

**IMPLIKASI PEMBEBASAN SANKSI ADMINISTRASI,
PELAYANAN E-SAMSAT, DAN KESADARAN WAJIB
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NAMA : PUTU INDAH ADELIA CINTYA WULAN DEWI
NIM : 2015654018**

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

IMPLIKASI PEMBEBASAN SANKSI ADMINISTRASI, PELAYANAN E-SAMSAT, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

**Putu Indah Adelia Cintya Wulan Dewi
2015654018**

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pembebasan sanksi administrasi, pelayanan e-Samsat, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gianyar. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Analisis data dilakukan menggunakan teknik statistik untuk menguji pengaruh variabel independen, yaitu pembebasan sanksi administrasi, pelayanan e-Samsat, dan kesadaran wajib pajak, terhadap variabel dependen, yaitu kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembebasan sanksi administrasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, di mana penghapusan denda bagi wajib pajak yang terlambat membayar pajak dapat mendorong mereka untuk lebih patuh. Selain itu, pelayanan e-Samsat yang memudahkan proses pembayaran pajak secara online juga berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan. Namun, kesadaran wajib pajak terbukti menjadi faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepatuhan, di mana semakin tinggi kesadaran wajib pajak, semakin besar kemungkinan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Berdasarkan penelitian ini, disarankan agar pemerintah terus meningkatkan sosialisasi mengenai pentingnya kesadaran pajak, memperbaiki pelayanan e-Samsat, serta mempertimbangkan pemberian insentif bagi wajib pajak yang patuh. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan perpajakan yang lebih efektif dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia.

Kata kunci : *Pembebasan Sanksi Pajak, Pelayanan E-Samsat, Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak*

ABSTRACT

The research aims to analyze the implications of administrative sanctions exemptions, e-Samsat services, and tax awareness on motor vehicle tax compliance in Gianyar district. The research method used is quantitative with data collection through questionnaires distributed to motor vehicle taxpayers. Data analysis was carried out using statistical techniques to test the implications of independent variables, namely exemption from administrative sanctions, e-Samsat services, and taxpayer awareness, on the dependent variable, namely taxpayer compliance.

The results of the research indicate that the exemption of administrative sanctions has a significant positive effect on taxpayer compliance, where the elimination of fines for taxpayers who are late in paying taxes can encourage them to be more compliant. In addition, e-Samsat services that facilitate the process of paying taxes online also contribute to increasing compliance. However, taxpayer awareness is proven to be the most dominant factor in influencing compliance, where the higher the taxpayer awareness, the more likely they are to fulfill their tax obligations.

Based on this research, it is recommended that the government continue to increase socialization regarding the importance of tax awareness, improve e-Samsat services, and consider providing incentives for compliant taxpayers. This research is expected to contribute to the development of more effective tax policies and improve taxpayer compliance in Indonesia.

Keywords: *Tax exemption, e-Samsat services, tax awareness, tax compliance*

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

**IMPLIKASI PEMBEBASAN SANKSI ADMINISTRASI,
PELAYANAN E-SAMSAT, DAN KESADARAN WAJIB
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR**

SKRIPSI

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

**NAMA : PUTU INDAH ADELIA CINTYA WULAN DEWI
NIM : 2015654018**

**JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Putu Indah Adelia Cintya Wulan Dewi
NIM : 2015654018
Program Studi : Akuntansi Perpajakan

Menyatakan bahwa sesungguhnya Skripsi:

Judul : Implikasi Pembebasan Sanksi Administrasi, Pelayanan
E-SAMSAT, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
Pembimbing : I Dewa Made Partika, S.E., M.Com.,BKP
Drs. I Nyoman Mandia, M.Si
Tanggal Ujian : 14 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 sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan dari perguruan tinggi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya

Badung, 14 Agustus 2024



Putu Indah Adelia Cintya Wulan Dewi

SKRIPSI

**IMPLIKASI PEMBEBASAN SANKSI ADMINISTRASI,
PELAYANAN E-SAMSAT, DAN KESADARAN WAJIB
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR**

DIAJUKAN OLEH:

**NAMA : PUTU INDAH ADELIA CINTYA WULAN DEWI
NIM : 2015654018**

Telah Disetujui dan Diterima Baik Oleh :

