

**PENGARUH LAYANAN DRIVE THRU TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA UPTD PEPENDA
SAMSAT MEDAN UTARA**

TUGAS AKHIR

*Diajukan untuk Memenuhi Sebagai
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Akuntansi (S.Ak)*



Oleh:

Nama	: Fahira Deviana PutriPasaribu
NPM	: 2105170175
Program Studi	: Akuntansi
Konsentrasi	: Akuntansi Perpajakan

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN 2025**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 (061) 66224567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Rabu, tanggal 03 September 2025, pukul 09:00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

MEMUTUSKAN

Nama : **FAHIRA DEVIANA PUTRI PASARIBU**
N P M : **2105170175**
Program Studi : **AKUNTANSI**
Konsentrasi : **AKUNTANSI PERPAJAKAN**
Judul Skripsi : **PENGARUH LAYANAN DRIVE THRU TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA UPTD PEPENDA SAMSAT MEDAN UTARA**

Dinyatakan : (A) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*

TIM PENGUJI

Penguji I

(Dr. Eka Nurmalia Sari, S.E., M.Si., Ak., CA)

Penguji II

(Edisah Putra Nainggolan, S.E., M.Ak)

Pembimbing

(Pandapotan Ritonga, S.E., M.Si)

Unggul | Kepercayaan

Ketua

(Assoc. Prof. Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si., CMA)

Sekretaris



(Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini disusun oleh:

Nama : FAHIRA DEVIANA PUTRI PASARIBU
N P M : 2105170175
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Skripsi : PENGARUH LAYANAN DRIVE THRU TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA UPTD PEPENDA
SAMSAT MEDAN UTARA

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam Ujian Mempertahankan
Tugas Akhir.

Medan, Agustus 2025

Pembimbing Tugas Akhir

(PANDAPOTAN RITONGA, S.E., M.Si)

Diketahui/Disetujui
oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

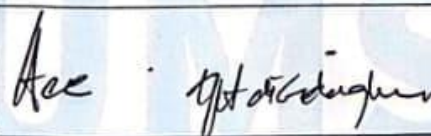
Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

(M. SHAREZA HAFIZ, S.E., M.Acc) (Asst. Prof. Dr. H. JANURI, S.E., M.M., M.Si.)



BERITA ACARA PEMBIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Lengkap : Fahira Deviana Putri Pasaribu
NPM : 2105170175
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Nama Dosen Pembimbing : Pandapotan Ritonga, S.E., M.Si
Judul Penelitian : Pengaruh Layanan Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UPTD Penda Samsat Medan Utara

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	latihan beladung di pibadi pemasalahan berespon dgn pibadi	20/7 2025	
Bab 2	teori di selesaikan dgn variabel kemungkinan konsep di pibadi		
Bab 3	- Metodologi - SEM pls - angket		
Bab 4	hasil & pembahasan - outer model - inner model pembahasan di bawakan dgn pibadi	31/7 2025	
Bab 5	kesimpulan & saran di selesaikan dgn hasil penelitian	6/8 2025	
Daftar Pustaka	Giverni jurnal		
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Acc. 	15/8 2025	

Medan, Agustus 2025

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi Akuntansi

(M. Shareza Hafiz, S.E., M.Acc)

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing

(Pandapotan Ritonga, S.E., M.Si)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **FAHIRA DEVIANA PUTRI PASARIBU**
NPM : **2105170175**
Program Studi : **AKUNTANSI**
Judul Skripsi : **PENGARUH LAYANAN DRIVE THRU TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA UPTD PEPENDA
SAMSAT MEDAN UTARA**

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa data-data dalam skripsi dan data-data lainnya adalah benar saya peroleh dari Instansi tersebut.

Dan apabila ternyata di kemudian hari data-data dari skripsi ini salah dan merupakan hasil **plagiat** karya orang lain maka dengan ini saya bersedia menerima sanksi akademik.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, 25 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



FAHIRA DEVIANA PUTRI PASARIBU

ABSTRAK

PENGARUH LAYANAN DRIVE THRU TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA UPTD PEPENDA SAMSAT MEDAN UTARA

FAHIRA DEVIANA PUTRI PASARIBU
2105170175

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Jln. Kapten Muchtar Basri No.3 Telp (061) 6624567 Medan, 20238
fahirapasaribu1@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh layanan drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPTD Penda Samsat Medan Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis varian (SEM-PLS) melalui aplikasi Smart PLS. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor yang pernah menggunakan layanan drive thru di UPTD Penda Samsat Medan Utara sebagai sampel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan drive thru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPTD Penda Samsat Medan Utara dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,978, t-statistics sebesar 258,100, dan p-value sebesar 0,000. Nilai R-square sebesar 0,956 menunjukkan bahwa variabel layanan drive thru mampu menjelaskan 95,6% variasi dalam kepatuhan wajib pajak, sedangkan nilai f-square sebesar 21,685 menunjukkan pengaruh yang sangat besar (*large effect size*). Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan kepada UPTD Penda Samsat Medan Utara untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan drive thru terutama dalam aspek penghematan waktu dan profesionalitas petugas, serta kepada pemerintah daerah untuk memperluas implementasi layanan drive thru ke seluruh unit SAMSAT guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

Kata kunci: Layanan Drive Thru, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF DRIVE THRU SERVICES ON TAX OBLIGOR COMPLIANCE AT UPTD PEPENDA SAMSAT MEDAN UTARA

FAHIRA DEVIANA PUTRI PASARIBU
2105170175

Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University of North Sumatera
Kapten Muchtar Basri No.3 Telp (061) 6624567 Medan, 20238
fahirapasaribu1@gmail.com

This research aims to examine and analyze the effect of drive thru services on taxpayer compliance at UPTD Penda Samsat Medan Utara. The research method used is a quantitative approach with data analysis techniques using variant-based *Structural Equation Modeling* (SEM-PLS) through the Smart PLS application. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 100 respondents who are motor vehicle taxpayers who have used drive thru services at UPTD Penda Samsat Medan Utara as research samples. The research results show that drive thru services have a positive and significant effect on taxpayer compliance at UPTD Penda Samsat Medan Utara with a path coefficient value of 0.978, t-statistics of 258.100, and p-value of 0.000. The R-square value of 0.956 indicates that the drive thru service variable is able to explain 95.6% of the variation in taxpayer compliance, while the f-square value of 21.685 shows a very large effect (*large effect size*). Based on the results of this study, it is recommended that UPTD Penda Samsat Medan Utara maintain and improve the quality of drive thru services, especially in terms of time savings and staff professionalism, and for local governments to expand the implementation of drive thru services to all SAMSAT units to improve taxpayer compliance sustainably.

Keywords: Drive Thru Services, Taxpayer Compliance

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“PENGARUH LAYANAN DRIVE THRU TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI UPTD PEPENDA SAMSAT MEDAN UTARA”**. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpah kehadiran junjungan Nabi besar Muhammad saw, serta keluarga dan sahabatnya. Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan.

Selesainya penulisan ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan ungkapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini, penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada yang Maha Suci ALLAH SWT, yang telah memberikan penulis kesehatan dan kesempatan penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir dari awal sampai selesai. Yang tercinta, tersayang dan teristimewa penulis mengucapkan terima kasih kepada Ayah saya M. Refindo Pasaribu,SH. Dan Ibu saya Tita Setya Rahayu,SP. yang selalu memberikan dukungan kepada penulis, kasih sayang dan semangat yang tulus serta doa restu dan nasehat yang tiada hentinya. Terima kasih atas doa dan dukungannya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini serta pengorbanan

yang keras dalam mencari nafkah untuk kesuksesan anaknya yang tidak ternilai. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, sudah selayaknya segala keindahan hati mengucapkan terima kasih yang tulus kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu. Kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof Dr. Agusani, MAP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. H .Januri , SE ,MM., M.Si., CMA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara .
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan ,SE,M.Si Selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si Selaku Wakil Dekan 3 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak M. Shareza Hafiz, SE., M.Acc selaku Ketua Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Nabilla Dwi Aginta, SE., M.Sc selaku Sekrtaris Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Pandapotan Ritonga, SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing saya yang telah membantu serta meluangkan waktu untuk membimbing penulis untuk menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara terkhususkan Prodi Akuntansi yang

telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan pengalaman kepada penulis, serta seluruh staff pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu penulis baik selama masa pelaksanaan maupun dalam penyusunan Tugas Akhir.

9. Terimakasih kepada sahabat-sahabat saya yang senantiasa memberikan bantuan dalam setiap proses hingga selesainya Tugas Akhir ini.
10. Terakhir kepada Dwi Yudha Deswara. Terimakasih telah hadir membantu dan memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan kiranya Allah SWT senantiasa selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya untuk kita semua. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan saran dari semua pihak yang dapat membangun kesempurnaan dari Tugas Akhir ini. Akhir kata dari penulis mengharapkan agar Tugas Akhir ini dapat manfaat bagi pembacanya. Semoga Allah SWT senantiasa mencurahkan rahmat-Nya kepada kita semua.

Medan, Agustus 2025

Penulis

Fahira Deviana Putri Pasaribu
2105170175

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Berpikir Konseptual	20
2.4 Hipotesis.....	23
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Definisi Operasional	25
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
3.3 Teknik Pengambilan Data	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data	27
3.5 Teknik Analisis Data	32
BAB 4 HASIL PENELITIAN.....	36
4.1 Deskripsi Data.....	36
4.2 Analisis Data	46
4.2.1 Analisis <i>Outer</i> Model.....	46
4.2.2 Analisis <i>Inner</i> Model	49
4.3 Pembahasan.....	51
BAB 5 PENUTUP	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna Drive Thru.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	24
Tabel 3. 2 Pelaksanaan Waktu Penelitian.....	27
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran	30
Tabel 3. 4 Uji Validitas	31
Tabel 3. 5 Uji Reliabilitas	32
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Usia Responden	37
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	38
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Jenis Kendaraan Responden	39
Tabel 4. 4 Pedoman Kategorisasi Rata-rata Skor Tanggapan Responden	41
Tabel 4. 5 Rata-rata Angket Untuk Variabel Kepatuhan Wajib Pajak dan Layanan Drive Thru	41
Tabel 4. 6 Outer Loading	46
Tabel 4. 7 Heterotrait Monotrait Ratio of Corelation (HTMT)	47
Tabel 4. 8 Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	48
Tabel 4. 9 R-square	49
Tabel 4. 10 F-square.....	50
Tabel 4. 11 Path Coefficients	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Konseptual	23
Gambar 3. 1 Model Struktural PLS	33
Gambar 4. 1 Outer Model	46
Gambar 4. 2 Inner Model	49

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menurut (Suharyadi et al., 2019) merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berperan penting dalam pembiayaan pembangunan dan penyediaan layanan publik di daerah. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB menjadi faktor krusial dalam optimalisasi penerimaan pajak daerah. Namun, kenyataan masih banyak wajib pajak yang menunda atau bahkan menghindari kewajiban tersebut, salah satunya disebabkan oleh proses pembayaran yang dianggap rumit dan memakan waktu.

Sebagai respon terhadap tantangan tersebut, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara melalui UPTD Samsat Medan Utara melakukan inovasi pelayanan dengan menghadirkan layanan drive thru. Layanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam membayar PKB tanpa harus turun dari kendaraan. Saat ini, layanan drive thru di Samsat Medan Utara tersedia di dua lokasi, yaitu di kantor utama dan di PT. Bank Sumut Jl. Teuku Daud No.2, Madras Hulu, Kecamatan Medan Polonia.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor termasuk dalam jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah provinsi dan memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap total pendapatan daerah. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menjadi sangat krusial untuk menjamin keberlangsungan dan kemandirian fiskal

daerah.

Di Kota besar seperti Medan, kepemilikan kendaraan bermotor sangatlah tinggi, hal ini didukung dari lembaga finance yang memberikan kemudahan masyarakat untuk memiliki kendaraan bermotor. Dengan kepemilikan kendaraan bermotor yang sangat tinggi diharapkan dapat mendorong peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Namun dalam praktiknya, permasalahan kepatuhan wajib pajak masih isu yang berkelanjutan di berbagai daerah, termasuk Kota Medan. Rendahnya tingkat kepatuhan dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat mengenai kewajiban pajak, keterbatasan sarana dan prasarana, serta sistem pelayanan yang dianggap kurang efisien dan menyulitkan wajib pajak. Hal ini diperkuat oleh data dari Badan Pendapatan Daerah Sumatera Utara yang menunjukkan bahwa tingkat pembayaran pajak kendaraan bermotor masih belum mencapai target optimal, dengan presentase tunggakan pajak yang cukup tinggi di wilayah Kota Medan Utara.

UPTD Penda Samsat Medan Utara merupakan Unit pemungut Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terbesar di Kota Medan. Konsepnya Sederhana, Wajib Pajak cukup menyerahkan STNK & KTP tanpa turun dari kendaraan, membayar diloket dan langsung menerima SKPD pengesahan.

Menurut (Prianggono dan Adrian, 2010) dalam (Khristiana & Pramesthi, 2020) Samsat Drive Thru adalah sistem prosedur pengurusan STNK dengan menggunakan perangkat bantu teknologi informasi dimana pengemudi tidak perlu turun dari kendaraannya. Pengemudi cukup memberikan STNK lamanya diloket

yang bisa dicapai tanpa perlu keluar dari mobil. Selanjutnya setelah melakukan pembayaran, masyarakat pengguna tinggal mengambil bukti telah membayar pajak kendaraan dan tanda bukti perpanjangan STNK.

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna Drive Thru

No	Tahun	Jumlah Transaksi Pembayaran Pajak	Pengguna Drive Thru Unit	Pengguna Layanan Konvensional (Unit)	Presentase Pengguna Drive Thru	Interpretasi terhadap kepatuhan
1	2020	55.000	5.500	49.500	10%	Masih rendah, Layanan baru diterapkan
2	2021	60.000	8.000	52.000	13,3%	Mulai ada peningkatan partisipasi wajib pajak
3	2022	65.000	10.400	54.600	16%	Kepatuhan meningkat seiring kemudahan layanan
4	2023	70.000	13.300	56.700	19%	Wajib pajak mulai rutin menggunakan Drive Thru
5	2024	78.000	17.160	60.840	22%	Layanan mendorong kepatuhan formal (tepat waktu)

Berdasarkan data jumlah transaksi pembayaran pajak di Samsat Medan Utara dari tahun 2020 hingga 2024, terdapat tren peningkatan signifikan baik pada total pembayaran maupun jumlah pengguna layanan drive thru. Pada tahun 2020, dari total 55.000 transaksi, hanya 10% yang menggunakan layanan drive thru. Namun, pada tahun 2024, dari 78.000 transaksi, 22% wajib pajak telah memanfaatkan layanan ini. Peningkatan ini menunjukkan adanya indikasi bahwa layanan drive thru mulai berpengaruh terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak

Samsat Drive Thru dibuat untuk mengefisiensi waktu Wajib Pajak dalam

membayarkan pajaknya melalui layanan ini. Namun, pada layanan ini hanya wajib pajak yang memiliki berkas yang lengkap yang akan dilayani dan tidak melakukan tunggakan dalam pembayaran pajak . Dengan adanya fasilitas yang disediakan pemerintah seperti dalam kemudahan mrngurus pembayaran pajak Kendaraan Bermotor, diharapkan Wajib Pajak dapat meningkatkan kepatuhannya dalam pembayaran pajak Kendaraan Bermotor (Irsan, 2022). Saat ini, hanya beberapa daerah yang menerapkan layanan ini, salah satunya yaitu di Samsat Medan Utara.

