

Pengaruh Layanan E-Samsat, Samsat *Drive Thru*, Dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Studi Pada Samsat Bandung III Soekarno-Hatta

Thia Pasya Hasibuan¹, Dyah Purnamasari^{2*}

^{1,2}Universitas Widyatama, Bandung, Indonesia^{1,2}

thia.pasya@widyatama.ac.id¹, dyah.purnamasari@widyatama.ac.id²,

*Corresponding Author

Submitted: Jan 05, 2026

Accepted: Jan 27, 2026

Published: Jan 28, 2026

ABSTRACT

This study aimed to analyze the influence of E-Samsat, Samsat Drive Thru, and Mobile Samsat services on motor vehicle taxpayer compliance at the Bandung III Soekarno-Hatta Samsat Office. Despite the implementation of service innovations, taxpayer compliance decreased from 78.16% in 2020 to 76.55% in 2024, while vehicles not renewing registration (KTMDU) increased by 32.01%. The study utilized a quantitative research method with primary data collected through questionnaires distributed to 100 respondents selected using simple random sampling from a population of 475,070 registered motor vehicle taxpayers. Data were analyzed using multiple linear regression with classical assumption tests (normality, multicollinearity, and heteroscedasticity) conducted via SPSS version 29. The results indicate that E-Samsat, Samsat Drive-Thru, and Mobile Samsat services have positive and significant partial effects on taxpayer compliance. Based on Standardized Coefficients (Beta), E-Samsat shows the strongest influence (Beta = 0.304), followed by Mobile Samsat (Beta = 0.278) and Samsat Drive-Thru (Beta = 0.211). The model explains 43.5% of the variance in taxpayer compliance (Adjusted R² = 0.435). Practically, these findings are expected to serve as evaluation material for policymakers and Samsat administrators in improving service quality, accessibility, and effectiveness through optimizing digital systems, expanding service coverage, and strengthening service capacity to encourage sustainable motor vehicle taxpayer compliance.

Keywords: *E-Samsat Services, Samsat Drive Thru, Mobile Samsat, Motor Vehicle Taxpayer Compliance*

PENDAHULUAN

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu komponen utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang dialokasikan untuk membiayai kegiatan pembangunan di tingkat provinsi (Bernardin, 2017). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, PKB menjadi sumber penerimaan penting bagi pemerintah daerah dalam mendukung kemandirian fiskal daerah. Optimalisasi penerimaan PKB sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun, rendahnya kepatuhan wajib pajak masih menjadi tantangan dalam sistem perpajakan daerah di Indonesia (Dahrani et al., 2021). Namun, masalah yang sangat penting dalam penerimaan pajak adalah kurangnya kepatuhan dalam membayarkan pajak. Sebagian besar wajib pajak memandang kewajiban membayar pajak sebagai beban yang berat, sehingga cenderung menghindari pembayaran pajak (Fitria, 2017).



Berdasarkan data operasional Samsat Kota Bandung III Soekarno Hatta yang direkap oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jawa Barat periode 2020-2024, dapat dilihat data perkembangan jumlah kendaraan bermotor, kendaraan yang tidak melakukan daftar ulang (KTMDU), dan besaran penerimaan PKB di Samsat Kota Bandung III Soekarno-Hatta tahun 2020-2024:

Tabel 1. Data Kendaraan Kepemilikan, KTMDU, dan pembayaran PKB di Samsat Bandung III Soekarno-Hatta Tahun 2020-2024

Tahun	Kendaraan kepemilikan	Jumlah Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang (KTMDU)	Jumlah Kendaraan yang melakukan pembayaran PKB	Persentase Kepatuhan
2020	460.464	67.831	359.914	78,16%
2021	459.276	80.159	360.850	78,58%
2022	465.974	83.719	362.100	77,70%
2023	474.837	89.711	363.000	76,44%
2024	475.070	89.545	363.654	76,55%

