

PERSEPSI WAJIB PAJAK TERHADAP IMPLEMENTASI SISTEM PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI LAYANAN DRIVE-THRU TERHADAP KEPUASAN DI LINGKUNGAN SEKOLAH STAF DAN KOMANDO ANGKATAN LAUT (SESKOAL)

Alif Deva Mahendra¹, Juaniva Sidharta², Desideria Regina³
alifdeva388@gmail.com¹, juaniva.sidharta@uki.ac.id², desideria@uki.ac.id³
Universitas Kristen Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi wajib pajak atas penerapan sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui layanan drive-thru terhadap kepuasan wajib pajak di lingkungan Sekolah Staf dan Komando Angkatan Laut (SESKOAL). Latar belakang penelitian ini adalah rendahnya tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar PKB, terutama disebabkan oleh keterbatasan dalam pelayanan konvensional seperti antrian yang panjang dan lambatnya proses administrasi. Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan, dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada 83 responden yang merupakan wajib pajak aktif dan pengguna layanan drive-thru di SESKOAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pemungutan PKB secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (nilai signifikansi 0,134), sedangkan layanan drive-thru berpengaruh signifikan dan positif (nilai signifikansi 0,000) dengan kontribusi sebesar 43,1% terhadap kepuasan wajib pajak. Analisis jalur menunjukkan bahwa layanan drive-thru berfungsi sebagai variabel intervening dengan pengaruh tidak langsung sebesar 0,332, yang lebih tinggi daripada pengaruh langsung sebesar 0,166. Temuan ini menunjukkan bahwa optimalisasi layanan drive-thru sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung efektivitas pemungutan PKB. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan sistem perpajakan melalui inovasi layanan dan memberikan masukan praktis bagi instansi pemerintah dalam meningkatkan pendapatan daerah dan kepuasan publik melalui digitalisasi layanan. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi strategis untuk merumuskan kebijakan pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif yang memenuhi kebutuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Drive-Thru, Implementasi, Kepuasan, Pajak, PKB.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of the taxpayer perceptions on the implementation of the Motor Vehicle Tax (PKB) collection system through the drive-thru service on taxpayer satisfaction in the environment of the Indonesian Navy's Staff and Command School (SESKOAL). The background of the study is based on the low compliance rate of the public in paying PKB, primarily due to limitations in conventional services such as long queues and slow administrative processes. A descriptive quantitative approach was used, with data collected through questionnaires distributed to 83 respondents who are active taxpayers and users of the drive-thru service at SESKOAL. The results show that the direct implementation of the PKB collection system does not significantly affect taxpayer satisfaction (significance value 0.134), while the drive-thru service has a significant and positive effect (Significance value 0.000) contributing 43.1% to taxpayer satisfaction. Path analysis reveals that the drive-thru service functions as an intervening variable with an indirect effect of 0.332, which is higher than the direct effect of 0.166. These findings indicate that optimizing the drive-thru service is crucial to improving the quality of public services and supporting the effectiveness of PKB collection. This study contributes theoretically to the development of taxation systems through service innovation and provides practical input for government agencies in enhancing regional revenue and public satisfaction through service

digitalization. The research findings are expected to serve as a strategic reference for formulating more efficient and responsive public service policies that meet the needs of taxpayers.

Keywords : Drive-Thru, Implementation, Satisfaction, Tax, PKB.

PENDAHULUAN

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menjadi satu di antara kontribusi pendapatan terbesar untuk pemerintah daerah, yang dipergunakan untuk mendanai pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik. Namun, tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar PKB masih tergolong rendah. Data dari jasa raharja pada juni 2022 menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan hanya mencapai 39% dan meskipun mengalami peningkatan menjadi 51,23% dari total 110 juta kendaraan, angka ini masih jauh dari optimal (Jasa Raharja,2022).

Rendahnya tingkat kepatuhan ini disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain antrean panjang, prosedur birokrasi yang rumit, serta minim-nya pemahaman masyarakat mengenai urgensi pembayaran pajak secara tepat waktu. Untuk mengatasi permasalahan ini, pemerintah telah menginisiasi berbagai inovasi dalam sistem pembayaran PKB, salah satunya melalui layanan drive-thru.