DOSEN PEMBIMBING I



I Dewa Made Partika, S.E., M.Com., BKP.
NIP. 196509011990031001

DOSEN PEMBIMBING II



Drs. I Nyoman Mandia, M.Si.
NIP. 196107061990031004

JURUSAN AKUNTANSI

KETUA



I Made Bogaada, S.E., M.Si., Ak
NIP. 197512312005011003

SKRIPSI

IMPLIKASI PEMBEBASAN SANKSI ADMINISTRASI, PELAYANAN E-SAMSAT, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:

Tanggal 14 Bulan Agustus Tahun 2024

PANITIA PENGUJI

KETUA:



I Dewa Made Partika, S.E., M.Com.,BKP
NIP. 196509011990031001

ANGGOTA:



1. **I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom**
NIP. 196512211990031003



2. **Dr. Drs. Paulus Subiyanto, M.Hum**
NIP. 196106221993031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi Perpajakan pada Politeknik Negeri Bali. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dan berkat bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan dalam memberikan menuntut ilmu pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak I Made Bagiada, S.E., M.Si., Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan petunjuk dan arahan dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak Dr. I Nyoman Darmayasa, S.E., M.Ak., Ak., M.M., selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan (D4) Akuntansi Perpajakan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak I Dewa Made Partika, S.E., M.com., BKP, selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini
5. Bapak Drs. I Nyoman Mandia, M.Si., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh dosen dan Civitas Akademika Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan saran dan masukan,
7. Pihak-pihak lain yang telah banyak membantu dalam memperoleh data-data yang dibutuhkan.
8. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan semangat hingga support material dan moral, serta
9. Teman-teman yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap atas kebaikan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi, akan dilancarkan segala kegiatannya dan selalu diberikan kesehatan. Demikian penyusunan ini semoga dapat bermanfaat bagi setiap orang yang membaca.

Badung, Agustus 2024

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Abstrak	ii
Abstract	iii
Halaman Pengesahan Gelar Sarjana	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
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori.....	11
B. Kajian Penelitian yang Relevan	15
C. Kerangka Pikir dan Konseptual	16
D. Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
C. Populasi dan Sampel Penelitian	23
D. Variabel Penelitian	25
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	25
F. Teknik Analisis Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN	31
A. Deskripsi Hasil Penelitian	31
B. Jawaban Pertanyaan Penelitian	39
C. Pembahasan.....	49
D. Keterbatasan Penelitian.....	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	54
A. Simpulan	54
B. Implikasi.....	56
C. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Tunggakan pada UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Gianyar	3
Tabel 4.1 Perincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	31
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	32
Tabel 4.4 Kriteria Penilaian Jawaban Kuesioner	33
Tabel 4.5 Dekripsi Variabel Pembebasan Sanksi Administrasi Pajak	34
Tabel 4.6 Dekripsi Variabel E-Samsat	36
Tabel 4.7 Dekripsi Variabel Kesadaran Wajib Pajak	37
Tabel 4.8 Dekripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.11 Rekapitulasi Analisis Hasil	42
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	45
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	46

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	18
------------------------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak sangat berperan penting dalam penerimaan negara untuk meningkatkan pembangunan baik di tingkat nasional maupun daerah. Melalui penerimaan pajak, pemerintah dapat mendanai keuangan negara dalam bentuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat dan mengatasi masalah sosial (Dewi et al., 2020). Pemerintah pusat maupun daerah berupaya terus menerus meningkatkan pendapatan negara melalui pajak (Widajantie et al., 2019). Pajak juga sangat penting untuk penerimaan negara terutama pada Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) (Widia dan Yasa, 2021). Hasil pajak tersebut digunakan untuk membiayai pengeluaran negara yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan sarana publik.

Dikaji dari wewenang, jenis pajak dibedakan menjadi pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat dipergunakan untuk membiayai rumah tangga negara, dan dipergunakan untuk membiayai pembangunan daerah (Pranata et al., 2022). Pajak daerah digunakan untuk membiayai pembangunan daerah dan pendapatan asli daerah (PAD) yang sangat penting untuk pengembangan daerah.

Salah satu pajak daerah yang dibayarkan oleh masyarakat adalah pajak kendaraan bermotor (PKB). Dari semua jenis pajak, pajak kendaraan bermotor (PKB) menjadi salah satu jenis pajak yang memiliki kontribusi besar dalam membiayai pembangunan daerah (Lina Nurlaela, 2017).

