

**SKRIPSI**

**IMPLIKASI SISTEM PELAYANAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
PADA KANTOR SAMSAT DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NAMA : KADEK PUTRA MAHENDRA DWINA ARTHA  
NIM : 2015654052**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI PERPAJAKAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2024**

# **IMPLIKASI SISTEM PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR SAMSAT DENPASAR**

**Kadek Putra Mahendra Dwina Artha**  
**2015654052**

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan, Politeknik Negeri Bali)

## **ABSTRAK**

Pajak telah menjadi sumber pendapatan negara yang paling signifikan di Indonesia, berperan penting sebagai penyokong utama pendapatan negara untuk pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sebagian besar hasil pemasukan pajak digunakan untuk membangun infrastruktur yang bersifat universal, dengan pemerintah berusaha meningkatkan penerimaan pajak melalui konsistensi yang lebih baik dalam pembayaran, karena memahami pentingnya zona pajak dalam pengumpulan pajak. Penelitian ini dilakukan adalah bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan mengenai pengaruh dari layanan E-Samsat, layanan Samsat Drive-thru, layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat Denpasar. Penelitian ini menganalisis data yang diperoleh dari 100 orang sebagai sampel. Pengujian variabel penelitian dilakukan dengan analisis regresi linear berganda menggunakan IBM SPSS Versi 25. Penelitian ini menggunakan teknik sampling *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Penggunaan E-Samsat, Samsat Drive Thru, dan Samsat Keliling secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, serta penggunaan ketiganya secara simultan juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan tersebut. Meningkatkan pengalaman bagi semua pihak, Saran untuk Kantor Samsat: Terus tingkatkan integrasi teknologi dan layanan seperti E-Samsat, Samsat Keliling, dan Samsat Drive Thru, sambil memberikan pelatihan berkala kepada petugas. Saran untuk Pengguna Layanan: Manfaatkan pilihan layanan Samsat yang ada dan berikan umpan balik konstruktif untuk peningkatan berkelanjutan.

**Kata kunci: Penggunaan E-Samsat, Samsat Drive Thru, Samsat Keliling,  
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

***IMPLICATIONS OF THE MOTOR VEHICLE TAX SERVICE  
SYSTEM ON TAXPAYER COMPLIANCE AT THE DENPASAR  
SAMSAT OFFICE***

**Kadek Putra Mahendra Dwina Artha  
2015654052**

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan, Politeknik Negeri Bali)

***ABSTRACT***

*Taxes have become the most significant source of state income in Indonesia, playing an important role as the main support for state income for development and improving people's welfare. The majority of tax revenues are used to build universal infrastructure, with the government seeking to increase tax revenues through greater consistency in payments, understanding the importance of tax zones in tax collection. This research was conducted with the aim of analyzing and explaining the influence of E-Samsat services, Drive-thru Samsat services, Mobile Samsat services on Taxpayer Compliance at the Denpasar Samsat Office. This research analyzes data obtained from 100 people as a sample. Testing of research variables was carried out using multiple linear regression analysis using IBM SPSS Version 25. The results of the research show that the variable use of E-Samsat, Drive Thru Samsat, and Mobile Samsat partially has a positive and significant effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance, and the use of all three simultaneously also has a significant effect on this compliance. Improving the experience for all parties, Suggestions for the Samsat Office: Continue to improve the integration of technology and services such as E-Samsat, Mobile Samsat and Drive Thru Samsat, while providing regular training to officers. Suggestions for Service Users: Take advantage of existing Samsat service options and provide constructive feedback for continuous improvement.*

**Keywords:** *Use of E-Samsat, Drive Thru Samsat, Mobile Samsat. Motor Vehicle Taxpayer Compliance.*

**IMPLIKASI SISTEM PELAYAAAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
PADA KANTOR SAMSAT DENPASAR**

**SKRIPSI**

**Dibuat sebagai Salah Satu Syarat untuk Memproleh Gelar Sarjana Terapan  
Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Perpajakan  
Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali**

**NAMA : KADEK PUTRA MAHENDRA DWINA ARTHA  
NIM : 2015654052**

**JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI PERPAJAKAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2024**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Kadek Putra Mahendra Dwina Artha  
NIM : 2015654052  
Program Studi : Akuntansi Perpajakan