Layanan drive-thru dirancang untuk mempermudah proses pembayaran PKB Dengan mengurangi waktu tunggu dan menyederhanakan prosedur administrasi. Implementasi layanan ini telah dilakukan di beberapa daerah dan menunjukkan hasil yang positif. Misalnya, penerapan Samsat Drive-Thru di Kabupaten Badung berhasil meningkatkan penerimaan PKB dengan rasio efektivitas mencapai 119% melampaui kriteria efektivitas yang ditetapkan. (Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung, 2022)

Namun, tidak semua daerah mengalami peningkatan serupa. Penelitian di Kabupaten Gianyar mengindikasikan bahwa meskipun layanan drive-thru tersedia, hal ini tidak secara signifikan meningkatkan minat masyarakat untuk membayar PKB. Sebaliknya, sosialisasi pajak mempunyai andil lebih besar dalam menunjang kepatuhan wajib pajak (Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Gianyar,2023).

Tantangan pada implementasi layanan drive-thru meliputi keterbatasan infrastruktur, kurangnya sosialisasi, serta kendala teknis dan sumber daya manusia. Tidak semua daerah memiliki fasilitas memadai untuk mendukung operasional layanan ini. Selain itu, informasi mengenai keberadaan dan manfaat layanan drive-thru belum tersoliasisasikan dengan baik terhadap masyarakat, sehingga pemanfaatannya belum optimal.

Selain itu, meskipun layanan drive-thru bertujuan mempermudah proses pembayaran, tanpa dukungan sistem terintegrasi dan petugas yang terlatih, efektivitasnya dapat berkurang. Hal ini menekankan pentingnya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, serta integrasi sistem informasi yang andal untuk mendukung operasional layanan.

Kajian spesifik mengenai efektivitas layanan drive-thru dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran PKB masih terbatas. Aspek – aspek seperti respons masyarakat terhadap layanan ini, efisiensi waktu yang dihasilkan, serta tantangan teknis dan operasional dalam implementasinya belum banyak dibahas secara komprehensif.

Dengan demikian, studi ini difokuskan untuk menganalisis sejauh mana layanan drive-thru dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran PKB, mengidentifikasi kendala utama dalam implementasinya, serta memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan layanan ini. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat berkontribusi dalam literature perpajakan dan administrasi public, serta menjadi acuan praktis bagi peningkatan pelayanan publik berbasis teknologi di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi implementasi sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang selama ini diberlakukan kepada wajib pajak di lingkungan Kantor SESCOAL.
2. Menganalisis pengaruh penerapan layanan drive-thru terhadap tingkat kepuasan wajib pajak dalam proses pembayaran PKB.
3. Mengevaluasi sejauh mana penerapan layanan drive-thru dalam sistem pemungutan PKB mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak di lingkungan Kantor SESCOAL.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dan praktis. Dari sisi teoritis, studi ini akan menambah wawasan tentang inovasi dalam sistem pembayaran pajak dan banyak faktor yang memberi pengaruh tingkat kepatuhan wajib pajak. Secara praktis, temuan studi ini bisa dipergunakan oleh instansi terkait untuk merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam memaksimalkan penerimaan PKB serta memperbaiki kualitas layanan kepada masyarakat.

Dengan demikian, optimalisasi layanan drive-thru diharapkan mampu menjadi alternatif solusi untuk mengatasi persoalan rendahnya kepatuhan pembayaran PKB, serta mendukung upaya pemerintah dalam meningkatkan pendapatan daerah dan kualitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Dalam studi ini digunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mengukur dan menganalisis sejauh mana implementasi sistem pemungutan PKB melalui layanan drive-thru memengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak. Dengan pendekatan ini, data yang dikumpulkan bersifat numeric dan dapat dianalisis secara statistik guna menarik kesimpulan yang objektif dan terukur. Menurut Sugiyono (2017), pendekatan kuantitatif menggunakan alat ukur seperti kuesioner atau angket yang disusun berdasarkan indikator tertentu untuk mengumpulkan data dari responden dalam jumlah besar.