Meskipun Samsat Medan Utara telah menyediakan layanan drive thru sebagai inovasi pelayanan, tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan masih belum optimal dan pemanfaatan layanan tersebut masih terbatas. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian tentang pengaruh layanan drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Utara telah melakukan inovasi pelayanan publik, salah satunya adalan penerapan sistem layanan Drive Thru. Layanan ini dirancang untuk memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa harus turun dari kendaraan dengan waktu layanan yang relatif singkat, sehingga dapat meningkatkan efisensi, kenyamanan dan pada akhirnya mendorong kepatuhan wajib pajak.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji pengaruh layanan drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak. Misalnya, penelitian oleh (Hasan & Rifani, 2022) menunjukkan bahwa implementasi layanan Drive Thru di Makassar memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah diatas maka dapat diperoleh masalah dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan roda empat masih bervariasi.
2. Tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan roda empat masih bervariasi.
3. Belum diketahui secara pasti apakah layanan drive thru berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi masalah yang ditemukan di Samsat Medan Utara yaitu :

Penelitian ini hanya membahas pengaruh layanan drive thru samsat terhadap kepatuhan wajib pajak, tidak mencakup layanan lainnya seperti e-samsat atau samsat keliling.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh positif layanan drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPTD PEPENDA SAMSAT Medan Utara?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh layanan drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPTD PEPENDA SAMSAT Medan Utara.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan, khususnya dalam memahami hubungan antara inovasi pelayanan publik (seperti drive thru Samsat) dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dan referensi akademik dalam kajian perpajakan, pelayanan publik, dan kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut :

- a. Bagi Penulis, Menambah wawasan dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai inovasi pelayanan publik seperti drive thru, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Mengembangkan kemampuan dalam melakukan penelitian ilmiah, mulai dari penyusunan instrumen penelitian, pengumpulan data, analisis data, hingga penarikan kesimpulan. Memberikan pengalaman langsung dalam berinteraksi dengan instansi pemerintah (Samsat) dan wajib pajak, yang dapat menjadi bekal berharga untuk dunia kerja maupun studi lanjutan.
- b. Bagi mahasiswa, Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan sumber

pembelajaran bagi mahasiswa yang sedang melakukan kajian tentang sistem perpajakan, inovasi pelayanan publik, atau kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini juga bisa menjadi acuan dalam penulisan skripsi atau tugas akhir dengan topik sejenis.

- c. Bagi Institusi Pendidikan, Institusi pendidikan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan ajar dalam mata kuliah yang berhubungan dengan administrasi publik, perpajakan, pelayanan publik, atau kebijakan pemerintah. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi contoh penelitian terapan yang mengaitkan teori dengan praktik nyata di lapangan.
- d. Bagi peneliti selanjutnya, Penelitian ini dapat menjadi dasar atau landasan bagi penelitian lanjutan yang ingin mengkaji lebih dalam tentang efektivitas pelayanan drive thru, faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan pajak, atau bahkan perbandingan dengan layanan Samsat di daerah lain. Peneliti selanjutnya juga dapat mengembangkan variabel atau metode analisis yang lebih luas dan mendalam.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.1.1 Definisi Pajak

Pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Mardiasmo, 2018).

Menurut (Abdullah & Nainggolan, 2018) Pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang menjadi penopang utama pembangunan nasional untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Pajak merupakan alat bagi pemerintah dalam mencapai tujuan untuk mendapatkan penerimaan baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung dari masyarakat guna membiayai pengeluaran rutin serta pembangunan nasional dan ekonomi masyarakat (Nainggolan, E.P.2024)..

Pajak merupakan sumber penerimaan serta pendapatan negara dari rakyat yang bertujuan untuk meningkatkan pembangunan nasional serta kesejahteraan rakyat (Zulia & Sari, 2023). Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak diberikannya imbalan secara langsung dan digunakan untuk

keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Mardiasmo, 2016).

Menurut (Adriani, 2020) mengemukakan bahwa pajak adalah iuran masyarakat yang dapat dipaksakan menurut peraturan untuk membiayai pengeluaran pemerintah. Hal ini senada dengan pendapat Rochmat (Soemitro, 2020), yang menyatakan pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang tanpa adanya jasa timbal langsung. (Soemahamidjaja, 2020) menambahkan bahwa pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang demi kesejahteraan umum. Seligman (1993) menyatakan pajak merupakan kontribusi wajib untuk menutupi biaya yang dikeluarkan demi kepentingan umum tanpa memperhatikan manfaat khusus yang diterima wajib pajak. Sedangkan (Smeets, 2020) mendefinisikan pajak sebagai prestasi terutang yang dibebankan tanpa adanya kontraprestasi secara individual

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara dari orang pribadi yang sifatnya memaksa dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung.

2.1.1.2 Fungsi Pajak

Menurut (Dara, 2013) terdapat dua fungsi pajak antara lain :

1. Fungsi abudgetair (Sumber Keuangan Negara)

Pajak merupakan fungsi budgetair, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Oleh karena itu, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara.

2. Fungsi Regularend (Pengatur)

Pajak merupakan fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat mengatur atau melaksanakan kebijakan-kebijakan pemerintah dalam bidang sosial maupun ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan. Selain fungsi Budgetair dan Regularend pajak juga mempunyai fungsi lain yaitu sebagai alat penjaga stabilitas, untuk membiayai pembangunan nasional atau pengeluaran negara lainnya.

2.1.1.3 Jenis-Jenis Pajak

Menurut (Sumaran, 2015), terdapat berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi tiga macam yaitu sebagai berikut :

1. Menurut Golongan

- a. Pajak Langsung yaitu, pajak yang harus ditanggung oleh orang pribadi wajib pajak dan tidak dapat ditagih atau dipindahtangankan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).
- b. Pajak Tidak Langsung yaitu, pajak yang pada akhirnya dipungut dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

2. Menurut Sifat

- a. Pajak Subjektif yaitu, pajak yang berasal atau yang menjadi dasar pada pokok bahasan, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).
- b. Pajak Objektif yaitu, pajak yang berasal dari objek, tanpa mempertimbangkan kondisi pribadi Wajib Pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah.

3. Menurut Lembaga Pemungut

- a. Pajak Pusat yaitu, pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh : PPh, PPN, dan PPnBM.
- b. Pajak Daerah yaitu, pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik Provinsi maupun Kabupaten/Kota dan digunakan untuk membiayai ruma tangga daerah. Pajak daerah ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009. Contoh: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan (BBNKN), Pajak Bahan Bakar Kendaraan, Pajak Air Permukaan, Pajak Rokok, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkantoran, serta Bea Materai.

2.1.1.4 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Definisi Kepatuhan Wajib Pajak menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK/04/2000 adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Menurut (Rahayu, 2010), kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Menurut (Nainggolan, E.P. 2023) Kepatuhan pajak sendiri merujuk pada kesediaan individu atau entitas untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku, termasuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor

(PKB) secara tepat waktu. Dalam kerangka teoritik, kepatuhan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor ekonomi semata, tetapi juga oleh faktor psikologis, sosial, dan institusional.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela (Gunadi, 2013). Sedangkan Menurut Erard dan Feinstein dalam (Lubis & Hidayat, 2019), definisi kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

Kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan dan tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Nowak dalam (Rahayu, 2013) memandang kepatuhan sebagai pemahaman dan usaha wajib pajak untuk memenuhi peraturan perpajakan secara benar dan tepat waktu. Menurut (Pandiangan, 2014) menilai kepatuhan sebagai ukuran kinerja wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak di bawah pengawasan otoritas pajak. Sedangkan menurut (Gunadi, 2013) memandang kepatuhan sebagai kesediaan untuk melaksanakan kewajiban tanpa diberi peringatan atau ancaman sanksi. UU No. 28 Tahun 2007 mengartikan kepatuhan sebagai pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sesuai peraturan. Selain itu, kepatuhan terkait dengan sikap wajib pajak untuk membayar pajak secara benar dan tepat waktu

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa definisi kepatuhan wajib pajak adalah tindakan sukarela dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai

dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaannya, serta melaksanakan hak perpajakan dengan penuh tanggung jawab.

2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Rahayu, 2017), kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

1. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara yaitu, sistem administrasi perpajakan suatu negara akan efektif apabila yang mumpuni, prosedur perpajakan yang baik pula. didukung oleh instansi pajak yang efektif, sumber daya pegawai yang pajak.
2. Kualitas Pelayanan Perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak yaitu, sistem administrasi perpajakan yang efektif akan memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan pajak yang diberikan instansi pajak kepada Wajib Pajak. Sehingga Wajib Pajak rela untuk membayar pajak kepada Negara, tanpa mengharap kontraprestasi secara langsung.
3. Kualitas Penegakan hukum perpajakan yaitu, kepatuhan perpajakan dapat ditingkatkan melalui tekanan kepada Wajib Pajak untuk tidak melakukan pelanggaran atau tindakan illegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak. Tindakan pemberian sanksi apabila Wajib Pajak diketahui melakukan pelanggaran perpajakan melalui adanya sistem administrasi pajak yang baik dan terintegrasi, serta melalui pemeriksaan pajak yang berkualitas baik. Pemberian sanksi perpajakan merupakan salah satu teguran pada Wajib Pajak agar Wajib Pajak tidak lagi melakukan pelanggaran

perpajakan.

4. Kualitas Pemeriksaan Pajak yaitu, kualitas pemeriksaan pajak ditentukan dengan kompetensi pemeriksa, keahlian pemeriksa, independensi pemeriksa, maupun integritas pemeriksa yang baik. Pemeriksaan dikatakan berkualitas apabila setiap tahap pemeriksaan dilakukan sesuai prosedur, sehingga menghasilkan ketetapan pajak yang berkualitas. Ketetapan pajak yang berkualitas tentunya ketetapan yang diterima dengan baik oleh Wajib Pajak. Apabila akhirnya penerimaan Negara pun bertambah.
5. Tinggi rendahnya tarif pajak yang ditetapkan yaitu, ketetapan pajak yang dihasilkan pemeriksaan adalah kurang bayar dan hasil pemeriksaan ini diterima oleh Wajib Pajak maka tagihan pajak dalam ketetapan tersebut dapat direalisasikan untuk dibayar kepada Negara, pada Tarif pajak yang tinggi tentunya memberikan dorongan Wajib Pajak untuk berupaya mengurangi jumlah utang pajaknya melalui tindakan penghindaran maupun penyelundupan pajak. Disisi lain Negara membutuhkan penerimaan pajak sesuai dengan target yang telah ditetapkan untuk menjalankan fungsi pemerintahan. Hal ini membutuhkan kebijakan kebijakan penetapan tarif pajak yang tetap dapat berpihak kepada Wajib Pajak.
6. Kemauan dan Kesadaran Wajib Pajak yaitu, kemauan dan kesadaran Wajib Pajak akan memberikan pemahaman tentang arti, dan tujuan pembayaran pajak yang diberikan kepada negara.

Sehingga apabila kemauan dan kesadaran Wajib Pajak tinggi akan memberikan dampak kepada kepatuhan perpajakan yang lebih baik lagi, sehingga penerimaan pajak diharapkan dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

7. Perilaku Wajib Pajak yaitu, hanya sedikit saja dari rakyat suatu Negara yang merasa benar benar rela dan merasa ikut bertanggung jawab membiayai fungsi pemerintahan suatu negara. Membayar pajak bukan merupakan tindakan yang mudah dan sederhana. Dalam pelaksanaannya penuh dengan hal yang bersifat emosional.

2.1.1.5 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Wardani & Rumiyatun, 2017), Indikator Kepatuhan Wajib Pajak antara lain :

1. Memenuhi kewajiban sesuai ketentuan berlaku
2. Membayar pajaknya tepat pada waktunya
3. Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayar pajaknya
4. Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran

2.1.2 Layanan Drive Thru

2.1.2.1 Definisi Layanan Drive Thru

Layanan drive thru adalah layanan pengesahan STNK, dan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda empat yang tempatnya di luar gedung kantor bersama Samsat dan memungkinkan pemilik kendaraan melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya (Rahmawati, 2013).

Layanan drive thru didefinisikan sebagai bentuk pelayanan yang memungkinkan pelanggan mendapatkan produk atau layanan tanpa harus keluar

dari kendaraannya, yang dirancang untuk efisiensi dan kenyamanan. Kamus Besar Bahasa Indonesia mendukung definisi ini sebagai sistem pelayanan di mana pelanggan dilayani di tempat tanpa meninggalkan kendaraan (KBBI, 2025). Menurut (Sutopo & Suryanto, 2003), pelayanan adalah upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan layanan langsung dan tidak berwujud. Layanan drive thru merupakan inovasi yang berorientasi pada waktu dan kecepatan pelayanan guna memenuhi kebutuhan konsumen modern. Selain itu, layanan ini dipandang sebagai model ritel yang memungkinkan transaksi tanpa meninggalkan kendaraan, sehingga meningkatkan efisiensi dan kenyamanan

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan drive thru merupakan layanan inovatif yang memungkinkan masyarakat melakukan pembayaran pajak kendaraan tanpa turun dari kendaraan.

2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Layanan Drive Thru

Menurut (Khristiana & Pramesthi, 2020) Faktor yang mempengaruhi layanan drive thru yaitu :

1. Kemudahan merupakan aspek yang sangat penting dalam keberhasilan suatu layanan publik. Prosedur yang sederhana, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami oleh masyarakat akan mendorong peningkatan partisipasi dan kepuasan pengguna. Dalam konteks layanan drive thru, kemudahan mencakup proses pendaftaran, penyampaian dokumen, dan pembayaran pajak secara langsung dari kendaraan.
2. Kecepatan pelayanan berkaitan langsung dengan efisiensi waktu yang dirasakan oleh pengguna layanan. Salah satu keunggulan utama dari drive thru adalah waktu proses yang jauh lebih cepat

dibandingkan dengan layanan konvensional.

