

## **ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI LAYANAN *DRIVE THRU* PADA KANTOR BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

**Ishak Awaluddin<sup>1</sup>, Erwin Hadisantoso<sup>2</sup>, Marni<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Halu Oleo

Email: [marni17arni@gmail.com](mailto:marni17arni@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan samsat *Drive Thru* sebagai layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor Kota Kendari. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya layanan ini Bapenda Kota Kendari khususnya dibidang pajak meningkat dengan pesat. Hal ini berarti bahwa layanan ini mampu meningkatkan kesadaran masyarakat akan pajak. Dalam penelitian ini dengan adanya layanan tersebut dapat memunculkan beberapa perubahan yaitu pertama, pemilik kendaraan dapat membayar pajak mereka dengan cepat. Dan yang kedua, dengan memberikan akses yang lebih mudah untuk membayar pajak, samsat *Drive Thru* ini dapat mendorong lebih banyak orang untuk mematuhi kewajiban masyarakat.

**KataKunci:** Pajak Kendaraan Bermotor, Layanan *Drive Thru* dan pajak daerah

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the implementation of the Drive Thru samsat service as a motor vehicle tax payment service in Kendari City. Data collection methods in this study used interviews and documentation. The analysis method used is descriptive analysis. The results showed that with this service Bapenda Kendari City, especially in the field of taxes increased rapidly. This means that this service is able to increase public awareness of taxes. In this study, the existence of these services can lead to several changes, namely first, vehicle owners can pay their taxes quickly. And secondly, by providing easier access to pay taxes, this Drive Thru samsat can encourage more people to comply with community obligations.*

**Keywords:** *Motor Vehicle Tax, Drive Thru Service and local tax*

## 1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara hukum (*rechtsstaat*), yang berarti Indonesia menjunjung tinggi hukum dan kedaulatan hukum. Hal ini sebagai konsekuensi dari ajaran kedaulatan hukum bahwa kekuasaan tertinggi tidak terletak pada kehendak pribadi penguasa, melainkan pada hukum. Jadi, kekuasaan hukum terletak di atas segala kekuasaan yang ada dalam negara dan kekuasaan itu harus tunduk pada hukum yang berlaku. Hakikatnya adalah segala tindakan atau perbuatan tidak boleh bertentangan dengan hukum yang berlaku, termaksud untuk merealisasikan keperluan atau kepentingan negara maupun untuk keperluan warganya dalam bernegara.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 sebagaimana telah tertulis mengalami beberapa perubahan menjadi UU Nomor 16 tahun 2009 yakni Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dinyatakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh Orang Pribadi atau Badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. (Isroah, 2013)

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak pendapatan daerah yang dapat memberikan sumbangsi yang tinggi terhadap daerah, yang seperti kita ketahui di era sekarang ini bahwa peningkatan kendaraan bermotor semakin meningkat terkhusus di kota Kendari. Tetapi pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang tidak membayarkan pajak kendaraannya.

Pemungutan pajak daerah dalam upaya menebus peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) sebagai salah satu sumber dana pembangunan perlu dipacu secara terus menerus melalui penggarapan sumber-sumber baru dan peningkatan pengelolaan dari pajak yang sudah ada. Pemungutan pajak daerah membawa konsekuensi bagi pemerintah daerah untuk secara terus menerus mendorong pengembangan sistem pengelolaan keuangan daerah yang transparan, partisipatif dan akuntabel. Pemerintah daerah juga berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kejujuran, dedikasi dan profesionalitas ikut berperan penting dalam meningkatkan motivasi masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu.

Penghasilan pajak daerah berasal dari berbagai sumber, salah satunya adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan Bermotor menurut Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 pasal 1, yaitu pajak yang menyangkut urusan transportasi dan dipungut oleh pemerintah daerah atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor.

Pajak daerah yang ditetapkan dalam bentuk undang-undang memiliki sifat memaksa karena memuat sanksi hukum berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Sekalipun pajak bersifat memaksa, pejabat pajak tidak boleh menyalahgunakan pajak yang dibayar oleh wajib pajak. Pajak yang ditetapkan dalam bentuk undang-undang pajak tidak boleh melepaskan kedua fungsi yang dimilikinya, yakni fungsi anggaran maupun fungsi mengatur. Fungsi anggaran dan fungsi mengatur mutlak keberadaannya dalam undang-undang pajak termasuk dalam pelaksanaannya.