Sumber: Bapenda Jawa Barat

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah kendaraan kepemilikan mengalami peningkatan dari tahun 2020 hingga 2024, dengan kenaikan sebanyak 14.606 unit kendaraan atau sekitar 3,17%. Namun yang menjadi permasalahan serius adalah peningkatan jumlah Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang (KTMDU) yang sangat signifikan, yaitu dari 67.831 unit pada tahun 2020 menjadi 89.545 unit pada tahun 2024 atau meningkat sebesar 32,01%. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pemerintah telah menyediakan berbagai inovasi layanan, tingkat kepatuhan wajib pajak belum mencapai tingkat optimal.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jawa Barat telah mengimplementasikan tiga inovasi layanan perpajakan seperti E-Samsat, Samsat *Drive Thru*, dan Samsat Keliling. E-Samsat merupakan inovasi pembayaran pajak secara *online* melalui e-banking atau ATM yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja (Wardani & Juliansya, 2018). Samsat *Drive Thru* adalah layanan pembayaran yang memungkinkan wajib pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan (Aditya et al., 2021). Sementara Samsat Keliling merupakan layanan mobile yang mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan sistem jemput bola (Ardiani et al., 2016). Ketiga inovasi ini dirancang untuk mengatasi hambatan aksesibilitas, efisiensi waktu, dan kenyamanan layanan yang selama ini menjadi kendala bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Penelitian terdahulu menunjukkan inkonsistensi hasil mengenai efektivitas layanan inovasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk E-Samsat, Putri & Setiawan, (2024) dan Nuraini et al., (2025) menemukan pengaruh positif signifikan, namun Dwi Agista et al., (2022) tidak menemukan pengaruh signifikan. Terkait Samsat *Drive Thru*, Yulisya et al., (2025) dan Cahyatin et al., (2024) membuktikan pengaruh positif signifikan, sementara untuk Samsat Keliling, Nuraini et al., (2025) menemukan pengaruh positif signifikan, namun Khasanah, (2025) menemukan hasil tidak signifikan karena keterbatasan lokasi dan jam operasional. Inkonsistensi temuan ini mengindikasikan perlunya kajian spesifik di konteks wilayah tertentu, khususnya di Samsat Bandung III Soekarno-Hatta yang mengalami penurunan kepatuhan meskipun ketiga inovasi layanan telah diimplementasikan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan E-Samsat, Samsat *Drive Thru*, dan Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Bandung III Soekarno-Hatta. Secara spesifik, studi ini menguji efektivitas relatif ketiga inovasi layanan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Kontribusi teoretis penelitian ini terletak pada penguatan Theory of Planned Behavior dan Teori Atribusi, khususnya pada dimensi *control beliefs* dan faktor eksternal yang memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan

memberikan implikasi kebijakan bagi Bapenda dan Samsat dalam mengoptimalkan kualitas layanan, memperluas aksesibilitas, dan meningkatkan efektivitas sistem perpajakan kendaraan bermotor melalui strategi yang berbasis bukti empiris.

STUDI LITERATUR

Landasan Teori

Theory of Planned Behavior dan Teori Atribusi

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan pengembangan dari Theory of Reasoned Action (TRA) yang dikemukakan oleh Ajzen dengan menambahkan unsur kontrol perilaku yang dirasakan. TPB menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat berperilaku. Menurut Hidayat & Maulana, (2022), niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku dibentuk oleh tiga jenis keyakinan, yaitu *Behavior beliefs* (keyakinan perilaku), *Normative beliefs* (keyakinan normatif), dan *Control beliefs* (kepercayaan kontrol). Ketiga jenis keyakinan tersebut berperan dalam membentuk keputusan individu untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku tertentu.

Control beliefs merujuk pada keyakinan individu mengenai adanya faktor-faktor yang dapat mendukung atau menghambat pelaksanaan suatu perilaku, seperti kemudahan akses, ketersediaan waktu, serta dukungan sistem pelayanan. Dalam kerangka Theory of Planned Behavior, *control beliefs* merupakan dasar terbentuknya *perceived behavioral control* (PBC), yaitu persepsi individu mengenai tingkat kemudahan atau kesulitan dalam melakukan suatu perilaku.

Dalam penelitian ini, layanan E-Samsat, Samsat *Drive Thru*, dan Samsat Keliling dipetakan sebagai bentuk *control beliefs*. Hal ini disebabkan indikator-indikator layanan yang digunakan, seperti kecepatan, kemudahan, efisiensi, keamanan, penghematan waktu, dan aksesibilitas lokasi, secara konseptual mencerminkan faktor-faktor yang membentuk persepsi kemudahan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan demikian, meskipun penelitian ini tidak menguji *perceived behavioral control* sebagai variabel tersendiri, pemetaan variabel penelitian tetap konsisten dengan kerangka Theory of Planned Behavior.

Penelitian ini juga menggunakan Teori Atribusi sebagai teori pendukung (*supporting theory*). Teori atribusi menjelaskan bahwa individu cenderung mengaitkan suatu perilaku dengan faktor-faktor penyebab tertentu, baik yang berasal dari dalam diri individu maupun dari lingkungan eksternal. Robbins & Judge, (2008) menyatakan bahwa perilaku individu dapat dipengaruhi oleh atribusi internal dan atribusi eksternal.

