



---

## Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Administrasi dan Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Buleleng

Komang Bunga Dian Permana Dewi<sup>1</sup>, Made Arie Wahyuni<sup>2</sup>, Putu Yunartha Pradnyana Putra<sup>3</sup>

Universitas Pendidikan Ganesha, Indonesia<sup>1-3</sup>

Email Korespondensi: [bunga.dian@student.indiksha.ac.id1](mailto:bunga.dian@student.indiksha.ac.id1), [ariewahyuni@undiksha.ac.id2](mailto:ariewahyuni@undiksha.ac.id2), [putuyunartha.pradnyana.putra@undiksha.ac.id3](mailto:putuyunartha.pradnyana.putra@undiksha.ac.id3)

---

Article received: 05 Mei 2026, Review process: 12 Mei 2026

Article Accepted : 29 Mei 2026, Article published: 16 Juni 2026

---

### ABSTRACT

*This study aims to examine the partial effect of tax knowledge, administrative sanctions, and the samsat drive thru system on motor vehicle taxpayer compliance in Buleleng Regency. The background of this research is based on the increasing percentage of motor vehicle tax arrears from 43.79% in 2020 to 46.73% in 2024, as well as the inconsistency of previous research results. The research design used is quantitative causal with a population of 23,847 taxpayers. The sample was determined using the random sampling technique with the slovin formula, resulting in 100 respondents. The data collection instrument was a questionnaire with a likert scale of 1–5. The analytical method used is multiple linear regression with the assistance of SPSS 30.0 software. The results show that tax knowledge, administrative sanctions, and the samsat drive thru system partially have a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance in Buleleng Regency.*

**Keywords:** Tax Knowledge, Administrative Sanctions, Drive Thru, Compliance, Motor Vehicle

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan pajak, sanksi administrasi, dan sistem samsat drive thru secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng. Latar belakang penelitian ini didasari oleh peningkatan persentase tunggakan pajak kendaraan bermotor dari 43,79% pada tahun 2020 menjadi 46,73% pada tahun 2024, serta adanya inkonsistensi hasil penelitian terdahulu. Rancangan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif kausal dengan populasi sebanyak 23.847 wajib pajak. Penentuan sampel menggunakan teknik random sampling dengan rumus slovin, sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner dengan skala likert 1–5. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS 30.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak, sanksi administrasi, dan sistem samsat drive thru secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng.*

**Kata Kunci:** Pengetahuan Pajak, Sanksi Administrasi, Drive Thru, Kepatuhan, Kendaraan Bermotor

## PENDAHULUAN

Indonesia terdiri dari dua kategori pajak, yaitu pajak pemerintah pusat dan pajak pemerintah daerah (Tiara & Loupatty, 2024). Salah satu penerimaan pajak daerah yang krusial adalah pajak kendaraan bermotor (PKB) (Wiguna & Hidayat, 2023). Wilayah Provinsi Bali mengalami peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang cukup tinggi tiap tahunnya, sehingga penelitian tentang PKB di Bali perlu dilakukan karena PKB merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang signifikan dan terus tumbuh seiring peningkatan jumlah kendaraan, namun sering terkendala tunggakan akibat pandemi, pengetahuan pajak masyarakat rendah, serta kebutuhan optimalisasi layanan seperti sistem samsat *drive thru* (Samino, 2024). PKB di Bali sangat strategis karena jumlah kendaraan bertambah tiap tahun, misalnya di Kabupaten Buleleng mencapai ribuan unit, tetapi realisasi pemungutannya belum optimal akibat tunggakan yang tinggi (Maharani & Adiputra, 2023). Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan wajib pajak menjadi kunci utama dalam memperkuat efektivitas sistem perpajakan secara keseluruhan.

