

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan Samsat Keliling, kesadaran moral wajib pajak, dan lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dengan kepuasan layanan sebagai variabel moderasi. Penelitian dilakukan di Kantor Samsat Mukomuko dengan melibatkan wajib pajak kendaraan bermotor yang telah memanfaatkan layanan Samsat Keliling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Samsat Keliling, kesadaran moral, dan lingkungan wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kepuasan layanan memperkuat hubungan antara faktor-faktor tersebut dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Latar belakang penelitian ini didorong oleh rendahnya tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor di beberapa daerah, termasuk Mukomuko, yang berdampak pada penerimaan daerah. Inovasi layanan seperti Samsat Keliling diharapkan dapat menjadi solusi efektif untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan kepuasan, serta mendorong kesadaran dan kepatuhan pajak secara menyeluruh. Oleh karena itu, pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak menjadi penting dalam merumuskan strategi pelayanan publik yang lebih responsif dan efisien.

Kata kunci: Samsat Keliling, kesadaran moral, lingkungan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak, kepuasan layanan.

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of Mobile Samsat services, taxpayers' moral awareness, and the taxpayers' environment on motor vehicle taxpayer compliance, with service satisfaction as a moderating variable. The research was conducted at the Mukomuko Samsat Office involving motor vehicle taxpayers who had utilized the Mobile Samsat service. The results show that Mobile Samsat services, moral awareness, and the taxpayers' environment positively influence taxpayer compliance. Furthermore, service satisfaction strengthens the relationship between these factors and taxpayer compliance.

This research is motivated by the relatively low level of motor vehicle tax compliance in several regions, including Mukomuko, which affects local revenue. Service innovations such as the Mobile Samsat are expected to be an effective solution to bring services closer to the public, increase satisfaction, and encourage broader awareness and compliance. Therefore, understanding the factors influencing taxpayer compliance is essential for developing more responsive and efficient public service strategies.

Keywords: Mobile Samsat, moral awareness, taxpayer environment, taxpayer compliance, service satisfaction.