

**PENGARUH SISTEM PEMUNGUTAN PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN  
EFEKTIFITAS SISTEM PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK DENGAN LAYANAN DRIVE THRU  
SEBAGAI VARIABEL MODERATING**

**Indah Chairun Nisa**

indah\_icn@yahoo.com

**Memem Suwandi**

memem.suwandi@uin-alauddin.ac.id

**Muhammad Sapril Sardi Juardi**

Sapril.sardi@uin-alauddin.ac.id

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin**

**ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of tax collection system, tax service and tax system effectiveness on Taxpayer compliance with Drive Thru service. Taxes are dues that can be imposed without lead services or without direct rewards. Lack of compliance of the Taxpayer becomes the background of this research. This research is a quantitative research with associative approach. The data used in the study is the primary data collected through the division of questionnaires directly. Data analysis used multiple linear regression analysis and moderating regression analysis with Moderated Regression Analysis (MRA). The result of multiple linear regression analysis shows that tax collection system and fiscal service have a positive effect on taxpayer compliance. While the effectiveness of the tax system negatively affect the compliance of Taxpayers. Analysis of moderating variables with Moderated Regression Analysis (MRA) indicates that the Drive Thru service moderates the tax collection system and the effectiveness of the tax system on taxpayer compliance. But the fiscal services are not able to moderate the compliance of the Taxpayer.*

**Keywords:** *tax, service, tax effectiveness, Drive Thru*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sistem pemungutan pajak, pelayanan fiskus dan efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan layanan *Drive Thru*. Pajak merupakan iuran yang dapat dipaksakan tanpa jasa timbal atau tanpa imbalan langsung. Kurangnya kepatuhan yang dimiliki Wajib Pajak menjadi latar belakang penelitian ini. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiasif. Data yang digunakan dalam penelitian merupakan data primer yang dikumpulkan melalui pembagian kuesioner secara langsung. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis regresi *moderating* dengan *Moderated Regression Analysis* (MRA). Hasil penelitian analisis regresi linear berganda menunjukkan sistem pemungutan pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sementara efektifitas sistem perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Analisis variabel *moderating* dengan *Moderated Regression Analysis* (MRA) menunjukkan bahwa layanan *Drive Thru* memoderasi sistem pemungutan pajak dan efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun layanan fiskus tidak mampu memoderasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

**Kata Kunci:** pajak, pelayanan, efektifitas perpajakan, *Drive Thru*

## PENDAHULUAN

Pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Semakin besarnya pengeluaran pemerintah dalam rangka pembiayaan negara menuntut peningkatan penghasilan negara yang salah satunya berasal dari penghasilan pajak. Menurut Zain (2008: 11) pajak merupakan iuran yang dapat dipaksakan tanpa jasa timbal atau tanpa imbalan langsung.

Pajak jika dilihat dari wewenang pemungutnya dibedakan menjadi 2, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Hampir seluruh wilayah di Indonesia menggali potensi pendapatan daerahnya melalui pajak daerah. Oleh sebab itu, pemerintah daerah harus berusaha keras meningkatkan sumber potensi pendapatan daerahnya. Penghasilan pajak daerah berasal dari berbagai sumber, salah satunya adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Dalam melaksanakan proses pencatatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) yang merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang memberikan pelayanan publik dalam Pajak Kendaraan Bermotor.

Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) merupakan salah satu instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan administrasi kepada Wajib Pajak salah satunya, yaitu pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Prasida, 2014: 4). Keberadaan kantor Samsat di Gowa saat ini merupakan salah satu bukti pemerintah dalam memenuhi tanggungjawabnya dalam meningkatkan kemauan masyarakat untuk membayarkan pajak kendaraan mereka. Meskipun kantor Samsat telah didirikan masih saja ada masyarakat yang malas membayar pajak. Oleh karena itu, tim pembina Samsat membuat inovasi untuk memikat para Wajib Pajak untuk membayarkan pajak mereka.