Kepatuhan dalam pajak sangat penting bagi keberlangsungan dan efektivitas sistem perpajakan (Dwitrayani & Sudiartana, 2024). Kepatuhan wajib pajak diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi (Yasa & Martadinata, 2018). Kepatuhan wajib pajak merupakan hasil dari sikap terhadap peraturan perpajakan, dan sikap ini dapat dijelaskan melalui *grand theory* atribusi (HEIDER, 1958). Teori atribusi menjelaskan bahwa individu cenderung mengamati perilaku mereka sendiri atau orang lain dan menarik kesimpulan tentang faktor-faktor internal maupun eksternal yang mempengaruhi perilaku tersebut (Purba, 2023). Faktor internal yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak meliputi pengetahuan dan sanksi administrasi, sedangkan faktor eksternal meliputi sistem samsat *drive thru* (Winasari, 2020). Tingginya angka penunggakan dan keterlambatan pembayaran PKB menandakan rendahnya kepatuhan wajib pajak, yang secara langsung menghambat pencapaian target PAD (Puteri et al., 2019).

UPTD Buleleng dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki tunggakan PKB yang cukup tinggi dan terus meningkat di setiap tahunnya. Berdasarkan data Kantor Samsat Bersama Buleleng tahun 2025, jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar mengalami peningkatan dari 19.238 unit pada tahun 2020 menjadi 23.847 unit pada tahun 2024. Namun, tingkat tunggakannya juga ikut meningkat dari 43,79% (8.424 unit) pada tahun 2020 menjadi 46,73% (11.143 unit) pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan rendahnya kepatuhan wajib pajak yang relevan dengan variabel penelitian: pengetahuan pajak, sanksi administrasi, dan sistem samsat *drive thru*. Lokasi ini strategis karena menerapkan inovasi sistem samsat *drive thru* untuk kemudahan bayar pajak (Maharani & Adiputra, 2023). Meskipun terjadi peningkatan jumlah kendaraan bermotor, tantangan dalam kepatuhan pembayaran PKB tetap menjadi isu penting yang perlu perhatian serius dari pihak terkait.

Salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan pajak (Putri & Rosyati, 2025). Semakin tinggi pengetahuan perpajakan wajib pajak, semakin memahami kewajiban fiskalnya beserta sanksi pelanggaran,

sehingga mendorong pembayaran pajak tepat waktu secara sukarela (Samino, 2024). Selain pengetahuan, sanksi administrasi mempengaruhi penilaian wajib pajak terhadap perilaku mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan agar pembayaran PKB dilakukan tepat waktu (Dwitrayani & Sudiartana, 2024). Faktor ketiga adalah layanan samsat *drive thru*, yaitu inovasi untuk mempermudah proses pembayaran PKB tanpa harus turun dari kendaraan (Karmila & Nurhikma, 2021). Namun hasil penelitian terdahulu mengenai ketiga faktor ini masih menunjukkan inkonsistensi. Penelitian Prayitna & Witono (2022) menyatakan pengetahuan pajak berpengaruh signifikan, tetapi berbeda dengan Wardani & Rumiyatun (2017) yang menyatakan tidak signifikan. Puteri et al. (2019) menemukan sanksi administrasi berpengaruh signifikan positif, sedangkan Lamarubun et al. (2024) menemukan sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif, namun Puteri et al. (2019) justru menemukan pengaruh negatif tidak signifikan.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat *research gap* berupa inkonsistensi hasil penelitian terdahulu terkait pengaruh pengetahuan pajak, sanksi administrasi, dan sistem samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian secara parsial ketiga variabel independen tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak yang difokuskan secara spesifik pada kantor samsat Kabupaten Buleleng dengan cakupan tahun 2020–2024 yang relevan untuk menangkap dampak pasca pandemi. Urgensi penelitian ini diperlukan untuk mengisi celah studi sebelumnya, di mana pengetahuan pajak dan sanksi terbukti berpengaruh positif, tetapi samsat *drive thru* belum konsisten di semua wilayah seperti Buleleng (Puteri et al., 2019). Hasilnya dapat menjadi rekomendasi kebijakan bagi Samsat Buleleng guna optimalisasi PAD. Penelitian ini berjudul "Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Administrasi, dan Sistem Samsat *Drive Thru* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Buleleng".

