

**PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK, LAYANAN E- SAMSAT DAN LAYANAN  
DRIVE THRU TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN MODERASI  
KEPUASAN LAYANAN**

**Temireginawati<sup>1</sup>, Srikalimah<sup>2</sup>, Dewi Wungkus Antasari<sup>3</sup>**

Universitas Islam Kediri<sup>1,2,3</sup>

[temiregina1708@gmail.com](mailto:temiregina1708@gmail.com), [srikalimah@uniska-kediri.ac.id](mailto:srikalimah@uniska-kediri.ac.id),

[dewiwungkus@uniska-kediri.ac.id](mailto:dewiwungkus@uniska-kediri.ac.id)

Received: 29-04-2025

Revised: 04-05-2025

Approved: 12-06-2025

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh program pemutihan pajak, layanan E-SAMSAT, dan layanan drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak, serta menguji peran kepuasan layanan sebagai variabel moderasi di Kantor SAMSAT Kota Kediri. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei melalui penyebaran kuesioner kepada 77 responden yang ditentukan dengan metode random sampling. Analisis data dilakukan menggunakan Moderated Regression Analysis (MRA) dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pemutihan pajak dan layanan E-SAMSAT tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan layanan drive thru memiliki pengaruh positif dan signifikan. Selain itu, kepuasan layanan tidak memoderasi hubungan antara pemutihan pajak maupun layanan drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak, namun terbukti memoderasi secara signifikan dan memperlemah pengaruh layanan E-SAMSAT terhadap kepatuhan. Simpulan dari penelitian ini adalah bahwa hanya layanan drive thru yang berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, dan peran moderasi kepuasan layanan bersifat selektif tergantung pada jenis layanan yang diberikan.*

**Kata Kunci :** *Kepatuhan Wajib Pajak, Pemutihan Pajak, E-SAMSAT, Layanan Drive Thru, Kepuasan Layanan*

**PENDAHULUAN**

Pajak adalah salah satu sumber utama pendapatan negara yang sangat vital untuk membiayai pembangunan dan menyokong jalannya pemerintahan. “Secara umum pajak adalah suatu pengenaan yang sah oleh suatu negara (pemerintah) terhadap masyarakat, yang dipaksakan dan dibayarkan oleh mereka yang wajib membayarnya, tanpa mendapat imbalan langsung (kompensasi/remunerasi)” (Siahaan, 2019). Saat ini, berbagai jenis pajak dikenal di Indonesia dan diterapkan pada berbagai aspek kehidupan masyarakat. Ditinjau dari lembaga pemungutan pajak terbagi menjadi dua jenis yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang ditetapkan oleh pemerintah pusat melalui undang- undang, yang wewenang pemungutannya oleh negara bagian atau pemerintah untuk mendanai segala bentuk pengeluaran pemerintah pusat. Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dipungut pemerintah daerah untuk mendanai perekonomian daerah, pemerintah menggunakan dana dari pendapatan asli daerah sendiri (Afidah dan Setiawati, 2022).

Kendaraan bermotor sebagaimana dikemukakan dalam (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun, 2022) kendaraan bermotor didefinisikan sebagai semua kendaraan yang memiliki roda dan dilengkapi dengan gandengan, yang digunakan di berbagai jenis jalan darat, atau kendaraan yang dioperasikan di air, yang digerakkan oleh peralatan teknis berupa motor atau perangkat lainnya. Kendaraan bermotor memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat sehari-hari, membantu mereka dalam berbagai aktivitas, seperti transportasi dan mobilitas. Oleh

karena itu, sangat wajar jika masyarakat diwajibkan untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dipungut oleh pemerintah. Pembayaran PKB ini digunakan untuk tujuan pembangunan daerah. Pembayaran PKB dilaksanakan melalui sistem yang disebut Sistem Administrasi Terpadu Satu Pintu (SAMSAT). SAMSAT ini dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) di setiap daerah, yang bertanggung jawab dalam mengelola dan memfasilitasi administrasi pajak kendaraan bermotor (Irsan: 2022)

