

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENGGUNAAN E-SAMSAT DAN SOSIALISASI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI KOTA DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NAMA : LUH PUTU EVA ARINA MAHESWARI**  
**NIM : 1915644124**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL**  
**JURUSAN AKUNTANSI**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**2023**

**PENGARUH PENGGUNAAN E-SAMSAT DAN SOSIALISASI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI KOTA DENPASAR**

**Luh Putu Eva Arina Maheswari  
1915644124**

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

**ABSTRAK**

Tingginya peningkatan jumlah kendaraan tidak diiringi dengan kepatuhan para wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar. Berdasarkan data tunggakan dari Kantor SAMSAT Bersama Denpasar tahun 2022 sebanyak 107.307 unit meningkat dari tahun sebelumnya yaitu pada tahun 2021 sebanyak 86.046 unit, dimana hal ini menunjukkan masih kurangnya rasa kepatuhan dari wajib pajak kendaraan bermotor. Peralihan menuju masa pasca pandemi yang harusnya mulai terdapat peningkatan tingkat perekonomian khususnya di Provinsi Bali ternyata masih belum dapat memberikan pengaruh yang besar terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pemerintah Provinsi Bali terus berupaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor seperti dengan mengoptimalkan layanan e-Samsat dan melakukan sosialisasi perpajakan secara rutin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial maupun simultan mengenai implementasi dari penggunaan e-Samsat dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin dengan tingkat *margin of error* sebesar 10% sehingga diperoleh jumlah responden sebesar 100 wajib pajak kendaraan bermotor. Pengujian kualitas data dilakukan melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear berganda dengan *Software IBM SPSS Statistik Versi 25*.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara parsial penggunaan e-Samsat ataupun sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Secara simultan penggunaan e-Samsat dan sosialisasi perpajakan juga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini sejalan dengan *technology acceptance model* dimana seseorang akan dimudahkan dengan adanya pemanfaatan teknologi yang diterapkan pada sistem administrasi.

**Kata kunci: Penggunaan e-Samsat, Sosialisasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Kendaraan Bermotor**

**THE EFFECT OF USING E-SAMSAT AND TAX SOCIALIZATION ON  
MOTOR VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE  
IN DENPASAR CITY**

**Luh Putu Eva Arina Maheswari  
1915644124**

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

**ABSTRACT**

*The highest increase in vehicles is not accompanied by the fulfillment of motor vehicle taxpayers in Denpasar City. Based on arrears data from the Denpasar Joint SAMSAT Office in 2022 there were 107,307 units, an increase from the previous year, namely in 2021 as many as 86,046 units, which shows that there is still a lack of sense of fulfillment for motor vehicle taxpayers. The transition to the post-pandemic period, where there should have been an increase in the level of the economy, especially in the Province of Bali, has not been able to have a major impact on fulfilling motor vehicle tax obligations. The Provincial Government of Bali continues to strive to improve motor vehicle tax compliance, such as by optimizing e-Samsat services and conducting regular tax socialization. This study aims to determine the effect partially or simultaneously regarding the application of e-Samsat implementation and tax socialization on motor vehicle taxpayer compliance.*

*Determination of the number of samples using the Slovin formula with a margin of error of 10% so that the number of respondents is 100 motor vehicle taxpayers. Data quality testing is carried out through validity and reliability tests. The data analysis technique used is descriptive statistical analysis, classic assumption test, and linear multiple regression analysis with IBM SPSS Statistics Software Version 25.*

*The results of the study concluded that the implementation of e-Samsat or tax socialization has a positive and significant influence on motor vehicle taxpayer compliance. Simultaneously the use of e-Samsat and tax socialization can also affect taxpayer compliance with motorized vehicles. This is in line with the technology acceptance model where a person will be facilitated by the use of technology applied to the administrative system.*