Dalam konteks penelitian ini, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh atribusi eksternal berupa kualitas dan kemudahan sistem pelayanan perpajakan yang disediakan oleh pemerintah. Inovasi layanan perpajakan seperti E-Samsat, Samsat *Drive Thru*, dan Samsat Keliling dipandang sebagai faktor eksternal yang dapat membentuk persepsi wajib pajak terhadap kemudahan dan kenyamanan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, Teori Atribusi digunakan untuk memperkuat argumentasi mengenai peran lingkungan dan sistem pelayanan dalam mendorong perilaku kepatuhan wajib pajak, tanpa dijadikan sebagai teori utama dalam model penelitian.

Penelitian Terdahulu

Putri & Setiawan, (2024) menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan E-Samsat berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung. Temuan tersebut diperkuat oleh Nuraini et al., (2025) pada Samsat Garut serta Khasanah, (2025) yang menegaskan bahwa layanan E-Samsat memberikan kemudahan akses pembayaran pajak secara daring tanpa batasan waktu. Temuan tersebut konsisten dengan penelitian Nurfadillah & Mulyati, (2023) yang membuktikan bahwa sistem E-Samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Meskipun demikian, Dwi Agista et al., (2022) menemukan hasil yang berbeda di Kabupaten Subang, di mana E-Samsat tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketidakkonsistenan temuan tersebut mengindikasikan bahwa efektivitas E-Samsat sangat dipengaruhi oleh kondisi wilayah, kesiapan infrastruktur digital, serta tingkat

pemahaman wajib pajak terhadap sistem berbasis teknologi.

Selain layanan berbasis digital, inovasi layanan Samsat *Drive Thru* juga mendapat perhatian dalam penelitian terdahulu. Yulisya et al., (2025) membuktikan bahwa penerapan layanan *Drive Thru* mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui mekanisme pelayanan yang cepat dan efisien, tercermin dari peningkatan tingkat kepatuhan dari 75,42% menjadi 87,33% di Samsat Manyar Surabaya. Sejalan dengan hal tersebut, Cahyatin et al., (2024) menemukan bahwa layanan *Drive Thru* berkontribusi positif terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Samsat Bandung Timur. Dwi Agista et al., (2022) juga menemukan bahwa layanan Samsat *Drive Thru* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Subang, menunjukkan konsistensi efektivitas layanan ini di berbagai daerah.

Temuan terkait layanan Samsat Keliling menunjukkan hasil yang beragam. Nuraini et al., (2025) serta Dwi Agista et al., (2022) menyatakan bahwa layanan Samsat Keliling mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Garut dan Subang karena menjangkau masyarakat yang jauh dari kantor Samsat induk. Sebaliknya, Khasanah, (2025) menemukan bahwa layanan tersebut tidak memberikan pengaruh signifikan di Kabupaten Bogor akibat keterbatasan lokasi operasional, jumlah unit layanan, dan jam pelayanan yang belum optimal. Variasi temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan Samsat Keliling sangat bergantung pada kualitas implementasi dan jangkauan layanan di masing-masing wilayah.

Di samping inovasi layanan, aspek penegakan regulasi juga memegang peranan penting. Purnamasari et al., (2024) menemukan bahwa penerapan sanksi pajak yang tegas berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Bandung. Hal ini mengindikasikan bahwa efektivitas layanan perlu diimbangi dengan konsistensi penegakan aturan perpajakan.

Berdasarkan kajian literatur tersebut, masih terdapat celah penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut. Sebagian besar penelitian sebelumnya dilakukan pada kondisi kepatuhan wajib pajak yang relatif stabil atau meningkat. Sementara itu, fenomena di Samsat Bandung III Soekarno-Hatta menunjukkan kondisi yang berbeda, di mana jumlah kendaraan terdaftar melakukan daftar ulang (KTMDU) meningkat dari 321.662 unit pada tahun 2022 menjadi 380.135 unit pada tahun 2024, namun tingkat kepatuhan wajib pajak justru menurun dari 84,27% menjadi 78,77%. Kondisi ini menunjukkan adanya paradoks antara peningkatan layanan dan penurunan tingkat kepatuhan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kembali pengaruh E-Samsat, Samsat *Drive Thru*, dan Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam konteks Samsat Bandung III Soekarno-Hatta, khususnya pada situasi ketika kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan meskipun jumlah kendaraan terdaftar terus meningkat.

Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat bertanya (Sugiyono, 2017).

Pengaruh E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

E-Samsat mempermudah wajib pajak membayar pajak secara online melalui e-banking atau ATM yang dapat diakses 24 jam. Kemudahan ini mengurangi hambatan waktu dan tempat, sehingga meningkatkan kepatuhan (Wardani & Juliansya, 2018). Penelitian Putri & Setiawan, (2024) dan Nuraini et al., (2025) mendukung pengaruh positif E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak.

