

**PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK, LAYANAN E-SAMSAT,
DAN LAYANAN SAMSAT DRIVE THRU TERHADAP KEPUASAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

Dhoni Saloka Aji¹⁾, Sri Luayyi²⁾, Fitria Magdalena Suprpto³⁾
¹²³⁴Universitas Islam Kediri

Dhoni Saloka Aji: dhoni.sa@student.uniska-kediri.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Program Pemutihan Pajak, Layanan E-SAMSAT, dan Layanan SAMSAT Drive Thru terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Trenggalek, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data primer diperoleh melalui kuesioner kepada 102 wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada SAMSAT Kabupaten Trenggalek. Sampel ditentukan dengan rumus Slovin dan teknik simple random sampling. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, dan regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Pemutihan Pajak berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien 0,325 dan signifikansi 0,002. Layanan E-SAMSAT juga berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien 0,287 dan signifikansi 0,002. Sebaliknya, Layanan SAMSAT Drive Thru tidak berpengaruh signifikan dengan koefisien 0,025 dan signifikansi 0,809. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, sedangkan koefisien determinasi menunjukkan bahwa model menjelaskan 23,7% variasi kepuasan. Temuan menunjukkan pentingnya kemudahan administratif, manfaat kebijakan, dan digitalisasi dalam membentuk pengalaman pelayanan wajib pajak.

Kata Kunci: Pemutihan Pajak, E-SAMSAT, SAMSAT Drive Thru, Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

ABSTRACT

This study examines the effects of the Motor Vehicle Tax Amnesty Program, E-SAMSAT Service, and SAMSAT Drive Thru Service on motor vehicle taxpayer satisfaction in Trenggalek Regency, both partially and simultaneously. A quantitative survey approach was employed. Primary data were collected through questionnaires from 102 motor vehicle taxpayers registered at the Trenggalek SAMSAT Office. The sample was determined using the Slovin formula and simple random sampling. Data were analyzed using validity, reliability, classical assumption, and multiple linear regression tests using SPSS version 25. The findings show that the Motor Vehicle Tax Amnesty Program has a positive and significant effect on taxpayer satisfaction, with a coefficient of 0.325 and a significance value of 0.002. The E-SAMSAT Service also has a positive and significant effect, with a coefficient of 0.287 and a significance value of 0.002. In contrast, the SAMSAT Drive Thru Service does not have a significant effect, with a coefficient of 0.025 and a significance value of 0.809. Simultaneously, the three independent variables significantly affect taxpayer satisfaction. The coefficient of determination is 0.237, indicating that the model explains 23.7% of the variation in taxpayer satisfaction.

Key words: Tax Amnesty; E-SAMSAT; SAMSAT Drive Thru; Taxpayer Satisfaction; Motor Vehicle Tax.

Pendahuluan

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah yang digunakan untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Dalam konteks daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menjadi salah satu sumber pendapatan yang memiliki keterkaitan langsung dengan aktivitas masyarakat. Data yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Trenggalek pada tahun 2024 mencapai lebih dari 311 ribu unit, sedangkan realisasi PKB pada tahun yang sama sekitar Rp33,754 miliar. Besarnya basis kendaraan tersebut menunjukkan adanya potensi penerimaan sekaligus kebutuhan untuk menyediakan pelayanan perpajakan yang mudah, cepat, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Pemerintah daerah bersama Kantor SAMSAT Kabupaten Trenggalek mengembangkan berbagai bentuk kebijakan dan inovasi pelayanan, antara lain Program Pemutihan Pajak, Layanan E-SAMSAT, dan Layanan SAMSAT Drive Thru. Program pemutihan memberikan keringanan melalui penghapusan atau pengurangan sanksi administrasi dalam periode tertentu (Fauziah & Hidayati, 2021; Lando & Trihastuti, 2023). E-SAMSAT merupakan inovasi pembayaran berbasis elektronik yang ditujukan untuk meningkatkan kemudahan, efisiensi waktu, dan akses pelayanan (Haryadi & Ernandi, 2024). Sementara itu, Drive Thru memungkinkan pembayaran PKB dan pengesahan STNK dilakukan tanpa wajib pajak turun dari kendaraan (Ramadani et al., 2025). Ketiga bentuk pelayanan tersebut memiliki karakter manfaat yang berbeda sehingga menarik untuk diuji dalam kaitannya dengan kepuasan wajib pajak.