Populasi di studi ini ialah semua wajib pajak PKB yang merupakan staf aktif di lingkungan Kantor Sekolah Staf dan Komando Angkatan Laut (SESCOAL) yang berjumlah sebanyak 470 orang. Untuk keperluan pengumpulan data yang lebih mendalam dan terfokus, ditetapkan sampel penelitian sebanyak 83 responden. Sampel tersebut terdiri dari anggota staf PNS yang bekerja di lingkungan SESCOAL dan termasuk dalam populasi wajib pajak PKB.

Operasional Variabel

Tabel 1. Definisi operasional dan indikator variabel

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Implementasi Sistem PKB (X)	1. Kesiapan sarana prasarana sebelum layanan drive-thru 2. Kejelasan SOP sebelum penerapan layanan	Skala Likert (1-5)
Layanan Drive-thru (M)	1. Kelengkapan fasilitas dan kemudahan akses 2. Kecepatan dan ketepatan	Skala Likert (1-5)

	pelayanan sesuai SOP 3. Profesionalisme dan keramahan petugas	
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	1. Kemudahan dalam pembayaran PKB 2. Niat untuk terus menggunakan layanan drive-thru 3. Kepuasan terhadap layanan	Skala Likert (1-5)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas yang diuji mempergunakan corrected item total correlation, yakni melalui cara mengkorelasi skor total didapatkan dengan menjumlahkan semua skor pertanyaan. Dengan kriteria pengujian validitas penelitian sebagai berikut (Ghozali, 2011). Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ = valid, sedangkan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ = tidak valid

Tabel 2. Hasil uji validitas

	Corrected Item-Total Correlation (R Hitung)	R Tabel	Keterangan
X1.1	0.439	0,3202	Valid
X1.2	0.422	0,3202	Valid
X1.3	0.464	0,3202	Valid
X1.4	0.356	0,3202	Valid
X1.5	0.412	0,3202	Valid
X1.6	0.462	0,3202	Valid
X1.7	0.490	0,3202	Valid
X1.8	0.475	0,3202	Valid
M1.1	0.555	0,3202	Valid
M1.2	0.563	0,3202	Valid
M1.3	0.557	0,3202	Valid
M1.4	0.628	0,3202	Valid
M1.5	0.484	0,3202	Valid
M1.6	0.554	0,3202	Valid
M1.7	0.593	0,3202	Valid
M1.8	0.576	0,3202	Valid
M1.9	0.639	0,3202	Valid
M1.10	0.637	0,3202	Valid
M1.11	0.548	0,3202	Valid
M1.12	0.590	0,3202	Valid

M1.13	0.435	0,3202	Valid
M1.14	0.550	0,3202	Valid
M1.15	0.630	0,3202	Valid
M1.16	0.606	0,3202	Valid
M1.17	0.483	0,3202	Valid
M1.18	0.496	0,3202	Valid
M1.19	0.332	0,3202	Valid
M1.20	0.581	0,3202	Valid
M1.21	0.527	0,3202	Valid
M1.22	0.478	0,3202	Valid
M1.23	0.422	0,3202	Valid
M1.24	0.452	0,3202	Valid
M1.25	0.556	0,3202	Valid
M1.26	0.454	0,3202	Valid
Y1.1	0.471	0,3202	Valid
Y1.2	0.478	0,3202	Valid
Y1.3	0.426	0,3202	Valid
Y1.4	0.439	0,3202	Valid
Y1.5	0.299	0,3202	Tidak Valid

Sumber : kuesioner diolah 2025

Analisis data :

1. Variabel X, terdiri dari 8 item pertanyaan (X1.1 s.d. X1.8). Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh nilai r hitung berkisar antara 0,356-0,490 yang seluruhnya lebih besar dari r tabel. Maka dari itu, semua butir dalam variable ini disebut valid, yang berarti mampu mengukur aspek pelayanan drive-thru secara memadai.
2. Variabel M, Terdapat 26 item pertanyaan pada M1 (M1.1 s.d. M1.26). Berdasarkan hasil pengujian, seluruh item menunjukkan nilai r hitung di atas 0,3202. Maka dari itu, setiap pertanyaan dalam variable ini dikategorikan valid.
3. Variabel Y, terdiri dari 5 item pernyataan (Y1.1 s.d. Y1.5). hasil pengujian menunjukkan bahwa 4 item (Y1.1 hingga Y1.4) mempunyai nilai r hitung antara 0,426-0,478. Sehingga memenuhi kriteria validitas. Namun, item Y1.5 mempunyai nilai r hitung sebesar 0,299 yang lebih kecil dari r tabel (0,3202), untuk itu disebut tidak valid. Hal ini menunjukkan bahwa item Y1.5 tidak cukup representatif dalam mengukur variabel kepuasan wajib pajak, dan oleh karena itu sebaiknya dikeluarkan dari analisis selanjutnya.