Jumlah kendaraan yang meningkat setiap tahunnya mendorong tim pembina Samsat membuat inovasi-inovasi baru yang nantinya dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Terkait dengan cara konsumsi masyarakat yang menginginkan sesuatu serba instan, maka pemerintah terdorong untuk mengikuti arus informasi terkait pemungutan pajak yang mana sistem pemungutan pajak yang dulunya manual sekarang mengarah ke sistem online sehingga masyarakat mudah melakukan kewajibannya dimanapun bahkan diluar daerah sekalipun. Selain itu, sistem perpajakan dan sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor diefektifkan lagi, terutama dalam pelayanan publik seperti yang diinginkan masyarakat, yaitu pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan transparan. Salah satu efektifitas sistem perpajakan pada pajak kendaraan yaitu, wajib pajak dapat mengecek tagihan pajak mereka melalui hotline SMS dan sosial Twitter tanpa perlu mendatangi kantor Samsat. Dulunya wajib pajak hanya dapat membayarkan pajaknya melalui kantor Samsat tetapi, kini Wajib Pajak dapat membayarkan pajaknya melalui layanan *Drive Thru* yang merupakan inovasi baru yang dibuat oleh tim pembina Samsat.

Samsat *Drive Thru* adalah layanan yang transaksinya dilakukan tanpa harus Wajib Pajak turun dari kendaraannya, layanan tersebut berupa pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ (Rohemah, dkk. 2013: 138). Samsat *Drive Thru* dibuat untuk mengefisienkan waktu Wajib Pajak dalam membayarkan pajaknya melalui layanan ini. Dengan adanya fasilitas yang disediakan pemerintah seperti dalam kemudahan mengurus pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, diharapkan Wajib Pajak dapat meningkatkan kepatuhannya dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Masalah kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah yang penting bagi seluruh dunia, baik itu di negara maju maupun di negara berkembang, karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak. Menurut Irianingsih (2015: 3) kepatuhan wajib pajak, yaitu memenuhi kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Rendahnya

tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan Pajak Kendaraan Bermotornya membuat proses pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor belum optimal.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas muncul beberapa alasan pentingnya dilakukan penelitian ini. Pertama, mengenai kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Kedua, penelitian ini berfokus pada sistem pemungutan pajak, pelayanan fiskus dan efektifitas sistem perpajakan pada kantor Samsat. Ketiga, layanan Samsat *Drive Thru* merupakan inovasi yang dibuat oleh pihak Kantor Bersama Samsat. Dengan gagasan teori atribusi yang menyatakan bahwa perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor tersebut yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak antara lain, sistem pemungutan pajak, pelayanan fiskus dan efektifitas sistem perpajakan dengan layanan *Drive Thru*. Dari penjelasan di atas penelitian ini membahas “Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak, Pelayanan Fiskus dan Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Layanan *Drive Thru* sebagai Variabel *Moderating*”. Wajib Pajak menarik untuk dijadikan objek penelitian karena pajak berasal dari iuran yang dikenakan oleh Wajib Pajak.

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang diangkat adalah sebagai berikut.

1. Apakah sistem pemungutan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah layanan *Drive Thru* dapat memoderasi hubungan antara sistem pemungutan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
5. Apakah layanan *Drive Thru* dapat memoderasi hubungan antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
6. Apakah layanan *Drive Thru* dapat memoderasi hubungan antara efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

Adapun tujuan penelitian berdasarkan pada rumusan masalah diatas yaitu untuk mengetahui pengaruh sistem pemungutan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak; untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak; untuk mengetahui pengaruh efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak; untuk mengetahui layanan *Drive Thru* dapat memoderasi hubungan antara sistem pemungutan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak; untuk mengetahui layanan *Drive Thru* dapat memoderasi hubungan antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan; untuk mengetahui layanan *Drive Thru* dapat memoderasi hubungan antara efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Teori Atribusi

Teori atribusi adalah menjelaskan sebab dari berbagai perilaku yang menimpa seseorang (Darwati, 2015: 59). Teori ini dicetuskan oleh Fritz Heider (1958), seorang psikolog bangsa Jerman. Teori atribusi menjelaskan mengenai proses bagaimana menentukan penyebab dan motif tentang perilaku seseorang. Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal misalnya sifat, karakter, sikap, dan lain-lain ataupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu (Luthans, 2005). Relevansi teori atribusi dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam

memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor tersebut yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak antara lain, sistem pemungutan pajak, pelayanan fiskus, efektifitas sistem perpajakan dan layanan *Drive Thru*. Jadi teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut.