3. Kenyamanan menjadi faktor penentu bagi pengguna dalam memilih jenis layanan. Drive thru memberikan kenyamanan berupa kemudahan akses tanpa harus turun dari kendaraan, bebas dari antrean panjang, serta terlindung dari cuaca buruk.
4. Faktor aksesibilitas berfokus pada seberapa strategis dan mudah dijangkau lokasi drive thru oleh masyarakat. Lokasi yang berada di kawasan ramai, tidak sulit ditemukan, serta memiliki petunjuk arah yang jelas akan meningkatkan intensi masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut.
5. Interaksi antara petugas dan wajib pajak merupakan bagian penting dari persepsi layanan. Petugas yang bersikap ramah, cepat tanggap, komunikatif, dan profesional akan meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pengguna terhadap layanan drive thru.
6. Layanan drive thru yang efektif perlu dilengkapi dengan sarana penunjang seperti jalur khusus kendaraan, sistem informasi otomatis, dan perangkat pencetak dokumen yang terintegrasi. Infrastruktur ini membantu mempercepat alur pelayanan dan mengurangi risiko kesalahan.

2.1.2.3 Indikator Layanan Drive Thru

Menurut penelitian (Wardani & Rumiyatun, 2017), Indikator sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan drive thru dapat diukur dengan cara sebagai berikut :

- a. Pendataan dan pengelolaan kendaraan bermotor lebih terkontrol
- b. Pembayaran pajak lebih praktis

- c. Semakin meningkatnya minat wajib pajak dalam pembayaran pajak
- d. Penghematan waktu
- e. Pelayanan yang berkualitas
- f. Wilayah yang strategi

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dimana perbedaan penelitian ini terlihat pada objek, tempat dan waktu penelitian.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Tahun	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1	2024	Asih Kinanti, Leriza Desitama Anggraini & Vhika eiriasari	Pengaruh Penerapan Layanan Samsat Drive Thru Dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Palembang (Kinanti et al., 2024)	Samsat drive thru tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, samsat keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, samsat drive thru dan samsat keliling berpengaruh simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
2	2023	Whisnu Pramadhana Wicaksana, Frances Roi Seston Tampubolon & Siti Nuridah	Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Sistem SAMSAT Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karawang (Pramadhana Wicaksana et al., 2023)	Sanksi pajak dan sistem samsat drive thru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
3	2022	Shinta Mustika Hutabarat & Juliana Nasution	Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru, Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Sistem drive-thru, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak kendaraan bermotor tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor.

No	Tahun	Nama	Judul	Hasil Penelitian
4	2021	Novitasari Listiana Purnama Putri & Martha Suhardiyah	Pengaruh Layanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Putri & Martha, 2021)	Layanan pemungutan pajak kendaraan bermotor berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
5	2021	Karmila dan Nurhikma	Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Makassar (Karmila & Nurhikma, 2021)	Layanan drive thru berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
6	2020	Nunung Mutia & Firdaus Hamta	Pengaruh Penerapan Samsat Keliling, Samsat Corner Dan Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam (Mutia & Hamta, 2020)	SAMSAT keliling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, SAMSAT corner dan drive thru berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan secara simultan SAMSAT keliling, SAMSAT corner dan drive thru berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
7	2020	I Gusti Surya Aditya, I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra & I Made Sudiartana	Pengaruh Kesadaran, Sanksi, Samsat Drive Thru, Pelayanan Fiskus, Dan E Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Gusti Surya Aditya & Mahaputra, 2021)	Kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan penerapan E-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak serta sistem drive thru samsat dan otoritas pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.
8	2019	Anis Syamsu Rizal	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Rizal, 2022)	Pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sistem samsat drive thru berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor, sementara sanksi pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak

No	Tahun	Nama	Judul	Hasil Penelitian
				kendaraan
9	2018	Dewi Kusu ma Wardani & Fikri Juliansya	Pengaruh Program E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta) (Wardani & Juliansya, 2018)	Program E-samsat berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan kualitas layanan, kepuasan kualitas layanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan, program E-samsat berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan, dan program E-samsat berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kepuasan kualitas layanan
10	2017	Dewi Kusu ma Wardani & Rumiyatun	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB Roda Empat Di Samsat Drive Thru Bantul) (Wardani & Rumiyatun, 2017)	Kesadaran wajib pajak dan sistem samsat drive-thru berpengaruh positif pada kepatuhan pajak kendaraan bermotor, sementara pengetahuan wajib pajak dan sanksi pajak kendaraan tidak berpengaruh yang signifikan pada kepatuhan pajak kendaraan

2.3 Kerangka Berpikir Konseptual

2.1.3 Keterkaitan Layanan Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Layanan drive thru merupakan inovasi dalam pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Keterkaitan antara layanan drive thru dengan kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan melalui beberapa aspek teoritis dan empiris yang telah diteliti sebelumnya.

Secara konseptual, layanan drive thru menciptakan kemudahan akses yang

dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak melalui pengurangan biaya transaksi dan peningkatan kenyamanan pelayanan. Penelitian (Karmila & Nurhikma, 2021) membuktikan bahwa layanan drive thru berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Makassar, dengan mekanisme peningkatan kenyamanan dan kecepatan pelayanan. Temuan ini diperkuat oleh (Pramadhana Wicaksana et al., 2023) yang menunjukkan bahwa sistem samsat drive thru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karawang.

Dari perspektif efisiensi pelayanan, sistem drive thru mengurangi waktu tunggu dan kompleksitas prosedur pembayaran pajak, yang secara teoretis dapat meningkatkan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya tepat waktu. (Wardani & Rumiyatun, 2017) dalam penelitiannya menemukan bahwa sistem samsat drive-thru berpengaruh positif pada kepatuhan pajak kendaraan bermotor, khususnya untuk wajib pajak PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul. Hal serupa juga dikonfirmasi oleh (Rizal, 2022) yang menunjukkan bahwa sistem samsat drive thru berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor.

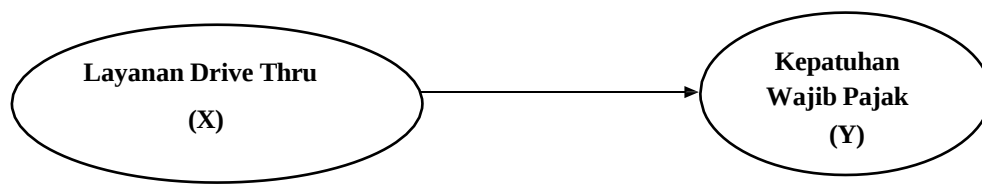
Namun demikian, layanan drive thru dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak tidak selalu konsisten di semua lokasi penelitian (Hutabarat & Nasution, 2022) menemukan bahwa sistem drive-thru tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor, begitu pula dengan temuan (Kinanti et al., 2024) yang menunjukkan bahwa samsat drive thru tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang. Variasi hasil ini mengindikasikan bahwa efektivitas sistem drive thru

dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor kontekstual seperti kualitas implementasi, karakteristik wajib pajak, dan kondisi geografis wilayah.

Meskipun terdapat inkonsistensi dalam beberapa penelitian, mayoritas studi empiris menunjukkan bahwa layanan drive thru memiliki potensi positif dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. (Mutia & Hamta, 2020) dalam penelitiannya di Kota Batam menemukan bahwa meskipun drive thru secara parsial berpengaruh tidak signifikan, namun secara simultan dengan SAMSAT keliling dan SAMSAT corner, sistem ini berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Variasi hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa pengaruh layanan drive thru sangat bergantung pada kualitas implementasinya di lapangan. Faktor-faktor seperti kecepatan pelayanan, ketersediaan infrastruktur yang memadai, kompetensi petugas, dan kesesuaian sistem dengan karakteristik wajib pajak lokal menjadi determinan utama keberhasilan program ini. Ketika sistem drive thru diimplementasikan dengan baik dan memenuhi ekspektasi wajib pajak, maka akan tercipta pengalaman positif yang mendorong perilaku patuh secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa ketika semakin tinggi kualitas dan implementasi layanan drive thru, maka akan semakin meningkat pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan kendaraan bermotornya. Hal ini karena layanan drive thru yang meningkat akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh memenuhi kewajibannya secara sukarela dan berkelanjutan.



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Konseptual

2.4 Hipotesis

Ada pengaruh positif layanan drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPTD Penda SAMSAT Medan Utara.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dan asosiatif, menurut (Irfan, Manurung & Hani, 2024, hal. 15), penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang mengandalkan pengukuran numerik dan analisis statistik, dengan pendekatan yang lebih terstruktur dan waktu penelitian yang relatif singkat dibandingkan penelitian kualitatif, sementara penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas X terhadap variabel terikat Y dan seberapa eratnya pengaruh atau hubungan itu. Penelitian ini untuk melihat Pengaruh Layanan Drive Thru Dan Efeknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan metode survey dari suatu populasi dengan mengandalkan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data.

3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah aspek yang memberikan informasi tentang variabel penelitian dan indikator mengukur suatu variabel. Berdasarkan definisi operasional dapat diketahui bagaimana pengukuran terhadap variabel berdasarkan konsep yang telah dibangun. Dalam penelitian ini definisi operasionalnya sebagai berikut:

1. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan Wajib Pajak adalah pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya

diberikan secara sukarela (Gunadi, 2013). Kepatuhan wajib pajak diukur menggunakan skala likert. Indikator kepatuhan wajib pajak (Wardani & Rumiyatun, 2017), sebagai berikut :

- a. Memenuhi kewajiban sesuai ketentuan berlaku
- b. Membayar pajaknya tepat pada waktunya
- c. Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayar pajaknya
- d. Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran

2. Layanan Drive Thru (X)

Layanan drive thru adalah layanan pengesahan STNK, dan pembayaran pajak kendaraan yang tempatnya di luar gedung kantor bersama samsat dan memungkinkan pemilik kendaraan melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan mereka (Rahmawati, 2013). Layanan drive thru diukur menggunakan skala likert. Indikator layanan drive thru (Wardani & Rumiyatun, 2017), sebagai berikut :

- a. Pendataan dan pengelolaan kendaraan bermotor lebih terkontrol
- b. Pembayaran pajak lebih praktis
- c. Semakin meningkatnya minat wajib pajak dalam pembayaran pajak
- d. Penghematan waktu
- e. Pelayanan yang berkualitas
- f. Wilayah yang strategi

Variabel yang telah diuraikan dalam sub bab sebelumnya, selanjutnya diuraikan dalam variabel, definisi, serta indikator - indikator yang berkaitan dengan penelitian dan berdasarkan teori yang relevan dengan penelitian. Agar lebih mudah untuk melihat mengenai variabel penelitian yang akan digunakan, maka

penulis menjabarkan ke dalam bentuk tabel berikut ini :

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan Wajib Pajak adalah pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela (Gunadi, 2013).	a. Memenuhi kewajiban sesuai ketentuan berlaku b. Membayar pajaknya tepat pada waktunya c. Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayar pajaknya d. Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran (Wardani & Rumiyaatun, 2017)	Likert
2	Layanan Drive Thru (X1)	Layanan drive thru adalah layanan pengesahan STNK, dan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang tempatnya di luar gedung kantor bersama samsat dan memungkinkan pemilik kendaraan melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan mereka (Rahmawati, 2013).	a. Pendataan dan pengelolaan kendaraan bermotor lebih terkontrol b. Pembayaran pajak lebih praktis c. Semakin meningkatnya minat wajib pajak dalam pembayaran pajak d. Penghematan waktu e. Pelayanan yang berkualitas f. Wilayah yang strategi (Wardani & Rumiyaatun, 2017)	Likert

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPTD Penda Samsat Medan Utara yang beralamat di Jalan Sekip, No. 29, Kecamatan Medan Petisah. Adapun waktu penelitian ini dimulai dari bulan Mei 2025 sampai dengan Agustus 2025.

Tabel 3. 2 Pelaksanaan Waktu Penelitian

No	Aktifitas penelitian	2025																											
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pengajuan Judul																												
2	Penyusunan & Bimbingan Skripsi																												
3	Seminar Skripsi																												
4	Penyempurnaan Skripsi																												
5	Pengumpulan & Pengelohan Data																												
6	Penyusunan & Bimbingan Skripsi																												
7	Daftar Sidang Meja Hijau																												
8	Sidang Meja Hijau																												

3.4 Teknik Pengambilan Data

3.4.1 Populasi

Menurut (Irfan et al., 2024), populasi merupakan totalitas dari seluruh unsur yang ada dalam sebuah wilayah penelitian dengan karakteristik tertentu. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam lainnya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada UPTD Penda Samsat Medan Utara sebanyak 328.000 wajib pajak.

3.4.2 Sampel

Menurut (Irfan et al., 2024) sampel adalah wakil – wakil dari populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah convenience sampling. Convenience Sampling adalah kumpulan individu, elemen atau peristiwa yang sudah langsung tersedia, dan dapat langsung digunakan untuk

penelitian (Morrisan, 2015). Jika responden yang ditemui cocok, peneliti langsung memberikan kuesioner kepada responden wajib pajak.

Penentuan jumlah sampel yang akan peneliti uji ditentukan dengan menggunakan rumus Solvin yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran

Sampel N =

Ukuran

Populasi e =

Error (0,1)

Alasan Peneliti menggunakan Rumus tersebut karena keterbatasan waktu dan akses terhadap seluruh populasi. Meskipun menggunakan convenience sampling, peneliti tetap menggunakan rumus Solvin untuk menentukan jumlah minimal responden. Hal ini dilakukan agar jumlah sampel yang diambil tetap proporsional dan memenuhi standar kecukupan data, meskipun teknik pengambilan respondennya tidak dilakukan secara acak.

Berikut cara penentuan sampel dalam penelitian ini :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{328.000}{1 + 328.000 \times (0,1)^2}$$

$$n = \frac{328.000}{1+328.000 \times 0,01}$$

$$n = \frac{328.000}{1+3.281}$$

$$n = \frac{328.000}{3.281}$$

$n = 99,97$ dibulatkan menjadi 100 responden.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Jenis Data

Jenis data penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut (Irfan et al., 2024), data kuantitatif adalah data-data yang berwujud angka-angka tertentu, yang dapat dioperasikan secara matematis.

3.5.2 Sumber Data

Penelitian menggunakan sumber data primer yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian, berupa data-data mengenai persepsi responden mengenai setiap variabel yang digunakan didalam penelitian ini. Menurut (Irfan et al., 2024) data primer adalah data mentah yang diambil peneliti sendiri (bukan orang lain) dari sumber utama guna kepentingan penelitiannya, data tersebut sebelumnya tidak ada.