H1: Layanan E-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Pengaruh Samsat *Drive Thru* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Samsat *Drive Thru* memberikan kemudahan pembayaran tanpa turun dari kendaraan, menghemat waktu dan meningkatkan kenyamanan (Wardani & Rumiya, 2017). Penelitian Yulisya et al., (2025) dan Cahyatin et al., (2024) membuktikan *Samsat Drive Thru* meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

H2: Layanan Samsat *Drive Thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Pengaruh Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Samsat Keliling mendekati layanan kepada masyarakat dengan sistem jemput bola, memudahkan wajib pajak yang jauh dari kantor Samsat (Ardiani et al., 2016). Penelitian Nuraini et al., (2025) dan Dwi Agista et al., (2022) menemukan Samsat Keliling berpengaruh positif signifikan.

H3: Layanan Samsat Keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Bandung III Soekarno-Hatta, yang berjumlah 475.070 wajib pajak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* dengan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Pemilihan responden dilakukan secara acak terhadap wajib pajak kendaraan bermotor yang memenuhi kriteria sebagai responden dan sedang melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Bandung III Soekarno-Hatta pada periode September–Desember 2025.

Data yang digunakan merupakan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dengan menggunakan skala Likert 1–5. Penelitian ini melibatkan empat variabel, yaitu Layanan E-Samsat (X_1) yang diukur melalui indikator kecepatan, efektivitas, efisiensi, kemudahan, dan keamanan layanan, Layanan Samsat *Drive Thru* (X_2) yang diukur melalui indikator kontrol pendataan, kemudahan pembayaran, minat wajib pajak, penghematan waktu, kualitas pelayanan, dan letak wilayah, Layanan Samsat Keliling (X_3) yang diukur melalui indikator kemudahan pembayaran, minat wajib pajak, penghematan waktu, kualitas pelayanan, letak wilayah, dan kontrol pendataan, serta Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) yang diukur melalui indikator ketepatan waktu pembayaran, kelengkapan pembayaran, tidak memiliki tunggakan, ketepatan pelaporan, dan kesadaran terhadap sanksi perpajakan. Seluruh indikator tersebut dioperasionalkan ke dalam enam item pernyataan untuk masing-masing variabel.

Sebelum dilakukan analisis data, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan kelayakan instrumen penelitian. Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas guna memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi statistik.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 29. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji F (simultan) untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen, uji t (parsial) untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, serta uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

HASIL

Statistik Deskriptif

Penilaian skor total variabel digunakan untuk menganalisis hasil statistik deskriptif yang mencakup nilai minimum, maksimum, mean, dan standar deviasi dari keseluruhan item pertanyaan dalam satu variabel. Setiap variabel dalam penelitian ini diukur menggunakan 6 item pertanyaan dengan skala Likert 1-5, sehingga:

Keterangan:

Skor Minimum : 6 item x 1 = 6

Skor Maksimum : 6 item x 5 = 30

Untuk menentukan interval kategori penilaian, digunakan rumus:



$$Interval = \frac{Skor\ Maksimum - Skor\ Minimum}{Jumlah\ Kelas}$$

$$Interval = \frac{30 - 6}{5} = 4,8$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka diperoleh kategori penilaian sebagai berikut:

Tabel 2. Kategori Penilaian Skor Total Variabel

Rentang Skor	Kategori
6,0 – 10,8	Sangat Buruk
10,9 – 15,6	Buruk
15,7 – 20,4	Cukup
20,5 – 25,2	Baik
25,3 – 30,0	Sangat Baik

Tabel 3. Deskriptif Variabel Penelitian

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
E-Samsat	100	17.00	30.00	26.3000	3.09284
Samsat Drive Thru	100	16.00	30.00	24.9400	3.69225
Samsat Keliling	100	17.00	30.00	26.3300	3.11417
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	100	18.00	30.00	27.1000	2.65718
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data Primer yang diolah (2025)

Berdasarkan tabel 3. ditemukan hasil uji statistik deskriptif menunjukkan nilai mean E-Samsat sebesar 26,30 (sangat baik), Samsat *Drive Thru* sebesar 24,94 (baik), Samsat Keliling sebesar 26,33 (sangat baik), dan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 27,10 (sangat baik). Hal ini mengindikasikan persepsi responden terhadap layanan-layanan tersebut dan tingkat kepatuhan wajib pajak sudah baik hingga sangat baik.

Uji Validitas

Dalam penelitian ini, jumlah responden adalah sebanyak (n) = 100, sehingga derajat kebebasan (df) = n – 2 = 100 – 2 = 98, dengan nilai r_{tabel} sebesar 0,1966 pada tingkat signifikan 0,05 (two-tailed).

