

**Table Of Content**

<b>Journal Cover</b> .....	2
<b>Author[s] Statement</b> .....	3
<b>Editorial Team</b> .....	4
<b>Article information</b> .....	5
Check this article update (crossmark) .....	5
Check this article impact .....	5
Cite this article .....	5
<b>Title page</b> .....	6
Article Title .....	6
Author information .....	6
Abstract .....	6
<b>Article content</b> .....	7

# Academia Open

Vol 5 (2021): December

DOI: 10.21070/acopen.5.2021.2266 . Article type: (Business and Economics)

## Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

## Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

## Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode>

## EDITORIAL TEAM

### Editor in Chief

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

### Managing Editor

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

### Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

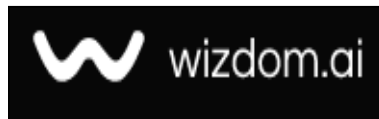
How to submit to this journal ([link](#))

**Article information**

**Check this article update (crossmark)**



**Check this article impact (\*)**



**Save this article to Mendeley**



(\*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

**Service Quality, Taxpayer Awareness and Effectiveness of the Samsat Drive Thru System on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Sidoarjo Regency during the Covid-19 Pandemic**

*Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Efektivitas Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sidoarjo Pada Masa Pandemi Covid-19*

**Savila Rahmahwati, savilarahma056@gmail.com, (0)**

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

**Santi Rahma Dewi, santirahma.d@umsida.ac.id, (1)**

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

<sup>(1)</sup> Corresponding author

**Abstract**

This study aims to determine Service Quality, Taxpayer Awareness, and Effectiveness of the Samsat Drive Thru System on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Sidoarjo Regency during the Covid-19 Pandemic. This study uses primary data, namely questionnaires distributed to 154 respondents using purposive sampling. The population used was students of the Accounting Study Program at Muhammadiyah Sidoarjo University in the 2017 and 2018 batches. The data analysis techniques used were descriptive statistical analysis, validity test, reliability test, multiple linear regression analysis, coefficient of determination test and t test using SPSS v.25 in data processing. The results of this study indicate that during the Covid-19 pandemic in Sidoarjo Regency, service quality had a significant effect on motor vehicle taxpayer compliance, taxpayer awareness had a significant effect on motor vehicle taxpayer compliance, and the effectiveness of the Samsat Drive Thru system had no effect on vehicle taxpayer compliance. motorized. This study aims to determine Service Quality, Taxpayer Awareness, and Effectiveness of the Samsat Drive Thru System on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Sidoarjo Regency during the Covid-19 Pandemic.

Published date: 2021-12-25 00:00:00

## Pendahuluan

Di Indonesia jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya mengalami peningkatan pada masing-masing unit kendaraan bermotor. Dilansir dari [1] mengenai perkembangan jumlah kendaraan bermotor menurut jenis (unit) pada periode 2016-2018. Berikut data yang menunjukkan perkembangan kendaraan bermotor setiap tahunnya:

Jenis Kendaraan Bermotor	Pertumbuhan Jumlah Kendaraan Bermotor Berdasarkan Jenis		
	2018	2017	2016
Mobil Penumpang	16.44.987	15.423.968	14.580.666
Mobil Bis	2.538.182	2.509.258	2.486.898
Mobil Barang	7.778.544	7.289.910	7.063.433
Sepeda Motor	120.101.047	111.988.683	105.150.082
Jumlah	146.858.211	137.211.818	129.281.079

**Table 1.** *Jenis Kendaraan Bermotor Periode 2016-2018* bps.go.id

Pada tiap unit kendaraan bermotor mempunyai kenaikan atas jumlah kendaraan bermotor dalam periode 2016-2018. Dalam penelitian ini berfokus pada jenis kendaraan bermotor roda dua yaitu sepeda motor karena banyaknya masyarakat yang merasa penggunaan sepeda motor lebih efektif dan efisien dalam menunjang aktivitas masyarakat. Perkembangan sepeda motor dalam tiga periode terakhir mempunyai tingkat pertumbuhan yang signifikan setiap tahunnya.