Uji Realibilitas

Sebuah kuesioner dinyatakan reliable apabila respon yang diberikan oleh individu terhadap pernyataan – pernyataan didalamnya menunjukkan konsistensi atau kestabilan dalam pengulangan waktu. Mengacu pada Arikunto yang dikutip dalam Ginanjar (2013), untuk menilai tingkat reabilitas instrument dapat digunakan kriteria tertentu yang mengindikasikan kekuatan reliabilitas. Adapun klasifikasi reliabilitas intrumen dijelaskan sebagai berikut :

- Interval 0.800 – 1.000 = Sangat kuat
- Interval 0.600 – 0.799 = Kuat
- Interval 0.400 – 0.599 = Cukup
- Interval 0.200 – 0.399 = Rendah
- Interval 0.000 – 0.199 = Sangat Rendah

Tabel 3. Hasil uji reabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.931	0.936	38

Sumber : kuesioner diolah 2025

Analisis data : Berdasarkan hasil uji reliabilitas, instrument yang digunakan dalam penelitian ini memperoleh nilai Cronbach's alpha sebesar 0,931 yang menunjukkan angka tersebut berada diatas batas minimum 0,799 ($0,931 > 0,799$). Berdasarkan interpretasi standar, nilai tersebut termasuk dalam kategori “Sangat kuat” yang mengindikasikan bahwa seluruh item dalam kuesioner memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa butir – butir pernyataan yang digunakan dalam instrument ini mampu mengukur konstruk yang sama secara stabil dan konsisten.

Asumsi Klasik

1. Uji normalitas

Pengujian ini bertujuan untuk menilai apakah baik variabel bebas maupun variabel terikat dalam model regresi memenuhi asumsi distribusi normal. Pada studi ini, Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) digunakan untuk memeriksa normalitas residual dari model regresi. Jika data residual berdistribusi normal, maka asumsi klasik normalitas terpenuhi.

Tabel 4. Uji Kolmogorov smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.17344057
Most Extreme Differences	Absolute	0.075
	Positive	0.075
	Negative	-0.067
Test Statistic		0.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Analisis data : Berdasarkan data pada table tersebut diperoleh hasil perhitungan uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-smirnov yaitu nilai Asymp Sig. (2-tailed) sebesar 0.200 sehingga dapat dikatakan bahwa data tersebut berasal dari populasi yang berdistribusi normal karena nilai signifikan (2-tailed) lebih besar dari 0.05

2. Uji Heterokedastitas

Dalam penelitian ini, pengujian heterokedastisitas dilakukan dengan menggunakan Uji Glejser, yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual hasil regresi awal terhadap masing – masing variabel independen. Jika Sig. > 0.05, maka tidak terjadi heterokedastisitas (artinya homokedastisitas tercapai)

Tabel 5 Uji Gletser.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.493	1.018		2.449	0.017
	X	0.007	0.022	0.042	0.329	0.743
	M	-0.016	0.010	-0.196	-1.537	0.128

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : kuesioner diolah 2025

Kriteria pengujian : Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka berkesimpulan data tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Analisis data :

1. Variabel X memiliki nilai signifikansi sebesar 0.743 (> 0.05)
2. Variabel M memiliki nilai signifikansi sebesar 0.128 (> 0.05)

Kesimpulan :

Karena nilai signifikansi pada variabel independen melebihi angka 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas, sehingga asumsi dalam uji heteroskedastisitas sudah terpenuhi.