Menyatakan bahwa sesungguhnya Skripsi:

Judul : Implikasi Sistem Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat Denpasar.  
Pembimbing : Ni Ketut Sukasih, SE., MM  
Drs I Made Sarjana., M.Agh  
Tanggal Uji : 12 Agustus 2024

Skripsi yang ditulis merupakan karya sendiri dan orisinal, bukan merupakan kegiatan plagiat atau saduran karya pihak lain serta belum pernah diajukan sebagai syarat atau sbbagai bagian dari syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan dari perguruan tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 26 Agustus 2024



Kadek Putra Mahendra Dwina Artha

**SKRIPSI**

**IMPLIKASI SISTEM PELAYANAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
PADA KANTOR SAMSAT DENPASAR**

**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA : KADEK PUTRA MAHENDRA DWINA ARTHA**

**NIM : 2015654052**

**Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik oleh:**

**DOSEN PEMBIMBING I**

**DOSEN PEMBIMBING II**

**Ni Ketut Sukasih, SE., MM**  
**NIP. 196602261993032001**

**Drs. I Made Sarjana., M.Agb**  
**NIP. 195912311989101001**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**



## SKRIPSI

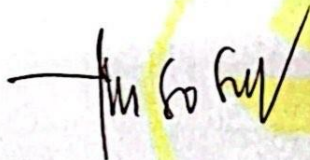
# IMPLIKASI SISTEM PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR SAMSAT DENPASAR

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:

Tanggal 12 Bulan Agustus Tahun 2024

PANITIA PENGUJI

KETUA:



Ni Ketut Sukasih, SE., MM  
NIP. 196602261993032001

ANGGOTA:



1. Kadek Dian Jatiwardani, S.S.T.Ak., M.Si  
NIP. 202111002



2. Luh Nyoman Chandra Handayani, SS, DEA  
NIP. 195912311989101001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa), karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan pada Politeknik Negeri Bali. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan menuntut pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. I Made Bagiada, SE., M.Si, Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. I Nyoman Darmayasa, SE., M.Ak., Ak., M.M., selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan, yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi sebagai syarat kelulusan studi di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Ketut Sukasih, SE., MM. selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.



5. Drs. I Made Sarjana., M. Agb selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
6. Pihak Kantor Samsat Denpasar yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
7. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
8. Teman-teman yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa) berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Badung, April 2024

JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Abstrak .....	ii
<i>Abstract</i> .....	iii
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan .....	iv
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah .....	v
Halaman Persetujuan .....	vi
Halaman Penetapan Kelulusan.....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Batasan Masalah .....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Kajian Teori .....	10
B. Kajian Penelitian yang Relevan.....	16
C. Kerangka Pikir dan Konseptual.....	18
D. Hipotesis Penelitian .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A. Jenis Penelitian .....	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
D. Variabel Penelitian dan Definisi.....	25
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	28
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	29
G. Teknik Analisis Data .....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
A. Deskripsi Hasil Penelitian .....	35
B. Hasil Uji Hipotesis/Jawaban Pertanyaan Penelitian.....	38
C. Pembahasan .....	51
D. Keterbatasan Penelitian .....	55
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>57</b>
A. Simpulan.....	57
B. Implikasi .....	58
C. Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN.....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.2	Data Kendaraan Aktif di Provinsi Bali .....	2
Tabel 1.3	Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor dan Denda di Kantor SAMSAT Bersama Denpasar Periode 2021-2023.....	3
Tabel 1.3	Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Bersama Denpasar Periode 2021-2023 .....	3
Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin Pada Kantor Samsat Denpasar Periode 2021-2023.....	35
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia Pada Kantor Samsat Denpasar 2021 - 2023 .....	36
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Domisili Pada Kantor Samsat periode 2021 - 2023 .....	37
Tabel 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Lokasi Membayar Samsat periode 2021 - 2023 .....	37
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.7	Uji Statistik Deskriptif .....	41
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas .....	42
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinearitas .....	43
Tabel 4.10	Uji Heteroskedastisitas.....	44
Tabel 4.11	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	47
Tabel 4.13	Hasil Uji F.....	48
Tabel 4.14	Hasil Uji t.....	49

JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	18
Gambar 2.2 Hipotesis Penelitian.....	22



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Permohonan Data dan Informasi.....	66
Lampiran 2: Surat Persetujuan Izin Mencari Data kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan .....	67
Lampiran 3: Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 4: Jenis Karakteristik Responden .....	72
Lampiran 5: Data Hasil Tabulasi Hasil Jawaban Responden (X1).....	75
Lampiran 6: Data Hasil Tabulasi Responden (X2).....	78
Lampiran 7: Data Hasil Tabulasi Responden (X3).....	81
Lampiran 8: Data Tabulasi Jawaban Responden (Y).....	84
Lampiran 9: Hasil Uji Validitas .....	87
Lampiran 10: Hasil Uji Reliabilitas .....	92
Lampiran 11: Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif .....	93
Lampiran 12: Hasil Uji Asumsi Klasik.....	93
Lampiran 13: Hasil Uji Hipotesis .....	95
Lampiran 14: Hasil Olah Data Responden.....	97



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pajak telah menjadi sumber penghasilan negara yang paling signifikan di Indonesia. Pajak berperan penting sebagai penyokong utama penghasilan negara untuk mewujudkan pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sebagian besar hasil pemasukan pajak digunakan untuk membangun infrastruktur yang bersifat universal. Dengan memahami pentingnya zona pajak dalam pengumpulan pajak, pemerintah berusaha meningkatkan penerimaan pajak dengan konsistensi yang lebih baik dalam pembayaran (Aini dan Rachman, 2022). Pajak digunakan sebagai sumber pendanaan untuk kedua tingkatan administrasi regional tingkat I maupun tingkat II (Alverina dan Rahmi, 2022).

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) jadi konsep lokal paling menarik dan berpotensi. (Ramdani et al., 2019). Kenaikan jumlah penduduk setiap tahunnya menyebabkan peningkatan kebutuhan mobilitas masyarakat, yang berimplikasi pada peningkatan penggunaan alat transportasi. Dengan meningkatnya jumlah kendaraan, ini dapat menjadi faktor pendorong bertambahnya penghasilan daerah melalui sektor pajak kendaraan bermotor. (Herawati dan Hidayat, 2022). Namun, masih terdapat masalah dalam pemungutan pajak ini, terutama di daerah Bali. Ketidapatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran PKB masih cukup tinggi, sehingga potensi penerimaan negara

dari PKB tidak dapat optimal. Faktor-faktor yang mungkin menyebabkan hal ini meliputi kurangnya upaya sosialisasi dan kurangnya kemudahan dalam melakukan pembayaran (Wardani dan Rumiya, 2017). Jumlah kendaraan bermotor Bali meningkat dari tahun 2021 hingga tahun 2023 karena kendaraan bermotor memainkan peran krusial dalam memudahkan mobilitas manusia, dianggap sebagai kebutuhan utama. Tetapi faktanya, Meskipun kendaraan di Bali terus meningkat, tingkat kepatuhan wajib PKB masih rendah, sebab beragam pemilik kendaraan yang tidak menyelesaikan kewajiban pembayaran pajaknya. Berikut rincian total kendaraan di Bali dalam tiga tahun terakhir di Tabel 1.1.

**Tabel 1.1**  
**Data Kendaraan Aktif di Provinsi Bali**

Kabupaten/Kota	Jumlah Kendaraan Aktif (Unit)		
	2021	2022	2023
Kabupaten Jembrana	152.354	150.204	153.494
Kabupaten Tabanan	299.838	295.166	303.700
Kabupaten Badung	668.737	667.517	700.775
Kabupaten Gianyar	337.357	334.077	350.270
Kabupaten Klungkung	106.109	104.744	109.144
Kabupaten Bangli	88.873	88.308	91.520
Kabupaten Karangasem	171.423	172.858	183.370
Kabupaten Buleleng	327.576	323.565	338.544
Kota Denpasar	1.011.527	993.178	1.019.615

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali (2024)

Menurut informasi tabel 1.1, Kota Denpasar Menjadi wilayah yang mendominasi jumlah kendaraan aktif dalam kurun waktu tiga tahun. Jumlah kendaraan yang aktif di 2021-2022 menurun, dan di 2022-2023 kembali meningkat, Beragam aspek pendorong peningkatan total kendaraan bermotor tiap tahun meliputi tingginya daya beli rakyat, meningkatnya keperluan akan transportasi, serta kemudahan dalam membeli kendaraan bermotor.