Di tahun 2020 dunia digemparkan oleh wabah pandemi *Corona Virus Disease* atau *Covid -19*. Banyak negara mengalami kerugian secara besaran dan menyebabkan lemahnya perekonomian dunia. Salah satu negara yang terdampak wabah ini adalah negara Indonesia. Tingkat perekonomian negara Indonesia mengalami ketidakstabilan dan banyak mengalami penurunan termasuk dalam bidang perpajakan. Pemerintah Provinsi Jawa Timur memberikan toleransi kepada masyarakat apabila terjadi keterlambatan dalam pembayaran pajak. Pemerintah terus berupaya untuk meringankan beban pembayaran pajak kendaraan bermotor bagi masyarakat. Gubernur Jawa Timur Ibu Hj. Khofifah Indar Parawansa, (11/06/2020) mengeluarkan kebijakan baru mengenai insentif pajak yaitu pengurangan pada pokok pajak kendaraan bermotor atau (PPKB), Hal ini menjadi salah satu upaya yang dilakukan dalam mengurangi beban wajib pajak di Jawa Timur pada masa pandemi. Pada pengurangan pajak tersebut diberikan diskon sebesar 15% bagi kendaraan yang beroda dua dan roda tiga, sementara pada kendaraan beroda empat/lebih dan alat berat diberikan potongan sebesar 5%.

Pada pengurangan PPKB diharapkan dapat menarik perhatian wajib pajak agar lebih bersemangat dalam membayarkan pajak kendaraan. Berdasarkan data bulan January s/d May 2020 menunjukkan kebanyakan dari masyarakat mengarah pada penundaan pembayaran pajak. Pada (31/05/2020) sebanyak 1.315.009 obyek, dengan total sebesar Rp 559.363.782.600,00. Dengan pembagian rincian untuk roda dua sebanyak 1.142.092 obyek, dengan jumlah sebesar Rp. 215.494.808.000, sedangkan pada roda empat sebanyak 173.007 obyek, dengan jumlah lebih banyak daripada roda dua yaitu sebesar Rp 343.868.974.600 [2].

Alasan peneliti menggunakan wajib pajak mahasiswa prodi akuntansi tahun angkatan 2017 dan 2018 sebagai objek penelitian karena mahasiswa pada angkatan tersebut berada pada semester 5 dan 7 artinya sudah menempuh mata kuliah perpajakan dan akuntansi perilaku, sehingga mahasiswa tersebut mempunyai bekal ilmu yang lebih dalam tentang dunia perpajakan dan sikap yang tanggung jawab yang dimiliki tiap individu terhadap kewajiban dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Mahasiswa juga sebagai salah satu segmen terbesar pengguna kendaraan bermotor.

Mahasiswa akan menimbulkan persepsi positif dalam membayar pajak kendaraan bermotor, karena telah mempelajari ilmu perpajakan di buku maupun media lainnya, mengingat mahasiswa dapat memahami dan mengetahui dengan cepat tentang proses perpajakan. Seiringnya perkembangan teknologi di era global ini tentunya akan mendorong kepekaan tiap individu bahwa kesadaran dalam membayar pajak sangat penting guna membiayai kepentingan negara dan kepentingan masyarakat [3].

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul " Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Efektivitas Sistem Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sidoarjo Pada Masa Pandemi *Covid-19* (Studi pada Mahasiswa Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sidoarjo)".

## Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis dengan cara meneliti populasi atau sampel, pengumpulan data dengan menggunakan instrumen data, dan analisis data yang bersifat statistik [4].

## 2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan objek penelitian yaitu Mahasiswa Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sidoarjo tahun angkatan 2017 dan 2018.

## 3. Definisi Operasional, Identifikasi Variabel, dan Indikator Variabel

### a. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai perilaku atau perbuatan seseorang yang dilakukan dengan sengaja untuk mentaati perintah dan aturan. Menurut [5] ada 4 indikator yang harus dipenuhi dalam kepatuhan wajib pajak diantaranya:

1. Dapat memenuhi kewajibannya membayarkan pajak sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Disiplin dalam membayar pajak.
3. Pemenuhan persyaratan bagi wajib pajak dalam membayar pajak.
4. Jatuh tempo pembayaran dapat diketahui dan dipahami wajib pajak.