Pemerintah daerah telah meluncurkan berbagai program salah satunya pemutihan pajak kendaraan bermotor. Program pemutihan pajak bertujuan untuk wajib pajak melunasi pajak kendaraan yang sudah menunggak tanpa dikenakan denda karena keterlambatan pembayaran (Chaerani dkk., 2024). E- SAMSAT merupakan sistem manajemen elektronik yang dirancang untuk mempermudah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di era digitalisasi. Layanan ini tidak hanya memberikan kemudahan dalam proses pembayaran, tetapi juga akses informasi yang lebih cepat dan transparan. Anda dapat melakukan pembayaran melalui *marketplace* dan *e- wallet*. Anda juga dapat melakukan pembayaran melalui Payment Point Online Bank (PPOB) seperti: Indomaret, Alfamart, Alfamidi, Kantor Pos. Proses penerapan E- Samsat masih menghadapi sejumlah masalah. (P. Rahayu: 2023). Dengan layanan Samsat *drive thru*, Anda dapat melakukan transaksi tanpa harus meninggalkan Wajib Pajak dari kendaraan Anda. Tujuan SAMSAT *Drive Thru* adalah untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Layanannya mudah digunakan dan menghemat waktu, dan memiliki dampak yang signifikan dan menguntungkan terhadap kepatuhan PKB (Kinanti dkk., 2024).

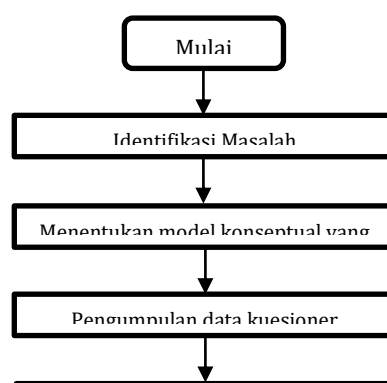
Proses penerapan E- Samsat masih menghadapi sejumlah masalah. Salah satunya adalah layanan ini belum sepenuhnya berbasis internet, sehingga tidak semua orang dapat mengaksesnya. Selain itu, satu kendala tambahan adalah ketidaktahuan sebagian masyarakat tentang cara menggunakan sistem ini (P. Rahayu: 2023). Dengan layanan Samsat *drive thru*, Anda dapat melakukan transaksi tanpa harus meninggalkan Wajib Pajak dari kendaraan Anda. Tujuan SAMSAT *Drive Thru* adalah untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Layanannya mudah digunakan dan menghemat waktu, dan memiliki dampak yang signifikan dan menguntungkan terhadap kepatuhan PKB (Kinanti dkk: 2024). Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh pemerintah, untuk mengatasi masalah ini pemerintah terus mengembangkan program-program yang diberikan seperti pemutihan, layanan E- samsat dan Layanan *Drive Thru*. Pengaruh kepatuhan wajib pajak yaitu adanya faktor internal dan eksternal. Faktor internal berasal dari wajib pajak itu sendiri, sedangkan faktor eksternal berasal dari luar wajib pajak salah satunya adalah kepuasan layanan. Kepuasan terhadap layanan sangat penting dalam menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepuasan terhadap pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh seberapa mudah dan cepat layanan tersebut dapat diakses, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Faktor lain yang mendukung perlunya penelitian lanjutan adalah adanya berbagai hasil yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh saran dari penelitian yang dilakukan oleh (Chaerani dkk., 2024) yang berjudul "Pengaruh Pemutihan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib" dalam penelitian tersebut mereka menyarankan menggunakan variabel lain yang mungkin menjadi faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian lain berpendapat pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor masih belum maksimal, terutama dalam aspek assurance (jaminan) pada indikator jaminan pelayanan tidak tepat waktu dan aspek tangible