3. Uji multikolinearitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antar variabel independen dalam model regresi. Dalam model regresi yang ideal, seharusnya tidak ditemukan korelasi antar variabel bebas, yang dapat diketahui dengan melihat Variance Inflation Factor (VIF). Indikatornya, Tolerance > 0.10 dan VIF < 10 . Rumus VIF :

$$VIF = 1 / (1 - R^2)$$

R^2 di sini adalah nilai koefisien determinasi dari regresi antar variabel

Tabel 6. Uji multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.830	1.663		2.904	0.005	
	X	-0.084	0.035	-0.223	-2.360	0.021	0.744
	M	0.138	0.017	0.769	8.141	0.000	1.343

a. Dependent Variable: Y

Sumber : kuesioner diolah 2025

Kriteria pengujian :

Jika nilai tolerance > 0.100 dan VIF < 10.00 maka berkesimpulan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Analisis data :

Variabel indenpenden memiliki nilai tolerance lebih besar dari (> 0.100) dan VIF kurang dari (< 10.00) maka dapat disimpulkan bahwa asumsi multikolinearitas sudah terpenuhi atau tidak terjadi gejala multikolinearitas.

4. Persamaan Regresi Linear berganda

Analisis ini dimanfaatkan untuk mengidentifikasi pengaruh simultan dari sejumlah variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 7. Uji linear berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.830	1.663		2.904	0.005
	X	-0.084	0.035	-0.223	-2.360	0.021
	M	0.138	0.017	0.769	8.141	0.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : kuesioner diolah 2025

$$Y = \alpha + \beta_1 X + \beta_2 M + \varepsilon$$

$$Y = 4.830 - 0.084X + 0.138M + \varepsilon$$

Analisis persamaan regresi :

- Nilai konstanta yang didapat sebesar 4.380 maka memiliki arti bahwa apabila X dan M nilai konstantanya diasumsikan bernilai 0 maka nilai keputusan Y adalah 4.380
- Nilai koefisien regresi variabel X bernilai negatif sebesar 0.084 maka memiliki arti bahwa apabila ada kenaikan 1% variabel X akan menyebabkan penurunan pada variabel Y sebesar 0.084
- Nilai koefisien regresi variabel M bernilai positif sebesar 0.138 maka memiliki arti bahwa apabila ada kenaikan 1% variabel M akan menyebabkan kenaikan pada variabel Y sebesar 0.138

5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R²) berfungsi untuk mengukur sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen. Semakin tinggi nilai R², maka semakin baik pula kemampuan model regresi dalam menggambarkan hubungan antar variabel yang dianalisis.

Tabel 8. Uji koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.684 ^a	0.468	0.455	1.188

a. Predictors: (Constant), M, X

Sumber : kuesioner diolah 2025

Analisis data : Diketahui nilai R Square sebesar 0.468 maka memiliki arti bahwa variabel X dan M memberikan sumbangan pengaruh secara bersama-sama sebesar 46.8% terhadap variabel Y dan sisanya 53.2% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini.

6. Uji Hipotesis

a. Uji F (Uji Simultan)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen.

Tabel 9. Hasil uji F

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	99.378	2	49.689	35.206	0.000 ^b
	Residual	112.911	80	1.411		
	Total	212.289	82			

Sumber : kuesioner diolah 2025

Kriteria pengujian :

Jika nilai signifikansi kurang dari 0.05 maka berkesimpulan variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen.

Analisis data : Nilai signifikansi yang didapat sebesar 0.000 (< 0.05) maka dapat disimpulkan bahwa X dan M berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y.

b. Uji T (Uji Parsial)

Uji ini dilakukan untuk mengukur apakah masing – masing variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 10. Hasil uji T

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.830	1.663		2.904	0.005
	X	-0.084	0.035	-0.223	-2.360	0.021
	M	0.138	0.017	0.769	8.141	0.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : kuesioner diolah 2025

Kriteria pengujian :

Jika nilai signifikansi kurang dari 0.05 maka berkesimpulan variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen

Analisis data :

- 1) Variabel X memiliki nilai signifikansi sebesar 0.021 (< 0.05) maka dapat disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
- 2) Variabel M memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000 (< 0.05) maka dapat disimpulkan bahwa variabel M berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

7. Path Analysis

Model path analysis digunakan dalam penelitian ini karena penelitian ini melibatkan tiga jenis variabel yang saling berhubungan : variabel independen (X) : implementasi sistem PKB, variabel intervening (M) : layanan drive-thru, dan variabel dependen (Y) : kepuasan wajib pajak. Penelitian ini tidak hanya ingin mengetahui apakah implemetasi sistem PKB berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, tetapi juga ingin menganalisis bagaimana layanan drive-thru sebagai bentuk inovasi pelayanan untuk menjembatani pengaruh tersebut.