Bertambahnya total kendaraan bermotor di Kota Denpasar juga berefek pada bertambahnya jumlah wajib pajak kendaraan, Hal ini berefek pada penghasilan dan denda pajak, sebagaimana di Tabel 1.2.

**Tabel 1.2**  
**Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor dan Denda di Kantor SAMSAT Bersama Denpasar Periode 2021-2023**

<b>Tahun</b>	<b>Pokok</b>	<b>Denda</b>
2021	535.652.753.200	13.562.955.400
2022	633.737.987.350	8.375.275.925
2023	641.816.092.600	19.387.211.200

Sumber: Kantor SAMSAT Bersama Denpasar, Tahun 2024

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa pendapatan pokok dari pajak kendaraan bermotor meningkat setiap tahunnya, tetapi denda masih mengalami fluktuasi. Pada tahun 2021-2022, terjadi penurunan denda, namun pada tahun 2022-2023, terjadi peningkatan kembali. Faktor-faktor yang kemungkinan hal ini berlangsung dimana melibatkan tingkat kepatuhan wajib PKB, termasuk pemakaian layanan e-samsat, drive-thru, dan samsat keliling. peluang denda tiap tahunnya berawal dari tunggakan tahun terdahulu, dan data menunjukkan bahwa tingkat pelunasan pajak kendaraan bermotor dari tahun 2021-2023 masih belum optimal, sebagaimana terlihat dalam data di Tabel 1.3.

**Tabel 1.3**  
**Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Bersama Denpasar Periode 2021-2023**

<b>Tahun</b>	<b>Unit Kendaraan Bermotor</b>
2021	86.046
2022	108.307
2023	126.213

Sumber: Kantor SAMSAT Bersama Denpasar, Tahun 2024

Walau penghasilan PKB di Kantor Samsat Bersama Denpasar 2021-2023 meningkat, peningkatan tunggakan PKB dari 2021 hingga 2023 mencerminkan tingkat kepatuhan PKB di Kota Denpasar tergolong rendah, hingga berdampak



pada pencapaian penerimaan pajak yang belum optimal. Disinilah petugas pajak dan pelayanan pajak diharuskan untuk berperan aktif dalam mengencarkan segala cara selaku usaha peningkatan kepatuhan wajib PKB. Jika wajib pajak kendaraan bermotor mengetahui serta memahami peran dan fungsi dari pajak, maka wajib pajak kendaraan bermotor dapat lebih taat dan patuh ketika menjalankan kewajiban perpajakan yang mana nantinya akan memberikan pengaruh besar terhadap peningkatan penerimaan pajak asli daerah.

Pemerintah mengadopsi berbagai solusi, termasuk implementasi sistem pemungutan PKB dengan e-samsat, dengan tujuan menambah pemasukan pajak dari sektor kendaraan bermotor. Peningkatan fokus di layanan online berbasis elektronik, seperti e-samsat, dipertimbangkan sebagai strategi untuk meningkatkan kepatuhan wajib PKB. Layanan ini dianggap dapat memberikan pengalaman yang cepat, nyaman, dan efisien bagi para wajib PKB. Berdasarkan riset Hartanti et al., (2020), Program e-samsat dianggap sangat efektif dalam membantu wajib PKB membayar pajak mereka, tetapi efek positifnya terhadap kepatuhan pajak belum sepenuhnya terbukti. (Rahayu et al., 2023). Hal ini dapat dilihat dengan ketidakpatuhan wajib pajak dari beberapa tunggakan yang pajak kendaraan yang masih dinilai tinggi.