(berwujud) pada indikator kenyamanan tempat pelayanan yang kurang memadai (Sanadi dkk., 2024). Pemutihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, E- SAMSAT berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Abdi dan Faisal, 2023). Variabel *drive thru* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Afidah dan Setiawati, 2022). program pemutihan pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Chaerani dkk., 2024). Peneliti menentukan lokasi penelitian ini karena terjadi peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Kota Kediri terus meningkat dari tahun ke tahun. Jumlah kendaraan bermotor roda dua Kota Kediri pada tahun 2021 tercatat 6.692, peningkatan yang signifikan terjadi pada tahun 2022 menjadi 768.048 kendaraan bermotor roda dua, sedangkan pada tahun 2023 jumlah kendaraan bermotor tercatat 326.114 kendaraan (BPS, 2024). Peningkatan tersebut seharusnya dapat memperbesar penerimaan pajak pada kantor SAMASAT Kota Kediri. Namun, menurut informasi pegawai SAMSAT masih ada beberapa tunggakan yang belum diselesaikan (Ramadhanni dkk., 2023). Terdapat ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu, sehingga penelitian ini masih layak untuk di lakukan. Penelitian sebelumnya lebih berfokus pada program yang dirancang untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan cenderung mengabaikan faktor lain yang dapat mempengaruhi ketidakpatuhan wajib pajak, sehingga penelitian ini mengkaji lebih dalam tentang bagaimana kualitas pelayanan dapat memoderasi pengaruh program pemutihan pajak, layanan E- SAMSAT, dan layanan *drive-thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif bertujuan untuk menguji apakah terdapat atau tidak moderasi dalam hubungan antara variabel independen dan variabel dependen (Sugiyono, 2019). Penelitian dilakukan pada Kantor SAMSAT Kota Kediri. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Menurut Sugiyono (2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi sebagaimana dikemukakan (BPS, 2024) populasi jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2023 sebanyak 326.114 pemilik kendaraan roda dua. Sampel terdiri dari 77 responden yang ditentukan dengan berdasarkan rumus slovin dengan metode *random sampling*. Penelitian ini melibatkan tiga variabel independen, yaitu program pemutihan pajak, layanan E-SAMSAT, dan layanan *drive thru*. Variabel dependen yang diteliti adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan kepuasan layanan berperan sebagai variabel moderasi. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Moderated Regression Analysis* (MRA) dengan SPSS versi 25.



**Gambar 1.** Alur Penelitian

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Tabel 1.**  
**Hasil Uji Validitas**

| <b>Varabel</b> | <b>Pernyataan</b> | <b>Nilai korelasi<br/>(Pearson<br/>Corellation)</b> | <b>P<br/>(sig.)</b> | <b>Keterangan</b> |
|----------------|-------------------|---|---------------------|-------------------|
| X1             | X1.1              | 0,733   | 0,000               | Valid             |
|                | X1.2              | 0,788   | 0,000               | Valid             |
|                | X1.3              | 0,731   | 0,000               | Valid             |
|                | X1.4              | 0,691   | 0,000               | Valid             |
| X2             | X2.1              | 0,848   | 0,000               | Valid             |
|                | X2.2              | 0,843   | 0,000               | Valid             |
|                | X2.3              | 0,878   | 0,000               | Valid             |
|                | X2.4              | 0,859   | 0,000               | Valid             |
| X3             | X3.1              | 0,775   | 0,000               | Valid             |
|                | X3.2              | 0,867   | 0,000               | Valid             |
|                | X3.3              | 0,799   | 0,000               | Valid             |
|                | X3.4              | 0,802   | 0,000               | Valid             |

|   |     |       |       |       |
|---|-----|-------|-------|-------|
| Y | Y.1 | 0,846 | 0,000 | Valid |
|   | Y.2 | 0,800 | 0,000 | Valid |
|   | Y.3 | 0,896 | 0,000 | Valid |
|   | Y.4 | 0,798 | 0,000 | Valid |
| Z | Z.1 | 0,850 | 0,000 | Valid |
|   | Z.2 | 0,851 | 0,000 | Valid |
|   | Z.3 | 0,838 | 0,000 | Valid |
|   | Z.4 | 0,813 | 0,000 | Valid |