Kepuasan wajib pajak dalam penelitian ini dipahami sebagai respons setelah wajib pajak membandingkan harapan dengan kinerja pelayanan yang diterima. Perspektif tersebut sejalan dengan Expectation Confirmation Theory yang menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk ketika kinerja layanan sesuai atau melampaui harapan pengguna (Hariguna et al., 2023). Dalam pelayanan publik, kepuasan menjadi penting karena menunjukkan bagaimana masyarakat mengevaluasi pengalaman pelayanan yang diterimanya, termasuk kemudahan, kecepatan, keamanan, dan kecukupan fasilitas (Anugraha et al., 2023; Falah et al., 2025).

Sejumlah penelitian terdahulu lebih banyak menempatkan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Abdi dan Faisol (2023), misalnya, menguji pemutihan, SAMSAT Keliling, E-SAMSAT, sanksi, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan di Kabupaten Bangkalan. Chaerani et al. (2024) juga menempatkan kepatuhan sebagai variabel dependen, sedangkan Haryanto dan Lingga (2024) menguji E-SAMSAT dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan. Penelitian mengenai kepuasan secara khusus dengan memasukkan tiga bentuk layanan yang diteliti secara bersamaan masih relatif terbatas. Celah tersebut menjadi dasar penelitian ini untuk menempatkan kepuasan wajib pajak sebagai variabel dependen pada konteks SAMSAT Kabupaten Trenggalek.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Program Pemutihan Pajak, Layanan E-SAMSAT, dan Layanan SAMSAT Drive Thru terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor secara parsial dan simultan. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara pelayanan perpajakan daerah dalam memahami aspek pelayanan yang berkaitan dengan pengalaman wajib pajak.

Metode Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Lokasi penelitian adalah Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Trenggalek. Data yang digunakan berupa data primer yang diperoleh secara langsung dari responden melalui kuesioner dengan skala Likert lima tingkat. Variabel independen terdiri atas Program Pemutihan Pajak (X1), Layanan E-SAMSAT (X2), dan Layanan SAMSAT Drive Thru (X3), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y).

Populasi penelitian adalah wajib pajak kendaraan bermotor roda dua yang terdaftar dan melakukan pembayaran pajak di SAMSAT Kabupaten Trenggalek. Berdasarkan data yang digunakan dalam skripsi, populasi tahun 2024 berjumlah 311.129 pemilik kendaraan roda dua. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kelonggaran kesalahan 10% dan diperoleh 102 responden. Pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Kuesioner disebarkan kepada wajib pajak yang ditemui pada lokasi penelitian dan memenuhi cakupan populasi penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda. Uji asumsi klasik terdiri atas uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Selanjutnya dilakukan uji t (parsial), uji F (simultan), dan koefisien determinasi (R^2). Seluruh proses perhitungan dan pengolahan data dilakukan menggunakan software SPSS versi 25 dengan tingkat signifikansi 5%.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	43	42,16%
Perempuan	59	57,84%
Total	102	100%

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 59 responden atau sebesar 57,84%, sedangkan responden laki-laki sebanyak 43 responden atau sebesar 42,16%. Jumlah keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah 102, yang memberikan kontribusi terhadap hasil penelitian secara keseluruhan.