3.5.3 Instrumen Pengumpulan Data

Menurut (Irfan et al., 2024), instrumen pengumpulan data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Pada penelitian ini instrument penelitian yang digunakan adalah angket atau kuesioner dan wawancara. Skala pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala ordinal yang berupa skala likert. Dalam melakukan penelitian terhadap variabel-variabel yang akan diuji, pada setiap jawaban diberi skor (Sugiyono, 2016).

Skala ordinal (skala likert) menggunakan lima tingkatan jawaban yang dapat berbentuk sebagai berikut :

Tabel 3. 3 Skala Pengukuran

No	Skala	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

a. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau ketepatan suatu alat ukur (Irfan et al., 2024). Teknik uji yang digunakan adalah teknik korelasi melalui koefisien korelasi *Product Moment*. Skor ordinal dari setiap item pertanyaan yang diuji validitasnya dikorelasikan dengan skor ordinal keseluruhan item. Jika koefisien korelasi tersebut positif, maka item tersebut dinyatakan valid, sedangkan jika negatif maka item tersebut tidak valid dan akan dikeluarkan dari kuesioner atau diganti dengan pernyataan perbaikan.

Angka yang diperoleh harus dibandingkan nilai korelasi yakni hitung dengan nilai r tabel. Apabila nilai r hitung $> r$ tabel (table Product Moment dengan signifikan 0,05), maka butir instrumen tersebut adalah signifikan, dengan demikian butir instrumen adalah valid. Butir instrumen yang tidak valid (tidak benar/salah) tidak layak untuk dijadikan sebagai item di dalam instrumen penelitian. Butir yang tidak valid dibuang dari instrumen angket (Irfan et al., 2024).

Tabel 3. 4 Uji Validitas

Item Pernyataan	r - hitung	r – tabel	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.918	0.361	Valid
	0.909	0.361	Valid
	0.919	0.361	Valid
	0.918	0.361	Valid
	0.888	0.361	Valid
	0.765	0.361	Valid
	0.942	0.361	Valid
	0.928	0.361	Valid
Layanan Drive Thru (X1)	0.773	0.361	Valid
	0.754	0.361	Valid
	0.815	0.361	Valid
	0.748	0.361	Valid
	0.813	0.361	Valid
	0.754	0.361	Valid
	0.859	0.361	Valid
	0.833	0.361	Valid
	0.887	0.361	Valid
	0.903	0.361	Valid
	0.881	0.361	Valid
	0.868	0.361	Valid

Sumber : (Hasil Pengolahan Data Smart-PLS, 2025)

1. Nilai validitas untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak lebih besar dari nilai r tabel yakni 0.361 maka semua indikator pada Kepatuhan Wajib Pajak dinyatakan valid.
2. Nilai validitas untuk variabel Layanan Drive Thru lebih besar dari nilai r tabel yakni 0.361 maka semua indikator pada Layanan Drive Thru dinyatakan valid.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya (dapat diandalkan) atau dengan kata lain menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tersebut tetap konsisten jika dapat dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama Menurut (Sugiyono, 2016) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan

menghasilkan data yang sama. Kriteria penguji reliabilitas adalah nilai koefisien reliabilitas (*CronbachAlpha*) $> 0,6$ maka kesimpulannya instrumen yang diuji tersebut adalah real (terpercaya) (Juliandi et al., 2015).

Tabel 3. 5 Uji Reliabilitas

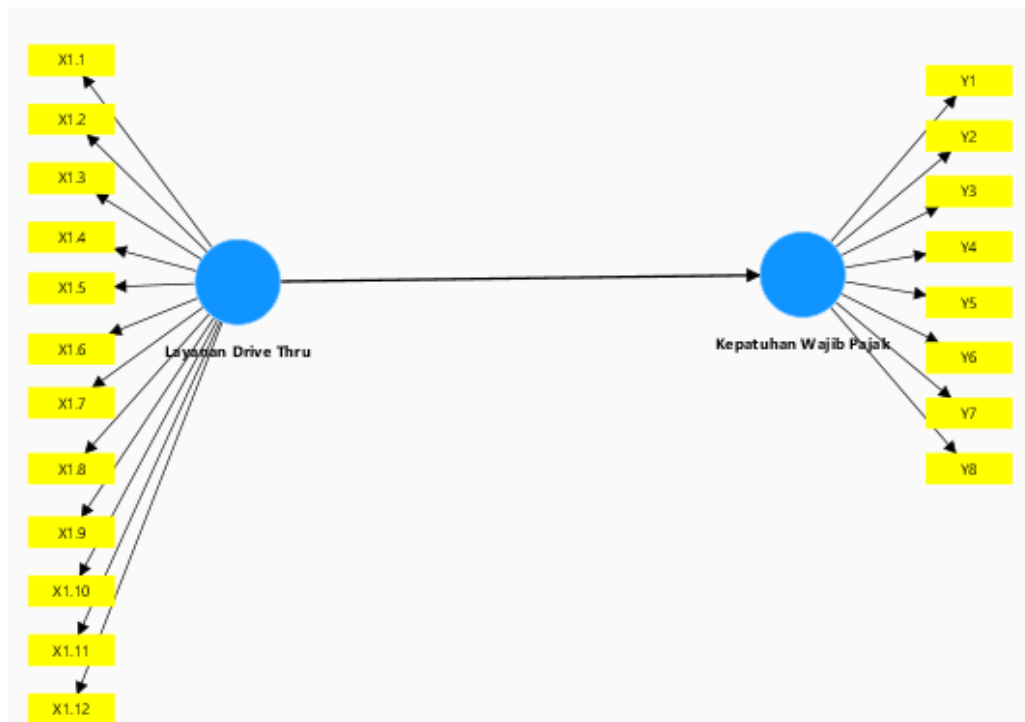
No	Variabel	Nilai Alpha	Keterangan
1	Kepatuhan Wajib Pajak	0.966	Reliabilitas Baik
2	Layanan Drive Thru	0.957	Reliabilitas Baik

Sumber : (Hasil Pengolahan Data Smart-PLS, 2025)

1. Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai reliabilitas sebesar $0.966 > 0.600$ maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak adalah reliabel
2. Layanan Drive Thru memiliki nilai reliabilitas sebesar $0.957 > 0.600$ maka variabel Layanan Drive Thru adalah reliabel

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan *Smart PLS 4*, PLS adalah model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis komponen atau varian. Menurut (Ghozali, 2016), PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi bebas varian.



Gambar 3. 1 Model Struktural PLS

3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif

Menurut (Irfan et al., 2024), analisis data yang menggunakan statistik deskriptif berarti menganalisis data untuk meringkas dan mendeskripsikan data numerik agar mudah untuk diinterpretasikan. Apabila peneliti bermaksud untuk menjelaskan data dari satu variabel yang diteliti, peneliti dapat menggunakan statistik deskriptif (Sanusi, 2012). Ukuran deskriptif yang sering digunakan untuk mendeskripsikan data penelitian adalah ukuran frekuensi dan rata-rata.

3.6.2 Outer Model

Analisis model pengukuran atau *outer* model untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Uji validitas meliputi *convergent validity*, *discriminant validity* melalui *cross loading*. Uji reliabilitas dilihat dari nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Analisis outer model dapat dilihat sebagai berikut :

1. *Convergent Validity* yaitu, indikator yang dinilai berdasarkan korelasi

antar item *score/component score* dengan *construct score*, yang dapat dilihat dari *standardized loading* faktor yang mana menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi $> 0,7$ dengan konstruk yang ingin diukur, nilai *outer loading* antara 0,5-0,6 sudah dianggap cukup.

2. *Discriminant Validity* yaitu, model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan *crossloading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka menunjukkan ukuran blok mereka lebih baik dibandingkan dengan blok lainnya. Sedangkan menurut model lain untuk menilai *discriminant validity* yaitu dengan membandingkan nilai *squareroot of average variance extracted* (AVE).
3. *Composite reliability* yaitu, indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada *view latent variable coefficient*. Untuk mengevaluasi *composite reliability* terdapat dua alat ukur yaitu *internal consistency* dan *cronbach's alpha*. Dengan pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah $> 0,70$ maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.

3.6.3 Inner Model

Inner Model menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substansif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* dan *F-Square* untuk konstruk dependen. Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan

untuk menilai variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen.

3.6.4 Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis penelitian melalui proses *bootstrapping*. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai *path coefficient* untuk mengetahui arah hubungan, *T-statistics* $> 1,96$ dan *P-values* $< 0,05$ untuk menentukan signifikansi pengaruh

BAB 4

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Data

4.1.1 Deskripsi Data Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengolah data angket dalam bentuk data yang terdiri dari 12 pernyataan untuk variabel layanan drive thru (X1) dan 8 pernyataan untuk variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Angket yang disebarkan ini diberikan kepada 100 orang responden wajib pajak, responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan skala likert berbentuk tabel ceklis yang terdiri dari 5 (lima) opsi pernyataan dan bobot penelitian.

4.1.2 Karakteristik Responden

Data responden memiliki peranan yang penting karena data tersebut dapat menunjukkan karakteristik tertentu dalam responden. Karakteristik populasi seperti usia, kecerdasan, karakteristik biologis dapat mempengaruhi pola perilaku anggota populasi tersebut. Penelitian ini melibatkan wajib pajak pada UPTD Penda Samsat Medan Utara sebanyak 100 responden, dimana penentuan jumlah responden tersebut dihitung menggunakan teknik pengambilan sampel dengan rumus slovin dengan tingkat presisi (perkiraan kesalahan) 10%.

Data responden dalam penelitian ini terdiri dari usia, jenis kelamin, dan jenis kendaraan yang dimiliki. Jawaban dari responden akan diuraikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan presentase yang didapatkan dengan rumus :

$$P = \frac{f}{n} \times 100 \%$$

Keterangan :

P = Presentase

f = Frekuensi kelas

n = Jumlah sampel

4.1.2.1 Usia Responden

Butir usia responden ditujukan untuk mengetahui rentang usia responden yang merupakan wajib pajak pada UPTD Penda Samsat Medan Utara

Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Usia Responden

Usia (tahun)	f	%
17-25	8	18%
26-35	45	45%
36-45	28	28%
46-55	9	9%
Total	100	100%

Sumber : (Hasil Pengolahan Data Primer, 2025)

Berdasarkan hasil dari Tabel 4.1, dapat dilihat bahwa dalam penelitian sebagian besar responden berusia 26-35 tahun dengan jumlah 45 orang dan persentase 45%, diikuti responden berusia 36-45 tahun dengan jumlah 28 orang dan persentase 28%, responden berusia 17-25 tahun sebanyak 18 orang dengan persentase 18%, dan responden berusia 46-55 tahun sebanyak 9 orang dengan persentase 9%.

Hasil temuan ini sesuai dengan karakteristik mayoritas pemilik kendaraan bermotor di Indonesia. Menurut data Badan Pusat Statistik (2024), kelompok usia 26-35 tahun merupakan kelompok usia produktif yang paling banyak memiliki kendaraan bermotor karena berada pada fase karier dan memiliki kemampuan finansial yang stabil. Distribusi usia responden ini juga mencerminkan target

pengguna layanan perpajakan kendaraan bermotor yang didominasi oleh usia produktif.

Dengan demikian, hasil temuan usia responden pada penelitian ini sesuai dengan karakteristik wajib pajak kendaraan bermotor di UPTD PEPENDA SAMSAT Medan Utara yang mayoritas berada pada usia produktif 26-35 tahun

4.1.2.2 Jenis Kelamin Responden

Selanjutnya, dalam kuesioner, penulis menambahkan pertanyaan tambahan untuk mengetahui jenis kelamin pada responden tersebut. Gambaran mengenai distribusi jenis kelamin responden dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	f	%
Laki-laki	64	15%
Perempuan	36	85%
Total	100	100%

Sumber : (Hasil Pengolahan Data Primer, 2025)

Berdasarkan hasil dari Tabel 4.2, dapat dilihat bahwa dalam penelitian mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 64 orang dan persentase 64%, sedangkan responden perempuan berjumlah 36 orang dengan persentase 36%.

Hasil temuan ini sejalan dengan data kepemilikan kendaraan bermotor di Indonesia yang menunjukkan bahwa laki-laki masih mendominasi sebagai pemilik kendaraan bermotor. Menurut survei Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia (AISI) tahun 2024, sekitar 65% kepemilikan kendaraan bermotor masih didominasi oleh laki-laki. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor budaya dan ekonomi dimana laki-laki sering menjadi pencari nafkah utama dalam keluarga dan memiliki mobilitas yang lebih tinggi.

Distribusi gender responden ini menggambarkan kondisi riil pengguna layanan SAMSAT dimana laki-laki lebih sering melakukan urusan perpajakan kendaraan bermotor dibandingkan perempuan.

4.1.2.3 Jenis Kendaraan yang Dimiliki Responden

Gambaran mengenai distribusi Jenis Kendaraan yang Dimiliki responden dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Jenis Kendaraan Responden

Program Studi	f	%
Motor	58	27%
Mobil	23	38%
Motor dan Mobil	19	20%
Total	100	100%

Sumber : (Hasil Pengolahan Data Primer, 2025)

Berdasarkan hasil dari Tabel 4.4, dapat dilihat bahwa dalam penelitian mayoritas responden hanya memiliki kendaraan bermotor roda dua (motor) dengan jumlah 58 orang dan persentase 58%, diikuti responden yang hanya memiliki mobil sebanyak 23 orang dengan persentase 23%, dan responden yang memiliki kedua jenis kendaraan (motor dan mobil) sebanyak 19 orang dengan persentase 19%.

Hasil temuan ini sejalan dengan data Korlantas Polri (2024) yang menunjukkan bahwa komposisi kendaraan bermotor di Indonesia didominasi oleh sepeda motor dengan persentase mencapai 81% dari total kendaraan bermotor yang terdaftar. Di wilayah Sumatera Utara khususnya, kepemilikan sepeda motor masih menjadi pilihan utama masyarakat karena faktor ekonomis, kemudahan bermanuver di jalan yang padat, dan biaya operasional yang relatif lebih murah dibandingkan mobil.

Karakteristik kepemilikan kendaraan ini memiliki relevansi yang kuat dengan layanan drive thru SAMSAT. Layanan drive thru yang dirancang untuk

memberikan kemudahan tanpa harus turun dari kendaraan akan memiliki tingkat efektivitas yang berbeda antara pengguna sepeda motor dan mobil. Pengguna mobil cenderung lebih merasakan manfaat layanan drive thru karena kenyamanan dan efisiensi yang lebih optimal, sedangkan pengguna sepeda motor mungkin tidak merasakan perbedaan signifikan dibandingkan layanan konvensional.