## **Pajak**

Pajak merupakan iuran yang dapat dipaksakan tanpa jasa timbal atau tanpa imbalan langsung (Zain, 2008:11). Pajak merupakan salah satu cara pemerintah dalam membiayai pembangunan di Indonesia untuk mensejahterakan masyarakat. Kemandirian pembiayaan pemerintah dana pembangunan didorong dengan pendapatan pajak yang sehat. Iklim usaha gilirannya dapat menyehatkan karena fasilitas-fasilitas publik yang besar dibiayai penanggung pajak, sebesar manfaat yang telah diterima penanggung pajak (Diamastuti, 2010:282).

Pada awalnya pajak merupakan pemberian sukarela untuk raja dari rakyatnya. Bentuknya berupa ternak, padi, atau hasil tanaman lainnya. Eksistensi pajak telah ada sejak zaman Romawi yaitu pada awal Republik Roma (tahun 509-27 SM). Pada saat itu, jenis pungutan dikenal beberapa jenis, seperti *ensor*, *questor* dan beberapa jenis pungutan lainnya. Di Indonesia perpajakan sudah dimulai sejak Belanda masuk ke Indonesia pada saat berdirinya VOC, berupa upeti dan kerja paksa. Istilah pajak pertama kali muncul dalam perundang-undangan dalam UUD 1945 dalam pasal 23 yang menjelaskan bahwa segala pajak untuk keperluan negara berdasarkan Undang-Undang.

## **Pajak Kendaraan Bermotor**

Kendaraan bermotor adalah transportasi darat yang memiliki roda baik dua atau lebih beserta gandengannya yang digerakkan oleh peralatan teknik yang berada pada kendaraan tersebut (Ilhamsyah, dkk., 2016:3 dan Pangalila, dkk., 2015:11). Pajak Kendaraan Bermotor termasuk salah satu jenis pajak provinsi. Pajak Kendaraan Bermotor menurut Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 pasal 1, yaitu pajak yang menyangkut urusan transportasi dan dipungut oleh pemerintah daerah atas kepemilikan atau penguasa kendaraan bermotor.

## **Sistem Pemungutan Pajak**

Sistem pemungutan pajak merupakan cara yang digunakan dalam menentukan jumlah pajak seseorang yang akan dibayar kepada negara (Satya, 2017). Pemungutan pajak negara oleh negara dilakukan dengan memakai sistem tertentu. Menurut Resmi (2009: 11) sistem pemungutan pajak terdapat tiga sistem, yaitu *Official Assessment System*, *Self Assessment System* dan *With Holding System*. Karena karakteristik setiap jenis pajak daerah tidak sama, *self assessment system* tidak dapat diberlakukan untuk semua jenis pajak daerah. Di Indonesia, sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor menganut *Official Assesment System*, dimana fiskus memiliki wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang (Sari dan Neri, 2015: 64).

## **Pelayanan Fiskus**

Menurut Kamus Besar Indonesia pelayanan adalah perihal atau cara melayani. Sementara itu fiskus adalah pegawai pemungut pajak. Jadi, pelayanan fiskus adalah cara pegawai pajak melayani Wajib Pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkannya. Pelayanan mempunyai tiga unsur pokok, yaitu biaya tidak harus mahal, dalam pengerjaannya tidak memerlukan waktu yang tidak banyak dan dan

mutu yang relatif bagus (Anogara, dkk., 2014: 540). Pelayanan yang berkualitas terhadap Wajib Pajak adalah usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk melayani Wajib Pajak secara maksimal agar Wajib Pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak. Menurut Susilawati dan Ketut (2013: 349) pelaksanaan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik maupun pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah.