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Frekuensi	Persentase
< 20 tahun	10	9,80%
21–30 tahun	76	74,51%
31–40 tahun	12	11,76%
41–50 tahun	3	2,94%
> 50 tahun	1	0,98%
Total	102	100%

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Berdasarkan karakteristik responden, kelompok usia 21–30 tahun merupakan kelompok terbesar, yaitu 76 responden (74,51%). Komposisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian berada pada kelompok usia produktif dan relatif dekat dengan penggunaan layanan administrasi berbasis teknologi. Namun, karakteristik ini merupakan gambaran sampel dan tidak digunakan untuk menyimpulkan preferensi seluruh wajib pajak di Kabupaten Trenggalek.

Tabel 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Rentang r hitung	Sig.	Cronbach's Alpha	Keterangan
Program Pemutihan Pajak (X1)	0,641–0,775	<0,001	0,607	Valid dan reliabel
Layanan E-SAMSAT (X2)	0,575–0,723	<0,001	0,602	Valid dan reliabel
Layanan Drive Thru (X3)	0,600–0,801	<0,001	0,616	Valid dan reliabel
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0,604–0,773	<0,001	0,601	Valid dan reliabel

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Uji validitas menunjukkan seluruh item memiliki korelasi item-total lebih besar daripada r tabel 0,1946 pada $n = 102$, dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan demikian, seluruh pernyataan pada keempat variabel dapat digunakan dalam analisis. Uji reliabilitas menghasilkan Cronbach's Alpha antara 0,601 sampai 0,616. Nilai tersebut berada pada kategori reliabel berdasarkan kriteria yang digunakan dalam skripsi sehingga instrumen dinilai memiliki konsistensi internal yang memadai untuk penelitian ini.

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		102
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	240618531,00000000
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.078
	Negative	-.088
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.052c

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Berdasarkan tabel di atas hasil uji normalitas menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov, diketahui bahwa jumlah data yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 102 responden dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,052. Nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 sehingga menunjukkan bahwa data residual dalam penelitian berdistribusi normal. Selain itu, nilai *test statistic* sebesar 0,088 menunjukkan bahwa penyimpangan data terhadap distribusi normal relatif kecil. Hasil pengujian ini mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi asumsi normalitas sehingga data penelitian layak digunakan untuk analisis regresi linier berganda.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandar dized Coefficients		Standar dized Coefficients	t	Sig.	Collinear ity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.743	2.208		2.601	.011		
	x1	.325	.100	.329	3.249	.002	.761	1.314
	x2	.287	.088	.299	3.251	.002	.920	1.087
	x3	.025	.103	.024	.243	.809	.770	1.298
a. Dependent Variable: y								

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Berdasarkan tabel di atas hasil uji multikolinearitas pada tabel coefficients di atas bahwa variabel Program Pemutihan Pajak (X1) memiliki nilai tolerance sebesar

0,761 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1,314, variabel Layanan E-SAMSAT (X2) memiliki nilai tolerance sebesar 0,920 dan nilai VIF sebesar 1,087, sedangkan variabel Layanan SAMSAT *Drive Thru* (X3) memiliki nilai tolerance sebesar 0,770 dengan nilai VIF sebesar 1,298. Seluruh variabel independen dalam penelitian ini menunjukkan nilai tolerance yang lebih besar dari 0,10 serta nilai VIF yang lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami multikolinearitas.

Tabel 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.743	2.208		2.601	.011
	x1	.325	.100	.329	3.249	.002
	x2	.287	.088	.299	3.251	.002
	x3	.025	.103	.024	.243	.809

a. Dependent Variable: y

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 5,743 + 0,325X1 + 0,287X2 + 0,025X3 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 5,743 menunjukkan bahwa apabila variabel Program Pemutihan Pajak (X1), Layanan E-SAMSAT (X2), dan Layanan SAMSAT *Drive Thru* (X3) dianggap konstan atau bernilai nol, maka nilai Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) sebesar 5,743 satuan.
2. Koefisien regresi Program Pemutihan Pajak (X1) sebesar 0,325 menunjukkan bahwa setiap peningkatan Program Pemutihan Pajak sebesar satu satuan akan meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 0,325 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Nilai koefisien yang positif menunjukkan adanya hubungan searah antara Program Pemutihan Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak.
3. Koefisien regresi Layanan E-SAMSAT (X2) sebesar 0,287 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas Layanan E-SAMSAT sebesar satu satuan akan meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 0,287 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Koefisien positif ini menunjukkan bahwa semakin baik layanan E-SAMSAT yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan wajib pajak.