Tabel 4. Hasil Pengujian Validitas Variabel

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
E-Samsat	X1.1	0.770	0,1966	Valid
	X1.2	0.833	0,1966	Valid
	X1.3	0.791	0,1966	Valid
	X1.4	0.786	0,1966	Valid
	X1.5	0.859	0,1966	Valid
	X1.6	0.791	0,1966	Valid
Samsat <i>Drive Thru</i>	X2.1	0.860	0,1966	Valid
	X2.2	0.902	0,1966	Valid
	X2.3	0.840	0,1966	Valid
	X2.4	0.843	0,1966	Valid
	X2.5	0.778	0,1966	Valid

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Samsat Keliling	X2.6	0.778	0,1966	Valid
	X3.1	0.807	0,1966	Valid
	X3.2	0.775	0,1966	Valid
	X3.3	0.884	0,1966	Valid
	X3.4	0.838	0,1966	Valid
	X3.5	0.820	0,1966	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	X3.6	0.800	0,1966	Valid
	Y.1	0.829	0,1966	Valid
	Y.2	0.815	0,1966	Valid
	Y.3	0.856	0,1966	Valid
	Y.4	0.736	0,1966	Valid
	Y.5	0.817	0,1966	Valid
	Y.6	0.814	0,1966	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah (2025)

Dari tabel 4. Dapat dinilai seluruh item yang masing-masing terdiri dari 6 item pertanyaan untuk variabel, baik variabel independen seperti E-Samsat (X_1), Samsat *Drive Thru* (X_2), dan Samsat Keliling (X_3), maupun variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y), menunjukkan nilai r_{hitung} yang lebih besar dari nilai r_{tabel} (0,1966) maka seluruh item pertanyaan tersebut yang digunakan dapat dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
E-Samsat	0,888	0,70	Reliabel
Samsat <i>Drive Thru</i>	0,910	0,70	Reliabel
Samsat Keliling	0,898	0,70	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,895	0,70	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah (2025)

Berdasarkan tabel 5. seluruh variabel menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* yang melebihi nilai kritis reliabilitas sebesar 0,70. Oleh karena itu, seluruh variabel tersebut dinyatakan reliabel. Dengan demikian, berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam kuesioner telah terbukti valid dan reliabel sehingga layak digunakan sebagai instrumen pengukuran dalam penelitian ini.

Uji Normalitas

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.96663821
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.083
	Negative	-.069
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.086
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.085

	99% Confidence Interval	Lower Bound	.078
		Upper Bound	.092

Sumber: Data Primer yang diolah (2025)

Berdasarkan output tabel 6. diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,086 yang lebih besar dari 0,050. Sesuai dengan ketentuan dalam uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, hal ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam model regresi telah terpenuhi.

Uji Multikolinearitas

Tabel 7. Hasil Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.217	1.919		5.325	<.001		
	E-Samsat	.261	.089	.304	2.943	.004	.536	1.864
	Samsat Drive Thru	.152	.068	.211	2.222	.029	.635	1.574
	Samsat Keliling	.237	.086	.278	2.766	.007	.565	1.770

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sumber: Data Primer yang diolah (2025)

Hasil pengujian yang ditunjukkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai VIF < 10 dan nilai *Tolerance* > 0,10. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat korelasi signifikan antar variabel independen. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.140	1.095		5.609	<.001
	E-Samsat	-.056	.051	-.141	-1.106	.272
	Samsat Drive Thru	-.045	.039	-.136	-1.158	.250
	Samsat Keliling	-.077	.049	-.195	-1.564	.121

Sumber: Data Primer yang diolah (2025)

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan uji Glejser. Berdasarkan hasil pengujian yang ditunjukkan pada tabel 8. diketahui bahwa nilai signifikansi dalam variabel layanan E-Samsat sebesar 0,272 atau lebih dari 0,05, layanan Samsat *Drive Thru* sebesar 0,250 atau lebih dari 0,05, dan layanan Samsat Keliling sebesar 0,121 atau lebih dari 0,05. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas antar variabel independen dalam model regresi.