Kepatuhan wajib pajak mencakup tindakan yang menunjukkan kepatuhan dan kesadaran terhadap disiplin dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, termasuk pembayaran dan pelaporan pajak. Pemerintah, sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mengimplementasikan inovasi dalam

sistem pelayanan kepada warga. Ini sejalan dengan tuntutan masyarakat kepada pemerintah dalam menambah kualitas layanan publik. Salah satu inovasi yang diadopsi adalah sistem samsat *drive-thru*, sebuah pelayanan bayar PKB yang dapat membayar tanpa harus keluar dari kendaraan mereka, mirip dengan konsep pelayanan kilat saji. Layanan *drive-thru* dianggap sebagai sarana pembantu yang dibentuk oleh pemerintah dengan harapan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan pada akhirnya memengaruhi peningkatan penerimaan pendapatan pajak. (Damayanti dan Prasetya, 2020). Menurut Wicaksana et al., (2023) dan Maulida et al., (2023), samsat *drive-thru* memberikan dampak positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Ini beda dengan hasil riset Aditya et al. (2020) yang mengatakan samsat *drive-thru* justru memiliki dampak buruk pada kepatuhan wajib PKB.

Guna untuk menambah kepatuhan wajib pajak, peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui pembentukan unit bantu seperti samsat keliling. Layanan samsat keliling diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dalam pengumpulan PKB dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Samsat keliling dibuat di tempat strategis memiliki diharapkan dapat memberi kemudahan bagi wajib PKB saat melakukan bayar pajak. (Haryanti dan Wijaya, 2019). Tujuan diadakannya layanan ini untuk memberikan kemudahan akses dan pelayanan kepada wajib pajak di berbagai lokasi yang dapat dijangkau di Bali. Menurut Abdi dan Faisol, (2023), penerapan samsat keliling memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib PKB.

Namun, penempatan samsat keliling yang selalu berubah dan penentuan wilayah yang kurang strategis menyebabkan minat wajib pajak berkurang akan program samsat keliling. Hal tersebut didukung oleh Maulana dan Septiani (2022) yang mengatakan samsat keliling tidak memiliki dampak yang signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

Terkait dengan uraian permasalahan dan melihat permasalahan terkait perbedaan hasil penelitian terdahulu yang tidak selaras akan sistem pemungutan PKB yang disebabkan oleh berbagai faktor yang memengaruhi. Efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan PKB termanifestasi melalui penyediaan layanan yang lebih cepat dan mudah dengan adopsi sistem online real-time. (Wardani dan Juliansya, 2018). Oleh sebab itu, perlu dilaksanakan peninjauan ulang terhadap faktor-faktor yang menjadi penentu kepatuhan wajib PKB. Diharapkan riset ini akan memberi gambaran lebih jelas tentang bagaimana sistem pemungutan PKB dapat berpengaruh. Mengingat belum ada penelitian yang menyeluruh mengevaluasi efektivitasnya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Denpasar, hal tersebut bisa dilihat dari banyaknya kendaraan di Bali tidak selaras dengan kepatuhan wajib pajak saat melakukan kewajiban sebab banyak wajib pajak yang belum melakukan pelunasan. dari hal tersebut merasa perlu mengeksplorasi implikasi yang mungkin timbul dari implementasi layanan E- Samsat, Samsat Drive Thru, dan Samsat Keliling.

Berdasarkan dari paparan latar belakang, maka penelitian ini berjudul  
“**Implikasi Sistem Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap  
Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor SAMSAT Denpasar**”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh layanan E-Samsat terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada tahun 2021-2023?
2. Bagaimanakah pengaruh layanan Samsat *Drive-thru* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada tahun 2021-2023?
3. Bagaimanakah pengaruh layanan Samsat Keliling terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada tahun 2021-2023?
4. Bagaimanakah pengaruh layanan E-Samsat, Samsat *Drive thru*, dan Samsat Keliling terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada tahun 2021-2023?

## **C. Batasan Masalah**

Riset ini akan berpusat pada implikasi sistem pelayanan PKB melalui E-Samsat, Samsat *Drive Thru*, dan Samsat Keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib PKB yang terdaftar di Kantor Samsat Bersama Kota Denpasar. Dalam konteks ruang hanya membatasi pada faktor layanan E-Samsat, Samsat *Drive Thru*, dan Samsat Keliling sebagai determinan kepatuhan wajib PKB periode 2021-2023.