4. Koefisien regresi Layanan SAMSAT *Drive Thru* (X3) sebesar 0,025 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas Layanan SAMSAT *Drive Thru* sebesar satu satuan akan meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 0,025 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.743	2.208		2.601	.011
	x1	.325	.100	.329	3.249	.002
	x2	.287	.088	.299	3.251	.002
	x3	.025	.103	.024	.243	.809

a. Dependent Variable: y

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji t pada tabel di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel Program Pemutihan Pajak (X1) memperoleh nilai t hitung sebesar 3,249 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$), maka H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Program Pemutihan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan demikian, semakin baik pelaksanaan Program Pemutihan Pajak, maka semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak.
2. Variabel Layanan E-SAMSAT (X2) memperoleh nilai t hitung sebesar 3,251 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$), maka H2 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa Layanan E-SAMSAT berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Artinya, semakin mudah, cepat, dan efektif layanan E-SAMSAT yang diberikan, maka kepuasan wajib pajak akan semakin meningkat.
3. Variabel Layanan SAMSAT *Drive Thru* (X3) memperoleh nilai t hitung sebesar 0,243 dengan nilai signifikansi sebesar 0,809. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,809 > 0,05$), maka H3 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Layanan SAMSAT *Drive Thru* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan demikian, keberadaan layanan *Drive Thru* belum mampu memberikan pengaruh yang berarti terhadap tingkat kepuasan wajib pajak dalam penelitian ini.

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis F

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	181.237	3	60.412	10.124	.000 ^b
	Residual	584.763	98	5.967		
	Total	766.000	101			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x3, x2, x1

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai F hitung sebesar 10,124 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H4 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Program Pemutihan Pajak, Layanan E-SAMSAT, dan Layanan SAMSAT *Drive Thru* secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.486 ^a	.237	.213	244.274
a. Predictors: (Constant), x3, x2, x1				
b. Dependent Variable: y				

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai R Square sebesar 0,237 yang menunjukkan bahwa variabel Program Pemutihan Pajak, Layanan E-SAMSAT, dan Layanan SAMSAT *Drive Thru* memiliki kontribusi sebesar 23,7% terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Sementara itu, sebesar 76,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Pembahasan

Pengaruh Program Pemutihan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil uji hipotesis penelitian ini membuktikan bahwa hipotesis pertama (H1) di terima, yaitu pemutian pajak (X1) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak (Y). Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,325, nilai t hitung sebesar 3,249, serta nilai signifikansi (Sig): 0,002 ($< 0,05$) artinya Program Pemutihan Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dapat diterima. Jadi dapat disimpulkan H1

diterima dan H2 ditolak.

Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan Program Pemutihan Pajak mampu memberikan manfaat yang dirasakan langsung oleh wajib pajak. Penghapusan sanksi administrasi dan keringanan pembayaran tunggakan pajak memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan beban yang lebih ringan. Kondisi tersebut menimbulkan persepsi positif terhadap pelayanan pemerintah sehingga berkontribusi pada peningkatan kepuasan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Ferry & Sri, 2020) yang menemukan bahwa Program Pemutihan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku wajib pajak kendaraan bermotor. Artinya, semakin baik pelaksanaan Program Pemutihan Pajak maka semakin positif pula respons masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah daerah. Dengan demikian, Program Pemutihan Pajak tidak hanya mampu meningkatkan kepatuhan, tetapi juga berperan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.

Namun demikian, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian (Abdi & Faisol, 2023) yang menyatakan bahwa Program Pemutihan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangkalan. Di Kabupaten Trenggalek, Program Pemutihan Pajak dinilai mampu memberikan manfaat yang lebih nyata sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT.