Inovasi baru dalam memudahkan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan tahunan di Kantor Samsat, Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sulawesi Tenggara (Sultra) menciptakan inovasi layanan tanpa turun atau lantatur (*drive-thru*). Bapenda Provinsi Sulawesi Tenggara (Sultra) terus bergerak dalam rangka meningkatkan pendapatan asli daerah.

Sistem Drive Thru ialah salah satu layanan dalam upaya pengoptimalan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor dengan layanan yang diberi kemudahan kenyamanan dan keamanan dari program tersebut. Wajib pajak akan merasa puas dengan kualitas

pelayanan karena layanan yang dirasakan lebih efektif dan efisien dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. (Wardani, 2017)

Partisipasi dari masyarakat dalam melakukan inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor sangat diperlukan. Hal ini dikarenakan agar inovasi tersebut tidak dinilai sebagai inovasi setengah hati dari pemerintah, maka inovasi tidak hanya dari pemerintah namun dibutuhkan masukan dan inovasi dari masyarakat agar terciptanya sebuah proses pembayaran pajak yang diinginkan masyarakat.

**Tabel 1**  
**Jumlah Unit Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Drive Thru**

No	Tahun	Jumlah Kendaraan
1	2021	2,308
2	2022	5,819
	<b>Jumlah</b>	<b>8127</b>

(Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Kendari 2022)

Berdasarkan data di atas dilihat bahwa jumlah unit kendaraan bermotor melalui layanan Drive Thru pada tahun 2021 berjumlah 2.308 dan kendaraan bermotor tahun 2022 berjumlah 5.819 mengalami peningkatan.

*Drive Thru* ialah konsep baru dalam proses pelayanan pembayaran pajak di wilayah Sultra. Layanan Drive Thru ini akan membuat proses pembayaran PKB lebih cepat. Dengan Drive Thru pembayaran pajak cukup dari kendaraan saja sehingga membuat wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya hanya dalam waktu yang sangat singkat dan tidak perlu turun dari kendaraan.

Beberapa penyebab yang mengakibatkan masih banyak wajib pajak yang tidak membayarkan pajak kendaraan salah satunya yaitu kesadaran dalam membayar pajak kendaraannya. Dengan itu pemerintah harus terus meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan yaitu dengan mengimplementasikan Layanan Drive Thru yang dapat dilakukan wajib pajak dari atas kendaraan saja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui layanan *Drive Thru* pada Badan Pendapatan Daerah Sulawesi Tenggara.

## 2. LANDASAN TEORI

Menurut S. I. Djajadiningrat dalam buku (Resmi, 2019), pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yaitu pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang bergerak.

Pajak kendaraan bermotor berfungsi sebagai sumber pendapatan daerah sebagai pendapatan daerah sebagai salah satu sumber dana pembangunan daerah, mengingat

jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat. Oleh karena itu, sumber penerimaan pajak dari sektor ini memiliki potensi yang sangat besar.

(Zuraida 2013) menjelaskan bahwa sesuai undang-undang No. 28 tahun 2009 pasal 1 angka 10 tentang PDRD, dijelaskan pengertian pajak daerah yaitu: “Kontribusi wajib pajak daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Lantatur (akronim untuk layanan tanpa turun; Drive Thru berasal dari bahasa Inggris Drive Through), yaitu jenis layanan yang dilakukan oleh produsen kepada konsumen hanya dengan cara menunggu dikendaraannya.

*Drive Thru* adalah sistem dan prosedur pengurusan STNK dengan menggunakan perangkat bantu teknologi informasi. dalam hal ini pengemudi tidak perlu turun dari kendaraannya. Pengemudi cukup memberikan data STNK lamanya di loket yang bisa dicapai tanpa perlu turun dari kendaraan.