Hasil korelasi menunjukkan nilai signifikansi  $<0,05$ , sehingga seluruh item dalam instrument dinyatakan valid. Dengan demikian, pernyataan terkait Pemutihan Pajak (X1), Layanan E-SAMSAT (X2), Layanan Drive Thru (X3), Kepatuhan Wajib Pajak (Y), dan Kepuasan Layanan (Z) layak digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Reabilitas**

| Variabel | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|----------|------------------|------------|
| X1       | 0,715            | Reliabel   |
| X2       | 0,877            | Reliabel   |
| X3       | 0,826            | Reliabel   |
| Y        | 0,852            | Reliabel   |
| Z        | 0,858            | Reliabel   |

Berdasarkan Tabel 2, nilai Cronbach's Alpha untuk seluruh variabel—Pemutihan Pajak (X1), Layanan E-SAMSAT (X2), Layanan Drive Thru (X3), Kepatuhan Wajib Pajak (Y), dan Kepuasan Layanan (Z)—berada di atas angka 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki konsistensi internal yang baik dan reliabel. Artinya, item-item dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud secara konsisten dan saling mendukung. Dengan demikian, instrumen penelitian ini dapat dipercaya dan layak digunakan dalam penelitian lebih lanjut dengan konteks atau sampel yang berbeda.

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Normalitas**

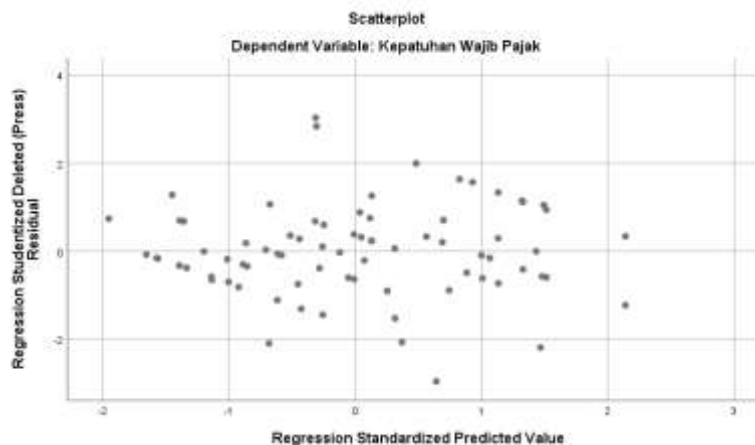
| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                |                         |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
|                                    |                | Unstandardized Residual |
| N                                  |                | 77                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Mean           | .0000000                |
|                                    | Std. Deviation | 1.94541568              |
| Most Extreme Differences           | Absolute       | .080                    |
|                                    | Positive       | .080                    |
|                                    | Negative       | -.074                   |
| Test Statistic                     |                | .080                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)             |                | .200 <sup>c,d</sup>     |

Berdasarkan Tabel 3, hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa data residual berdistribusi normal, sehingga asumsi dasar untuk analisis model telah terpenuhi.

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Multikoloneritas**

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)       | .259                        | 2.120      |                           | .122  | .903 |                         |       |
| Pemutihan Pajak    | .129                        | .144       | .111                      | .894  | .374 | .463                    | 2.158 |
| Layanan E-SAMSAT   | .239                        | .119       | .239                      | 2.018 | .047 | .507                    | 1.971 |
| Layanan Drive Thru | .478                        | .112       | .434                      | 4.268 | .000 | .687                    | 1.456 |
| Kepuasan Layanan   | .108                        | .112       | .091                      | .966  | .337 | .808                    | 1.238 |

Berdasarkan Tabel 6, nilai Tolerance untuk variabel Pemutihan Pajak, Layanan E-SAMSAT, Layanan Drive Thru, dan Kepuasan Layanan semuanya di atas 0,1, sedangkan nilai VIF berada di bawah 10. Hal ini menunjukkan tidak adanya indikasi multikolinieritas, sehingga model regresi dalam penelitian ini bebas dari asumsi multikolinieritas dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.