Era modern saat ini menuntut masyarakat Indonesia untuk berlomba-lomba dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, contohnya alat transportasi (Hartanti

et al., 2022). Transportasi pada umumnya digunakan oleh setiap orang untuk mempermudah kegiatan sehari-hari, salah satu contohnya transportasi darat seperti kendaraan bermotor. Peningkatan daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor sudah menjadi kebutuhan pokok, karena pemakaian transportasi umum sering tidak tepat waktu dan kondisinya kurang layak (Rizal, 2019).

Masyarakat menggunakan kendaraan tidak hanya untuk keperluan pribadi, tetapi untuk keperluan operasional perusahaan. Tingginya tingkat pemakaian kendaraan di Indonesia membuat tingginya potensi penerimaan pajak dari kepemilikan kendaraan. Oleh karena itu, pemerintah sangat memperhatikan dalam peningkatan angka pembayaran pajak kendaraan agar pendapatan pajak dari sub sektor tersebut menjadi maksimal. Pemungutan pajak kendaraan bermotor dinilai sangat potensial karena terdapat peningkatan penjualan kendaraan bermotor dari tahun ke tahun (Febrianti Miftahur Rohmah et al., 2022).

Setiap tahunnya terdapat beberapa wajib pajak yang tentunya tidak melakukan pembayaran pajak kendaraan mereka dengan sengaja, mereka menyatakan banyak faktor yang membuat mereka tidak membayar pajak kendaraan. Identifikasi pada literatur perpajakan menyatakan bahwa faktor-faktor dari segi ekonomi dan non-ekonomi merupakan penentu ketidakpatuhan wajib pajak (Wulandari Thalib et al., 2023). Beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi administrasi, pengetahuan perpajakan, kesadaran masyarakat, kualitas pelayanan, faktor demografi, fluktuasi pendapatan, insentif pajak, pengawasan *account representative*, dan sosialisasi perpajakan (Wulandari Thalib et al., 2023). Kesadaran dan kepatuhan untuk membayar pajak

masih sangat rendah yang mengakibatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor tidak optimal. Sementara itu, untuk rincian wajib pajak yang menunggak melaksanakan kewajiban perpajakannya terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor bisa dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1
Realisasi Tunggakan pada UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Gianyar

No	Tahun	Jumlah Unit Kendaraan	Jumlah Realisasi Tunggakan PKB
1.	2019	20.528	Rp 17.774.246.300
2.	2020	26.342	Rp 28.478.232.100
3.	2021	43.941	Rp 56.784.874.250
4	2022	113.836	Rp 78.158.797.300
5.	2023	69.558	Rp 57.356.014.100

Sumber : UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Gianyar.

Berdasarkan tabel 1.4 disajikan realisasi tunggakan pada UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Gianyar tahun 2019 sampai dengan 2023, tingkat perolehan pajak kendaraan bermotor di setiap tahunnya berbeda-beda. Hal itu disebabkan oleh ketidakpatuhan dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Maka dari itu, sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) berkontribusi dengan badan pendapatan daerah (BAPENDA) bertujuan untuk mengefektifkan dan mengefisienkan pelayanan kepentingan masyarakat untuk mentaati pajak kendaraan bermotor (Pranata et al., 2022). Kesadaran pajak akan terbentuk karena adanya nilai moral, etika, dan rasa kewajiban sebagai masyarakat sebuah negara yang benar (Diah Widajantie dan Anwar, 2020).

Ketidakpatuhan masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, disebabkan oleh faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal merupakan keadaan kurangnya kesadaran wajib pajak, kurangnya

pengetahuan dan tingkat pemahaman masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Selain itu, wajib pajak juga lebih mementingkan keperluan pribadinya daripada membayar pajak, sehingga setiap tahunnya ada saja masyarakat yang menunggak pembayaran pajak kendaraan bermotor. SAMSAT memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan agar masyarakat patuh dalam membayar pajak (Adnyani dan Anggara, 2023). Faktor internal disebabkan oleh pihak SAMSAT, BAPENDA dan pemerintah yang kurang tegas memberikan sanksi untuk masyarakat yang tidak menjalankan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor (Pranata et al., 2022). Upaya yang dilakukan pemerintah, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memperbaharui sistem administrasi perpajakan yang diiringi dengan perkembangan zaman khususnya di era digital (Dian Maulana dan Septiani, 2022).

Upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan adanya program pembebasan sanksi administrasi pajak. Program ini memberikan insentif kepada wajib pajak yang tidak menjalankan kewajiban perpajakannya dengan cara menghapus sanksi denda keterlambatan dalam jangka waktu tertentu (Puspitasari et al., 2022). Pembebasan sanksi administrasi pajak ini diberlakukan sejak tahun 2020, karena tahun tersebut masih dalam keadaan pandemi. Faktor tersebut menjadi salah satu wajib pajak terlambat menjalankan kewajiban perpajakannya. Banyak usaha masyarakat yang tutup pada saat pandemi.

Program E-Samsat merupakan salah satu inovasi sistem administrasi dan upaya pemerintah selain program pembebasan sanksi administrasi pajak (Puspitasari et al., 2022). Program E-Samsat dibuat pemerintah untuk

mempermudah wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakannya di mana pun dan kapan pun. Wajib pajak bisa melaksanakan pembayaran secara *online* melalui berbagai metode, salah satunya membayar melalui m-banking.

Program ini dikatakan cukup efisien karena wajib pajak tidak perlu antri membayar pajak ke kantor pajak. Wajib pajak bisa melakukan transaksi pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui *handphone*. Banyak upaya yang diberikan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mulai dari pembebasan sanksi administrasi pajak hingga membuat program E-Samsat. Sanksi administrasi bahkan sanksi pidana yang merupakan sanksi pajak masih banyak diremehkan oleh masyarakat (Dian Maulana dan Septiani, 2022).

Berdasarkan uraian di atas bahwa pada UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Gianyar tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari data wajib pajak yang menunggak pembayaran pajak kendaraan bermotor. Banyak upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, di antaranya pembebasan sanksi administrasi pajak dan program E-Samsat.

Beberapa penelitian terdahulu seperti penelitian (Diah Widajantie dan Anwar, 2020) dengan hasil penelitian pemutihan PKB dan kesadaran WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pada penelitian (Pranata et al., 2022) memperoleh hasil penelitian kesadaran wajib pajak dan pemutihan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan didasarkan teori pendukung yaitu Teori Of Planned Behavior, pada penelitian

(Herawati dan Hidayat, 2022) memperoleh hasil pelayanan E-SAMSAT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak tanpa didasarkan dengan teori pendukung. Kemudian pada penelitian (Juwita et al., 2023) memperoleh hasil penelitian E-SAMSAT tidak berpengaruh walaupun arahnya negative terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, menurut penelitian Adiyanti & Maryono, (2023) dengan hasil penelitian kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dan penelitian (Dzulfitriah & Saepuloh, 2021) memperoleh hasil pembebasan sanksi administrasi pajak tidak berpengaruh terhadap kendaraan bermotor. Oleh karena itu, penulis termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul “Implikasi Pembebasan Sanksi Administrasi Pajak, Pelayanan E-Samsat, dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.

B. Rumusan Masalah

Dikaji dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan diteliti adalah

1. Bagaimanakah implikasi pembebasan sanksi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah pelayanan E-Samsat dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak?
3. Bagaimanakah implikasi kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah pembebasan sanksi administrasi pajak, pelayanan E-SAMSAT, dan kesadaran memengaruhi kepatuhan wajib pajak?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan, peneliti hanya membahas implikasi pembebasan sanksi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh kualitas pelayanan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak, dan kesadaran wajib pajak yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Batas ruang lingkup hanya dilakukan pada Kantor SAMSAT Kabupaten Gianyar.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu

- a. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pembebasan sanksi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak,
- b. Untuk mengetahui apakah pelayanan E-Samsat dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak
- c. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
- d. Untuk mengetahui apakah pembebasan sanksi administrasi pajak, pelayanan E-SAMSAT, dan kesadaran dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

E. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari hasil studi ini antaranya

1. Perusahaan

Adanya berbagai permasalahan dan keterbatasan Kantor SAMSAT dan BAPENDA dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Hasil perhitungan dan pembahasan yang peneliti lampirkan dapat menjadi alternatif kebijakan untuk membantu Kantor SAMSAT dan

BAPENDA untuk meningkatkan kualitas layanan E-SAMSAT, mempertegas sanksi administratif pajak, agar bisa menumbuhkan kesadaran dalam diri wajib pajak untuk mematuhi dan menjalankan kewajibannya.