Regresi Linier Berganda

Tabel 9. Hasil Analisis Regresi Linier

Coefficients ^a	
---------------------------	--



Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.217	1.919		5.325	<.001
E-Samsat	.261	.089	.304	2.943	.004
Samsat Drive Thru	.152	.068	.211	2.222	.029
Samsat Keliling	.237	.086	.278	2.766	.007

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sumber: Data Primer yang diolah (2025)

Berdasarkan hasil yang diperoleh, hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dapat dirumuskan melalui persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 10,217 + 0,261X_1 + 0,152X_2 + 0,237X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan yang diperoleh dari hasil analisis regresi linear berganda, maka makna atau interpretasi yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- Koefisien konstanta (10,217) menunjukkan bahwa jika E-Samsat dan Samsat *Drive Thru* bernilai nol, maka nilai kepatuhan wajib pajak diprediksi sebesar 10,217
- Koefisien X_1 (E-Samsat) sebesar 0,261 berarti setiap peningkatan satu satuan dalam E-Samsat akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,261, dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai signifikansi sebesar 0,004 (<0,05) menunjukkan bahwa pengaruh variabel ini signifikan secara statistik.
- Koefisien X_2 (Samsat *Drive Thru*) sebesar 0,152 berarti setiap peningkatan satu satuan dalam Samsat *Drive Thru* akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,152, dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai signifikansi sebesar 0,029 (<0,05) menunjukkan bahwa pengaruh variabel ini signifikan secara statistik.
- Koefisien X_3 (Samsat Keliling) sebesar 0,237 berarti setiap peningkatan satu satuan dalam Samsat Keliling akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,237. Nilai signifikansi sebesar 0,007 (<0,05) menunjukkan bahwa pengaruh variabel ini signifikan secara statistik.

Berdasarkan nilai Standardized Coefficients (Beta), variabel E-Samsat memiliki pengaruh paling besar terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan nilai Beta sebesar 0,304, diikuti oleh Samsat Keliling sebesar 0,278, dan Samsat *Drive Thru* sebesar 0,211.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 10. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.672 ^a	.452	.435	1.99713

Sumber: Data Primer yang diolah (2025)

Berdasarkan dari tabel 10. di atas, diketahui nilai R sebesar 0,672, artinya korelasi antara variabel X (E-Samsat, Samsat *Drive Thru*, dan Samsat Keliling) terhadap variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor) sebesar 0,672 yang berarti menunjukkan terjadi hubungan yang cukup kuat karena nilai R mendekati angka satu.

Berdasarkan tabel 10. juga dapat dilihat bahwa Adjusted R Square sebesar 0,435. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama atau simultan variabel Layanan E-Samsat, Samsat *Drive Thru*, dan Samsat Keliling mampu menjelaskan variasi terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Bandung III Soekarno-Hatta yaitu sebesar 43,5% sedangkan sisanya 56,5% adalah oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji t

Tabel 11. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	10.217	1.919		5.325	<.001
	E-Samsat	.261	.089	.304	2.943	.004
	Samsat Drive Thru	.152	.068	.211	2.222	.029
	Samsat Keliling	.237	.086	.278	2.766	.007

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sumber: Data Primer yang diolah (2025)

Berdasarkan tabel 10. di atas, hasil uji t secara parsial untuk masing-masing variabel independen dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengujian Hipotesis Variabel E-Samsat

Pengujian hipotesis pertama berdasarkan tabel 11. variabel E-Samsat menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2,943 dengan nilai signifikansi 0,004 yang lebih kecil dari 0,05. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,943 > 1,984$), maka hal ini menunjukkan bahwa peningkatan layanan E-Samsat berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, hipotesis H_{01} yang menyatakan bahwa E-Samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak, dan hipotesis alternatif H_{a1} diterima.

b. Pengujian Hipotesis Variabel Samsat *Drive Thru*

Pengujian hipotesis kedua berdasarkan tabel 11. variabel Samsat *Drive Thru* menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2,222 dengan nilai signifikansi 0,029 yang lebih kecil dari 0,05. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,222 > 1,984$), maka hal ini menunjukkan bahwa keberadaan layanan Samsat *Drive Thru* terbukti memberikan kontribusi yang signifikan dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, hipotesis H_{02} yang menyatakan bahwa Samsat *Drive Thru* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak, dan hipotesis alternatif H_{a2} diterima.

c. Pengujian Hipotesis Variabel Samsat Keliling

Pengujian hipotesis ketiga berdasarkan tabel 11. variabel Samsat Keliling menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2,766 dengan nilai signifikansi 0,007 yang lebih kecil dari 0,05. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,766 > 1,984$), maka hal ini menunjukkan bahwa layanan Samsat Keliling yang menjangkau masyarakat secara langsung terbukti efektif dalam mendorong kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, hipotesis H_{03} yang menyatakan bahwa Samsat Keliling tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak, dan hipotesis alternatif H_{a3} diterima.