**Gambar 2.** Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan Gambar 2, hasil uji heteroskedastisitas dengan scatterplot menunjukkan titik-titik tersebar secara acak di atas dan di bawah garis nol tanpa pola tertentu atau pengelompokan. Tidak tampak pola bergelombang, melebar, atau menyempit. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Dengan demikian, varians residual bersifat konstan di seluruh nilai variabel independen, sehingga model memenuhi asumsi homoskedastisitas dan dapat dinyatakan stabil serta layak untuk digunakan dalam analisis lanjutan.

**Tabel 5.**  
**Hasil Uji Moderated Regression Analysis Model 1**

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|---|------|
|       | B                           | Std. Error | Beta                      |   |      |

|   |                           |       |       |      |       |      |
|---|---------------------------|-------|-------|------|-------|------|
| 1 | (Constant)                | 1.389 | 1.767 |      | .786  | .434 |
|   | Pemutihan Pajak           | .183  | .133  | .157 | 1.381 | .171 |
|   | Layanan E-SAMSAT          | .221  | .117  | .221 | 1.888 | .063 |
|   | Layanan <i>Drive Thru</i> | .485  | .112  | .440 | 4.334 | .000 |

Berdasarkan tabel 5 dengan uji MRA Model 1 yang dirumuskan

$$Y = 1,389 + 0,183x_1 + 0,221x_2 + 0,485x_3 + e$$

Berdasarkan hasil uji hipotesis:

- 1) H1 menunjukkan koefisien B sebesar 0,183 dengan Sig. 0,171 (>0,05), sehingga pemutihan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 2) H2 menunjukkan koefisien B sebesar 0,221 dengan Sig. 0,063 (>0,05), artinya layanan E-SAMSAT juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 3) H3 menunjukkan koefisien B sebesar 0,485 dengan Sig. 0,000 (<0,05), yang berarti layanan drive thru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan demikian, hanya layanan drive thru yang terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini.

**Tabel 6.**  
**Hasil Uji Moderated Regression Analysis Model 2**

| Model | Unstandardized Coefficients           |            | Standardized Coefficients | T      | Sig.   |      |
|-------|---------------------------------------|------------|---------------------------|--------|--------|------|
|       | B                                     | Std. Error | Beta                      |        |        |      |
| 1     | (Constant)                            | 3.268      | 11.541                    |        | .283   | .778 |
|       | Pemutihan Pajak                       | .464       | .888                      | .399   | .523   | .603 |
|       | Layanan E- SAMSAT                     | -1.717     | .894                      | -1.713 | -1.921 | .059 |
|       | Layanan Drive Thru                    | 1.935      | .840                      | 1.757  | 2.304  | .024 |
|       | Kepuasan Layanan                      | -.030      | .693                      | -.025  | -.043  | .966 |
|       | Pemutihan Pajak * Kepuasan Layanan    | -.019      | .051                      | -.447  | -.373  | .710 |
|       | Layanan E- SAMSAT * Kepuasan Layanan  | .115       | .052                      | 2.702  | 2.225  | .029 |
|       | Layanan Drive Thru * Kepuasan Layanan | -.089      | .051                      | -1.956 | -1.755 | .084 |

Berdasarkan tabel 6 dengan uji MRA Model 2 yang dirumuskan

$$Y = 3,268 + 0,464x_1 - 1,717x_2 + 1935x_3 - 0,030 - 0,019(X_1xZ) + 0,115(X_2xZ) + 0,089(X_3xZ) + e$$

Berdasarkan hasil uji:

- 1) H4 menunjukkan koefisien B naik dari 0,183 menjadi 0,464, namun dengan nilai Sig. 0,710 (>0,05), sehingga kepuasan layanan tidak memoderasi pengaruh pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 2) H5 menunjukkan koefisien B turun dari 0,221 menjadi -1,717 dengan nilai Sig. 0,029 (<0,05), artinya kepuasan layanan memoderasi secara signifikan

dan memperlemah pengaruh layanan E-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak.

- 3) H6 menunjukkan koefisien B turun dari 1,935 menjadi -0,089 dengan Sig. 0,084 ( $>0,05$ ), sehingga kepuasan layanan tidak memoderasi pengaruh layanan drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak secara signifikan.