## D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Riset ini menyajikan solusi dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam implementasi sistem pemungutan PKB melalui layanan e-samsat, samsat *drive thru*, dan samsat keliling di Denpasar. Dengan merinci rumusan maka, tujuan penelitian ini ialah:

- a. Menilai pengaruh layanan E-Samsat terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada tahun 2021-2023.
- b. Mengidentifikasi pengaruh layanan Samsat *drive-thru* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada tahun 2021-2023.
- c. Menganalisis pengaruh layanan Samsat Keliling terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada tahun 2021 -2023.
- d. Mengetahui pengaruh layanan E-Samsat, Samsat *Drive Thru*, Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada tahun 2021-2023.

### 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini meliputi:

#### a. Manfaat Teoretis

Menambah pengetahuan teoritis tentang sistem pelayanan PKB dan tingkat kepatuhan wajib PKB. Temuan ini bisa jadi dasar di peningkatan teori lanjut di bidang perpajakan dan pelayanan publik.

Pengetahuan mengenai sistem pemungutan PKB menjadi penting melihat esensi dari PKB dalam penerimaan administrasi regional

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Politeknik Negeri Bali

Menjadi acuan dalam mengembangkan program pembelajaran di bidang perpajakan dan administrasi pajak. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi kontribusi yang berharga dalam memperkaya literatur terkait pajak dan menjadi rujukan untuk penelitian-penelitian masa depan.

2) Bagi Masyarakat

Kajian ini dapat memberikan gambaran mengenai implikasi sistem pemungutan PKB melalui pelayanan e-samsat, samsat *drive thru*, dan samsat keliling pada kepatuhan wajib PKB. Dengan demikian, masyarakat dapat mempertimbangkan potensi perubahan dalam kepatuhan wajib pajak yang mungkin terjadi sebagai hasil dari penggunaan layanan ini. Hal ini dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan dengan membuat keputusan lebih akurat.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil yang sudah dijabarkan guna menganalisis implikasi sistem pelayanan PKB pada kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Denpasar tahun 2023, maka bisa disimpulkan:

1. Hasil uji – t diperoleh koefisien regresi variabel Penggunaan E-Samsat sebesar 3,889 dan memiliki tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Penggunaan E-Samsat secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
2. Hasil uji – t diperoleh koefisien regresi variabel Penggunaan Samsat Drive Thru sebesar 7,267 dan memiliki tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Penggunaan Samsat *Drive Thru* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
3. Hasil uji – t diperoleh koefisien regresi variabel Samsat Keliling sebesar 2,590 dan memiliki tingkat signifikansi sebesar  $0,011 < 0,05$ . Penggunaan Samsat Keliling secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
4. Berdasarkan hasil analisis data, nilai uji F sebesar 126,939 dan signifikansi F sebesar  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa Penggunaan E-Samsat, Penggunaan Samsat Keliling dan Samsat *Drive Thru* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Penggunaan E-Samsat, Penggunaan Samsat

Keliling, Penggunaan Samsat *Drive Thru* secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

## B. Implikasi

### 1. Implikasi Teoritis

- a. Penggunaan E-Samsat Konsisten dengan TPB dan TAM, peningkatan kepatuhan melalui E-Samsat memperlihatkan persepsi mudah pemakaian dan manfaat teknologi memperkuat niat untuk patuh pada kewajiban pajak. TPB menjelaskan bahwa peningkatan persepsi kontrol atas pembayaran pajak melalui E-Samsat mendorong perilaku kepatuhan.
- b. Dilihat dari sudut pandang TPB, Samsat Keliling meningkatkan aksesibilitas dan memudahkan proses pembayaran, yang memperkuat norma subjektif dan persepsi kontrol wajib pajak. Berdasarkan TAM, peningkatan kepatuhan menunjukkan bahwa layanan ini dianggap berguna dan mudah digunakan, sehingga wajib pajak lebih menerima teknologi ini.
- c. Bagian kerangka TPB, Samsat Drive Thru meningkatkan persepsi kontrol dan sikap positif terhadap pembayaran pajak karena kemudahan dan efisiensinya. Sesuai dengan TAM, penerimaan teknologi drive thru yang memudahkan dan mempercepat proses pembayaran meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- d. Gabungan layanan ini memperkuat seluruh komponen TPB (sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol) serta komponen TAM (persepsi



kemudahan penggunaan dan manfaat), sehingga menciptakan lingkungan yang sangat kondusif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## 2. Implikasi Praktis