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain kausal yang bertujuan untuk mengkaji hubungan sebab akibat antara variabel yang mempengaruhi dan variabel yang dipengaruhi (Sugiyono, 2015). Variabel independen dalam penelitian ini yaitu pengetahuan perpajakan (X1), sanksi administrasi (X2), dan sistem samsat *drive thru* (X3), sedangkan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang terdaftar sebagai wajib pajak di Kantor SAMSAT Kabupaten Buleleng dengan jumlah 23.847 wajib pajak. Penentuan sampel menggunakan teknik *random sampling* dengan rumus *slovin* pada batas toleransi 0,1 sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Kriteria sampel adalah pemilik kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak di Kantor Samsat Kabupaten Buleleng berusia 20–60 tahun. Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dengan skala *likert* 5 poin dari sangat tidak setuju (1) sampai sangat setuju (5) (Sugiyono, 2015). Kuesioner telah lolos uji validitas dengan korelasi *Pearson Product Moment* ( $r\text{-hitung} > r\text{-tabel} = 0,361$ ) dan uji reliabilitas dengan nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ .

Prosedur penelitian dilakukan dengan tahapan: (1) merumuskan masalah, (2) mengkaji teori, (3) merumuskan hipotesis, (4) mengumpulkan data primer melalui penyebaran kuesioner *google form* via *WhatsApp*, *email*, dan media sosial kepada wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Buleleng, (5) mengolah data, dan (6) menarik kesimpulan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software SPSS 30.0 for Windows*. Sebelum dilakukan analisis regresi, data terlebih dahulu diuji menggunakan pengujian asumsi klasik yang meliputi uji normalitas (analisis grafik *P-Plot* dan *Kolmogorov-Smirnov*), uji multikolinieritas (nilai *tolerance* > 0,10 dan *VIF* < 10), serta uji heteroskedastisitas (*scatterplot* dan uji *glejser*) (Ghozali, 2021). Pengujian hipotesis menggunakan uji t (uji parsial) dengan membandingkan t-hitung dengan t-tabel pada tingkat signifikansi 0,05, serta koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengukur seberapa besar variabel bebas menjelaskan variasi variabel terikat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

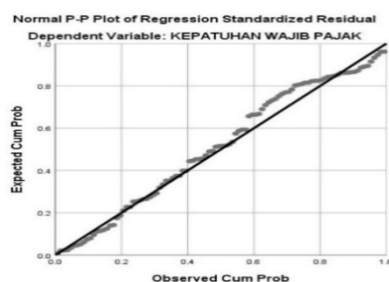
**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah (Orang)	Persentase
21-30 Tahun	55	55%
31-40 Tahun	11	11%
41-50 Tahun	24	24%
51-60 Tahun	10	10%

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 1, karakteristik usia responden penelitian ini menunjukkan responden usia produktif (21-30 tahun) sebanyak 55 orang atau 55%, berusia 31-40 tahun sebanyak 11 orang atau 11%, berusia 41-50 tahun sebanyak 24 orang atau 24%, dan usia 51-60 tahun sebanyak 10 orang atau 10%. Data tersebut menyoroti bahwa responden usia produktif (21-30 tahun) yang memiliki kewajiban pajak kendaraan bermotor paling banyak berpartisipasi dalam penelitian ini, sedangkan usia 51-60 tahun memiliki tingkat partisipasi terendah.

### Uji Asumsi Klasik



**Gambar 1. Hasil Uji Normalitas P-Plot**  
(Sumber: Output SPSS 30.0 for Windows)

Berdasarkan Gambar 1 di atas, dapat dilihat bahwa data tersebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi secara normal.