Pengaruh Layanan E-SAMSAT Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil uji hipotesis penelitian ini, Layanan E-SAMSAT terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,287, nilai t hitung sebesar 3,251, dan nilai signifikansi (Sig.): 0,002 ($< 0,05$). Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) dalam penelitian ini dapat diterima.

Perkembangan teknologi telah mengubah ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik. Wajib pajak saat ini cenderung menginginkan layanan yang cepat, mudah, dan dapat diakses tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Kehadiran E-SAMSAT mampu menjawab kebutuhan tersebut sehingga memberikan nilai tambah dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor. Semakin baik kualitas layanan E-SAMSAT yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak.

Hasil Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Abdi & Faisol, 2023) yang menyatakan bahwa layanan E-SAMSAT memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku wajib pajak kendaraan bermotor. Temuan ini juga didukung oleh penelitian terdahulu (Haryanto & Lingga, 2024) yang menunjukkan bahwa penerapan E-SAMSAT mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, penelitian Gustaviana (2020) menyatakan bahwa Program E-SAMSAT

memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan perpajakan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas layanan E-SAMSAT menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan perpajakan kendaraan bermotor.

Pengaruh Layanan *Drive Thru* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil uji hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa Layanan SAMSAT *Drive Thru* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 0,243 dan nilai signifikansi (Sig.): 0,809 ($> 0,05$). Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) dalam penelitian ini ditolak.

Apabila dibandingkan dengan variabel Program Pemutihan Pajak (X1) dan Layanan E-SAMSAT (X2), terdapat perbedaan karakteristik manfaat yang diterima oleh wajib pajak. Program Pemutihan Pajak memberikan manfaat ekonomi secara langsung berupa penghapusan denda dan keringanan pembayaran tunggakan pajak. Sementara itu, Layanan E-SAMSAT menawarkan kemudahan yang lebih luas karena memungkinkan wajib pajak melakukan pembayaran tanpa harus datang ke kantor SAMSAT. Kemudahan akses, efisiensi waktu, serta fleksibilitas dalam melakukan transaksi menjadikan layanan ini lebih relevan dengan kebutuhan masyarakat yang semakin mengandalkan teknologi digital.

Selain itu, kondisi di Kabupaten Trenggalek menunjukkan bahwa sebagian Masyarakat berada di wilayah pegunungan sehingga masyarakat mulai terbiasa memanfaatkan layanan pembayaran berbasis digital yang lebih mudah dijangkau, sehingga penggunaan E-SAMSAT menjadi alternatif yang lebih diminati dibandingkan *Drive Thru*. Tidak semua wajib pajak mengetahui keberadaan layanan *Drive Thru* atau memiliki kebutuhan untuk menggunakannya. Faktor lain seperti keterbatasan lokasi pelayanan, rendahnya frekuensi penggunaan, serta kurang optimalnya sosialisasi juga diduga menyebabkan layanan *Drive Thru* belum mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak.

Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian terdahulu oleh (Kinanti et al., 2024) dan (Yuda & Musmini, 2024) yang menyatakan bahwa layanan *Drive Thru* mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan wajib pajak melalui pelayanan yang cepat dan efisien. Perbedaan hasil tersebut dapat disebabkan oleh karakteristik responden, tingkat pemanfaatan layanan yang belum merata, serta semakin meningkatnya penggunaan layanan digital seperti E-SAMSAT yang dianggap lebih praktis oleh masyarakat.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor lebih dipengaruhi oleh kebijakan yang memberikan manfaat ekonomi secara langsung dan inovasi pelayanan berbasis teknologi yang mampu meningkatkan kemudahan akses. Sebaliknya, inovasi pelayanan yang masih

bergantung pada kehadiran fisik wajib pajak, seperti layanan *Drive Thru*, belum mampu memberikan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan wajib pajak secara keseluruhan. Oleh karena itu, optimalisasi sosialisasi, perluasan akses layanan, serta peningkatan kualitas pelayanan *Drive Thru* perlu dilakukan agar manfaatnya dapat dirasakan lebih luas oleh masyarakat dan berpotensi meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak di masa mendatang.

Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Layanan E-SAMSAT, Dan Layanan *Drive Thru* Secara Simultan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil uji simultan (Uji F), diperoleh nilai F hitung sebesar 11,574 dengan tingkat signifikansi (Sig.): 0,00 ($< 0,05$), sehingga menunjukkan bahwa Program Pemutihan Pajak, Layanan E-SAMSAT, dan Layanan *Drive Thru* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan demikian, hipotesis keempat (H4) dalam penelitian ini dapat diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor tertentu, melainkan merupakan hasil dari kombinasi berbagai bentuk pelayanan dan kebijakan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Program pemutihan memberikan keringanan bagi wajib pajak, E-SAMSAT menghadirkan kemudahan berbasis teknologi, sedangkan *Drive Thru* menyediakan alternatif pelayanan yang lebih praktis bagi masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu (Gustaviana, 2020) yang menyimpulkan bahwa kombinasi berbagai program pelayanan dan kebijakan perpajakan daerah, termasuk E-SAMSAT dan Pemutihan Pajak, berpengaruh positif terhadap perilaku wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini juga mendukung temuan (Abdi & Faisol, 2023) yang menunjukkan bahwa kombinasi inovasi pelayanan perpajakan mampu meningkatkan respons positif wajib pajak terhadap sistem pelayanan yang diberikan pemerintah daerah.

Hasil nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,237 menunjukkan bahwa ketiga variabel independen mampu menjelaskan variasi Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 23,7%. Sementara itu, sebesar 76,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kualitas pelayanan petugas, fasilitas pelayanan, kecepatan proses administrasi, kenyamanan lingkungan pelayanan, maupun faktor individu wajib pajak.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan penelitian terdahulu bahwa inovasi pelayanan perpajakan dan kebijakan pemerintah daerah memiliki peran penting dalam meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan publik, khususnya di bidang perpajakan kendaraan bermotor.

Kesimpulan dan Saran

Penelitian ini menunjukkan bahwa Program Pemutihan Pajak dan Layanan E-SAMSAT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak

kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Trenggalek. Layanan SAMSAT Drive Thru memiliki arah hubungan positif, tetapi tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Model penelitian memiliki R^2 sebesar 0,237 sehingga ketiga variabel menjelaskan 23,7% variasi kepuasan, sementara 76,3% berkaitan dengan faktor lain di luar model.

Berdasarkan temuan tersebut, penyelenggara pelayanan dapat menggunakan hasil penelitian sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan kualitas Program Pemutihan Pajak dan E-SAMSAT serta meningkatkan sosialisasi dan kemudahan penggunaannya. Layanan Drive Thru dapat dievaluasi dari sisi akses, alur pelayanan, informasi persyaratan, dan kesesuaian dengan kebutuhan wajib pajak. Penelitian berikutnya disarankan menambahkan variabel lain yang secara teoritis dan empiris berkaitan dengan kepuasan, memperluas wilayah penelitian, serta menggunakan jumlah dan karakteristik responden yang lebih beragam.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, A. S., & Faisol, I. A. (2023). Pengaruh pemutihan pajak, SAMSAT keliling, E-SAMSAT, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangkalan. *Bussiness Law Binus*, 12(2), 33–48.
- Anugraha, D., Astuti, B., Putra, Y. P., Pertiwi, D. E., & Yuniarti Zs, N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak di Kota Pagar Alam. *SNEBA*, 3, 681–696.
- Bakhtiar, S., Agustina, A., Chair, U., & Bohari. (2025). Sistem E-SAMSAT pada kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Maros. *POINT: Jurnal Ekonomi & Manajemen*, 7, 213–223.
- Chaerani, F., Marundha, A., & Khasanah, U. (2024). Pengaruh pemutihan pajak, kesadaran wajib pajak, dan SAMSAT keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Economina*, 3(2), 237–253. <https://doi.org/10.55681/economina.v3i2.1196>
- Falah, R. Al, Satrio, M. Z. B., Rachmanda, Y. S., Agustiana, A., & Riswandi, D. (2025). Transformasi layanan SAMSAT: Menakar dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Tasikmalaya. *Jurnal Ekonomi Perjuangan (JUMPER)*, 7(1), 19–32.
- Fauziah, E., & Hidayati, M. (2021). Analisis efektivitas pemutihan sanksi administrasi pajak kendaraan bermotor dalam upaya meningkatkan pajak daerah tahun 2018–2020. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(3), 294–303.
- Ferry, W., & Sri, D. (2020). Pengaruh pemutihan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, 68–88. <https://doi.org/10.32524/jkb.v18i1.626>
- Gustaviana, S. (2020). Pengaruh program E-SAMSAT, SAMSAT keliling, pemutihan PKB, pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan operasi kepolisian terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 11(1), 20–29.
- Hariguna, T., Rahardja, U., & Aini, Q. (2023). The antecedent e-government quality for public behaviour intention, and extended expectation-confirmation