Secara praktis, pemerintah perlu terus meningkatkan dan mensosialisasikan layanan E-Samsat, Samsat Keliling, dan Samsat Drive Thru untuk memastikan lebih banyak wajib pajak yang mengetahui dan menggunakan layanan ini. Pengembangan antarmuka E-Samsat yang lebih *user-friendly* dan sistem yang lebih andal akan meningkatkan kepatuhan. Memperluas jangkauan Samsat Keliling ke daerah-daerah terpencil serta meningkatkan jumlah lokasi Samsat *Drive Thru* dengan memastikan proses yang cepat dan efisien akan membuat wajib pajak lebih nyaman dan cenderung mematuhi kewajiban mereka. Kombinasi layanan ini harus dikoordinasikan dengan baik untuk memberikan banyak pilihan yang sejalan dengan keperluan wajib pajak, juga terus dievaluasi dan dioptimalkan berdasarkan umpan balik untuk memastikan efektivitas maksimal.

## C. Saran

### 1. Bagi Kantor Samsat

Kantor Samsat baiknya terus meningkatkan dan mengintegrasikan teknologi dalam layanan mereka, seperti terus meningkatkan sistem E-Samsat, memperluas jangkauan Samsat Keliling, dan menambah lokasi Samsat Drive Thru. Selain itu, pelatihan berkala untuk petugas agar dapat

memberikan layanan yang efisien dan ramah sangat penting untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak.

## 2. Bagi Pengguna Layanan

Para pengguna layanan disarankan untuk memanfaatkan berbagai pilihan layanan yang disediakan oleh Samsat, seperti E-Samsat, Samsat Keliling, dan Samsat Drive Thru, sesuai dengan kenyamanan dan kebutuhan masing-masing. Pengguna juga diharapkan memberikan umpan balik yang konstruktif mengenai pengalaman mereka, sehingga layanan dapat terus diperbaiki.

## 3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Riset terdahulu disarankan untuk mengeksplorasi aspek lain yang berdampak ke kepatuhan wajib PKB, seperti faktor demografis, dan sosial. Selain itu, studi lebih dalam bisa dilaksanakan dalam menghitung efek jangka panjang dari penggunaan layanan teknologi ini pada kepatuhan pajak dan bagaimana peningkatan layanan dapat terus beradaptasi dengan iptek dan keperluan masyarakat.

## 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. *Neo-Bis*, 12(1), 91–108.
- Aditya, I. G. S., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2020). *Pengaruh Kesadaran, Sanksi, Samsat Drive Thru, Pelayanan Fiskus, dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Pajak*. [www.jararakpos.com](http://www.jararakpos.com)
- Afidah, R. F. S., & Setiawati, E. (2022). Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan Drive Thru, Samsat Keliling, Dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Pendidikan Nusantara*, 2(2), 33–43. <https://doi.org/10.52796/jpnu.v2i2.48>
- Ahmad, B., Romadhoni, B., & Adil, M. (2020). Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Riset Perpajakan*, 3(1), 2714–6294.
- Aini, S. N., & Rachman, A. N. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kab Sukoharjo. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3).
- Alverina, C. S., & Rahmi, N. (2022a). Pengaruh Program E-Samsat dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Daerah Jakarta Pusat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(6), 581–591.
- Alverina, C. S., & Rahmi, N. (2022b). Pengaruh Program E-Samsat Dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Daerah Jakarta Pusat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(6), 581–591.
- Anggita, P., Marundha, A., & Khasanah, U. (2023). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Perpajakan dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(3). <http://jurnal.anfa.co.id/index.php/mufakat>
- Aprilianti, A. A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi Covid-19. *ASSETS*, 11(1), 1–20.
- Aswati, W. O., Mas'us, A., & Nudi, T. N. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap

- Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1).
- Chyung, S. Y. Y., Roberts, K., Swanson, I., & Hankinson, A. (2017). Evidence-Based Survey Design: The Use of a Midpoint on the Likert Scale. *Performance Improvement*, 56(10), 15–23. <https://doi.org/10.1002/pfi.21727>
- Damayanti, A., & Prasetya, T. B. (2020). Manajemen Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sistem Drive Thru Di Samsat Kabupaten Bantul Dalam Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Enrsia Publika*, 4(2).
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Accep Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quaterly*, 13(3), 319.
- Firmansyah, M., Masrun, & Yudha, I. D. K. (2021). Esensi Perbedaan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(2), 156.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. *Universitas Diponogoro*.
- 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*. <https://ojs.stiesia.ac.id/index.php/prisma>
- Hartanti, Alviani, R. K., & Ratiyah. (2020). Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur. *Online Insan Akuntansi*, 5(1), 125–136.
- Haryanti, S. S., & Wijaya, kurniawan A. (2019). Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Kelilig terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Ekonomi Dan Perbankan*, 4, no.
- Herawati, L. N., & Hidayat, V. S. (2022). Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Kota Cimahi). *Jurnal Pendidikan Akuntansi*, 10(1), 2722–7502.
- Irawati, T., Rimawati, E., & Pramesti, N. A. (2020). Penggunaan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Analisis Sistem Informasi Alista (Application Of Logistic And Supply Telkom Akses). *Is The Best Accounting Information Systems and Information Technology Business*

*Enterprise This Is Link for OJS Us*, 4(2), 106–120.  
<https://doi.org/10.34010/aisthebest.v4i02.2257>

- Kusumawati, I. N., & Rachman, A. N. (2021). Analisa Pengaruh Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak kendaraan Bermotor. *Jurnal Ekonomi QU*, 11(1), 2089–4473. <http://jurnal.untirta.ac.id/index.php/Ekonomi-Qu>
- Maulana, M. D., & Septiani, D. (2022). Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 231–246.
- Maulida, S., Marundha, A., & Khasanah, U. (2023). Akses Pajak, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem SAMSAT Drive Thru dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(3).
- Mauliyah, N. I., Lestari, O. A., & Husaini, H. A. (2023). Upaya Mendorong Penerimaan Pendapatan Asli Daerah UPT PPD Jember Melalui Layanan Unggulan Kantor Bersama Samsat Jember. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(1). <http://ejournal.lapad.id/index.php/jebmak/issue/view/108>
- Mustofa, A. F., Vebriana, A. E., & Ardiana, T. E. (2022). Pengaruh Samsat Keliling, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 23(1).
- Novalia, P., Purnamawati, I Gusti Ayu, & Wahyuni, M. A. (2019). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, dan Keuasan wajib pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan E-Billing. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha*, 10(2), 2614–1930.
- Pranata, A., Nurmala, & Arifin, M. A. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, dan Pemutihan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan). *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 319–329.
- Prayitna, S., & Witono, B. (2022). Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib pajak SAMSAT Kota Surakarta). *IKRAITH-EKONOMIKA No*, 5(1).
- Rahayu, S., Rosadi, B., & Alhadihaq, M. Y. (2023). Implementasi E- Samsat Untuk Membangun Kepercayaan Dan Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal Publicuho*, 6(2), 496–506. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i2.145>

- Ramdani, R. F., Faridah, E., & Badriah, E. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *AKUNTAPEDIA*, 1(1), 72–95.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen. *CV Budi Utama*.
- Rizal, A. S. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universtias Pamulung*, 7.
- Wardani, D. K., & Juliansya, F. (2018). Pengaruh Program E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika*, 15(2). <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2016>
- Wardani, D. K., & Rumiyaun. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>
- Wicaksana, W. P., Tampubolon, F. R. S., & Nuridah, S. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Sistem SAMSAT Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karawang. *Journal Of Social Science Research*, 3(4), 6285–6293.
- Yahya, M. H. (2019). Pengaruh Samsat Keliling, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Sanksi Administrasi Terhadap Motivasi Membayar Pajak Dalam Pajak Kendaraan Bermotor (di DIY). *Jurnal Akuntansi Pajak Dewantara*, 1(2).