**Tabel 2. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov**

One Sample Kolgomorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,86426858
Most Extreme Differences	Absolute	0,085
	Positive	0,052
	Negative	-0,085
Kolmogorov-Smirnov Z		0,085
Asymp. Sig. (2-tiled)		0,069 <sup>d</sup>

Sumber: Output SPSS 30.0 for Windows

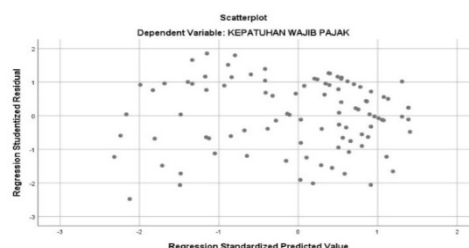
Berdasarkan Tabel 2, nilai *Test Statistic Kolmogorov-Smirnov* adalah 0,085 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,069 > 0,05$  sehingga data penelitian berdistribusi normal. Hasil uji normalitas ini juga didukung oleh grafik *P-Plot* yang menunjukkan data tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi secara normal (Ghozali, 2021).

**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Pengetahuan Pajak	0,654	1,530	Bebas Multikolinieritas
Sanksi Administrasi	0,519	1,928	Bebas Multikolinieritas
Sistem Samsat Drive Thru	0,482	2,074	Bebas Multikolinieritas

Sumber: Output SPSS 30.0 for Windows

Berdasarkan Tabel 3, ketiga variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2021).



**Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot**  
(Sumber: Output SPSS 30.0 for Windows)

Berdasarkan Gambar 2 di atas, terlihat bahwa pada grafik *scatterplot* menunjukkan titik-titik menyebar secara acak dan tersebar di atas maupun di bawah angka 0 sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model regresi penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Selain menggunakan metode *Scatterplot*, untuk memperkuat hasil uji heteroskedastisitas, peneliti juga menggunakan uji glejser.

**Tabel 4. Hasil Uji Glejser**

Variabel	B	Std. Error	t	Sig.
(Constant)	4,722	0,747	6,322	<0,000
Pengetahuan Pajak	-0,119	0,065	-1,836	0,069
Sanksi Administrasi	0,020	0,077	0,261	0,795
Sistem Samsat Drive Thru	-0,082	0,063	-1,314	0,192

**Sumber: Output SPSS 30.0 for Windows**

Berdasarkan Tabel 4, nilai signifikansi antara variabel bebas dengan *absolute residual* (ABS) memiliki nilai lebih besar dari 0,05, yaitu pengetahuan pajak sebesar 0,069, sanksi administrasi sebesar 0,795, dan sistem samsat *drive thru* sebesar 0,192. Selain itu, grafik *scatterplot* menunjukkan titik-titik menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka 0 sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model regresi penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2021).

### *Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis*

**Tabel 5. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji t**

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	6,240	1,436	-	4,347	<0,000
Pengetahuan Pajak	0,524	0,124	0,372	4,216	0,000
Sanksi Administrasi	0,342	0,148	0,228	2,303	0,023
Sistem Samsat Drive Thru	0,286	0,120	0,244	2,376	0,020

**Sumber: Output SPSS 30.0 for Windows**

Berdasarkan Tabel 5, diperoleh persamaan regresi linier berganda  $Y = 6,240 + 0,524 X_1 + 0,342 X_2 + 0,286 X_3 + 1,436$ . Nilai konstanta sebesar 6,240 berarti jika seluruh variabel bebas bernilai nol, maka kepatuhan wajib pajak sebesar 6,240. Hasil uji t menunjukkan pengetahuan pajak ( $X_1$ ) memiliki t-hitung 4,216 > t-tabel 1,661 dengan signifikansi 0,000 < 0,05 sehingga  $H_1$  diterima. Sanksi administrasi ( $X_2$ ) memiliki t-hitung 2,303 > t-tabel 1,661 dengan signifikansi 0,023 < 0,05 sehingga  $H_2$  diterima. Sistem samsat *drive thru* ( $X_3$ ) memiliki t-hitung 2,376 > t-tabel 1,661 dengan signifikansi 0,020 < 0,05 sehingga  $H_3$  diterima. Dengan demikian, ketiga variabel

bebas berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng.

**Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

R	R Square	Adjusted R Square
0,716	0,513	0,497

**Sumber:** Output SPSS 30.0 for Windows

Berdasarkan Tabel 6, diketahui nilai korelasi ( $R$ ) sebesar 0,716 dan nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,513 atau 51,3%. Hal ini berarti sumbangan pengaruh variabel pengetahuan pajak, sanksi administrasi, dan sistem samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak secara bersama-sama sebesar 51,3%, sedangkan sisanya 48,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

### ***Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak***

Berdasarkan hasil uji analisis data yang telah dilakukan, maka dapat dihasilkan bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Buleleng. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel pengetahuan pajak memiliki pengaruh dan hubungan yang searah dengan kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan pajak merupakan segala sesuatu yang diketahui dan dipahami untuk melaksanakan administrasi pajak dan hal lainnya yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan. Faktor pengetahuan pajak yang berperan di sini meliputi pemahaman tentang prosedur pemahaman tentang hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, prosedur pembayaran pajak, dan dokumen-dokumen yang diperlukan ketika membayar pajak.

Penjelasan ini diperkuat oleh grand teori atribusi, yang menyatakan bahwa individu mengaitkan perilaku kepatuhan wajib pajak pada faktor internal seperti pengetahuan pajak, sehingga pengetahuan sebagai atribusi internal mendorong *voluntary compliance* dan mengurangi tunggakan wajib pajak tersebut. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa pengetahuan tentang pajak membuat wajib pajak kendaraan di Samsat Buleleng lebih patuh membayar pajak. Dapat diartikan semakin banyak yang wajib pajak ketahui, seperti cara mengurus STNK, hitung pajak tahunan yang naik bertahap, atau mengetahui sistem layanan *drive thru*.

Berdasarkan temuan di lapangan yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner pada variabel pengetahuan pajak, ditemukan hasil nilai rata-rata sebesar 11,22, yang mana nilai ini berada pada kategori setuju. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Kabupaten Buleleng sudah baik. Dengan tingkat pengetahuan yang memadai ini wajib pajak menjadi lebih percaya diri dan termotivasi untuk memenuhi kewajiban tepat waktu, sehingga mendorong meningkatnya kepatuhan wajib pajak di wilayah Buleleng.

---

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Lamarubun, et al. 2024; Maharani & Adiputra, 2023; Prayitna & Witono, 2022; Yustina, et al. 2020).

### ***Pengaruh Sanksi Administrasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak***

Berdasarkan hasil uji analisis data yang telah dilakukan, maka dapat dihasilkan bahwa sanksi administrasi memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel sanksi administrasi memiliki pengaruh dan hubungan yang searah dengan kepatuhan wajib pajak. Sanksi administrasi digunakan oleh pihak pajak kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran dalam ketentuan administratif, seperti terlambat membayar pajak kendaraan bermotor sejak jatuh tempo.

Penjelasan ini diperkuat oleh grand teori atribusi, sanksi administrasi dipandang sebagai faktor eksternal yang kuat, yang membentuk persepsi wajib pajak terhadap konsekuensi keterlambatan pembayaran pajak. Apabila sanksi diterapkan secara konsisten dan jelas, wajib pajak cenderung melakukan atribusi internal, memandang keterlambatan sebagai hasil perilaku pribadi, sehingga muncul rasa tanggung jawab dan keinginan untuk menghindari pengulangan konsekuensi negatif untuk mematuhi kewajiban secara lebih disiplin dan sukarela.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pada variabel sanksi administrasi diperoleh nilai rata-rata sebesar 11,17, yang termasuk kategori setuju, serta terdapat responden yang menyatakan sangat setuju bahwa sanksi berupa denda keterlambatan, pemblokiran STNK, dan teguran tertulis efektif membuat wajib pajak lebih disiplin membayar pajak tepat waktu.