2. Politeknik Negeri Bali

Politeknik Negeri Bali merupakan salah satu lembaga pendidikan vokasi yang setiap tahunnya menghasilkan lulusan sarjana terapan. Hasil penelitian ini adalah salah satu perhitungan implikasi pembebasan sanksi denda, kualitas pelayanan E-SAMSAT, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Besar harapannya hasil penelitian ini dapat menambah referensi tata cara perhitungan dari sudut pandang akuntansi dan pajak sesuai dengan karakteristik pendidikan vokasi.

3. Mahasiswa

Diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dalam memahami akuntansi perpajakan, khususnya mengenai pembebasan sanksi administratif pajak, kualitas pelayanan E-SAMSAT, dan kesadaran wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya membayar pajak. Keunggulan utama sebagai ciri dari mahasiswa vokasi dengan 60% praktik dan 40% teori maka penelitian ini sangat relevan untuk dilakukan dan bisa menerapkan perhitungan yang didapatkan di bangku kuliah.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa ketiga variabel bebas memiliki hasil yang signifikan terhadap variabel tetap. Hasil tersebut telah menjawab pertanyaan yang ditulis pada rumusan masalah, diantaranya :

1. Kesimpulan mengenai implikasi pembebasan sanksi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pembebasan sanksi administrasi memiliki pengaruh yang positif dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gianyar. Dengan adanya pembebasan sanksi administrasi pajak, wajib pajak dalam hal ini akan merasakan keringanan dalam memenuhi kepatuhan wajib pajaknya dan kepatuhan wajib pajak menjadi meningkat.

2. Kesimpulan mengenai implikasi pelayanan E-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut.

Berdasarkan hasil analisis data, menunjukkan bahwa E-SAMSAT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Program ini dipergunakan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor secara online dan memudahkan dalam melakukan pembayaran pajak dimana saja dan kapan saja. Dengan adanya E-SAMSAT, akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Kesimpulan mengenai implikasi kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut.

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gianyar. Kesadaran wajib pajak mencerminkan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan dengan patuh membayar pajak. Sehingga dapat dikatakan bahwa semakin meningkat kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak ikut meningkat.

4. Kesimpulan mengenai implikasi pembebasan sanksi administrasi, pelayanan E-SAMSAT, dan kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut.

Berdasarkan analisis data, pembebasan sanksi administrasi, pelayanan E-SAMSAT, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh secara simultan. Dengan lebih banyak diberikan pembebasan sanksi administrasi, semakin baik kualitas pelayanan E-SAMSAT, dan semakin meningkatnya kesadaran wajib pajak, maka akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena wajib pajak merasa diringankan, dipermudah, dan efisiensi waktu dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya.

B. Implikasi

Implikasi pada penelitian ini dapat dibagi menjadi implikasi teoritis maupun praktis :

1. Implikasi Teoritis

- a. Penelitian ini dapat menjadi pedoman mengenai perilaku wajib pajak dengan menyoroti faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan seperti kesadaran wajib pajak, pelayanan e-Samsat, dan pembebasan sanksi administrasi. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang perpajakan dan perilaku ekonomi
- b. Model Perilaku Wajib Pajak: Hasil penelitian dapat digunakan untuk mengembangkan model perilaku wajib pajak yang lebih komprehensif, yang mencakup variabel-variabel baru yang ditemukan berpengaruh terhadap kepatuhan, sehingga dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

2. Implikasi Praktis

- a. Kebijakan Perpajakan: Temuan penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan perpajakan yang lebih efektif. Misalnya, dengan mempertimbangkan pembebasan sanksi administrasi sebagai strategi untuk meningkatkan kepatuhan pajak.
- b. Peningkatan Pelayanan Publik: Penelitian ini menunjukkan pentingnya pelayanan yang baik dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, pemerintah perlu terus berinvestasi dalam teknologi dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan e-Samsat.

Secara keseluruhan, penelitian ini memiliki implikasi yang luas dan dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak serta pengembangan kebijakan perpajakan yang lebih efektif.