Dengan menggunakan path analysis, penulis dapat secara empiris menjelaskan apakah pengaruh sistem pemungutan pajak terhadap kepuasan wajib pajak bersifat langsung, tidak langsung, atau keduanya.

Model jalur 1 untuk menggambarkan hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

Tabel 11. Path analysis model jalur 1
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	0.166 ^a	0.028	0.016	1.596

a. Predictors: (Constant), X

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1(Constant)	15.883	1.290		12.309	0.000
X	0.062	0.041	0.166	1.514	0.134

a. Dependent Variable: Y

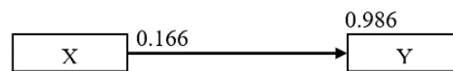
Sumber : kuesioner diolah 2025

Analisis data :

Diketahui nilai R Square 0.028 maka memiliki arti bahwa sumbangan pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 2.8%

Sedangkan nilai e1 dapat dicari dengan rumus $e1 = \sqrt{1-0.028} = 0,986$

Diagram jalur model 1



Hasil Uji menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel Implementasi Sistem Pemungutan PKB (X) terhadap kepuasan wajib pajak (Y) memiliki nilai koefisien sebesar 0.166 dan nilai signifikansi sebesar 0.134 (> 0.05). ini berarti bahwa secara statistik, pengaruh langsung tersebut tidak signifikan. Nilai R Square sebesar 0.028 menunjukkan bahwa hanya 2.8% variasi kepuasan wajib pajak dapat dijelaskan oleh implementasi sistem PKB secara langsung. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem PKB konvensional belum cukup kuat untuk memengaruhi kepuasan wajib pajak tanpa didukung oleh layanan yang inovatif. (Ho1 Diterima)

Model jalur 2

Model jalur 2 ini untuk menggambarkan hubungan antara variabel independen (X) dan variabel Intervening (M).

Tabel 12. Path analysis jalur 2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted Square	RStd. Error of the Estimate
1	0.506 ^a	0.256	0.246	7.764

a. Predictors: (Constant), X

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1(Constant)	79.864	6.275		12.727	0.000
X	1.053	0.200	0.506	5.274	0.000

a. Dependent Variable: M

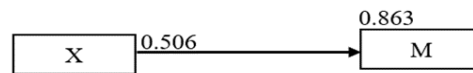
Sumber : kuesioner diolah 2025

Analisis data :

Diketahui nilai R Square 0.256 maka memiliki arti bahwa sumbangan pengaruh variabel X terhadap variabel M sebesar 25.6%

Sedangkan nilai e2 dapat dicari dengan rumus $e2 = \sqrt{1-0.256} = 0,863$

Diagram Jalur Model 2



Hasil uji menunjukkan bahwa pengaruh langsung Implementasi sistem pemungutan PKB (X) terhadap layanan drive-thru (M) menghasilkan koefisien sebesar 0.506 dengan nilai signifikansi 0.000. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0.05, yang berarti berpengaruh secara signifikan (Ha2 Diterima). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik sistem pemungutan PKB yang diterapkan maka semakin tinggi pula persepsi positif wajib pajak terhadap kualitas layanan drive-thru.

Besarnya koefisien tersebut juga menunjukkan bahwa implementasi sistem PKB memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi layanan drive-thru. Dengan kata lain, keberhasilan operasional layanan drive-thru sangat dipengaruhi oleh seberapa baik sistem pemungutan PKB secara umum diterapkan oleh pihak berwenang, termasuk kesiapan teknologi, pelatihan petugas, dan kejelasan sistem pembayaran.

Model jalur 3

Model jalur 3 ini untuk menggambarkan hubungan antara variabel Intervening (M) dan variabel dependen (Y).