Uji F

Tabel 12. Tabel Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	316.101	3	105.367	26.418	.000 ^b
	Residual	382.899	96	3.989		
	Total	699.000	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

b. Predictors: (Constant), Samsat Keliling, Samsat Drive Thru, E-Samsat

Sumber: Data Primer yang diolah (2025)

Berdasarkan tabel 12. Dinyatakan bahwa hasil variabel layanan E-Samsat (X_1), Samsat *Drive Thru* (X_2), dan Samsat Keliling (X_3) adalah $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $26,418 > 2,14$ dengan nilai sig $0,000 < 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_{04} di tolak dan H_{a4} diterima yang berarti terdapat

pengaruh secara simultan antara variabel layanan E-Samsat (X_1), Samsat *Drive Thru* (X_2), dan Samsat Keliling (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y).

PEMBAHASAN

Pengaruh E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh layanan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, ditemukan bahwa layanan E-Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini terlihat dari hasil uji statistik yang menunjukkan nilai $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} ($2,943 > 1,984$). Selain itu, nilai signifikansi yang diperoleh adalah $0,004 < 0,05$. Temuan ini menunjukkan bahwa wajib pajak sangat terbantu dengan kemudahan pembayaran online yang dapat diakses kapan saja tanpa harus datang ke kantor Samsat.

Temuan ini sejalan dengan *Theory of Planned Behavior* di mana E-Samsat meningkatkan *control belief* melalui kemudahan akses digital dan fleksibilitas waktu. Hasil konsisten dengan penelitian Putri & Setiawan, (2024), Nuraini et al., (2025), dan Khasanah, (2025) yang menemukan E-Samsat berpengaruh positif signifikan karena memberikan kemudahan, kecepatan, efektivitas, efisiensi, dan keamanan dalam pembayaran pajak.

Pengaruh Samsat *Drive Thru* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan bahwa variabel layanan Samsat *Drive Thru* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil analisis uji T, diketahui bahwa nilai signifikansi yang diperoleh adalah $0,029 < 0,05$, serta nilai $t_{hitung} >$ t_{tabel} ($2,222 > 1,984$). Dengan hasil tersebut, maka hipotesis kedua (H_2) dinyatakan diterima, yang berarti bahwa secara parsial, variabel Samsat *Drive Thru* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Hasil mendukung *Theory of Planned Behavior* di mana kemudahan akses, waktu tunggu singkat, dan kenyamanan transaksi meningkatkan persepsi kontrol perilaku. Temuan konsisten dengan Yulisya et al., (2025), Cahyatin et al., (2024), dan Dwi Agista et al., (2022) yang membuktikan Samsat *Drive Thru* berpengaruh positif signifikan karena proses lebih cepat, mudah, dan efisien, terutama bagi wajib pajak dengan mobilitas tinggi.

Pengaruh Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan bahwa variabel layanan Samsat Keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil analisis uji T, diketahui bahwa nilai signifikansi yang diperoleh adalah $0,007 < 0,05$, serta nilai $t_{hitung} >$ t_{tabel} ($2,766 > 1,984$). Dengan hasil tersebut, maka hipotesis ketiga (H_3) dinyatakan diterima, yang berarti bahwa secara parsial, variabel Samsat Keliling memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Temuan mendukung *Theory of Planned Behavior* di mana jangkauan layanan lebih luas dan kemudahan akses meningkatkan kemampuan wajib pajak memenuhi kewajiban. Hasil konsisten dengan Nuraini et al., (2025) dan Dwi Agista et al., (2022) yang menemukan Samsat Keliling berpengaruh positif signifikan. Keberhasilan ini didukung penjadwalan teratur, pemilihan lokasi strategis, dan kualitas pelayanan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa layanan E-Samsat, Samsat *Drive Thru*, dan Samsat Keliling secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Bandung III Soekarno-Hatta. Berdasarkan nilai Standardized Coefficients (Beta), E-Samsat memiliki pengaruh terbesar (Beta = 0,304), diikuti Samsat Keliling (Beta = 0,278) dan Samsat *Drive Thru* (Beta = 0,211). Secara simultan, ketiga layanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan menjelaskan 43,5% variasi kepatuhan (Adjusted $R^2 = 0,435$). Secara teoretis, penelitian ini memperkuat *Theory of Planned Behavior* pada dimensi

perceived behavioral control, yang menunjukkan bahwa kemudahan akses, efisiensi waktu, dan kenyamanan layanan berperan penting dalam membentuk perilaku kepatuhan wajib pajak. Secara praktis, Bapenda Jawa Barat dan Samsat Bandung III Soekarno-Hatta perlu mengoptimalkan layanan melalui perluasan kerja sama perbankan untuk E-Samsat, penambahan lokasi dan jam operasional Samsat *Drive Thru*, serta peningkatan frekuensi dan jangkauan Samsat Keliling. Penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu ukuran sampel 100 responden yang terbatas pada satu kantor Samsat, penggunaan data self-report yang berpotensi menimbulkan bias, serta fokus hanya pada faktor eksternal tanpa memasukkan faktor internal seperti kesadaran atau persepsi sanksi pajak. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah, menambahkan variabel internal, dan menguji peran variabel mediasi seperti kepuasan wajib pajak.