C. Saran

Saran yang dapat diberikan adalah agar pihak terkait, seperti pemerintah dan instansi perpajakan, terus meningkatkan sosialisasi mengenai pentingnya kesadaran pajak program edukasi yang lebih intensif dapat membantu wajib pajak memahami kewajiban mereka dan manfaat dari kepatuhan pajak.. Selain itu, perlu adanya perbaikan dalam pelayanan e-Samsat untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka, hal tersebut dapat mencakup pengembangan sistem yang lebih cepat dan responsif, serta penyediaan informasi yang jelas mengenai prosedur pembayaran pajak.

Kemudian bagi penelitian berikutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak lokasi dan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih komprehensif dan representatif. Selain itu, penting untuk melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap program-program yang diterapkan, guna mengetahui efektivitasnya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan melakukan perbaikan jika diperlukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyanti, Y. A., & Maryono. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Pati. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 14.
- Adnyani, N. K. S., & Anggara, I. W. G. W. P. (2023). Pengaruh Sanksi, Razia Lapangan dan Program E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Sumbawa Barat. *E-Jurnal Manajemen*, 12, 346–369.
- Darma, I. K. (2021). Analisis Pajak Daerah Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Tingkat Risiko pada Masa Pandemi Covid-19 di Provinsi Bali. *Jurnal Mahasiswa Ilmiah Akuntansi*, 12.
- Dewi, I. A. P. P., Yudiantara, I. G. A. P., & Yasa, I. N. P. (2020). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Singaraja. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 11.
- Diah Widajantie, T., & Anwar, S. (2020). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *Behavioral Accounting*, 3.
- Dian Maulana, M., & Septiani, D. (2022). Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Akuntansi*, 14, 231–246.
- Dzulfitriah, F., & Saepuloh, C. (2021). Pengaruh Program Pemutihan Denda Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Samsat Kabupaten Garut.
- Febrianti Miftahur Rohmah, R., Yeni Suyanto, U., & Sulistyowati, R. (2022). Pengaruh Pembebasan Sanksi Administratif Pajak Kendaraan Bermotor Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (R2) (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Lamongan). *Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Dan Perpajakan*, 5, 2622-612X.
- Hartanti, Ratiyah, Setyaningsih, E. D., & Amelia, D. R. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Bandung Barat. *Akuntansi Dan Keuangan*, 9.

- 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). *Pendidikan Akuntansi*, 10.
- 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*, 05, 11–35.
- Juwita, M. I., Sutrisno, C. R., & Mahmudah, D. A. (2023). Pengaruh E-Samsat, Penghasilan, Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Litbang Kota Pekalongan*, 21.
- Kowel, V. A. A., Kalangi, L., & Tangkuman, S. J. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Minahasa Selatan. *EMBA*, 7, 4251–4260.
- Laksmi P, K. W., Darsana, N. M. L. A. P., Ariwangsa, I. G. N. O., & Lasmi, N. W. (2022). Pengaruh Penerapan E-Samsat, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Denpasar. *Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 7.
- Lina Nurlaela. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Garut. *Wacana Ekonomi*, 17, 115–125.
- Mahaputri, N. N. T., & Noviari, N. (2016). Pengaruh Pemahaman Peraturan, Kesadaran Wajib Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 17, 2321–2351.
- mds. (2022). PAD Bali 2023 Dirancang Rp 4,1 triliun.
- 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). *Akuntansi*, 14, 319–329.
- Puspitasari, I., Agustina, H., Abdussalam, & Amar Bustomi, A. (2022). Edukasi Pembayaran Pajak Melalui Implementasi E-Samsat dan Program Pemutihan Pajak Kendaraan. *Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah*, 5, 219–229.
- 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. Ilmu Akuntansi Universitas Pamulang, 7.

Sarifah, N., Sukidin, & Hartanto, W. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan (Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember). *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 14.

Widajantie, T. D., Ratnawati, D., Thamrin, T., & Arifin, M. H. (2019). Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *Behavioral Accounting Journal*, 2.

Widia, N. K. A., & Yasa, I. N. P. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Pendidikan dan Kondisi Keuangan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Pendidikan Ekonomi*, 9, 101–108.

Wiratmini, N. P. E. (2020, October 12). Realisasi Di Bali Meurun, Perlu Upaya dan Strategi Khusus.

Wiratmini, N. P. E. (2021, May 6). Realisasi Pendapatan Daerah Bali Baru 18,4 persen.

Wulandari Thalib, A., Tuli, H., & Taruh, V. (2023). Pengaruh Faktor Demografi dan Insentif Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of Management Dan Business*, 6(2), 112–124.

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI