSAT Keliling pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(8), 1915.  
<https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i08.p02>
- Atarwaman Rita. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, Vol. 6 No. 1, 39–51.
- Ayu Dhyani paramita, M., & Luhsupadmi, N. (2022). THE EFFECT OF E-SAMSAT, TAXPAYER AWARENESS, SERVICE QUALITY, AND SANCTIONS ON MOTOR VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE. In *American Journal of Humanities and Social Sciences Research* (Issue 5).  
[www.ajhssr.com](http://www.ajhssr.com)
- Azhari Aziz Samudra. (2015). *Perpajakan di indonesia Keuangan, Pajak dan Retribusi Daerah* (edisi 1). rajawali pers.
- Bahri S, D. Y. M. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, Vol 4 No 2, 318–334.
- Devano Sony, & Rahayu Siti Kurnia. (2006). *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu* (edisi pertama). Kencana.
- Ester, K. G., Nangoi, G. B., Alexander, S. W., Ekonomi, F., Bisnis, D., Akuntansi, J., Ratulangi, S., & Kampus Bahu, J. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan KLEAK Kecamatan Malalayang Kota Manado. In *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern* (Vol. 12, Issue 2).
- Gustaviana sandy. (2020). Pengaruh Program E-Samsat, Samsat Keliling, Pemutihan PKB, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Dan Operasi Kepolisian Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

- (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kota Subang). *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, Vol. 1 No. 1, 20–29. <https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma>
- Karnowati, N. B., & Handayani, E. (2021). Moderation of tax socialization of factors affecting taxpayer compliance in the time of Covid-19. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)*, 10(5), 184–194. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v10i5.1272>
- Khristiana, Y., & Pramesthi, G. (2020). *Peran Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. 16, 2–76. <http://www.fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JAhttp://dx.doi.org/10.24217>
- Masdar F. Mas’udi. (1993). *AGAMA KEADILAN Risalah Zakat (Pajak) Dalam Islam* (Abdurrahman Wachid, Ed.; cetakan ketiga). Pustaka Firdaus.
- Masdar Farid Mas’udi. (2010). *PAJAK ITU ZAKAT Uang Allah Untuk Kemaslahatan Rakyat*. PT Mizan Pustaka.
- Maskuri Nasir, D., & Wayan Mirta, I. (2019). The Relationship between Drive Thru Services System and Taxpayer Compliance of Two-Wheeled Motor Vehicles in Banyuwangi City (Case Study at the Samsat Office in Banyuwangi City) How to cite (in APA style). *SINTESA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 10(1), 13–18. <https://doi.org/10.22225/sintesa.10.1.1385.13-18>
- Maulana, M. D., Program, S., S1, A., Ekonomi, F., Bisnis, D., Pamulang, U., Selatan, T., & Septiani, D. (2022). Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 231–246.
- Merliana & Saefurahman A. (2017). Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan Studi Kasus : Wajib Pajak Orang Pribadi di Rawamangun Jakarta Timur. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, Vol 13, No. 01.
- Mulyana, E. (2021). Services and Tax Administration Easy to the Compliance Level of Motor Vehicles Taxpayers in Pandeglang Regency. *Contingency: Scientific Journal of Management*, 9(2), 672–681. <https://news.ddtc.co.id/>
- Prayitna, S., & Witono, B. (2022). Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib pajak SAMSAT Kota Surakarta). In *IKRAITH-EKONOMIKA No (Vol. 1)*.

- Primasari, N. H. (2016). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. In *Jurnal Akuntansi dan Keuangan FE Universitas Budi Luhur* (Vol. 5, Issue 2). [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)
- Puteri Prita Oktavianty, Syofyan Efrizal, & Mulyani Erly. (2019). Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Kota Padang). *Jurnal Eksplorasi Akuntansi, Vol. 1 No 3(Seri F)*, 1569–1588.
- Putu, D., Suari, A. M., Yuesti, A., Putu, N., & Dewi, S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadarab Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Gianyar.*
- Rizal, Syamsu, & Anis. (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, Vol. 7, No. 1*, 76–90.
- Sabtohadhi J, M. S. A. n. d. (2021). Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Samsat Drive Thru, Program E-Samsat dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Pati. *Jurnal Gerbang Etam Balitbangda Kab. Kukur, Vol. 15 No 2.*
- Saputri Dwi Anggraeni, & Anisa Nur. (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. *Jurnal Manajemen Bisnis Syariah, Volume 2(Edisi 1)*, 59–70.
- 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)*.
- Siti Kurnia Rahayu. (2006). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal* (cetakan pertama). Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2013). *Statistika Untuk Penelitian* (cetakan ke 23). Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Alfabeta.
- Sumantik, S. M. (2018). *BUKU AJARAN PERILAKU ORGANISASI* (M. P. S. B. Sartika & S. H. , M. Kn. , M. T. Multazam, Eds.; cetakan pertama). UMSIDA Press.



- Wallace, L. G., & Sheetz, S. D. (2014). The adoption of software measures: A technology acceptance model (TAM) perspective. *Information and Management*, 51(2), 249–259. <https://doi.org/10.1016/j.im.2013.12.003>
- Waskita Aji, A., Kusuma Wardani, D., & Wulandari, D. (2021). PENGARUH SISTEM DRIVE THRU, E-SAMSAT DAN AKSES INFOMASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Sleman). *AKURAT /Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 12(2), 78–87. <http://ejournal.unibba.ac.id/index.php/AKURAT>