*Drive Thru* merupakan salah satu bentuk penerapan dan pelaksanaan program Quick Wins dan juga merupakan salah satu bentuk peningkatan kepuasan layanan yang diberikan kepada wajib pajak dalam pemungutan pajak kendaraannya. Sistem drive thru ialah jawaban untuk masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor dimana hal tersebut mengindikasikan bahwa tata cara pembayaran melalui sistem drive thru mudah dilakukan, sehingga wajib pajak akan berminat untuk terus menggunakan sistem drive thru dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Sistem *drive thru* merupakan salah satu layanan dalam upaya pengoptimalan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor dengan layanan yang diberi kemudahan kenyamanan dan keamanan dari program tersebut. Wajib pajak akan merasa puas dengan kualitas pelayanan karena layanan yang dirasakan lebih efektif dan efisien dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pendapatan Daerah yang berlokasi di Jalan Haluoleo, Anduonohu, Poasia, Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara. Pemilihan informan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa informan dapat memberikan informasi berupa keterangan dan data yang lengkap dan relevan dengan tujuan penelitian ini melalui proses wawancara mendalam menghimpun data-data yang diberikan. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive, dimana hanya pihak-pihak tertentu saja yang akan dijadikan peneliti sebagai sumber informasi. Sumber informasi tersebut, yaitu Analisis Kebijakan Bidang Pajak dan wajib pajak. Data kuantitatif, data perusahaan yang berupa angka-angka seperti jumlah kendaraan bermotor, laporan penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui layanan *drive thru*. Data kualitatif, yaitu data dalam bentuk penjelasan dan uraian informasi yang bersifat kualitatif yang di peroleh dari analisis kebijakan bidang pajak maupun karyawan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti seperti sejarah singkat, struktur organisasi, dan visi misi. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan analisis kebijakan bidang pajak pada kantor Bapenda dan wajib pajak terkait pajak kendaraan bermotor melalui layanan *drive thru*. Data Sekunder, data yang diperoleh dari sumber penelitian dengan mempelajari referensi yang memiliki hubungan dengan sasaran penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara (interview), dokumentasi.

Metode analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk melukiskan, menggambarkan, atau memaparkan keadaan objek yang diteliti sebagaimana adanya, sesuai dengan situasi

dan kondisi ketika penelitian tersebut dilakukan. Kemudian data tersebut disajikan dalam bentuk teks naratif dan selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan dari data yang telah disajikan.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Hasil**

Di Kota Kendari kendaraan bermotor merupakan penunjang masyarakat dalam melakukan aktifitas sehari-hari baik itu aktifitas ekonomi atau aktifitas lainnya. Dengan banyaknya kendaraan di harapkan dapat mengoptimalkan pendapatan daerah dalam sektor pajak kendaraan bermotor. Dalam upaya ataupun usaha dalam meningkatkan pelayanan kantor Badan Pendapatan Daerah memberikan layanan *drive thru* yang sangat memudahkan wajib pajak dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor.

Program layanan *drive thru* mulai diberlakukan di Kota Kendari pada bulan September 2021. Program ini merupakan kolaborasi dan kerjasama antar beberapa instansi di Kota Kendari, yaitu pihak Kepolisian, Jasaraharja, dan Bank Sultra. Penerapan program layanan *drive thru* ini diharapkan dapat memudahkan wajib pajak membayar pajaknya. Sehingga kesadaran masyarakat akan pajak juga dapat meningkat dan dapat meningkatkan pendapatan Pemerintah Kota Kendari khususnya dibidang pajak.

Pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan *Drive Thru* yaitu metode pembayaran pajak, dimana wajib pajak hanya perlu memperlihatkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Waktu pelayanan yaitu waktu yang telah di tetapkan oleh pihak penyelenggaraan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak pengguna layanan samsat *drive thru*. Waktu pelayanan samsat *drive thru* yaitu, hari senin sampai jumat pukul 08.00 sampai 15.00 wita.

Badan pendapatan daerah (Bapenda) Sulawesi Tenggara (Sultra) menyiapkan empat loket yang bisa digunakan masyarakat Kota Kendari dalam pengurusan pemutihan pajak dan pembebasan sanksi administrasi pajak kendaraan bermotor yang dimulai pada Senin 29 November hingga 31 Desember 2021. Sekretaris Bapenda Sultra Suharmin Arfad di Kendari menjelaskan bahwa Kota Kendari merupakan salah satu lokasi yang berpotensi memiliki pendapatan sangat tinggi di bidang pajak, karena selain jumlah kendaraan yang setiap saat bertambah, terlihat arus kendaraan di jalan sudah mulai macet di waktu-waktu tertentu.

Pemerintah Provinsi Sultra melalui Bapenda memberikan keringanan pemutihan pajak dan keringanan sanksi administrasi bagi pengguna kendaraan bermotor sebagai bagian dari optimalisasi penerimaan pendapatan asli daerah (PAD) tahun 2021. Keringan pemutihan pajak bagi masyarakat Sultra itu berdasarkan Keputusan Gubernur Sultra Nomor 614 tahun 2021 tentang pemberian keringanan atau pembebasan tunggakan pajak kendaraan bermotor dan sanksi administrasi pajak kendaraan bermotor. Tujuan dari kebijakan tersebut yaitu, sebagai pendataan kendaraan bermotor dalam rangka untuk penatausahaan administrasi potensi pajak. Kendaraan-kendaraan yang tidak terdaftar 5 tahun atau lebih, bisa masuk mendaftarkan ulang untuk menjadikan potensi pemasukan setiap tahun.