**Keywords:** *E-Samsat Implementation, Tax Socialization, Motor Vehicle Taxpayer Compliance*

**PENGARUH PENGGUNAAN E-SAMSAT DAN SOSIALISASI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI KOTA DENPASAR**

**SKRIPSI**

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



**NAMA : LUH PUTU EVA ARINA MAHESWARI  
NIM : 1915644124**

**JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Luh Putu Eva Arina Maheswari  
NIM : 1915644124  
Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial

Menyatakan bahwa sesungguhnya Skripsi:

Judul : Pengaruh Penggunaan E-Samsat dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar  
Pembimbing : Wayan Hesadijaya Utthavi, S.E., M.Si.  
Luh Mei Wahyuni, SE., MMA.  
Tanggal Uji : 18 Agustus 2023

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 pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2023



Luh Putu Eva Arina Maheswari

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENGGUNAAN E-SAMSAT DAN SOSIALISASI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI KOTA DENPASAR**

**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA : LUH PUTU EVA ARINA MAHESWARI**

**NIM : 1915644124**

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

**DOSEN PEMBIMBING I**

**DOSEN PEMBIMBING II**



**Wayan Hesadijaya Utthavi, S.E., M.Si.**  
**NIP. 19851052014041001**



**Luh Mei Wahyuni, SE., MMA.**  
**NIP. 196405011990032001**

**JURUSAN AKUNTANSI**

**KETUA**



**Made Sudana, S.E., M.Si.**  
**NIP. 196112281990031001**

## SKRIPSI

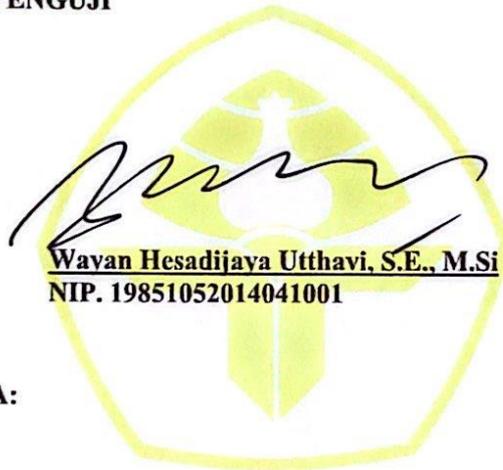
# PENGARUH PENGGUNAAN E-SAMSAT DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA DENPASAR

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:

Tanggal 18 Bulan Agustus Tahun 2023

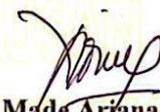
PANITIA PENGUJI

KETUA:



Wawan Hesadijaya Utthavi, S.E., M.Si  
NIP. 19851052014041001

ANGGOTA:



2. I Made Arjana, SE., M.Si, Ak  
NIP. 196804131993031002



3. I. G. A. Oka Sudiadnyani, SE., M.Si., Ak.  
NIP. 197611082002122001

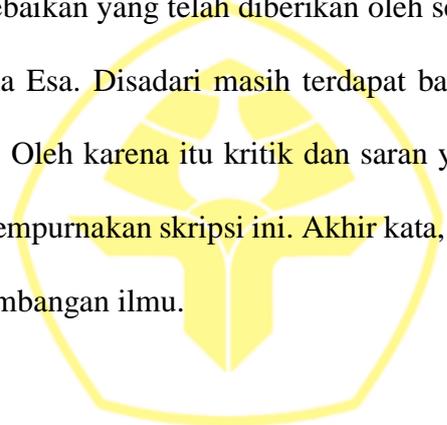
## KATA PENGANTAR

Puji Syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial pada Politeknik Negeri Bali. Disadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, terima kasih disampaikan kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan menuntut pendidikan di Politeknik Negeri Bali;
2. I Made Sudana, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahannya dan petunjuk dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali;
3. Cening Ardina, S.E., M.Agb, selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi sebagai syarat kelulusan studi di Politeknik Negeri Bali;
4. Wayan Hesadijaya Utthavi, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan segala proses penyusunan skripsi ini;
5. Luh Mei Wahyuni, SE., MMA., selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan segala proses dalam menyusun skripsi ini;

6. Wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Bersama Denpasar sudah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang digunakan dalam penyelesaian skripsi ini;
7. Bapak/Ibu seluruh Dosen dan Staf Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan yang berguna dalam penyusunan skripsi ini.
8. Orang tua dan keluarga tercinta serta orang-orang terkasih, yang selalu memberi motivasi, materi, dan doa sehingga skripsi ini mampu diselesaikan.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak akan dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa. Disadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu.