Dengan demikian, hanya pada H5 kepuasan layanan berperan sebagai moderator yang signifikan, namun justru memperlemah pengaruh layanan E-SAMSAT.

### **Pengaruh Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa pemutihan pajak (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), dengan nilai koefisien 0,183 dan signifikansi 0,171 ( $> 0,05$ ). Artinya, meskipun ada pengaruh positif, secara statistik tidak signifikan, sehingga H1 ditolak. Kebijakan ini bertujuan mendorong kepatuhan melalui penghapusan denda, namun pada SAMSAT Kota Kediri, hal ini belum efektif. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Abdi dan Faisol, 2023), namun berbeda dengan (Ningsih, 2022). Beberapa faktor seperti kurangnya kesadaran, ketidakpercayaan sistem, atau kondisi ekonomi bisa memengaruhi hasil.

### **Pengaruh Layanan E-SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Layanan E-SAMSAT (X2) juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), dengan koefisien 0,221 dan signifikansi 0,063 ( $> 0,05$ ), sehingga H2 ditolak. Meskipun layanan ini menawarkan kemudahan dan efisiensi, hal tersebut belum cukup mendorong kepatuhan di SAMSAT Kota Kediri. Penemuan ini konsisten dengan (Kirana dan Mujiyati, 2024), namun berbeda dengan (Putri dkk., 2024). Faktor lain seperti pemahaman, kepercayaan terhadap sistem online, dan keterbatasan teknologi turut berpengaruh.

### **Pengaruh Layanan Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berbeda dengan dua variabel sebelumnya, layanan drive thru (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), dengan koefisien 0,485 dan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ), sehingga H3 diterima. Drive thru memberikan kemudahan dan efisiensi yang terbukti efektif mendorong kepatuhan wajib pajak. Temuan ini sesuai dengan (Karmila dan Nurhikma, 2021), namun berbeda dari (Kinanti dkk., 2024). Kemudahan layanan diyakini dapat memotivasi wajib pajak membayar tepat waktu.

### **Moderasi Kepuasan Layanan pada Pengaruh Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan**

Kepuasan layanan (Z) tidak mampu memoderasi hubungan antara pemutihan pajak (X1) dan kepatuhan wajib pajak (Y), dengan signifikansi 0,710 ( $> 0,05$ ), sehingga H4 ditolak. Meskipun pemutihan bertujuan meningkatkan kepatuhan, kepuasan terhadap layanan pemutihan tidak cukup untuk mempengaruhi perilaku wajib pajak secara signifikan. Temuan ini berbeda dari (Haryadi dan Ernandi, 2023), yang menemukan adanya pengaruh signifikan jika dimoderasi oleh kualitas pelayanan.

### **Moderasi Kepuasan Layanan pada Pengaruh Layanan E-SAMSAT terhadap Kepatuhan**

Kepuasan layanan (Z) berpengaruh signifikan sebagai moderator yang memperlemah pengaruh layanan E-SAMSAT (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y),

dengan koefisien -1,717 dan signifikansi 0,029 ( $< 0,05$ ), sehingga H5 diterima. Meskipun E-SAMSAT memudahkan pembayaran, kepuasan terhadap layanan tersebut justru memperlemah urgensi wajib pajak untuk patuh, karena mereka merasa lebih fleksibel dan aman. Temuan ini berbeda dari (Yulyana, 2024) yang menyatakan bahwa kepuasan memperkuat kepatuhan melalui E-SAMSAT.

### **Moderasi Kepuasan Layanan pada Pengaruh Layanan *Drive Thru* terhadap Kepatuhan**

Kepuasan layanan tidak mampu memoderasi hubungan antara layanan drive thru (X3) dan kepatuhan wajib pajak (Y), dengan koefisien -0,089 dan signifikansi 0,084 ( $> 0,05$ ), sehingga H6 ditolak. Meskipun layanan *drive thru* memberikan kenyamanan, kepuasan terhadap layanan tersebut tidak cukup mempengaruhi keputusan wajib pajak untuk patuh. Faktor lain seperti kesadaran dan pemahaman lebih dominan dalam menentukan kepatuhan. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan layanan belum tentu berbanding lurus dengan kepatuhan pajak.

### **KESIMPULAN**

Bahwa pemutihan pajak (X1) dan layanan E-SAMSAT (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) di Kantor SAMSAT Kota Kediri, sedangkan layanan drive thru (X3) terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, kepuasan layanan (Z) tidak mampu memoderasi hubungan antara pemutihan pajak (X1) maupun layanan drive thru (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak, tetapi kepuasan layanan (Z) dapat memoderasi atau memperlemah hubungan antara layanan E-SAMSAT (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak dengan signifikansi yang menunjukkan pengaruh moderasi yang bermakna. Temuan ini mengindikasikan bahwa dari ketiga variabel bebas yang diteliti, hanya layanan drive thru yang memiliki pengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, dan kepuasan layanan berperan sebagai variabel moderasi yang selektif tergantung pada jenis layanan yang diberikan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdi, A. S., & Faisol, I. A. (2023). Pengaruh Pemutihan Pajak, Samsat Keliling, E-Samsat, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bangkalan. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- Afidah, R. F. S., & Setiawati, E. (2022). Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Melalui Layanan Drive Thru, Samsat Keliling, Dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wp Pkb Roda Dua Samsat Kota Surakarta). *Jurnal Pendidikan Nusantara*, 2(2), 33–43. <https://doi.org/10.52796/jpnu.v2i2.48>
- BPS. (2024). *Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kendaraan di Provinsi Jawa Timur (unit)*. Badan Pusat Statistik Jawa Timur.
- Chaerani, F., Marundha, A., & Khasanah, U. (2024). Pengaruh Pemutihan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Samsat Jakarta Timur). *Jurnal Economina*, 3(2), 237–253. <https://doi.org/10.55681/economina.v3i2.1196>
- Haryadi, H., & Ernandi, H. (2023). Pengaruh Program Pemutihan PKB, Sistem E-Samsat, Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel

- Moderasi di Kabupaten Sidoarjo. *Innovative Technologica: Methodical Research Journal*, 3(2), 1–12. <https://doi.org/10.47134/innovative.v3i2.21>
- Irsan, M. (2022). Analisis Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan bermotor (PKB) Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 1(2), 267–272. <https://doi.org/10.59086/jam.v1i2.136>
- 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. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.334>
- Kinanti, A., Anggraini, L. D., & Meiriasari, V. (2024). Pengaruh Penerapan Layanan Samsat Drive Thru Dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Palembang. *JCA (Jurnal Cendekia Akuntansi)*, 5(1), 32. <https://doi.org/10.32503/akuntansi.v5i1.5228>
- Kirana, G. Z., & Mujiyati. (2024). Analisis Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Layanan SAMSAT Keliling, Program E-SAMSAT Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Kantor SAMSAT Kota Salatiga). *SEIKO: Journal of Management & Business*, 7(1), 1072–1086.
- Ningsih, D. J. (2022). Pengaruh Moralitas Pajak, Pemutihan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi 4, September*, 1–16.
- Putri, R. D., Sofiani, V., & Tanjung, H. (2024). Pengaruh E-Samsat Dan Samkel Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Sukabumi: Studi Kasus Pada UPTD Pusat Pengelolaan Pendapatan .... *Akuntansi 45*.
- Rahayu, P. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, E-Samsat dan Sanksi Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah ...*, 5(1), 262–270. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v5i1.3922>
- Ramadhanni, D. K., Fauziyah, & Srikalimah. (2023). Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan Dan Kualitas Pelayanan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 (Studi Kasus Di Kantor Bersama SAMSAT Kota Kediri). *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 1(3), 359–366.
- Sanadi, P. Y. F., S, F., & Djunaedi, D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 19(1), 55–71. <https://doi.org/10.52049/gemakampus.v19i1.377>
- Siahaan, M. P. (2019). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah* (Edisi Revi). PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2019a). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Erlangga.
- Sugiyono. (2019b). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (Sutopo (ed.); Kedua). Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah, Pub. L. No. No.1 (2022).
- Yulyana. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi. In *Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Jakarta*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.