Dari data yang diperoleh dari hasil penelitian, realisasi pajak kendaraan bermotor dari tahun 2021 ke tahun 2022 mengalami peningkatan. Dapat dilihat realisasi pajak kendaraan bermotor pada layanan samsat *Drive Thru* sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan 2021 – 2022**  
**Pada Layanan Drive Thru**

Bulan	Realisasi Penerimaan	Realisasi Penerimaan
	2021	2022
Januari		1.745.609.817
Februari		733.398.335
Maret		963.585.267
April		718.143.860
Mei		660.313.140
Juni		1.001.481.114
Juli		1.207.122.279
Agustus		1.483.878.991
September	412.049.950	1.453.888.162
Oktober	722.566.992	1.720.069.556
November	980.201.510	1.648.622.766
Desember	4.220.779.574	2.148.243.274
<b>Jumlah</b>	<b>6.335.598.026</b>	<b>15.484.356.561</b>

(Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Kendari 2022)

Pada tabel 2 dapat dilihat bahwa data penerimaan Kantor Badan Pendapatan Daerah pada layanan samsat *drive thru*. Penerimaan di tahun 2021 bulan september sebesar Rp 412.049.950, di bulan oktober mengalami peningkatan sebesar Rp 722.566.992, bulan november juga mengalami peningkatan sebesar Rp 980.201.510, dan di bulan desember mengalami peningkatan sebesar Rp 4.220.779.574. data tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya layanan ini kesadaran masyarakat akan pajak meningkat pesat dibandingkan sebelum menerapkan layanan *drive thru*. Di tahun 2022 awal bulan januari realisasi penerimaan samsat *drive thru* sebesar Rp 1.745.609.817, di bulan februari mengalami penurunan Rp 733.398.335, dan di bulan maret penerimaan meningkat sebesar Rp 963.585.267 dari data yang mengalami penurunan itu hanya dibulan februari dan bulan mei selain itu meningkat setiap bulan.

Dari data yang diperoleh dari hasil penelitian, realisasi pajak kendaraan bermotor dari tahun 2021 ke tahun 2022 mengalami peningkatan. Dapat dilihat realisasi pajak kendaraan bermotor pada layanan samsat keliling sebagai berikut :

**Tabel 3**  
**Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2021 – 2022**  
**Pada Layanan samsat keliling**

Bulan	Realisasi Penerimaan	Realisasi Penerimaan
	2021	2022
Januari		1.216.746.752
Februari		220.263.346
Maret		295.548.542
April		219.689.929
Mei		197.223.061
Juni		242.577.915
Juli		415.591.048
Agustus		476.664.804
September	248.581.003	504.677.828
Oktober	395.125.849	539.388.980
November	689.572.347	654.622.399
Desember	3.056.329.586	768.722.252
<b>Jumlah</b>	<b>4.389.608.785</b>	<b>5.751.716.856</b>

(Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Kendari 2022)

Pada tabel 3 Berdasarkan data penerimaan Kantor Badan Pendapatan Daerah pada layanan samsat keliling dapat di simpulkan bahwa penerimaan di tahun 2021 sejumlah Rp.4.389.608.785 dan di tahun 2022 mengalami peningkatan dari segi realisasi sebesar Rp.5.751,716,856.

### **Pembahasan**

Implementasi sistem pajak kendaraan bermotor dan mobil terhadap sistem layanan *drive thru*, dimana yang di temukan saat melakukan pengamatan baik pengguna kendaraan bermotor dapat dilaksanakan dengan baik jika ditunjang adanya penerapan sistem layanan *drive thru* yang dilaksanakan oleh Bapenda di Kota Kendari. Layanan *drive thru* dibuat untuk menghemat waktu para wajib pajak dalam membayarkan pajaknya tanpa harus mengantri panjang. Transparansi pengelolaan pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu diadakannya inovasi ini. Dengan terbentuknya layanan samsat *drive thru* dapat meningkatkan, memudahkan, dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Pada layanan Samsat *drive thru*, tidak ada tambahan biaya pada pembayaran pajak hal ini, tetap sama seperti yang tertulis di STNKnya masing masing.