Tabel 13. Path analysis model jalur 3

Table 1b: Path analysis model (jarvis)

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate	
1	.657 ^a	0.431	0.424	1.221	

a. Predictors: (Constant), M

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.513	1.704		2.649	0.010
	M	0.118	0.015	0.657	7.835	0.000

a. Dependent Variable: Y

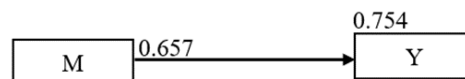
Sumber : kuesioner diolah 2025

Analisis data :

Diketahui nilai R Square 0.431 maka memiliki arti bahwa sumbangan pengaruh variabel M terhadap variabel Y sebesar 43.1%

Sedangkan nilai $e3$ dapat dicari dengan rumus $e3 = \sqrt{(1-0.431)} = 0,754$

Diagram jalur model 3

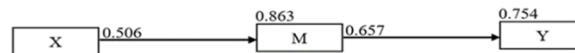


Pada jalur ketiga, layanan drive-thru (M) diuji terhadap kepuasan wajib pajak (Y). Hasil uji menunjukkan bahwa koefisien sebesar 0.657 dengan tingkat signifikansi 0.000 (< 0.05), serta nilai R Square sebesar 0.431. ini menunjukkan bahwa layanan drive-thru secara signifikan dan positif memengaruhi kepuasan wajib pajak. Sebesar 43.1% variasi dalam kepuasan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel layanan drive-thru. Dengan kata lain, kehadiran layanan ini menjadi faktor dominan dalam memberikan pengalaman pelayanan yang efisien, cepat dan nyaman bagi pengguna.

Model jalur 4

Model ini memperlihatkan pengaruh tidak langsung dari variabel X (Independen) terhadap Y (Dependen) melalui M (Intervening). Model ini menguji apakah M menjadi perantara yang signifikan dalam hubungan antara X dan Y.

Diagram jalur model 4



Hasil Interpretasi

Pengaruh X melalui M terhadap Y : diketahui pengaruh langsung yang diberikan X terhadap Y sebesar 0.166. Sedangkan pengaruh tidak langsung X melalui M terhadap Y adalah perkalian antara nilai beta (X terhadap M) dengan nilai beta (M terhadap Y) yaitu : $0.506 \times 0.657 = 0.332$.

Dengan nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0.332 dan nilai jalur langsung hanya 0.166, maka pengaruh melalui M dua kali lebih kuat dibandingkan pengaruh langsung. Yang berarti bahwa implementasi sistem PKB memberikan pengaruh lebih besar terhadap kepuasan wajib pajak jika dimediasi oleh layanan drive-thru. Hal ini menegaskan bahwa variabel M (Layanan Drive-thru) berperan sebagai variabel intervening yang signifikan dan efektif dalam menjembatani hubungan antara X dan Y (Ha3 Diterima).

Pembahasan

Hasil analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa variabel X (Implementasi Sistem Pemungutan PKB) memiliki pengaruh langsung terhadap variabel Y (Kepuasan wajib pajak) dengan nilai koefisien $\beta = 0.166$ dan nilai signifikansi sebesar 0.134 (> 0.05). Ini berarti bahwa secara langsung, implementasi sistem pemungutan PKB belum memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di lingkungan SESCOAL.

Namun demikian, nilai R Square sebesar 0.028 menunjukkan bahwa kontribusi sistem pemungutan PKB terhadap kepuasan wajib pajak hanya 2.8%, sementara sisanya 97.2% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian. Hal ini mengindikasikan perlunya pembaruan atau penguatan dalam strategi implementasi pemungutan PKB agar lebih responsif terhadap kebutuhan wajib pajak.

Pada model regresi lanjutan, variabel M (layanan drive-thru) memiliki koefisien regresi positif sebesar 0.138 dengan nilai signifikansi 0.000 (< 0.05). Hal ini menunjukkan bahwa layanan drive-thru secara signifikan dan positif mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Nilai R Square yang diperoleh sebesar 0.431 menunjukkan bahwa layanan drive-thru menyumbang 43.1% terhadap tingkat kepuasan wajib pajak. Ini merupakan kontribusi yang kuat dan menunjukkan bahwa layanan ini sangat relevan dan efektif.

Dengan layanan drive-thru, wajib pajak dapat melakukan transaksi secara lebih efisien dan praktis, tanpa mengalami waktu tunggu yang signifikan atau antrian secara fisik. Hal ini sangat penting bagi PNS di lingkungan SESCOAL yang memiliki keterbatasan waktu.