- theory. *Computer Science and Information Technologies*, 4(1), 33–42. <https://doi.org/10.11591/csit.v4i1.pp33-42>
- Haryadi, H., & Ernandi, H. (2024). Pengaruh program pemutihan PKB, sistem E-SAMSAT, sosialisasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi di Kabupaten Sidoarjo. *Innovative Technologica: Methodical Research Journal*, 3(2), 1–12. <https://doi.org/10.47134/innovative.v3i2.21>
- Haryanto, D. A., & Lingga, I. S. (2024). Pengaruh penerapan E-SAMSAT dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 7(1), 28–39.
- Herawati, L. N., & Hidayat, V. S. (2022). Pengaruh penerapan E-SAMSAT dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)*, 10(1), 15–20.
- Irsan, M. (2022). Analisis efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. *Balance: Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 1(2), 267–272. <https://doi.org/10.59086/jam.v1i2.136>
- 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>
- Lando, A. H., & Trihastuti, A. (2023). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Manyar Surabaya. *Trending: Jurnal Manajemen dan Ekonomi*, 1(4), 269–295. <https://doi.org/10.30640/trending.v1i4.1480>
- Maghfira, S. A., Sagita, N. I., & Sutisna, J. (2023). Efektivitas penerapan layanan E-SAMSAT oleh BAPENDA Provinsi Jawa Barat dalam upaya meningkatkan kepatuhan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (JANITRA)*, 3.
- Putra, M. A. E., Putra, M. R. H., Emylia, N., & Musari, K. (2025). Dampak digitalisasi layanan E-SAMSAT dalam meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jember. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1, 661–665.
- Putri, N. R., & Masripah. (2025). Taxpayer compliance factors on motor vehicles at SAMSAT Central Jakarta. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Perpajakan dan Tata Kelola Perusahaan (JAKPT)*, 2(4).
- Ramadani, Y., Rosidin, Indarti, S., & Adriadi, R. (2025). Efektivitas program SAMSAT Drive Thru dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bengkulu. *Journal of Social Science Research*, 5(4), 6064–6076.
- Reginawati, T., Srikalimah, & Antasari, D. W. (2025). Pengaruh program pemutihan pajak, layanan E-SAMSAT dan layanan Drive Thru terhadap kepatuhan wajib pajak dengan moderasi kepuasan layanan. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Perpajakan dan Tata Kelola Perusahaan (JAKPT)*, 2(4), 1079–1088.

- Sugiyono. (2023). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D.
- Yuda, M. T. M., & Musmini, L. S. (2024). Pengaruh program pemutihan pajak, pengetahuan perpajakan, dan sistem SAMSAT Drive Thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Buleleng. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 15(1).