Berdasarkan hasil penelitian ada 2 jenis layanan yang terdapat di Badan Pendapatan Daerah Sulawesi Tenggara yaitu layanan samsat keliling dan layanan samsat *drive thru*. Penelitian ini merujuk pada layanan samsat *drive thru*, diantara dua jenis layanan di atas yang sering di gunakan wajib pajak untuk membayar pajak adalah layanan *drive thru* karena layanan ini memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak. Sejak adanya layanan *drive thru*, wajib pajak selalu menggunakan layanan *drive thru* setiap ingin membayar pajak kendaraannya, karena dinilai sangat cepat dalam pelayanannya, syarat yang dibutuhkan pun tidak membutuhkan dokumen-dokumen di fotocopy. Saat melakukan pembayaran pajak kendaraan melalui samsat *drive thru*, hanya bisa di lakukan untuk pajak tahunan.

Pada program layanan samsat *drive thru* ini menunjukkan bahwa layanan ini dapat membantu dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak, yang seperti kita ketahui bahwa beberapa faktor penyebab wajib pajak tidak membayarkan pajak kendaraannya salah satunya yaitu mengantri lama di layanan stasioner yang membuat wajib pajak malas membayarkan pajak kendaraannya karena harus mengantri sampai berjam - jam. Maka dari itu diberlakukan layanan samsat *drive thru* ini sebagai upaya pengoptimalan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor agar wajib pajak tidak lagi menjadikan layanan samsat sebagai keluhan untuk tidak membayar pajak kendaraan karena sudah ada layanan yang lebih efektif dan efisien dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor.

Dalam upaya ataupun usaha dalam meningkatkan pelayanan, kantor badan pendapatan daerah memberikan layanan *drive thru* yang sangat memudahkan wajib pajak dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kendari semakin mudah dengan adanya Layanan Samsat *Drive Thru*. Pelayanan samsat *drive thru* terdiri dari kemudahan dan kecepatan layanan *drive thru* agar masyarakat tidak ada lagi alasan untuk menunda pembayaran pajak kendaraannya.

Penerapan sistem pajak kendaraan bermotor *drive thru* bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak serta memudahkan masyarakat pemilik kendaraan bermotor untuk membayar pajak agar wajib pajak tidak lagi telat membayar pajak kendaraannya dan tidak di kenakan denda, pemerintah biasanya memberlakukan denda dan bunga atas pembayaran pajak yang terlambat, semakin lama wajib pajak menunda pembayaran, semakin tinggi denda dan bunga yang harus di bayar.

Dengan adanya samsat *drive thru* dapat memunculkan beberapa perubahan dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor, berikut ini beberapa fenomena yang mungkin terjadi diantaranya:

1. Kemudahan, dengan adanya layanan samsat *drive thru*, pemilik kendaraan dapat membayar pajak mereka dengan menghemat waktu.
2. Peningkatan ketaatan pajak, dengan memberikan akses yang lebih mudah dan cepat untuk membayar pajak, samsat *drive thru* dapat mendorong lebih banyak orang untuk mematuhi kewajiban masyarakat. Kemudahan ini bisa mengurangi alasan atau kesulitan praktis yang dapat mencegah seseorang membayar pajak tepat waktu.
3. Potensi peningkatan pendapatan, jika penggunaan layanan samsat *drive thru* meningkatkan kepatuhan pajak dan mengurangi penunggakan, pemerintah dapat mengalami peningkatan pendapatan dari sektor pajak kendaraan.
4. Pengurangan penunggakan pajak, dengan aksesibilitas yang ditingkatkan, diharapkan bahwa jumlah menunggakan pajak kendaraan dapat berkurang. Pemilik kendaraan yang tidak perlu lagi menghadapi kerumitan proses pembayaran, mungkin akan lebih cenderung membayar pajak mereka tepat waktu, mengurangi jumlah tunggakan.

Pengaruh dari sistem *drive thru* yang menampilkan kalau sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan samsat *drive thru* itu begitu praktis dan cepat jadi masyarakat semakin tertarik menggunakan jasa samsat *drive thru* ini untuk membayarkan pajak kendaraannya. Ini menjelaskan bahwa semakin naiknya sistem pelayanan samsat *drive thru*, maka akan semakin meningkat juga kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan layanan samsat *drive thru* merupakan salah satu terobosan inovasi baru untuk meningkatkan pelayanan yang nyaman dan mudah dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor. Layanan *drive thru* ini adalah salah satu dari tuntutan masyarakat dalam upaya pengoptimalan tingkat kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.