Hasil analisis jalur (Path analysis) menunjukkan bahwa pengaruh langsung implementasi PKB (X) terhadap kepuasan wajib pajak (Y) adalah sebesar 0.166, sedangkan pengaruh tidak langsung melalui layanan drive-thru (M) adalah sebesar $0.506 \times 0.657 = 0.332$. Ini berarti pengaruh tidak langsung jauh lebih besar dibanding pengaruh langsung.

Secara simultan, berdasarkan uji F, variabel X dan M bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap Y dengan nilai signifikansi 0.000 (< 0.05) dan nilai Adjusted R Square sebesar 0.468 menunjukkan bahwa kombinasi implementasi PKB dan layanan drive-thru menjelaskan 46.8% variasi kepuasan wajib pajak.

Hal ini yang menegaskan bahwa layanan drive-thru memainkan peran penting sebagai variabel intervening yang mampu menjembatani implementasi sistem PKB terhadap kepuasan wajib pajak secara lebih optimal. Dengan kata lain, keberhasilan sistem

pemungutan PKB dalam meningkatkan kepuasan sangat bergantung pada optimalisasi layanan drive-thru.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 83 responden wajib pajak di lingkungan Sekolah Staf dan Komando Angkatan Laut (SESKOAL), diperoleh beberapa kesimpulan utama. Pertama, implementasi sistem pemungutan PKB secara konvensional belum memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, dengan nilai signifikansi 0,134 ($>0,05$) dan R^2 sebesar 2,8%. Hal ini menunjukkan bahwa sistem konvensional belum optimal tanpa dukungan inovasi layanan. Kedua, penerapan layanan drive-thru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$) dan R^2 sebesar 43,1%, yang menegaskan bahwa layanan ini mampu meningkatkan efisiensi waktu, kenyamanan, dan kepuasan pengguna. Ketiga, hasil analisis jalur menunjukkan bahwa layanan drive-thru berperan sebagai variabel intervening yang kuat, dengan pengaruh tidak langsung (0,332) lebih besar dibandingkan pengaruh langsung (0,166), sehingga menjadi jembatan antara sistem pemungutan PKB dan kepuasan wajib pajak. Secara simultan, kombinasi variabel memberikan kontribusi sebesar 46,8% terhadap kepuasan wajib pajak.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar sistem pemungutan PKB konvensional dievaluasi dan disempurnakan agar lebih adaptif terhadap kebutuhan wajib pajak. Layanan drive-thru perlu dipertahankan dan dikembangkan melalui peningkatan kualitas petugas, kecepatan pelayanan, dan fasilitas pendukung. Selain itu, optimalisasi inovasi layanan seperti drive-thru dapat dijadikan strategi utama dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak. Penelitian selanjutnya disarankan meneliti faktor lain seperti kemudahan akses informasi, integrasi digital, serta aspek keadilan dan kepastian hukum untuk memperluas pemahaman empiris terkait kepuasan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. (2022). *Laporan efektivitas penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Badung Tahun 2022*. Pemerintah Kabupaten Badung.
- Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Gianyar. (2023). *Analisis implementasi layanan Samsat drive-thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gianyar*. Pemerintah Kabupaten Gianyar.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginanjar, M. H. (2013). *Statistik dan metode penelitian kuantitatif*. Deepublish.
- Jasa Raharja. (2022). *Laporan tahunan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Indonesia*. PT Jasa Raharja (Persero).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan edisi revisi*. Andi.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahmawati, N., Prasetyo, D., & Hidayah, L. (2023). Pengaruh penerapan layanan Samsat drive-thru terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(2), 45–56. <https://doi.org/10.12345/jiap.v11i2.2023>
- Rohmatullah, M., & Hidayat, A. (2020). Implementasi kebijakan pemungutan pajak kendaraan bermotor pada sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT). *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara*, 5(1), 33–42. <https://doi.org/10.24815/jpkn.v5i1.2020>
- Rusyanto, A. (2020). Inovasi pelayanan publik melalui sistem Samsat drive-thru dalam

meningkatkan efektivitas pelayanan pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 8(2), 77–85. <https://doi.org/10.31219/osf.io/abcd1>

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suparmoko, M. (2017). *Ekonomi publik untuk keuangan dan pembangunan daerah*. BPFE-Yogyakarta.

Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.