Dengan demikian, distribusi jenis kendaraan responden yang didominasi oleh pemilik sepeda motor ini memberikan gambaran representatif tentang profil wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Medan Utara dan akan menjadi faktor penting dalam menganalisis pengaruh layanan drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.1.3 Deskripsi Hasil Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 2 variabel yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dan Layanan Drive Thru (X1). Deskripsi dari pernyataan akan menampilkan opsi jawaban setiap responden terhadap setiap item pernyataan yang diberikan penulis kepada responden.

Data yang didapatkan dari hasil tanggapan responden digunakan untuk menginterpretasikan pembahasan sehingga dapat diketahui kondisi dari setiap indikator variabel yang diteliti. Dalam menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, maka dilakukan kategorisasi terhadap tanggapan responden berdasarkan rata-rata skor tanggapan responden. Prinsip kategorisasi dilakukan menurut (Irfan et al., 2024) yaitu berdasarkan rentang skor maksimum dan skor minimum dibagi jumlah kategori yang diinginkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rentang Skor Kategori} = \frac{\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

Sehingga interval kategorinya sebagai berikut :

Tabel 4. 4 Pedoman Kategorisasi Rata-rata Skor Tanggapan Responden

Interval Kuesioner	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak setuju
2,61 – 3,40	Kurang Setuju
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber : (Irfan et al., 2024)

Setelah diperoleh kategorisasi rata rata skor atas tanggapan responden. maka dapat dijelaskan interpretasi atas anggapan responden, tersebut pada setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

4.1.3.1 Variabel Kepatuhan Wajib Pajak dan Layanan Drive Thru

Berdasarkan evaluasi dari jawaban pernyataan variabel terikat mengenai Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dan Layanan Drive Thru (X1) pada UPTD Penda Samsat Medan Utara adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 5 Rata-rata Angket Untuk Variabel Kepatuhan Wajib Pajak dan Layanan Drive Thru

No	Pernyataan	Frekuensi					Rata-rata
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)							
1	Saya selalu melengkapi dokumen-dokumen yang dipersyaratkan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan yang berlaku	43%	50%	7%	0%	0%	20%
2	Saya memahami dan mematuhi semua prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor yang telah	43%	48%	9%	0%	0%	20%

No	Pernyataan	Frekuensi					Rata-rata
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
	ditetapkan oleh pemerintah						
3	Saya selalu membayar pajak kendaraan bermotor sebelum atau pada tanggal jatuh tempo yang telah ditentukan	45%	45%	10%	0%	0%	20%
4	Saya tidak pernah menunda-nunda pembayaran pajak kendaraan bermotor hingga melewati batas waktu yang ditetapkan	39%	54%	7%	0%	0%	20%
5	Saya selalu mempersiapkan semua persyaratan administratif (STNK, KTP, dll) dengan lengkap sebelum melakukan pembayaran pajak	45%	50%	5%	0%	0%	20%
6	Saya memastikan semua dokumen persyaratan yang saya bawa dalam kondisi valid dan tidak kadaluarsa saat pembayaran pajak	39%	52%	9%	0%	0%	20%
7	Saya selalu mencatat dan mengingat tanggal jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor saya	41%	50%	9%	0%	0%	20%
8	Saya mudah mendapatkan informasi mengenai jadwal pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui berbagai media informasi	43%	50%	7%	0%	0%	20%
Jumlah Rata-rata							160%
Layanan Drive Thru (X1)							
1	Sistem drive thru membuat proses pendataan kendaraan bermotor saya menjadi lebih akurat dan tersistem dengan baik	38%	50%	12%	0%	0%	20%

No	Pernyataan	Frekuensi					Rata-rata
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
2	Dengan sistem drive thru, data kendaraan bermotor saya tercatat dengan lebih rapi dan mudah diakses untuk keperluan di masa mendatang	40%	49%	11%	0%	0%	20%
3	Sistem drive thru membuat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi lebih mudah dan sederhana	38%	51%	11%	0%	0%	20%
4	Saya merasa lebih nyaman melakukan pembayaran pajak melalui sistem drive thru dibandingkan cara konvensional	41%	50%	9%	0%	0%	20%
5	Keberadaan sistem drive thru membuat saya lebih termotivasi untuk membayar pajak tepat waktu	3%	56%	1%	0%	0%	20%
6	Sistem drive thru mendorong saya untuk lebih aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakan kendaraan bermotor	39%	53%	8%	0%	0%	20%
7	Pembayaran pajak melalui sistem drive thru menghemat waktu saya secara signifikan dibandingkan metode konvensional	39%	48%	13%	0%	0%	20%
8	Dengan sistem drive thru, saya dapat menyelesaikan pembayaran pajak dalam waktu yang lebih singkat dan efisien	37%	52%	11%	0%	0%	20%
9	Petugas pada sistem drive thru memberikan pelayanan yang ramah dan profesional kepada saya	36%	55%	9%	0%	0%	20%
10	Kualitas pelayanan yang saya terima melalui sistem drive	37%	56%	7%	0%	0%	20%

No	Pernyataan	Frekuensi					Rata-rata
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
	thru sesuai dengan harapan dan memuaskan						
11	Lokasi drive thru untuk pembayaran pajak mudah dijangkau dan strategis bagi saya	38%	50%	12%	0%	0%	20%
12	Penempatan fasilitas drive thru berada di lokasi yang tidak menimbulkan kemacetan dan mudah diakses dari berbagai arah	37%	52%	11%	0%	0%	20%
Jumlah Rata-rata							240%

Sumber : (Hasil Pengolahan Data Primer, 2025)

Berdasarkan tabel di atas, Kepatuhan Wajib Pajak (Y) menunjukkan performa yang sangat baik dengan tingkat kepatuhan yang konsisten tinggi di semua 8 indikator. Distribusi jawaban didominasi oleh kategori positif dengan kombinasi "Sangat Setuju" berkisar 39-45% dan "Setuju" 45-54%, menghasilkan total respons positif antara 84-99%. Tidak ada responden yang memilih kategori negatif (Tidak Setuju atau Sangat Tidak Setuju), menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki tingkat kepatuhan yang sangat tinggi dalam hal kelengkapan dokumen, pemahaman prosedur, ketepatan waktu pembayaran, dan persiapan administratif. Rata-rata 20% menunjukkan distribusi yang merata across kategori jawaban, namun dengan konsentrasi tinggi pada jawaban positif.

Layanan Drive Thru (X1) juga menunjukkan hasil yang positif dengan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan drive thru untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Distribusi jawaban menunjukkan "Sangat Setuju" 36-41% dan "Setuju" 48-56%, dengan total respons positif mencapai 87-92%. Namun, terdapat anomali pada item 5 di mana hanya 3% responden yang "Sangat Setuju" bahwa

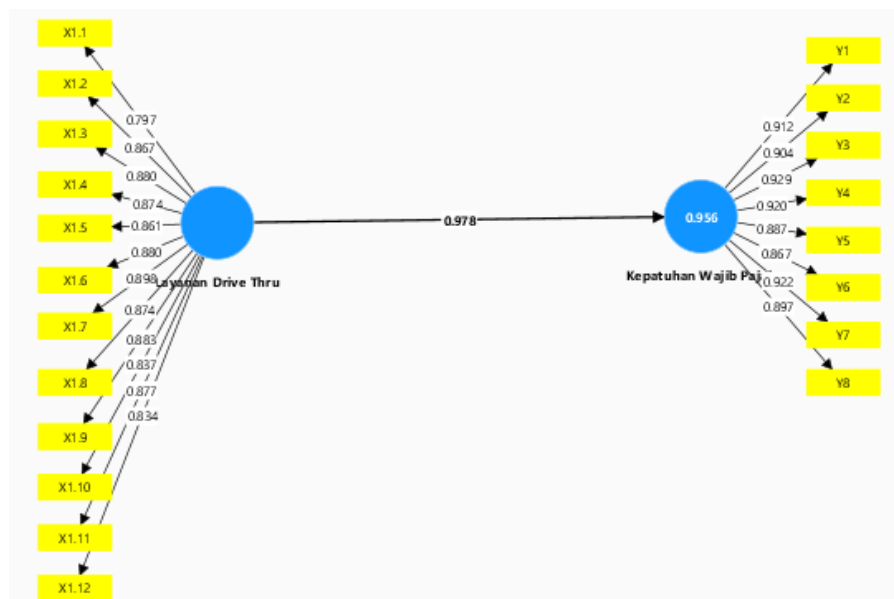
drive thru memotivasi mereka membayar tepat waktu, berbeda signifikan dengan pola item lainnya. Aspek yang paling diapresiasi adalah kualitas pelayanan, kemudahan akses, efisiensi waktu, dan profesionalitas petugas. Rata-rata 20% juga menunjukkan distribusi merata namun dengan dominasi jawaban positif.

Kedua variabel menunjukkan performa yang sangat baik, namun Kepatuhan Wajib Pajak (Y) lebih unggul karena menunjukkan konsistensi yang lebih stabil di semua indikator tanpa adanya anomali seperti yang terjadi pada Variabel X1. Kepatuhan wajib pajak mencapai tingkat yang hampir sempurna dengan distribusi yang lebih seragam, sementara layanan drive thru meskipun sangat memuaskan, memiliki satu aspek yang kurang optimal yaitu dalam hal memotivasi pembayaran tepat waktu. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa sistem drive thru berhasil mendukung tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, namun masih ada ruang perbaikan dalam aspek motivasi pembayaran.

Rata-rata 20% diperoleh dari perhitungan matematis sederhana dimana total keseluruhan frekuensi jawaban adalah 100% yang kemudian dibagi dengan 5 kategori jawaban yang tersedia (Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju), sehingga menghasilkan $100\% \div 5 = 20\%$ untuk setiap kategori. Angka rata-rata ini menunjukkan distribusi teoretis yang merata jika semua kategori jawaban memiliki frekuensi yang sama, namun dalam praktiknya, distribusi aktual sangat tidak merata karena mayoritas responden memberikan jawaban positif (Sangat Setuju dan Setuju) sementara kategori negatif mendapat respons 0% atau sangat rendah, yang menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki penilaian yang sangat positif dari responden.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Analisis Outer Model



Gambar 4. 1 Outer Model

4.2.1.1 Convergent Validity

Nilai *convergent validity* adalah nilai loading faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. *Convergent validity* dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/compound score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,60 dengan konstruk yang ingin diukur (Hair et al., 2013). Berikut merupakan hasil dari outer loading :

Tabel 4. 6 Outer Loading

	Layanan Drive Thru	Kepatuhan Wajib Pajak
X1.1	0.797	
X1.2	0.867	
X1.3	0.880	
X1.4	0.874	
X1.5	0.861	
X1.6	0.880	
X1.7	0.898	
X1.8	0.874	

	Layanan Drive Thru	Kepatuhan Wajib Pajak
X1.9	0.883	
X1.10	0.837	
X1.11	0.877	
X1.12	0.834	
Y1		0.912
Y2		0.904
Y3		0.929
Y4		0.920
Y5		0.887
Y6		0.867
Y7		0.922
Y8		0.897

Sumber : (Hasil Pengolahan Data Smart-PLS, 2025)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat seluruh indikator dari variabel Layanan Drive Thru (X1) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) menunjukkan validitas yang baik. Hal ini dibuktikan dengan nilai korelasi seluruh indikator yang berada di atas ambang batas minimal 0,60. Nilai outer loading yang lebih tinggi dari 0,60 mengindikasikan bahwa setiap indikator memiliki korelasi yang kuat dengan variabel latennya, sehingga dapat dinyatakan bahwa semua indikator dalam model penelitian ini menunjukkan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

4.2.1.2 Discriminant Validity

Discriminant Validity bertujuan untuk menilai suatu indikator dari suatu variabel konstruk adalah valid atau tidak, yakni dengan cara melihat Nilai Heterotrait Monotrait Ratio Of Corelation (HTMT) $< 0,90$, maka variabel memiliki validitas diskriminan yang baik (valid) (Hair et al., 2013).

Tabel 4. 7 Heterotrait Monotrait Ratio of Corelation (HTMT)

	Kepatuhan Wajib Pajak	Layanan Drive Thru
Kepatuhan Wajib Pajak		
Layanan Drive Thru	0.897	

Sumber : (Hasil Pengolahan Data Smart-PLS, 2025)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil korelasi Heterotrait Monotrait Ratio Of Correlation (HTMT) maka variabel Layanan Drive Thru dengan Kepatuhan Wajib pajak sebesar $0,897 < 0,900$ dinyatakan valid.

4.2.1.3 Composite Reliability

Disamping uji validitas konstruk, dilakukan juga uji reliabilitas konstruk yang diukur dengan *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *composite reliability* di atas 0,70 dan *cronbach's alpha* di atas 0,70 (Hair et al., 2013). Berikut merupakan hasil dari *composite reliability* dan *cronbach's alpha* :

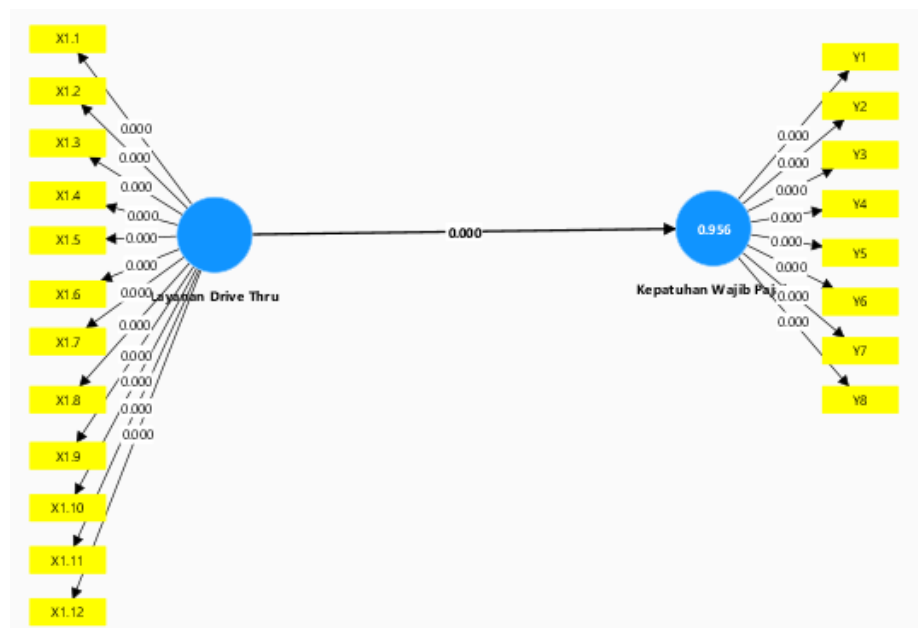
Tabel 4. 8 Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kepatuhan Wajib Pajak	0.968	0.968	0.973	0.819
Layanan Drive Thru	0.969	0.970	0.972	0.746

Sumber : (Hasil Pengolahan Data Smart-PLS, 2025)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki konsistensi internal yang baik, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability yang semuanya berada di atas nilai threshold 0.70. Variabel Layanan Drive Thru memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.968 dan Composite Reliability sebesar 0.973, yang mengindikasikan reliabilitas yang sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur Layanan Drive Thru memiliki konsistensi internal yang tinggi dan saling berkorelasi dengan baik.