### **Efektifitas Sistem Perpajakan**

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris, yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil. Sedangkan menurut kamus ilmiah populer mendefinisikan efektifitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, kata efektif berarti ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya); manjur atau mujarah (misalnya: obat); dapat membawa hasil; berhasil guna (misalnya: usaha, tindakan); mulai berlaku (misalnya: Undang-Undang, peraturan). Efektifitas merupakan suatu pengukuran target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai (Fauziati dan Arifin, 2015: 49). Pengecekan tagihan pajak kendaraan, kini dapat melalui hotline SMS dan sosial Twitter tanpa perlu mendatangi kantor Samsat (Pranata, 2016). Perkembangan teknologi yang sekarang ini semakin canggih, Dispenda UPTD Samsat memberikan kemudahan dalam pengecekan tagihan Pajak Kendaraan Bermotor. Tanpa menunggu lama admin layanan hotline Samsat langsung mengirimkan rincian pembayaran yang akan dibayarkan Wajib Pajak (Pranata, 2016).

### **Layanan Drive Thru**

Drive Thru berasal dari bahasa Inggris *Drive Through*, yaitu jenis layanan yang dilakukan oleh produsen kepada konsumen hanya dengan cara menunggu dikendaraannya. Pihak kantor Bersama Samsat membuat inovasi layanan Samsat *Drive Thru* dan lokasi Samsat *Drive Thru* berada di luar gedung kantor Bersama Samsat. Samsat *Drive Thru* adalah layanan yang transaksinya dilakukan tanpa harus Wajib Pajak turun dari kendaraannya, layanan tersebut berupa pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ (Rohemah, dkk. 2013: 138). Dalam hal ini Wajib Pajak tidak perlu turun dari kendaraannya. Wajib Pajak cukup memberikan STNK lamanya beserta nominal pajak yang dikenakan di loket yang bisa dicapai.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan Wajib Pajak terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana kesediaan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan serta mengikuti segala ketentuan dan aturan yang berlaku berdasarkan Undang-Undang Perpajakan. Menurut Ademarta (2014:5) kepatuhan Wajib Pajak, yaitu yang dimana Wajib Pajak: paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan; tepat dalam mengisi formulir; benar dalam menghitung jumlah pajak; dan tepat waktu dalam membayar pajak.

## Perumusan Hipotesis

### **Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sistem pemungutan pajak adalah cara yang digunakan untuk menghitung besarnya pajak seseorang yang harus dibayar kepada negara. Pemungutan pajak oleh negara dilakukan dengan memakai sistem tertentu. Menurut Resmi (2009: 11) sistem pemungutan pajak terdapat tiga sistem, yaitu *official assessment system*, *self assessment system* dan *with holding system*. Sistem pemungutan yang semakin berkembang, dimulai dari sistem pemungutan yang dilakukan secara manual hingga sistem yang dilakukan secara online. Dengan demikian Wajib Pajak dapat membayarkan pajaknya kapan dan dimanapun mereka berada sebelum jatuh tempo. Sehingga sistem pemungutan pajak yang terlaksana dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian yang dilakukan Sari dan Neri (2015) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yaitu pemahaman terhadap sistem pemungutan pajak. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H<sub>1</sub>: Sistem Pemungutan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

### **Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini Wajib Pajak. Dengan pelayanan fiskus yang berkualitas dan sesuai yang diinginkan Wajib Pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Oleh karena itu kualitas pelayanan fiskus harus selalu ditingkatkan demi kenyamanan dan kepuasan Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi pelayanan fiskus yang dilakukan, maka kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat. Isyadir (2015) melakukan penelitian yang hasilnya menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H<sub>2</sub>: Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