Penerapan sanksi di Samsat Buleleng yang konsisten, adil, transparan, dan didukung informasi jelas tentang besaran denda serta prosedur penegakan, turut membentuk budaya kepatuhan sukarela. Secara keseluruhan, sanksi ini meninggalkan kesan positif dan tegas di benak wajib pajak, berdampak langsung kepada keputusan wajib pajak mematuhi perpajakan kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa sanksi administrasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Dwitrayani & Sudiartana, 2024; Lamarubun, et al. 2024; Wiguna & Hidayat, 2023).

### ***Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak***

Berdasarkan hasil uji analisis data yang telah dilakukan, maka dapat dihasilkan bahwa sistem samsat *drive thru* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Buleleng, dengan hubungan searah antara variabel sistem samsat *drive thru* dengan kepatuhan wajib pajak. Sistem samsat *Drive Thru* merupakan layanan yang transaksinya dilakukan tanpa harus turun dari kendaraan, layanan tersebut berupa pengesahaan STNK, pembayaran PKB dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Keunggulan layanan *Drive Thru* ini dapat meminimalisir calo yang

berkeliaran untuk mengambil keuntungan dari WP dan dalam pendataan kendaraan bermotor dapat lebih terkontrol.

Hal ini selaras dengan grand teori atribusi, di mana kemudahan layanan samsat *drive thru* sebagai faktor eksternal mendorong wajib pajak untuk mengaitkan kepatuhan wajib pajak pada atribusi internal, seperti persepsi pribadi tentang kenyamanan dan efisiensi, sehingga meningkatkan motivasi sukarela untuk membayar tepat waktu. Keberadaan layanan ini membuat wajib pajak lebih nyaman dan terdorong membayar karena proses cepat, praktis, tanpa antri lama, serta fitur seperti pembayaran tanpa turun kendaraan, waktu pelayanan singkat, dan alur jelas. Faktor kunci meliputi kecepatan proses, kemudahan akses, kenyamanan fasilitas, kejelasan informasi prosedur, serta efisiensi waktu, yang secara keseluruhan memperkuat keputusan wajib pajak untuk patuh.

Hasil kuesioner mencatat nilai rata-rata sebesar 15,06, yang mana nilai ini berada pada kategori setuju mengindikasikan persepsi positif terhadap layanan tersebut. Dengan tingkat kepuasan memadai, Kantor Samsat Buleleng berhasil memenuhi harapan wajib pajak melalui inovasi ini menciptakan pengalaman pelayanan positif yang menjadi dasar pengambilan keputusan untuk kepatuhan pajak di wilayah Buleleng.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Dwitrayani & Sudiartana, 2024; Lamarubun, et al. 2024; Pramadhana Wicaksana, et al. 2023; Prayitna & Witono, 2022; Wardani & Rumiyatun, 2017).

### ***Keterbatasan Penelitian***

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, tingkat respons rendah dari wajib pajak akibat kesibukan sehari-hari dan kurangnya familiaritas responden lansia terhadap teknologi digital menyebabkan ukuran sampel berisiko bias non-respon, di mana hanya responden muda dan paham digital yang dominan. Kedua, akses data sekunder dari Samsat Buleleng sering terhambat oleh keterbatasan laporan PAD 2020–2024 yang belum lengkap, sementara *random sampling* via rumus *slovin* sulit diterapkan sempurna karena kerangka sampel tidak selalu *update*, sehingga berisiko bias responden yang hanya mencakup masyarakat sekitar Singaraja dan mengabaikan wajib pajak di pelosok Buleleng. Ketiga, faktor eksternal seperti libur panjang hari raya dan musim hujan dapat menurunkan kunjungan samsat *drive thru* dan mempengaruhi validitas data lapangan karena sampel menjadi tidak representatif. Terakhir, penelitian ini rentan terhadap bias *social desirability*, di mana responden cenderung mengklaim tingkat kepatuhan yang lebih tinggi dari kenyataan demi menciptakan kesan positif, yang dapat mendistorsi koefisien regresi dan melemahkan signifikansi statistik meskipun telah dimitigasi melalui anonimitas kuesioner.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng, karena wajib pajak yang