### b. Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memberikan kepuasan tersendiri kepada wajib pajak dan dapat memenuhi standar pelayanan yang nantinya akan dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus [6]. Menurut [7] ada 8 indikator dalam memenuhi kualitas pelayanan yaitu:

1. Sopan santun dan sikap baik yang dimiliki setiap petugas.
2. Informasi yang diberikan jelas dan mudah dipahami.
3. Informasi dapat dikuasai oleh petugas.
4. Kecepatan penanganan masalah dalam pembayaran pajak.
5. Pelayanan yang diberikan baik selama prosedur pembayaran pajak.
6. Arahan atau bimbingan didapatkan dengan mudah oleh wajib pajak.
7. Petugas berpenampilan menarik.
8. Fasilitas yang disediakan di Samsat memberikan kenyamanan bagi wajib pajak.

### c. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi yang mengerti dan memahami keadaan dimana wajib pajak harus memenuhi kewajiban untuk membayar pajaknya sesuai dengan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Menurut [5] ada 3 indikator yang ada dalam kesadaran wajib pajak yaitu:

1. Mempunyai kesadaran bahwa terdapat hak dan kewajiban dalam memenuhi pembayaran pajak.
2. Masyarakat percaya bahwa pembayaran pajak digunakan untuk membiayai keperluan negara dan daerah.
3. Adanya dorongan dari diri sendiri dalam membayar pajak secara sukarela.

### d. Efektivitas Sistem Samsat *Drive Thru*

Menurut [8] efektivitas digunakan sebagai pengukuran suatu organisasi tentang keberhasilan atau tidaknya tujuan yang telah dicapai tersebut. Sedangkan Samsat *Drive Thru* ialah sistem dan prosedur yang digunakan untuk mengurus STNK dengan menggunakan bantuan perangkat teknologi informasi [5]. Berikut 6 indikator mengenai sistem Samsat *Drive Thru* yang dikemukakan oleh [5] yaitu:

1. Samsat *Drive Thru* dapat lebih terkontrol dalam hal pendataan kendaraan bermotor.
2. Mudahnya wajib pajak dalam membayar pajak melalui Sistem Samsat *Drive Thru*.
3. Meningkatnya minat wajib pajak dalam membayar pajak.
4. Dapat mengefisiensi waktu wajib pajak.
5. Kualitas pelayanan yang diberikan pihak Samsat.
6. Penempatan wilayah.

## 4. Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sidoarjo tahun angkatan 2017 dan 2018 yang berdomisili di Kabupaten Sidoarjo sebanyak 254 mahasiswa. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 154 responden dan kriteria penelitiannya adalah 1.) Mahasiswa prodi akuntansi UMSIDA, 2.) Mahasiswa yang berdomisili di Kabupaten Sidoarjo, 3.) Mahasiswa yang telah menempuh mata kuliah perpajakan dan akuntansi perilaku, 4.)



Mahasiswa yang menggunakan kendaraan bermotor, 5.) Mahasiswa yang membayarkan pajak kendaraan menggunakan sistem Samsat *Drive Thru*.

## 5. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data subyek. Data subyek adalah data yang berupa opini, sikap dan karakteristik dari individu atau kelompok. Sedangkan sumber data menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada responden dan data sekunder diperoleh dari pihak Direktorat Akademik mengenai jumlah Mahasiswa Akuntansi di Universitas Muhammadiyah.

## 6. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu penyebaran kuesioner yang dilakukan kepada Mahasiswa Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sidoarjo tahun angkatan 2017 dan 2018 dengan Skala *Likert* 4 point sebagai pengukuran pendapat responden.

## 7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data digunakan untuk mengetahui pengaruh antar variabel satu dengan variabel lainnya. Agar data yang dikumpulkan dapat berguna, maka data harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu untuk mengambil suatu kesimpulan penelitian. Data tersebut diolah menggunakan alat uji statistik yaitu *SPSS v.25*. Pada penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, dan uji t.

# Hasil dan Pembahasan

## 1. Distribusi Sampel Penelitian

Keterangan	Jumlah	Presentase
Kuesioner yang diperoleh	170	100%
Kuesioner yang tidak memenuhi kriteria	16	9%
Kuesioner yang diolah	154	91%

**Table 2.** *Distribusi Sampel Kuesioner Data Primer yang diolah (2021)*

Hasil distribusi sampel menunjukkan bahwa total kuesioner yang diperoleh sebanyak 170 orang dan kuesioner yang tidak memenuhi kriteria sebanyak 16 orang. Faktor tersebut berasal dari data responden yang tidak sesuai dengan semester, mahasiswa yang berdomisili di luar Sidoarjo, dan mahasiswa yang tidak pernah melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui sistem samsat *Drive Thru*, selain itu ada beberapa mahasiswa yang belum menempuh mata kuliah akuntansi perpajakan dan akuntansi perilaku. Sehingga data kuesioner yang diolah sebanyak 154 orang.

## 2. Uji Kualitas Data

### a. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas menyatakan bahwa semua indikator pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yaitu sebesar 0,157 dan tingkat signifikansinya adalah kurang dari 0,05.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa setiap indikator variabel penelitian dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$

## 3. Uji Hipotesis

### a. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary b						
Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.707a	.499	.489		1.242	1.836

**Table 3.** *Hasil Uji Koefisien Determinasi Data Primer yang diolah (2021)*

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (*model summary*) menunjukkan nilai *Adjusted R* Artinya sebesar 48,9% masyarakat mengatakan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan efektivitas sistem Samsat *Drive Thru*, sedangkan sisanya 51,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### b. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics
					B	Std. Error
1	(Constant)	2.034		1.014	2.005	.047
	TOTAL x1	.099		.043	.168	2.289
	TOTAL x2	.426		.060	.534	7.124
	TOTAL x3	.081		.065	.103	1.249

**Table 4.** Hasil Uji Regresi Linear Berganda Data Primer yang diolah (2021)

Berdasarkan tabel *coefficients*, didapat persamaan regresinya adalah

1. Persamaan Regresi  $Y = 2,034 + 0,099X_1 + 0,426X_2 + 0,081X_3 + e$
2. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 2,034 artinya jika variabel bebas diasumsikan konstan, maka variabel terikat adalah sebesar 2,034.
3. Koefisien variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 0,099. Artinya untuk setiap penambahan satu unit variabel kualitas pelayanan, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan meningkat sebesar 0,099.
4. Koefisien variabel kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) sebesar 0,426. Artinya untuk setiap penambahan satu unit variabel kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan meningkat sebesar 0,426.
5. Koefisien variabel efektivitas sistem samsat *Drive Thru* ( $X_3$ ) sebesar 0,081. Artinya untuk setiap penambahan satu unit variabel efektivitas sistem samsat *Drive Thru*, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan meningkat sebesar 0,081.

### c. Uji T

Coefficients a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics
					B	Std. Error
1	(Constant)	2.034		1.014	2.005	.047
	TOTAL x1	.099		.043	.168	2.289
	TOTAL x2	.426		.060	.534	7.124
	TOTAL x3	.081		.065	.103	1.249

--	--	--	--	--	--	--	--

**Table 5.** Hasil Uji T Data Primer yang diolah (2021)

Berdasarkan tabel *Coefficients* diatas, maka hasil uji t diperoleh sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,023. Artinya nilai signifikansi ini lebih kecil daripada 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y).
2. Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Artinya nilai signifikansi ini lebih kecil daripada 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak (X2) secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y).
3. Variabel Efektivitas Sistem Samsat *Drive Thru* (X3) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,214. Artinya nilai signifikansi ini lebih besar daripada 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Efektivitas Sistem Samsat *Drive Thru* (X3) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sidoarjo Pada Masa Pandemi *Covid-19*

Hasil hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sehingga hipotesis pertama (H1) diterima dan H0 ditolak. Artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,023 dan memiliki  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,289 > 1,655$ .

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh [7], [9], [10] yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### 2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sidoarjo Pada Masa Pandemi *Covid-19*

Hasil hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sehingga hipotesis kedua (H2) diterima dan H0 ditolak. Artinya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000 dan memiliki  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $7,124 > 1,655$ .

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh [5], [11], [12] yang menyebutkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### 3. Pengaruh Efektivitas Sistem Samsat *Drive Thru* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sidoarjo Pada Masa Pandemi *Covid-19*

Hasil hipotesis ketiga menunjukkan bahwa variabel efektivitas sistem samsat *Drive Thru* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sehingga hipotesis ketiga (H3) ditolak dan H0 diterima. Artinya pengaruh efektivitas sistem samsat *Drive Thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,214 dan memiliki  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $1,249 < 1,655$ .

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian [5], [12], [13] yaitu efektivitas sistem samsat *Drive Thru* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Puteri., et al yang menyebutkan bahwa efektivitas sistem samsat *Drive Thru* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pasalnya, saat pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui sistem samsat *Drive Thru* dinilai kurang efektif dalam menghemat waktu. Apalagi pada masa pandemi *Covid-19* ini wajib pajak merasa khawatir saat akan mengantri karena dapat menimbulkan keramaian. Selain itu, penyebab lainnya adalah karena wajib pajak kurang berminat menggunakan samsat *Drive Thru* sebagai sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor.

## Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan diatas, dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa pada masa pandemi *Covid-19* di Kabupaten Sidoarjo, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, efektivitas sistem Samsat *Drive Thru* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## References

1. BPS, "Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit), 2016-2018," 2021, [Online]. Available: <https://www.bps.go.id/indicator/17/57/1/perkembangan-jumlahkendaraan-%0Abermotor-menurut-jenis.html#>.
2. Bapendajatim, "Gubernur Jawa Timur Berikan Diskon Pajak Kendaraan," 2020.
3. S. M. H. dan B. Apriliana, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Mahasiswa Membayar Pajak Kendaraan bermotor," 2019.
4. D. K. Wardani and R. Rumiyaun, "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," *J. Akunt.*, vol. 5, no. 1, p. 15, 2017, doi: 10.24964/ja.v5i1.253.
5. D. A. Saputri and N. Anisa, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Bandar Lampung," *Mabsya J. Manaj. Bisnis Syariah*, vol. 2, no. 1, pp. 59-70, 2020, doi: 10.24090/mabsya.v2i1.3772.
6. A. S. Rizal, "Pengaruh Related Party Transaction Dan Thin Capitalization Terhadap Strategi Penghindaran Pajak," *J. Ilm. Akunt. Univ. Pamulang*, vol. 7, no. 1, p. 58, 2019, doi: 10.32493/jiaup.v7i1.2204.
7. R. Ilhamsyah and dkk, "Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 8, pp. 1-9, 2016.
8. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
9. E. Setyawati, *Faktor-Faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2013.
10. Mardiasmo, *Perpajakan (Edisi Terbaru 2018)*. Andi Yogyakarta, 2018.
11. G. P. E. Dharma and K. A. Suardana, "Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana ( Unud ), Bali , Indonesia negara untuk mengatasi masalah sosial , meningkatkan kesejahteraan dan," *E-Jurnal Akunt. Univ. Udayana*, vol. 1, pp. 340-353, 2014.
12. S. A. H. Barius, "Faculty of Economics Universitas Riau , " Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sos. Perpajak. Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, vol. 3, no. 1, pp. 295-309, 2019.[13] K. E. S. K. Budiarta, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," *E-Jurnal Akunt.*, vol. 4, no. 2, pp. 345-357, 2013.
13. K. E. S. K. Budiarta, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," *E-Jurnal Akunt.*, vol. 4, no. 2, pp. 345-357, 2013.