Keuntungan dan kemajuan layanan samsat *drive thru*, sebenarnya dapat kita lihat dari inovasi itu dalam hal meningkatkan pelayanan masyarakat dimana wajib pajak yang akan membayar pajak tidak lagi ke samsat kota tetapi ada layanan di luar dari samsat yang dinamakan layanan *drive thru*. Jadi masyarakat tidak lagi mengantri di samsat kota karena untuk pembayaran pajak tahunan hanya memperlihatkan STNK untuk di tetapkan pajaknya dan di bayarkan, setelah di bayar dan di paraf atau validasi wajib pajak membayar pajak langsung uang tunai. Dan keuntungan bagi daerah adanya layanan *drive thru* adalah pemasukan atau penerimaan pajak yang lebih besar.

Pengaruh dari sistem samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menunjukkan bahwa mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan samsat *drive thru* sangat mudah dilakukan sehingga wajib pajak semakin berminat dengan layanan samsat *drive thru* ini dalam membayarkan pajak kendaraannya.

Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi Wahyuni Aljazar (2021) yang mengatakan bahwa sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Ramiyatun (2017) yang mengatakan bahwa sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## 5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem pajak kendaraan bermotor terhadap sistem layanan *drive thru*, dimana yang di temukan saat melakukan pengamatan baik pengguna kendaraan bermotor dapat dilaksanakan dengan baik jika adanya penerapan sistem layanan *drive thru* yang dilaksanakan oleh Bapenda di Kota Kendari. Pada program layanan samsat *drive thru* ini menunjukkan bahwa layanan ini dapat membantu dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya layanan ini pendapatan



Kota Kendari khususnya dibidang pajak meningkat dengan pesat. Hal ini berarti bahwa layanan ini mampu meningkatkan kesadaran masyarakat akan pajak.

Adapun saran yang dapat diberikan terkait implementasi sistem pajak kendaraan bermotor melalui layanan *drive thru* yaitu (1) Bagi pegawai samsat *drive thru* dapat menambahkan loket-loket *drive thru* berikutnya di berbagai tempat atau lokasi kota kendari yang mudah dijangkau agar memudahkan wajib pajak membayai pajak kendaraannya tepat waktu, dan tetap meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor untuk dapat lebih meningkatkan kesadaran wajib pajak akan kewajiban membayar pajak kendaraan. (2) Bagi peneliti berikutnya, bisa menambahkan indikator baru untuk menambah wawasan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Awaluddin, Ishak. 2017. Perpajakan "Pembahasan Sesuai Aturan Pelaksana Perpajakan Terbaru 2017". Yogyakarta: Penerbit K-Media.
- Chairun Nisa Indah. 2017. Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Layanan Drive Thru Sebagai Variabel Moderatin. Disertasi tidak diterbitkan. Makassar: FEB UIN ALAUDDIN MAKASSAR.
- Ilmansyah. 2016. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. (Online), (<https://media.neliti.com/media/publications/193583/>), diakses 01 Mei 2022.
- Irianingsih Ika. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Disertasi tidak diterbitkan. Makassar: FEB UMM.
- J, M. L. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Kendari Info. 2021. Beroperasi di Kendari, Samsat Drive Thru Rata-Rata Hasilkan Rp50 Juta per Hari. (Online), (<https://kendariinfo.com/beroperasi-di-kendari-samsat-drive-thru-rata-rata-hasilkan-rp50-juta-perhari/>). diakses pada 4 November 2021.
- Lailimufaroh. 2018. Pengaruh Implementasi Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Disertasi tidak diterbitkan. Makassar: FEB UMM.
- Mardiasmo. 2019. Perpajakan Edisi 2019. Yogyakarta: Andi.
- Republik Indonesia, Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Resmi, S. 2019. Perpajakan Teori & Kasus Edisi 11. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Susanto, H. 2012. Juara II Lomba Artikel Pajak Nasional Direktorat Jenderal Pajak.
- Wardani, D. K. 2017. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib cPajak Kendaraan Bermotor (Studi kasus WP PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul). Yogyakarta.
- Wahyuni Aljazar Dewi. 2021. Implementasi Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan Drive Thru Di Kota Makassar. Disertasi tidak diterbitkan. Makassar: FEB UMM.
- Zuraida. 2012. Teknik Penyusunan Peraturan Daerah tentang Pajak dan Retribusi Daerah. Jakarta: Sinar Grafika.