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
Badung, Agustus 2023

Luh Putu Eva Arina Maheswari

## 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.....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Kajian Teori.....	11
B. Kajian Penelitian yang Relevan.....	18
C. Kerangka Pikir.....	19
D. Hipotesis Penelitian.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
D. Variabel Penelitian dan Definisi.....	27
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	30
F. Validitas dan Reabilitas Instrumen.....	32
G. Teknik Analisis Data.....	33
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	39
B. Hasil Hipotesis / Jawaban Pertanyaan Penelitian.....	41
C. Pembahasan.....	56
D. Keterbatasan Penelitian.....	62
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
A. Simpulan.....	64
B. Implikasi.....	65
C. Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kendaraan Bermotor Terdaftar dan Telah Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (dalam unit) .....	3
Tabel 1.2	Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor dan Denda di Kantor SAMSAT Bersama Denpasar Periode 2020-2022.....	4
Tabel 1.3	Tunggakan PKB di Kantor SAMSAT Bersama Denpasar Period 2020-2022 .....	5
Tabel 4.1	Karakteristik Menurut Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.2	Karakteristik Menurut Domisili .....	40
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 4.5	Uji Statistik Deskriptif .....	44
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas .....	47
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinieritas .....	49
Tabel 4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	50
Tabel 4.9	Hasil Regresi Linier Berganda.....	51
Tabel 4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 4.11	Hasil Regresi Parsial (Uji t) .....	54
Tabel 4.12	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	56



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

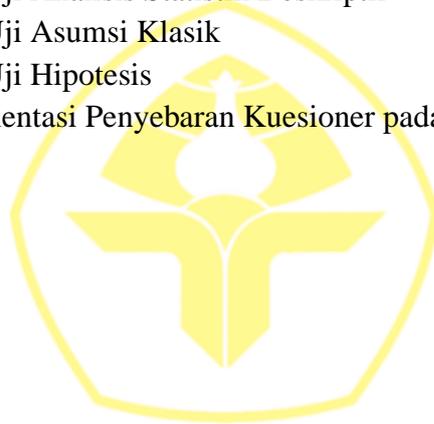
Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	21
Gambar 2.2 Hipotesis Penelitian.....	24
Gambar 4.1 Grafik Uji Normalitas .....	47



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat Permohonan Izin Mencari Data kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
- Lampiran 2: Surat Persetujuan Izin Mencari Data kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
- Lampiran 3: Kuesioer Penelitian
- Lampiran 4: Data Tabulasi Hasil Jawaban Responden ( $X_1$ )
- Lampiran 5: Data Tabulasi Hasil Jawaban Responden ( $X_2$ )
- Lampiran 6: Data Tabulasi Hasil Jawaban Responden (Y)
- Lampiran 7: Hasil Uji Validitas
- Lampiran 8: Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 9: Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif
- Lampiran 10: Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 11: Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 12: Dokumentasi Penyebaran Kuesioner pada Bilik E-Samsat



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pajak merupakan sumber penerimaan utama terbesar negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah, dana penunjang pembangunan negara, serta sebagai unsur krusial yang mempengaruhi pendapatan dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Pajak terdiri dari pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat disetorkan kepada pemerintah pusat dalam rangka pembiayaan negara, sedangkan pajak daerah disetorkan kepada pemerintahan daerah untuk pembiayaan daerah. Pada praktiknya, pembayaran pajak merupakan bentuk dari perilaku wajib pajak untuk ikut berkontribusi secara langsung dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Maka dari itu, adanya upaya pemerintah diharapkan mampu mengarahkan untuk terus memberikan peningkatan pada pendapatan daerah melalui pajak daerah.

Pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk pelaksanaan otonomi daerah berdasarkan asas desentralisasi sesuai dengan potensinya yang diwujudkan melalui pendapatan asli daerah (PAD). PAD merupakan penerimaan pajak daerah dapat diketahui dari pendapatan yang asalnya dari potensi suatu daerah yang bersangkutan. Besarnya tingkat penggunaan kendaraan di Bali memberikan peluang bagi pajak kendaraan bermotor (PKB) menjadi salah satu sumber PAD yang masih terus berkontribusi sebagai pendapatan tertinggi. Pajak kendaraan bermotor (PKB) termasuk dalam Pajak

Daerah Tingkat I atau Pajak Provinsi. PKB merupakan kontribusi wajib yang dibayar oleh individu maupun badan atas sebuah kepemilikan serta kewenangan atas kendaraan bermotor. Instansi yang menangani urusan dalam pendapatan pajak kendaraan bermotor ialah Badan Pendapatan Daerah lewat Unit Pelayanan Teknis dan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dengan bekerja sama dengan pihak terkait seperti Kepolisian RI dan PT Jasa Raharja. Pengoptimalan penerimaan dari pajak kendaraan bermotor perlu dilakukan dengan membuat berbagai kebijakan strategis, seperti usaha peningkatan taraf kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor untuk membayar pajak. Pemungutan pajak kendaraan bermotor sudah lama diberlakukan, dan dari waktu ke waktu pertumbuhan jumlah kendaraan menunjukkan perkembangan cukup signifikan setiap tahunnya. Walaupun situasi pasca pandemi menyebabkan perekenomian khususnya di Bali masih mengalami proses pemulihan, namun PKB masih tetap diharapkan terus berkontribusi.

Peningkatnya jumlah pembelian kendaraan bermotor di Bali dapat memberikan peningkatan pada rasio penerimaan PKB di Bali. Mulai dari tahun 2021 Pemerintah Provinsi Bali berkoordinasi dengan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali (BAPENDA) secara bertahap mulai merencanakan berbagai inovasi, dengan harapan kondisi ekonomi kembali pulih dan roda perekonomian masyarakat kembali seperti semula sehingga mampu melaksanakan kewajiban perpajakannya secara teratur. Pemerintah Provinsi Bali berupaya untuk meningkatkan pendapatan pajak daerah lewat

pemungutan pajak yang dilaksanakan dengan efektif-efisien. Selain itu, pemerintah Provinsi Bali menargetkan PAD sebesar Rp4,8 triliun pada tahun 2023.

Perkembangan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya dipengaruhi oleh beragamnya inovasi dari jenis kendaraan itu sehingga menarik daya minat masyarakat, hal tersebut juga akibat kebutuhan akan transportasi itu sangatlah penting digunakan untuk kehidupan sehari-hari baik untuk kegiatan operasional maupun non operasional. Namun pada kenyataannya, dengan tingginya jumlah kendaraan di Kota Denpasar masih belum diiringi dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam melaksanakan kewajiban karena masih banyak wajib pajak kendaraan bermotor yang belum melunasi kewajiban. Berikut merupakan data perkembangan jumlah kendaraan bermotor terdaftar yang sudah melaksanakan kewajiban perpajakan periode 2020-2022.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kendaraan Bermotor Terdaftar dan Telah Membayar Pajak**  
**Kendaraan Bermotor (dalam unit)**

Jumlah Kendaraan	Tahun		
	2020	2021	2022
Sedan	8.496	7.628	7.545
Jeep	15.751	14.988	15.861
Minibus	114.847	111.964	122.842
Microbus	1.312	1.283	1.564
Bus	447	431	542
Pick Up	20.499	19.073	19.492
Light Truck	5.772	5.498	5.643
Truck	1.832	1.782	1.827
Sepeda Motor	527.091	476.476	498.164
Blind Van	0	618	682
<b>Total</b>	<b>696.047</b>	<b>639.741</b>	<b>674.162</b>