### **Pengaruh Efektifitas Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai. Persepsi Wajib Pajak yang positif dapat mempengaruhi perilaku Wajib Pajak dalam membayar pajak. Jika Wajib Pajak merasa bahwa sistem perpajakan yang ada adalah terpercaya, handal dan akurat, maka Wajib Pajak akan memiliki pandangan yang positif untuk sadar membayar pajak. Namun jika sistem perpajakan yang ada tidak memuaskan bagi Wajib Pajak, maka hal itu dapat turut mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan Hidayati (2014) menyatakan bahwa efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H<sub>3</sub>: Efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

### **Pengaruh sistem pemungutan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan layanan *Drive Thru* sebagai variabel *moderating***

Sistem pemungutan pajak yang sederhana akan memudahkan para Wajib Pajak untuk membayarkan pajaknya dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Dengan adanya layanan *Drive Thru* yang disediakan Kantor Samsat dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yang dimana layanan *Drive Thru* dapat mengefisienkan waktu para Wajib Pajak yang membayarkan pajaknya dengan layanan tersebut, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H<sub>4</sub>: Sistem pemungutan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan layanan *Drive Thru* sebagai variabel *moderating*.

### **Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan layanan *Drive Thru* sebagai variabel *moderating***

Pelayanan fiskus adalah cara pegawai pajak melayani Wajib Pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkannya. Salah satu layanan baru yang disediakan di Samsat, yaitu layanan *Drive Thru*. Layanan *Drive Thru* adalah layanan yang transaksinya dilakukan tanpa harus Wajib Pajak turun dari kendaraannya. Pelayanan fiskus yang berkualitas dengan pembayaran pajak melalui layanan *Drive Thru* membuat Wajib Pajak dapat merasa puas, sehingga kepatuhan Wajib Pajak dapat meningkat. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H<sub>5</sub>: Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan layanan *Drive Thru* sebagai variabel *moderating*

### **Pengaruh efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan layanan *Drive Thru* sebagai variabel *moderating*.**

Efektifitas secara umum adalah menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Efektifitas hanya melihat apakah suatu kegiatan yang dilaksanakan telah mencapai target yang ditentukan. Dengan adanya layanan *Drive Thru* diharapkan efektifitas sistem perpajakan pada kantor Samsat dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor mereka. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H<sub>6</sub>: Efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan layanan *Drive Thru* sebagai variabel *moderating*

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Populasi dari penelitian ini adalah Wajib Pajak yang membayar pajak di Samsat Gowa dengan layanan *Drive Thru* berjumlah 14.672 orang pada tahun 2016. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik sampling *non probability sampling*. Teknik ini meliputi berbagai macam salah satunya yang saya gunakan yaitu sampling insidental. Sampling insidental. Perhitungan penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan Rumus Slovin dengan *error balance* 10%, sehingga jumlah sampel yang digunakan adalah 99 responden. Wajib Pajak yang membayarkan pajaknya di kantor Samsat Gowa dengan layanan *Drive Thru*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan jenis data kuesioner. Kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala *likert*.

Metode analisis data yang digunakan penelitian ini adalah metode analisis statistik yang perhitungannya dilakukan dengan menggunakan SPSS 21. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas pada uji kualitas data. Pada uji asumsi klasik digunakan uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Selain itu penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dan *Moderated Regression Analysis* (MRA).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Sistem Pemungutan Pajak Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hipotesis pertama ( $H_1$ ) yang diajukan dalam penelitian ini yaitu pengaruh sistem pemungutan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pembuktian hipotesis tersebut dapat dilihat dari nilai signifikansi variabel sistem pemungutan pajak sebesar 0,010 lebih kecil dari 0,05. Variabel sistem pemungutan pajak memiliki nilai koefisien regresi bernilai positif yaitu 0,437 yang menunjukkan bahwa sistem pemungutan pajak mempunyai arah pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti sistem pemungutan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil tersebut menunjukkan sistem pemungutan pajak memberi pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Sari dan Neri (2015).