4.2.2 Analisis Inner Model



Gambar 4. 2 Inner Model

4.2.2.1 R-square

Nilai *R-Square* adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen. Pada umumnya nilai *R-square* sebesar 0.75 (kuat), 0.50 (moderat) dan 0.25 (lemah). Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang *substantive* (Hair et al., 2013).

Tabel 4. 9 R-square

	R-square	R-square Adjusted
Kepatuhan Wajib Pajak	0.956	0.955

Sumber : (Hasil Pengolahan Data Smart-PLS, 2025)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa *r-square* pada variabel minat investasi sebesar 0.956. Maka dapat dijelaskan bahwa sekitar 95,6% dari perubahan dalam kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel independen layanan drive thru dalam model regresi. Berdasarkan temuan penelitian dimana nilai *r-square* sebesar 0,956 maka, model penelitian dalam kategori kuat.

4.2.2.2 F-square

Effect size (f-square) dilakukan untuk mengetahui kebaikan model.

Diharapkan nilainya lebih besar dari 0.15 sehingga model dikatakan minimal cukup baik (moderat) (Hair et al., 2013).

Tabel 4. 10 F-square

	Kepatuhan Wajib Pajak	Layanan Drive Thru
Kepatuhan Wajib Pajak		
Layanan Drive Thru	21.685	

Sumber : (Hasil Pengolahan Data Smart-PLS, 2025)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa hasil analisis f-square variabel Layanan Drive Thru memiliki pengaruh yang substansial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai f-square sebesar 21.685. Nilai ini melampaui ambang batas 0,15 yang menandakan bahwa Layanan Drive Thru memberikan kontribusi yang kuat dalam menjelaskan perubahan pada Kepatuhan Wajib Pajak.

4.2.3 Pengujian Hipotesis

Berdasarkan olah data yang telah dilakukan, hasilnya dapat digunakan untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini. Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *T-Statistics* dan nilai *P-Values*. Hipotesis penelitian dapat dinyatakan diterima apabila nilai *P-Values* < 0,05. Berikut ini adalah hasil uji hipotesis yang diperoleh dalam penelitian ini :

Tabel 4. 11 Path Coefficients

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Layanan Drive Thru -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.978	0.978	0.004	258.100	0.000

Sumber : (Hasil Pengolahan Data Smart-PLS, 2025)

Berdasarkan tabel di atas, dinyatakan bahwa pengujian hipotesis, pengaruh Layanan Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.978. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas t-statistic $258.100 > 1.96$ dan

memiliki nilai p-value sebesar $0,000 < 0,05$, berarti Layanan Drive Thru berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UPTD PEPENDA SAMSAT Medan Utara.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh Layanan Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis dalam penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif layanan drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis path coefficients, diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,978 dengan nilai t-statistics sebesar 258,100 dan p-value sebesar 0,000. Karena nilai t-statistics $> 1,96$ dan p-value $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Artinya, terdapat pengaruh positif yang sangat kuat dari layanan drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPTD Penda Samsat Medan Utara.

Pengaruh positif ini dapat dijelaskan lebih mendalam melalui tiga indikator layanan drive thru dengan outer loading tertinggi. Indikator X1.7 tentang "pembayaran pajak melalui sistem drive thru menghemat waktu saya secara signifikan dibandingkan metode konvensional" (outer loading 0,898) menunjukkan bahwa efisiensi waktu yang ditawarkan layanan drive thru sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak merasakan kemudahan dan penghematan waktu, mereka lebih cenderung untuk selalu membayar pajak kendaraan bermotor sebelum atau pada tanggal jatuh tempo yang telah ditentukan (Y3, outer loading 0,929) dan tidak pernah menunda-nunda pembayaran pajak kendaraan bermotor hingga melewati batas waktu yang ditetapkan (Y4, outer loading 0,920).

Indikator X1.9 mengenai "petugas pada sistem drive thru memberikan pelayanan yang ramah dan profesional kepada saya" (outer loading 0,883) berkaitan

erat dengan kepatuhan wajib pajak dalam hal selalu mencatat dan mengingat tanggal jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor (Y7, outer loading 0,922). Pelayanan yang berkualitas dan profesional menciptakan pengalaman positif bagi wajib pajak, sehingga mendorong mereka untuk lebih disiplin dalam memantau kewajiban perpajakan mereka.

Indikator X1.3 tentang "sistem drive thru membuat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi lebih mudah dan sederhana" (outer loading 0,880) mendukung kepatuhan wajib pajak dalam hal selalu melengkapi dokumen-dokumen yang dipersyaratkan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Y1, outer loading 0,912). Kemudahan proses yang ditawarkan sistem drive thru memungkinkan wajib pajak untuk lebih mudah mempersiapkan persyaratan administratif dan memahami prosedur pembayaran pajak yang telah ditetapkan (Y2, outer loading 0,904).

Secara empiris, temuan ini mengkonfirmasi penelitian yang dilakukan oleh (Pramadhana Wicaksana et al., 2023) yang menunjukkan bahwa sistem SAMSAT drive thru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sistem drive thru dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak sehingga mendorong kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rizal, 2022) yang menunjukkan bahwa sistem samsat drive thru berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Layanan drive thru memberikan kemudahan akses dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam melakukan pembayaran

pajak, sehingga dapat meningkatkan motivasi mereka untuk membayar pajak tepat waktu.

Temuan ini diperkuat oleh penelitian (Karmila & Nurhikma, 2021) yang menyatakan bahwa layanan drive thru berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem drive thru memberikan alternatif layanan yang lebih efisien dan praktis dibandingkan dengan layanan konvensional, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Hal ini dapat dipahami karena dengan adanya layanan drive thru, wajib pajak merasakan kemudahan, kenyamanan, dan efisiensi waktu dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pengalaman positif ini menciptakan persepsi yang baik terhadap sistem perpajakan dan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban mereka. Berdasarkan nilai R-square sebesar 0,956, variabel layanan drive thru mampu menjelaskan 95,6% variasi dalam kepatuhan wajib pajak, menunjukkan pengaruh yang sangat kuat dan substansial.

Dengan nilai f-square sebesar 21,685, pengaruh layanan drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak tergolong sangat besar (large effect size), yang menunjukkan bahwa implementasi layanan drive thru merupakan strategi yang sangat efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPTD Penda Samsat Medan Utara.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis layanan drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPTD Penda SAMSAT Medan Utara dengan menggunakan Smartpls versi 4 sebagai alat pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat ditarik Kesimpulan bahwa Layanan Drive Thru berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dapat diketahui bahwa semakin tinggi intensitas Layanan Drive Thru maka, akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar pajak.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti memberi saran sebagai masukan sebagai berikut :

- a. UPTD Penda Samsat Medan Utara perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan drive thru terutama dalam aspek penghematan waktu dan profesionalitas petugas untuk menjaga tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi.
- b. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti kepuasan wajib pajak atau teknologi digital untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

- c. Pemerintah daerah sebaiknya memperluas implementasi layanan drive thru ke seluruh unit SAMSAT di wilayah Medan untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani. (2020). Iuran Wajib dalam Sistem Perpajakan Modern. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 15(2), 45-52.
- Andi. Mardiasmo. (2018). *Perpajakan : Edisi Terbaru 2018*.
- Abdullah, I., & Nainggolan, E. P. (2018). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak Dengan Penerapan UU Tax Amnesty Sebagai Variabel Moderating Pada KANWIL DJP SUMUT I Medan. *Liabilities (Jurnal Pendidikan Akuntansi)*, 1(2), 181–191. <https://doi.org/10.30596/liabilities.v1i2.2230>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., Hult, G. T. M., & Sarstedt, M. (2013). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). *Long Range Planning*, 46(1–2), 184–185. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.002>
- Nainggolan, E. P. (2023). Pemetaan Faktor Kesadaran, Pengetahuan, Dan Sanksi Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Pajak*, 5, 45–56.
- Nainggolan, E. P. (2024). *Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah*. 32(1), 103–114.
- Gunadi. (2013). Kepatuhan Wajib Pajak dalam Self Assessment System. *Jurnal Administrasi Pajak*, 8(1), 23-31.
- Gusti Surya Aditya, & Mahaputra, N. K. A. (2021). Pengaruh Kesadaran, Sanksi, Samsat Drive Thru, Pelayanan Fiskus, Dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Universitas Mahasaraswati Denpasar*, 2020(April), 187–204. www.jarakpos.com
- Heriyanto, & Pratiwi, R. A. (2024). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Soreang Reine Ajeng Pratiwi , Heriyanto Universitas Teknologi Digital Bandung negara berasal dari sektor pajak , yang merupakan aspek penting. *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(1), 139–150.
- Hutabarat, S. M., & Nasution, J. (2022). Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru, Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Bursa : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(3), 211–217. <https://doi.org/10.59086/jeb.v1i3.156>
- Irsan, M. (2022). Analisis Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan bermotor (PKB) Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 1(2), 267–272.

- Ismail, T. (2018). *Potret Pajak Daerah di Indonesia*. Kencana.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (2025). Definisi Drive Thru dalam Pelayanan Modern. *Kamus Online KBBI*, Edisi V.
- 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>
- Lubis, H. Z., & Hidayat, M. A. (2019). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT (Studi Empiris Pada KPP PRATAMA Medan Petisah). *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 6681(2), 65–72. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i2.18>
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan : Edisi Terbaru 2016*.
- Mutia, N., & Hamta, F. (2020). The Influence Of Application Of Samsat Periphery,
- Nisa, I. C., Suwandi, M., & Juardi, M. S. S. (2018). Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Layanan Drive Thru Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Akuntansi Dan Investasi*, 3(1), 1–12.
- Nowak. (2013). Tax Compliance Theory and Practice. Dalam Rahayu, S. K. (Ed.), *Jurnal Kebijakan Perpajakan*, 7(3), 15-28.
- Pandiang. (2014). Pengukuran Kinerja Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 12(4), 67-75.
- 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 Volume*, 3(4), 6285–6293.
- Putri, N. L. P., & Martha, S. (2021). Pengaruh Layanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Sustainability Bussiness Research (JSBR)*, 2(3), 257–284. <http://jurnal.unipasby.ac.id/index.php/jsbr/article/view/4426>

- Rahayu, S. K. (2013). Pemahaman Kepatuhan Perpajakan. *Jurnal Riset Perpajakan*, 10(2), 89-96.
- Rahmawati, N. (2013). Analisis Efektifitas Pemungutan Pajak Melalui Layanan Samsat Drive Thru (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Batu Kota). *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang*.
- Rizal, A. S. (2022). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 76–90. <https://doi.org/10.55606/jebaku.v2i3.681>
- Samsat Corner And Drive Thru Services On Taxpayer Compliance In Paying Motor Vechicle Taxes In Batam City. *Jurnal Online Insan Akutan*, 14(1), 1–9.
- Satya. (2017). *Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*.
- Seligman, E. R. A. (1993). Kontribusi Wajib untuk Kepentingan Umum. *Journal of Public Economics*, 45(3), 112-128.
- Smeets. (2020). Prestasi Terutang dalam Sistem Pajak. *European Tax Review*, 28(4), 203-215.
- Soemitro, Rochmat. (2020). Iuran Rakyat kepada Kas Negara. *Jurnal Hukum Perpajakan*, 18(1), 78-85.
- Soemahamidjaja. (2020). Iuran Wajib untuk Kesejahteraan Umum. *Jurnal Ekonomi Publik*, 25(3), 156-164.
- Sutopo & Suryanto. (2003). Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Publik*, 5(1), 18-25.
- Wardani, D. K., & Juliansya, F. (2018). Pengaruh Program E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika*, 15(2), 79–92. <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2016>
- Wardani, & Rumiyaun. (2017b). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 15–24.
- Wijaya, B. K., Raharjo, K., & Andini, R. (2016). Pengaruh Pajak Kendaraan

Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Tengah. *Journal of Accounting*, 2(2).

Zulia, H., & Sari, S. N. (2023). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Upt. Samsat Kabanjahe. *Prosiding Konferensi Ilmiah Akuntansi*, 10.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

A. Petunjuk Pengisian

1. Jawablah pernyataan ini sesuai dengan pendapat Saudara/i.
2. Pilihlah jawaban dari tabel daftar pernyataan dengan memberi **tanda checklist** pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Saudara/i.