paham biasanya lebih mengerti prosedur pembayaran, sadar akan sanksi jika terlambat, dan melihat pajak sebagai kewajiban yang harus dipenuhi. Sanksi administrasi juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng, karena penerapan denda atau tilang atas keterlambatan pembayaran mendorong wajib pajak untuk lebih patuh membayar tepat waktu. Selanjutnya, sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng, karena layanan ini memudahkan pembayaran pajak tanpa turun dari kendaraan, mengurangi antrean, dan meningkatkan kenyamanan wajib pajak.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penelitian ini. Terima kasih juga disampaikan kepada pihak yang telah memberikan kontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Terakhir, penulis menyampaikan apresiasi kepada *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* atas kesempatan untuk mempublikasikan hasil penelitian ini.

### DAFTAR RUJUKAN

- Dwitrayani, M. C., & Sudiartana, I. M. (2024). Pengaruh E-Samsat, Drive Thru, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Tabanan. *Journal Research of Accounting*, 6(1), 146-160.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Undip.
- Karmila, & Nurhikma. (2021). Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Makassar. *YUME: Journal of Management*, 4(1), 338-355.
- Lamarubun, G. G., Watung, R. S., & Sumual, M. F. (2024). Analisis Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Ekonomi, Kependidikan, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(1), 92-101.
- Maharani, K. K. P., & Adiputra, I. M. P. (2023). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Buleleng. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 14(03), 513-524.
- Pramadhana Wicaksana, W., Seston Tampubolon, F. R., & Nuridah, S. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Sistem SAMSAT Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karawang. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 3(4), 6285-6293.
- 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). *IKRAITH-EKONOMIKA*, 5(1), 134-141.
- Purba, R. B. (2023). *Teori Akuntansi: Sebuah Pemahaman untuk Mendukung Penelitian di Bidang Akuntansi*. CV. Merdeka Kreasi Group.
- Puteri, P. O., Syofyan, E., & Mulyani, E. (2019). Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1569-1588.
- Putri, A. M., & Rosyati, T. (2025). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 2(1), 1-23.
- Samino, H. (2024). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Wajib Pajak Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan & Ekonomi*, 4(1), 1-17.
- Sugiyono, P. D. (2015). *Metode Penelitian Tindakan Komprehensif*. ALFABETA CV.
- Tiara, & Loupatty, L. G. (2024). Analisis Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Sistem Samsat Drive Thru, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kota Ambon. *Jurnal Akuntansi*, 6(2), 147-159.
- Wardani, D. K., & Rumiya, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15.
- Wiguna, E. S., & Hidayat, V. S. (2023). Pengaruh Penerapan E-Samsat dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Kawalayaan). *Journal of Accounting, Finance, Taxation, and Auditing (JAFTA)*, 4(2), 70-82.
- Winasari, A. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, Dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Subang. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 01(01), 11-19.
- Yasa, I. N. P., & Martadinata, I. P. H. (2018). Taxpayer Compliance from the Perspective of Slippery Slope Theory: An Experimental Study. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 20(2), 53-61. <https://doi.org/10.9744/jak.20.2.53-61>
- Yustina, L. A., Diatmika, I. P. G., & Yasa, I. N. P. (2020). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Samsat Kabupaten Buleleng). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 11, 2614-1930.