### **Pelayanan Fiskus Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hipotesis kedua ( $H_2$ ) yang diajukan dalam penelitian ini yaitu pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pembuktian hipotesis tersebut dapat dilihat dari nilai signifikansi variabel pelayanan fiskus sebesar 0,041 lebih kecil dari 0,05. Variabel pelayanan fiskus memiliki nilai koefisien regresi bernilai positif yaitu 0,507 yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus mempunyai arah pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil tersebut menunjukkan pelayanan fiskus memberi pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Isyatir (2015)

### **Efektifitas Sistem Perpajakan Tidak Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hipotesis ketiga ( $H_3$ ) yang diajukan dalam penelitian ini yaitu pengaruh efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pembuktian hipotesis tersebut dapat dilihat dari nilai signifikansi variabel efektifitas sistem perpajakan sebesar 0,101 lebih besar dari 0,05. Variabel efektifitas sistem perpajakan memiliki nilai koefisien regresi bernilai negatif yaitu -0,265 yang menunjukkan bahwa efektifitas sistem perpajakan mempunyai arah pengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti efektifitas sistem perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil tersebut menunjukkan efektifitas sistem perpajakan tidak memberi pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Warohmah dan Rika (2013).

### **Layanan *Drive Thru* memoderasi Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hipotesis keempat ( $H_4$ ) yang diajukan dalam penelitian ini yaitu layanan *Drive Thru* memoderasi pengaruh sistem pemungutan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pembuktian hipotesis tersebut dapat dilihat dari nilai signifikansi variabel MRA[spp.ltd] sebesar 0,015 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien moderat antara variabel sistem pemungutan pajak dengan layanan *Drive Thru* memiliki nilai koefisien regresi yang bernilai negatif yaitu -0,084. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan *Drive Thru* memoderasi pengaruh sistem pemungutan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_4$  dalam penelitian ini diterima.

### **Layanan *Drive Thru* Tidak Memoderasi Pengaruh Pelayanan Fiskus Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hipotesis kelima ( $H_5$ ) yang diajukan dalam penelitian ini yaitu layanan *Drive Thru* memoderasi pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pembuktian hipotesis tersebut dapat dilihat dari nilai signifikansi variabel MRA[pf.ltd] sebesar 0,734 lebih besar dari 0,05. Nilai koefisien moderat antara variabel pelayanan fiskus dengan layanan *Drive Thru* adalah sebesar -0,021. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan *Drive Thru* tidak memoderasi pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_5$  dalam penelitian ini ditolak. Terkait dengan teori atribusi bahwasanya perilaku Wajib Pajak yang tidak patuh dalam pembayaran pajak dapat terjadi dikarenakan faktor eksternal yang kurang memuaskan Wajib Pajak.

### **Layanan *Drive Thru* Memoderasi Pengaruh Efektifitas Sistem Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hipotesis keenam ( $H_6$ ) yang diajukan dalam penelitian ini yaitu layanan *Drive Thru* memoderasi pengaruh efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pembuktian hipotesis tersebut dapat dilihat dari nilai signifikansi variabel MRA[esp.ltd] sebesar 0,025 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien moderat antara variabel efektifitas sistem perpajakan dengan layanan *Drive Thru* adalah sebesar 0,087. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan *Drive Thru* memoderasi pengaruh efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_6$  dalam penelitian ini diterima. Teori atribusi juga sejalan dengan hasil penelitian ini jika patuhnya seorang wajib pajak dalam pembayaran pajak tergantung dengan wajib pajak itu sendiri dalam menilai keadaan tersebut.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu sistem pemungutan pajak, pelayanan fiskus, dan efektifitas sistem perpajakan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak dan adanya interaksi variabel moderasi yaitu layanan *Drive Thru*.

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa sistem pemungutan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti bahwa semakin berkualitas sistem pemungutan pajak maka semakin meningkat kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak.

2. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak maka dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.
3. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa efektifitas sistem perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti bahwa semakin efektifitas sistem perpajakan maka tidak meningkatkan kepatuhan seorang Wajib Pajak.
4. Hasil analisis regresi moderasi dengan *Moderated Regression Analysis* (MRA) menunjukkan bahwa interaksi layanan *Drive Thru* memoderasi pengaruh sistem pemungutan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
5. Hasil analisis regresi moderasi dengan *Moderated Regression Analysis* (MRA) menunjukkan bahwa layanan *Drive Thru* tidak memoderasi pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
6. Hasil analisis regresi moderasi dengan *Moderated Regression Analysis* (MRA) menunjukkan bahwa layanan *Drive Thru* memoderasi pengaruh efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ademarta, Rio Septiadi. 2014. "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang dan Solok". *Jurnal Akuntansi*. Vol.2. No.1: 1-18.
- Anoraga, Abiseka., Andy Fefta Wijaya dan Stefanus Pani Rengu. 2014. "Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Program *Drive Thru* (Studi pada Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)". *Jurnal Administrasi Publik (Jap)*. Vol.2. No.3: 539-545.
- Darwati, Yuli. 2015. "Keterlambatan Mahasiswa dalam Studi Ditinjau dari Teori Atribusi dari Weiner (Upaya Mencari Solusi atas Keterlambatan Mahasiswa dalam Studi di Prodi Psikologi Islam STAIN Kediri)". *Universum*. Vol.9. No.1: 57-65.
- Diamastuti, Erlina. 2012. "Ke (Tidak) Patuhan Wajib Pajak: Potret Self Assesment System". *Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan*. Vol. 20. No. 3: 280-304.
- Fauziati, Popi Dan Arifin Syahri. 2015. "Pengaruh Efektifitas Sistem Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kemauan untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel *Intervening*". *Akuntabilitas*. Vol.VIII. No.1: 47-60.
- Hidayati, Iva Farida. 2014. "Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan, Efektifitas Sistem Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta)". *Naskah Publikasi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Ilhamsyah, Randi., Maria G Wi Endang dan Rizky Yudhi Dewantara. 2016. "Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan,

- Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)". *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*. Vol.8. No.1: 1-9.
- Irianingsih, Eka. 2015. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Sleman)". *Artikel*. Universitas PGRI, Yogyakarta.
- Isyati, Anis Isnaini. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Karanganyar Tahun 2014". *Naskah Publikasi*. Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Luthans, Freds. 2005. *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Andi: Yogyakarta.
- Pangalila, Indinisa Indah., Ventje Ilat dan Treesje Runtu. 2015. "Analisis Pelaksanaan Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Manado". *Jurnal EMBA*. Vol.3. No.1: 9-16.
- Pranata, Aan. 2016. "Begini Cara Mudah Cek Nilai Pajak Kendaraan Bermotor". *Merdeka.com*. 27 Agustus 2017. <https://m.merdeka.com/makassar-kabar-makassar/begini-cara-mudah-cek-nilai-pajak-kendaraan-bermotor-160714u.html> (14 Juli 2016).
- Prasida, Mahacita. 2014. "Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan *Drive Thru* di Sistem Manunggal Satu Atap Kabupaten Bantul". *Jurnal*: 1-7.
- Resmi, Siti. 2009. "Perpajakan: Teori dan Kasus". Edisi 5 Buku 1. Salemba Empat: Jakarta.
- Rohemah, Riskiyatur., Nurul Kompyurini dan Emi Rahmawati. 2013. "Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kabupaten Pamekasan". *Jurnal InFestasi*. Vol.9. No.2: 137-146.
- Sari, R.A. Vvi Yulian dan Neri Susanti. 2015. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma". *Ekombis Review*: 63-78.
- Susilawati, Ketut Evi dan Ketut Budiarta. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". *E-Jurnal Akuntansi*. Vol.4. No.2: 345-357.
- Suyanto. 2012. Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Tingkat Kesadaran Wajib Terhadap Perilaku Penghindaran Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel Pemoderasi. *JEAM*. Vol.XI. No.1: 101-112.

Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Warohmah, Mawadda dan Rika Lidyah. 2013. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pekerjaan Bebas untuk Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Timur Palembang". *Jurnal Akuntansi Perpajakan*:1-9.

Zain, Mohammad. 2008. "Manajemen Perpajakan". Edisi 3. Salemba Empat: Jakarta.