3. Adapun makna tanda jawaban tersebut sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju : dengan skor 5

S : Setuju : dengan skor 4

KS : Kurang Setuju : dengan skor 3

TS : Tidak Setuju : dengan skor 2

STS : Sangat Tidak Setuju : dengan skor 1

B. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Jenis Kendaraan :

Kepatuhan Wajib Pajak							
Indikator	No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Memenuhi kewajiban sesuai ketentuan berlaku	1	Saya selalu melengkapi dokumen-dokumen yang dipersyaratkan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan yang berlaku					
	2	Saya memahami dan mematuhi semua prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor yang telah					

Kepatuhan Wajib Pajak							
Indikator	No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
		ditetapkan oleh pemerintah					
Membayar pajaknya tepat pada waktunya	3	Saya selalu membayar pajak kendaraan bermotor sebelum atau pada tanggal jatuh tempo yang telah ditentukan					
	4	Saya tidak pernah menunda-nunda pembayaran pajak kendaraan bermotor hingga melewati batas waktu yang ditetapkan					
Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayar pajaknya	5	Saya selalu mempersiapkan semua persyaratan administratif (STNK, KTP, dll) dengan lengkap sebelum melakukan pembayaran pajak					
	6	Saya memastikan semua dokumen persyaratan yang saya bawa dalam kondisi valid dan tidak kadaluarsa saat pembayaran pajak					
Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran	7	Saya selalu mencatat dan mengingat tanggal jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor saya					
	8	Saya mudah mendapatkan informasi mengenai jadwal pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui berbagai media informasi					

Layanan Drive Thru							
Indikator	No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Pendataan dan pengelolaan kendaraan bermotor lebih terkontrol	1	Sistem drive thru membuat proses pendataan kendaraan bermotor saya menjadi lebih akurat dan tersistem dengan baik					

	2	Dengan sistem drive thru, data kendaraan bermotor saya tercatat dengan lebih rapi dan mudah diakses untuk keperluan di masa mendatang					
Pembayaran pajak lebih praktis	3	Sistem drive thru membuat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi lebih mudah dan sederhana					
	4	Saya merasa lebih nyaman melakukan pembayaran pajak melalui sistem drive thru dibandingkan cara konvensional					
Semakin meningkatnya minat wajib pajak dalam pembayaran pajak	5	Keberadaan sistem drive thru membuat saya lebih termotivasi untuk membayar pajak tepat waktu					
	6	Sistem drive thru mendorong saya untuk lebih aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakan kendaraan bermotor					
Penghematan waktu	7	Pembayaran pajak melalui sistem drive thru menghemat waktu saya secara signifikan dibandingkan metode konvensional					
	8	Dengan sistem drive thru, saya dapat menyelesaikan pembayaran pajak dalam waktu yang lebih singkat dan efisien					
Pelayanan yang berkualitas	9	Petugas pada sistem drive thru memberikan pelayanan yang ramah dan profesional kepada saya					
	10	Kualitas pelayanan yang saya terima melalui sistem drive thru sesuai dengan harapan dan memuaskan					

Wilayah yang strategi	11	Lokasi drive thru untuk pembayaran pajak mudah dijangkau dan strategis bagi saya					
	12	Penempatan fasilitas drive thru berada di lokasi yang tidak menimbulkan kemacetan dan mudah diakses dari berbagai arah					

Lampiran 2. Hasil Jawaban Kuesioner Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Responden	Kepatuhan Wajib Pajak								Jumlah
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	5	5	5	4	5	4	5	4	37
3	4	4	4	4	5	4	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	4	4	4	3	4	4	4	31
6	3	3	3	3	3	4	3	3	25
7	5	5	5	5	5	5	5	5	40
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	5	5	5	5	5	5	5	5	40
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	5	5	5	5	5	5	4	4	38
18	3	4	4	4	4	3	4	4	30
19	5	5	5	5	5	5	5	5	40
20	5	5	5	5	5	4	5	5	39
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	5	5	5	5	5	4	5	5	39
23	4	4	5	4	4	4	4	4	33
24	5	5	5	4	5	4	5	5	38
25	4	3	3	3	4	3	3	3	26
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	4	5	4	4	5	4	5	5	36
28	4	5	4	4	4	4	4	4	33
29	5	4	4	4	5	5	5	5	37
30	4	5	4	4	4	5	4	4	34
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	4	4	3	4	4	3	3	4	29
36	5	5	5	5	5	5	5	5	40
37	3	3	3	3	3	3	3	3	24
38	5	4	5	4	5	4	5	4	36
39	5	5	5	5	5	5	5	5	40
40	4	4	4	3	4	4	3	4	30
41	5	4	4	4	4	4	4	4	33
42	5	5	5	5	5	5	4	5	39
43	4	3	4	4	4	4	4	4	31
44	5	5	5	5	5	5	5	5	40
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	4	4	4	4	4	4	4	4	32
48	4	4	3	4	4	4	4	3	30
49	4	5	4	4	4	5	4	4	34
50	5	4	5	4	5	4	5	5	37

Responden	Kepatuhan Wajib Pajak								Jumlah
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	
51	3	3	3	3	4	3	3	3	25
52	5	5	5	5	5	5	4	5	39
53	5	5	5	5	5	5	5	5	40
54	5	5	5	5	5	5	5	5	40
55	5	5	5	5	5	5	5	5	40
56	4	5	5	4	5	4	4	4	35
57	5	4	4	4	4	4	4	4	33
58	5	5	5	5	5	5	5	5	40
59	4	4	4	4	4	5	4	4	33
60	4	4	3	4	4	3	4	4	30
61	4	4	4	4	4	4	4	4	32
62	5	5	5	5	5	5	5	5	40
63	4	4	4	4	5	5	5	4	35
64	4	4	4	4	4	4	4	5	33
65	4	3	4	4	4	4	4	4	31
66	4	4	4	5	4	4	4	4	33
67	5	5	5	5	5	5	5	5	40
68	5	5	5	5	4	4	4	5	37
69	4	4	4	4	4	4	4	4	32
70	5	5	5	5	5	5	5	5	40
71	4	4	4	4	5	4	4	4	33
72	3	3	3	4	4	3	3	4	27
73	5	5	5	5	5	5	5	5	40
74	5	5	5	5	5	5	5	5	40
75	5	5	5	5	5	5	5	5	40
76	5	5	5	5	5	5	5	5	40
77	5	5	5	5	5	5	5	5	40
78	4	4	4	4	4	4	4	5	33
79	4	4	4	4	4	4	4	4	32
80	3	3	3	3	3	3	3	3	24
81	4	4	4	4	4	4	4	4	32
82	4	5	5	5	5	5	5	5	39
83	4	4	4	4	4	4	4	5	33
84	4	4	4	4	4	4	4	4	32
85	4	4	4	4	4	4	4	4	32
86	5	5	5	5	5	5	5	4	39
87	5	5	5	5	5	5	5	5	40
88	4	4	4	4	4	4	4	4	32
89	4	4	4	4	4	4	4	4	32
90	5	5	5	5	5	5	5	5	40
91	5	5	5	5	5	5	5	5	40
92	4	4	4	4	4	4	4	4	32
93	5	4	5	5	4	4	5	5	37
94	4	4	5	5	4	5	5	5	37
95	5	5	5	5	5	5	5	5	40
96	4	4	5	4	4	4	4	4	33
97	5	5	5	5	5	5	5	5	40
98	4	4	4	4	4	4	4	4	32
99	4	4	4	4	4	4	4	4	32
100	5	5	5	5	5	5	5	5	40

Lampiran 3. Hasil Jawaban Kuesioner Layanan Drive Thru (X1)

Responden	Layanan Drive Thru												Jumlah
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	
1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	45
2	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	56
3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	51
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	44
6	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
9	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	56
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
12	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
15	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	45
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47
17	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	55
18	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	43
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
20	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	56
21	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	56
22	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	54
23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	50
24	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	54
25	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	41
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49
27	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	54
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
29	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	53
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
31	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	59
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
35	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	42
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	37
38	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	53
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
40	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	43
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
42	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	57
43	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	44
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
46	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
47	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
48	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	44
49	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	53
50	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	56

Responden	Layanan Drive Thru												Jumlah
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	
51	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	38
52	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	58
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
56	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	50
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
58	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	58
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
60	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	43
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
63	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	53
64	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	50
65	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	45
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
68	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	53
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
71	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47
72	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	39
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
76	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59
77	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	57
78	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	50
79	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
80	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
81	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
82	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	58
83	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
85	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	46
86	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	54
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
90	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	57
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
92	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	46
93	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	53
94	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	53
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
96	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	51
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
98	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

SmartPLS 4.1.0.9

Outer loadings - Matrix

	Kepatuhan Wajib Pajak	Layanan Drive Thru
X1.1		0.773
X1.10		0.754
X1.11		0.815
X1.12		0.748
X1.2		0.813
X1.3		0.754
X1.4		0.859
X1.5		0.833
X1.6		0.887
X1.7		0.903
X1.8		0.881
X1.9		0.868
Y1	0.918	
Y2	0.909	
Y3	0.919	
Y4	0.918	
Y5	0.888	
Y6	0.765	
Y7	0.942	
Y8	0.928	

Uji Reliabilitas

SmartPLS 4.1.0.9

Construct reliability and validity - Overview

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kepatuhan Wajib Pajak	0.966	0.968	0.971	0.810
Layanan Drive Thru	0.957	0.960	0.962	0.682

Lampiran 5. Hasil Uji Statistik Deskriptif

SmartPLS 4

SmartPLS Edit

Back Setup Add group Generate groups Clear groups Export to Excel / CSV

Book1

Indicators

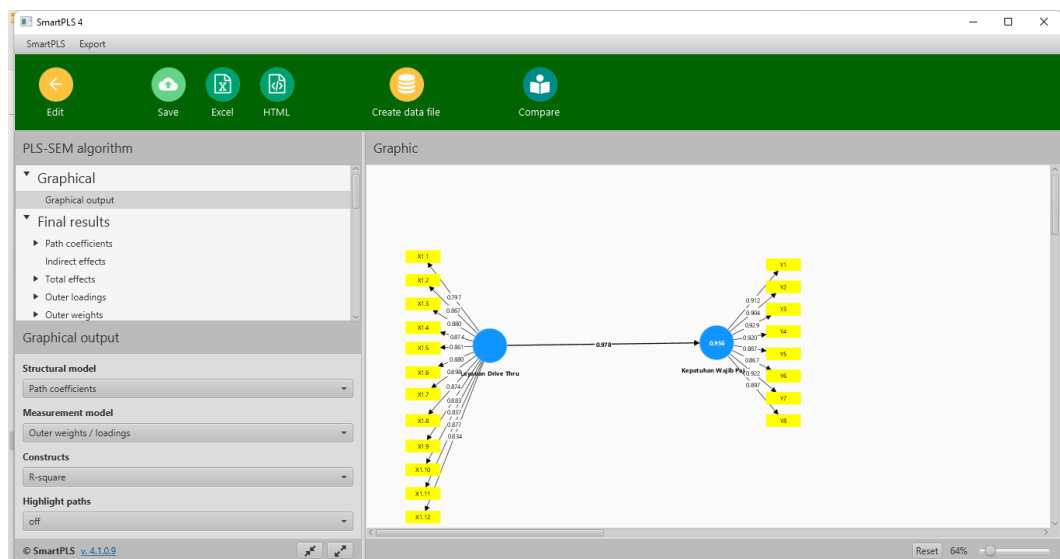
Copy to Excel/Word

Name	No.	Type	Missings	Mean	Median	Scale min	Scale max	Observed min	Observed max	Standard deviation	Excess kurtosis	Skewness	Cramér-von M
X1.1	1	MET	0	4.260	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.658	-0.738	-0.339	
X1.2	2	MET	0	4.290	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.653	-0.717	-0.383	
X1.3	3	MET	0	4.270	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.646	-0.694	-0.330	
X1.4	4	MET	0	4.320	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.631	-0.657	-0.383	
X1.5	5	MET	0	4.220	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.626	-0.575	-0.203	
X1.6	6	MET	0	4.310	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.611	-0.618	-0.300	
X1.7	7	MET	0	4.260	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.673	-0.797	-0.369	
X1.8	8	MET	0	4.260	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.642	-0.677	-0.304	
X1.9	9	MET	0	4.270	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.614	-0.583	-0.242	
X1.10	10	MET	0	4.300	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.592	-0.575	-0.206	
X1.11	11	MET	0	4.260	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.658	-0.738	-0.339	
X1.12	12	MET	0	4.260	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.642	-0.677	-0.304	
Y1	13	MET	0	4.360	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.609	-0.640	-0.390	
Y2	14	MET	0	4.340	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.636	-0.661	-0.441	
Y3	15	MET	0	4.350	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.654	-0.680	-0.515	
Y4	16	MET	0	4.320	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.598	-0.613	-0.266	
Y5	17	MET	0	4.400	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.583	-0.698	-0.369	
Y6	18	MET	0	4.300	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.624	-0.639	-0.325	
***	19	MET	0	4.330	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.633	-0.667	-0.303	

© SmartPLS v.4.1.0.9

Reset 100%

Lampiran 6. Hasil Uji Outer Model



Lampiran 7. Tabel R-square

The screenshot displays the SmartPLS 4 software interface. The top menu bar includes 'SmartPLS 4', 'SmartPLS', and 'Export'. Below the menu is a green toolbar with icons for 'Edit', 'Save', 'Excel', 'HTML', 'Create data file', and 'Compare'. The main window is divided into two panes. The left pane, titled 'PLS-SEM algorithm', contains a tree view of settings. The right pane, titled 'f-square - Matrix', shows a table of results. The table has two columns: 'Kepatuhan Wajib Pajak' and 'Layanan Drive Thru'. The row 'Kepatuhan Wajib Pajak' has a value of 21.685 in the 'Layanan Drive Thru' column. The bottom status bar shows 'SmartPLS v.4.1.0.0' and a 'Reset 87%' button.

SmartPLS 4

SmartPLS Export

Edit Save Excel HTML Create data file Compare

PLS-SEM algorithm

f-square - Matrix

Copy to Excel/Word Copy to R

Graphical

Graphical output

Final results

Path coefficients

Indirect effects

Total effects

Outer loadings

Matrix

List

Outer weights

Latent variables

Residuals

Quality criteria

R-square

Overview

R-square - Bar chart

R-square adjusted - Bar chart

f-square

Matrix

Kepatuhan Wajib Pajak Layanan Drive Thru

Kepatuhan Wajib Pajak

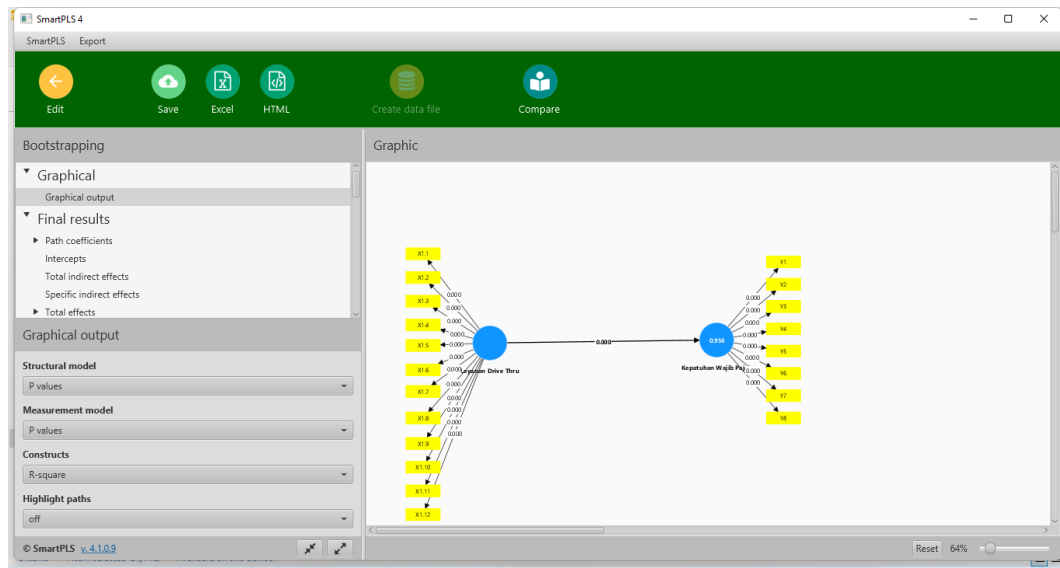
Layanan Drive Thru

21.685

SmartPLS v.4.1.0.0

Reset 87%

Uji Hipotesis (Boothstrapping)



Path Coefficient

The figure shows the SmartPLS 4 interface with the Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values table. The table displays the path coefficient for the relationship between 'Layanan Drive Thru' and 'Kepatuhan Wajib Pajak'.