REFERENSI

- Aditya, I. G. S., I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra, & I Made Sudiartana. (2021). Pengaruh Kesadaran, Sanksi, Samsat Drive Thru, Pelayanan Fiskus, Dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Universitas Mahasaraswati Denpasar*, 187–204. www.jarrakpos.com
- Ardiani, L., Hidayat, K., & Sulasmiyati, S. (2016). Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Tulungagung). *Jurnal Perpajakan (Jejak)*, 9(1), 1–7.
- Bernardin, D. E. Y. (2017). Pendapatan Asli Daerah (PAD) Melalui Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb). *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi (Ekspansi)*, 9(1), 19–35.
- Cahyatin, A., Tiaspuspa, G. O., & Sarumpaet, T. L. (2024). *The Effect Of Drive Thru-Based Motor Vehicle Tax Collection On Tax Revenue At Samsat East Bandung Region*.
- Dahrani, D., Sari, M., Saragih, F., & Jufrizen, J. (2021). Model Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Yang Melakukan Usaha Di Kota Medan). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak (Jap)*, 21(02), 379–389. <https://doi.org/10.29040/Jap.V21i02.1513>
- Dwi Agista, D., Ichi, & Kurniawan, A. (2022). The Influence Of The E-Samsat Program, Mobile Samsat, Samsat Drive Thru, Tax Socialization And Moral Obligation Program Compliance On Motor Vehicle Taxpayer Compliance Registered With Samsat Subang. *Journal Of Taxation Analysis And Review (Jtar)*, 3(1), 18–37. <https://doi.org/10.35310/Jtar.V3i1.1202>
- Fitria, D. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal Of Applied Business And Economic*, 4(1), 30–44. <https://doi.org/10.30998/Jabe.V4i1.1905>
- Hidayat, I., & Maulana, L. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Tangerang. *Bongaya Journal For Research In Accounting (Bjra)*, 05, 11–35. <https://doi.org/10.37888/Bjra.V5i1.322>
- Khasanah, U. (2025). Mobile Samsat Supported By E-Samsat Becomes A Compliance Factor For Motor Vehicle Taxpayers. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 7(1). <https://doi.org/10.30998/Jabe.V4i1.1905>
- Nuraini, C., Utami, C. K., & Maulany, S. G. (2025). Analisis Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat, Dan Program Pemutihan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Garut). *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen Dan Ekonomi (J-Sime)*, 2(1), 790–809. <https://doi.org/10.71417/J-Sime.V2i1.741>
- Nurfadillah, S. S., & Mulyati, Y. (2023). The Influence Of The Tax Waiver, Tax Penalties And The E-Samsat System On Motor Vehicle Taxpayer Compliance. *Jurnal Ekonomi*, 12(01), 2023.
- Purnamasari, D., Sari, D., & Mulyati, Y. (2024). The Influence Of Tax Sanctions On Improving Compliance Among Motor Vehicle Taxpayers: A Case Study Of The Samsat Office In

- Bandung City, Indonesia. *Journal Of Ecohumanism*, 3(7), 2339–2354. <https://doi.org/10.62754/Joe.V3i7.4642>
- Putri, N. N. T. K., & Setiawan, P. E. (2024). The Effect Of Awareness, Economic Conditions, E-Samsat Facilities, And Tax Sanctions On Motor Vehicle Taxpayer Compliance. *International Journal Of Economics Development Research*, 5(3), 2678–2697. <https://doi.org/10.37385/Ijedr.V5i3.5754>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi* Buku 1, Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang (Uu) Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Daerah, Pub. L. No. 1 (2022). <https://peraturan.bpk.go.id/details/195696/Uu-No-1-Tahun-2022>
- 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://doi.org/10.31316/Akmenika.V15i2.999>
- Wardani, D. K., & Rumiyyatun, R. (2017). 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). *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15. <https://doi.org/10.24964/Ja.V5i1.253>
- Yulisya, D., Nur, P., Putri, L., & Firolin, S. (2025). Analysis Of Drive-Thru Service Innovation In The Motor Vehicle Tax Collection System To Improve Tax Compliance In Manyar, Surabaya. *International Journal Of Economics, Finance And Banking Issues (Ijfb)*, 1(1), 1–6. <https://kalimasadajournals.com/index.php/ijfb/article/view/68>