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O /STDEV)	P values
Layanan Drive Thru -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.978	0.978	0.004	258.100	0.000

Lampiran 10.



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN

No. Agenda: 215 /JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/14/08/2002

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di Medan

Medan, 14/08/2002

Dengan hormat.
Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : FAHIRA DEVIANA PUTRI PASARIBU
NPM : 2105170175
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

Dalam rangka proses penyusunan skripsi, saya bermohon untuk mengajukan judul penelitian berikut ini:

Identifikasi Masalah : Judul 1: Memahami bagaimana pemahaman akuntansi, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak saling berinteraksi untuk mempengaruhi penerimaan pajak. Judul 2: Menilai pengaruh tarif pajak dan kualitas layanan dalam konteks penggunaan sistem e-filing terhadap penerimaan pajak. Judul 3: Menganalisis hubungan antara kepemilikan NPWP, pemeriksaan pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap penerimaan pajak yang efektif.

Rencana Judul : 1. Pengaruh Pemahaman Akuntansi, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Penerimaan Pajak
2. Pengaruh Tarif Pajak, Kualitas Layanan, dan Sistem E-Filing terhadap Penerimaan Pajak
3. Analisis Pengaruh Pemilik NPWP, Pemeriksaan Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak

Objek/Lokasi Penelitian : KPP PRATAMA MEDAN TIMUR

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya
Pemohon

(FAHIRA DEVIANA PUTRI PASARIBU)



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3, Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN

Nomor Agenda: 215/JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/14/08/2002

Nama Mahasiswa : FAHIRA DEVIANA PUTRI PASARIBU
NPM : 2105170175
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Tanggal Pengajuan Judul : 14/08/2002
Nama Dosen pembimbing : PANDAPOTAN RITONGA, S.E., M.Si

Judul Disetujui**

PENGARUH SISTEM PEMUNGUTAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR MELALUI LAYANAN
DRIVE THRU dan EFEKNYA TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK PADA UPTD PEPELIDA SAMSAT
MEDAN UTARA

Disahkan oleh:
Ketua Program Studi Akuntansi

(Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulfa Hanum, S.E.,
M.Si)

Medan, 19/5 2025

Dosen Pembimbing

(PANDAPOTAN RITONGA, S.E., M.Si)

Keterangan:

*) Diisi oleh Pimpinan Program Studi

**) Diisi oleh Dosen Pembimbing

setelah disahkan oleh Prodi dan Dosen Pembimbing, scan/foto dan uploadlah lembaran ke-2 ini pada form online "Upload pengesahan Judul Skripsi"



PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

Medan,H
.....20...M

Kepada Yth,
Ketua/Sekretaris Program Studi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU
Di
Medan



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap :

F	A	H	I	R	A		D	E	V	I	A	N	A		P	U	T	R	I
---	---	---	---	---	---	--	---	---	---	---	---	---	---	--	---	---	---	---	---

NPM :

2	1	0	5	1	7	0	1	7	5										
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tempat.Tgl. Lahir :

M	E	D	A	N	,	1	4		A	G	U	S	T	U	S				
2	0	0	2																

Program Studi : Akuntansi /
~~Manajemen~~

Alamat Mahasiswa :

J	A	L	A	N		G	A	L	A	N	G		L	U	B	U	K		
P	A	K	A	M															

Tempat Penelitian :

U	P	T	D		P	E	P	E	N	D	A		S	A	M	S	A	T	
M	E	D	A	N		U	T	A	R	A									

Alamat Penelitian :

J	L	.	S	E	K	I	P	,	N	O	.	2	9	.	K	E	C	,	
M	E	D	A	N		P	E	T	I	S	A	H							

Memohon kepada Bapak untuk pembuatan izin Penelitian sebagai syarat untuk memperoleh data dan identifikasi masalah dari perusahaan tersebut guna pengajuan judul penelitian.

Berikut saya lampirkan syarat-syarat lain:

1. Transkrip nilai sementara
2. Kwitansi SPP tahap berjalan

Demikianlah permohonan ini saya buat dengan sebenarnya, atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih

Diketahui
Ketua/Sekretaris Program Studi

ASSOC. PROF. DR. HJ. FULA HANUM, S.E., M.Si

Wassalam
Pemohon

(Fahira Deviana Putri Pasaribu



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menggunakan website ini, anda setuju dengan ketentuan yang tertera di dalamnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pp/PT11/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://feb.umsu.ac.id>

✉ feb@umsu.ac.id

📠 [umsu.medan](#)

📠 [umsu.medan](#)

📠 [umsu.medan](#)

📠 [umsu.medan](#)

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING
PROPOSAL / TUGAS AKHIR MAHASISWA**

NOMOR : 2078/TGS/IL.3-AU/UMSU-05/F/2025

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan Persetujuan permohonan judul penelitian Tugas Akhir dari Ketua / Sekretaris :

Program Studi : Akuntansi
Pada Tanggal : 19 Mei 2025

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa :

Nama : Fahira Deviana Putri Pasaribu
N P M : 2105170175
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Akuntansi
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Drive Thru Dan Efeknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UPTD Penda Samsat Medan Utara

Dosen Pembimbing : Pandapotan Ritonga, S.E., M.Si

Dengan demikian di izinkan menulis Tugas Akhir dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/ Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Tugas Akhir harus berjarak 3 bulan setelah pelaksanaan Seminar Proposal ditandai dengan Surat Penetapan Dosen Pembimbing Tugas Akhir
3. Tugas Akhir dinyatakan " **BATAL** " bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : **04 Juli 2026**
4. Revisi Judul

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Ditetapkan di : Medan
Pada Tanggal : 09 Muharram 1447 H
04 Juli 2025 M



Tembusan :

1. Peringgal

Dekan

Dr. H. Janur E. SE., MM., M.Si., CMA
NIDN : 0109086502





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bismillah dan salam sejahtera selalu menyertai setiap langkah kami dalam membangun

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pp/PT.III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://feb.umsu.ac.id>

feb@umsu.ac.id

[umsu.medan](#)

[umsu.medan](#)

[umsu.medan](#)

[umsu.medan](#)

Nomor : 2078/II.3-AU/UMSU-05/F/2025
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Riset Pendahuluan

Medan, 09 Muharram 1447 H
 04 Juli 2025 M

Kepada Yth.
 Bapak/Ibu Pimpinan
UPTD Penda Samsat Medan Utara
 Jln. Sekip, No.29, Kec. Medan Petisah
 di-
 Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa kami akan menyelesaikan studi, untuk itu kami memohon kesediaan Bapak / Ibu sudi kiranya untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di Perusahaan / Instansi yang Bapak / Ibu pimpin, guna untuk penyusunan Tugas Akhir yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1)

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : Fahira Deviana Putri Pasaribu
 Npm : 2105170175
 Program Studi : Akuntansi
 Semester : VIII (Delapan)
 Judul Tugas Akhir : Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Drive Thru Dan Efeknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UPTD Penda Samsat Medan Utara

Demikianlah surat kami ini, atas perhatian dan kerjasama yang Bapak / Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Tembusan :
 1. Peninggal



Dekan

Dr. H. Fahurri, SE., MM., M.Si., CMA
 NIDN : 0109086502





**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UPTD PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
MEDAN UTARA
Jalan Sekip No. 29
MEDAN - (20111)**

Medan, 16 Juli 2025

Nomor : 973/755 /UPTD/PEPENDA/MEDAN UTARA/2025

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Perihal : Izin Riset Pendahuluan

Kepada Yth

Bapak / Ibu Dekan Universitas Muhammadiyah Sumatera
Utara Fakultas Ekonomi dan Bisnis

di_
Tempat

1. Berdasarkan Surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan Nomor : 2078 / II.3.AU / UMSU-05/ F / 2025 Perihal Izin Riset Pendahuluan atas nama sebagai berikut:



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 ☎ (061) 6624567 Ext: 304 Medan 20238

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI AKUNTANSI

Pada hari ini *Rabu, 23 Juli 2025* telah diselenggarakan seminar Proposal Program Studi Akuntansi menerangkan bahwa :

Nama : *Fahira Deviana Putri Pasaribu*
NPM. : *2105170175*
Tempat / Tgl.Lahir : *Medan, 14 Agustus 2002*
Alamat Rumah : *Jalan galang-Lubuk Pakam*
Judul Proposal : *Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Drive Thru dan Efeknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UPTD Penda Samsat Medan Utara*

Disetujui / tidak disetujui *)

Item	Komentar
<i>Judul</i>	
Bab I	<i>latar belakang masalah, identifikasi masalah</i>
Bab II	<i>teori pendukung</i>
Bab III	<i>metode penelitian</i>
Lainnya	<i>skematika penulisan sesuai buku pedoman, citasi 7 jurnal Dikenal ARI UMSU</i>
Kesimpulan	☐ Lulus ☐ Tidak Lulus

Medan, 23 Juli 2025

TIM SEMINAR

Ketua

Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, S.E., M.Si

← Sekretaris

Riva Ubar Harahap, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA

Pembimbing

Pandapotan Ritonga, S.E., M.Si

Pembanding

Henny Zurika Lubis, S.E., M.Si



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Tel. (061) 6624567 Ext: 304 Medan 220238



PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar Proposal Program Studi Akuntansi yang diselenggarakan pada hari *Rabu, 23 Juli 2025* menerangkan bahwa:

Nama : Fahira Deviana Putri Pasaribu
NPM : 2105170175
Tempat / Tgl.Lahir : Medan, 14 Agustus 2002
Alamat Rumah : Jalan Galang-Lubuk Pakam
Judul Proposal : Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Drive Thru dan Efeknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UPTD Penda Samsat Medan Utara

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Skripsi / Jurnal Ilmiah dengan pembimbing : *Pandapotan Ritonga, S.E., M.Si*

Medan, 23 Juli 2025

TIM SEMINAR

Ketua

Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, S.E., M.Si

Sekretaris

Riva Ubar Harahap, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA

Pembimbing

Pandapotan Ritonga, S.E., M.Si

Pembanding

Henny Zurika Lubiš, S.E., M.Si

Diketahui / Disetujui
a.n.Dekan
Wakil Dekan I

Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si
NIDN : 0105087601



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://feb.umsu.ac.id> feb@umsu.ac.id [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Fahira Deviana Putri Pasaribu
 NPM : 2105170175
 Program Studi : Akuntansi
 Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
 Nama Dosen Pembimbing : Pandapotan Ritonga, S.E., M.Si
 Judul Penelitian : Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Drive Thru dan Efeknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UPTD Penda Samsat Medan Utara

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab I	Latar Belakang lengkapi data	18/5 2025	
Bab II	Teori sesuai dengan variabel penelitian		
Bab III	SEM PLS - Populasi & sampel Rumus Solvin	22/5 2025	
Daftar Pustaka	- sitasi Dosen akt - yg tidak berkaitan dgn judul dihapus		
Instrumen Pengumpulan Data Penelitian	Data primer / Kuisioner		
Persetujuan Seminar Proposal	Acc	3/6 2025	

Diketahui oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi

(Assoc. Prof. Dr. H. Zulia Hanum, S.E., M.Si)

Medan, Juni 2025

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing

(Pandapotan Ritonga, S.E., M.Si)



UMSU
Unggul / Cerdas / Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1743/KBAN-PT/Ak.Pj/PT/10/2024
Pusat Administrasi Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://feb.umsu.ac.id> feb@umsu.ac.id [umsu.ac.id](https://www.umsu.ac.id) [umsu.ac.id](https://www.umsu.ac.id) [umsu.ac.id](https://www.umsu.ac.id) [umsu.ac.id](https://www.umsu.ac.id)

Nomor : 2488/II.3-AU/UMSU-05/F/2025
Lamp. :
Hal : Menyelesaikan Riset

Medan, 19 Shafar 1447 H
13 Agustus 2025 M

Kepada Yth.
Bapak/ Ibu Pimpinan
UPTD Penda Samsat Medan Utara
Jln. Sekip, No.29 , Kec. Medan Petisah
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa/i kami akan menyelesaikan studinya, mohon kesediaan bapak/ibu untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di perusahaan/instansi yang bapak/ibu pimpin, guna untuk *melanjutkan Penyusunan / Penulisan Tugas Akhir pada Bab IV – V*, dan setelah itu mahasiswa yang bersangkutan mendapatkan surat keterangan telah selesai riset dari perusahaan yang bapak/ibu pimpin, yang merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian program studi **Strata Satu (S1)** di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : Fahira Deviana Putri Pasaribu
N P M : 2105170175
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Akuntansi
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Layanan Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UPTD Penda Samsat Medan Utara

Demikianlah harapan kami, atas bantuan dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, Kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Tembusan :
1. Peninggal

Dekan

Dr. H. Januri, SE., MM., M.Si., CMA
NIDN : 0109086502





PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UPTD PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
MEDAN UTARA
Jalan Sekip No. 29
MEDAN – (20111)

Medan, 23 Agustus 2025

Nomor : 973/1096 /UPTD/PEPENDA/MEDAN UTARA/2025
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : Selesai Riset

Kepada Yth

Bapak / Ibu Dekan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis

di_
Tempat

1. Berdasarkan Surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan Nomor : 2488/II.3-AU/UMSU – 05 / F / 2025 Perihal Izin Penelitian atas nama sebagai berikut:

Nama	: Fahira Deviana Putri Pasaribu
NPM	: 2105170175
Semester	: VIII (Delapan)
Program Studi	: Akuntansi
2. Benar telah melakukan Penelitian dalam rangka penyusunan skripsi tugas Akhir di UPTD. Penda Samsat Medan Utara dengan Judul “ Pengaruh Layanan Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UPTD Penda Samsat Medan Utara “
3. Telah Selesai Riset pada kantor Badan Pendapatan Daerah UPTD Penda Medan Utara yang diperlukan Mahasiswa sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan.
4. Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

KEPALA UPTD PEPENDA MEDAN UTARA
BAPENDAPROVSU

MUHAMMAD ANUL HAFIS, S.STP, M.IP
PEPENDA MEDAN UTARA
 NIP. 19900126-201507 1 001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP**Data Pribadi**

Nama : Fahira Deviana Putri Pasaribu
NPM : 2105170175
Tempat dan tanggal lahir : Medan/14-08-2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jln. Galang-Lubuk Pakam
Anak Ke : 1 (Satu)
No. Hp : 085762712113
Email : fahirapasaribu1@gmail.com

Nama Orang Tua

Nama Ayah : M. Refindo Pasaribu, SH
Nama Ibu : Tita Setya Rahayu, SP
Alamat : Jln. Galang-Lubuk Pakam
No. Hp : 081370767573

Pendidikan Formal

1. SDN 050645 Turangi
2. SMP Swasta Karyawan Turangi
3. MAN 1 Binjai
4. Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, Agustus 2025



FAHIRA DEVIANA PUTRI PASARIBU