Sumber: Kantor SAMSAT Bersama Denpasar, Tahun 2023

Menurut informasi yang didapatkan pada tabel 1.1, jumlah kendaraan yang terdaftar dan telah melaksanakan kewajiban pajak pada tahun 2020-2021 mengalami penurunan namun pada tahun 2021-2022 mulai mengalami sedikit kenaikan. Hal ini timbul karena situasi pasca pandemi yang menyebabkan perekonomian berangsur membaik dan mengalami peningkatan secara bertahap, sehingga wajib pajak kendaraan bermotor sudah mulai mampu melunasi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor. Keadaan ini dapat mempengaruhi pendapatan dan denda pajak kendaraan bermotor seperti yang terlihat pada tabel 1.2:

**Tabel 1.2**  
**Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor dan Denda di Kantor SAMSAT Bersama Denpasar Periode 2020-2022 (dalam rupiah)**

Tahun	Pokok	Denda
2020	530.027.287.150	9.251.076.662
2021	535.652.753.200	13.562.955.400
2022	633.737.987.350	8.375.275.925

Sumber: Kantor SAMSAT Bersama Denpasar, Tahun 2023

Pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa pokok pendapatan setiap tahunnya mengalami peningkatan, namun denda masih fluktuatif dimana pada tahun 2020-2021 mengalami peningkatan dan 2021-2022 mengalami penurunan. Banyak faktor kemungkinan yang menyebabkan hal ini terjadi yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor seperti penggunaan e-Samsat dan sosialisasi perpajakan. Adanya potensi denda setiap tahun berasal dari tunggakan tahun sebelumnya dimana masih banyak wajib pajak kendaraan bermotor yang menunggak untuk melunasi kewajiban pajak

yang ternyata dari tahun 2020-2022 masih belum optimal seperti data tunggakan pada tabel 1.3.

**Tabel 1.3**  
**Tunggakan PKB di Kantor SAMSAT Bersama Denpasar**  
**Periode 2020-2022**

Tahun	Unit Kendaraan Bermotor
2020	94.887
2021	86.046
2022	107.307

Sumber: Kantor SAMSAT Bersama Denpasar, Tahun 2023

Walaupun pendapatan PKB di Kantor SAMSAT Bersama Denpasar dari tahun 2020-2022 mengalami kenaikan, namun jumlah tunggakan kendaraan bermotor mengalami fluktuasi. Meningkatnya tunggakan PKB dari tahun 2021-2022 mengidentifikasi bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar masih tergolong rendah sehingga menyebabkan realisasi penerimaan pajak belum maksimal. Disinilah petugas pajak dan pelayanan pajak diharapkan dapat berperan aktif untuk terus mengencangkan segala cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Maka dari itu untuk membantu hal tersebut penelitian mengenai faktor apa saja yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar menarik untuk dibahas dengan harapan untuk kedepannya dapat diambilnya tindakan yang tepat guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 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.

Berbagai upaya dilakukan pemerintah guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor seperti peningkatan layanan secara *online* berbasis elektronik yaitu e-Samsat. Layanan melalui fitur e-Samsat diharapkan tiap tahunnya mampu memberikan pelayanan yang cepat, nyaman, dan efisien kepada wajib pajak kendaraan bermotor lebih dari layanan pajak konvensional. Dengan ini masyarakat tidak perlu mengantri lama di Kantor SAMSAT karena e-Samsat dapat diakses dimana saja dan kapan saja selama 24 jam. Pemerintah Provinsi Bali mulai menetapkan program layanan e-Samsat sejak tahun 2017 namun baru berjalan optimal di tahun 2018 karena masih banyak yang perlu disesuaikan. Melalui pembaharuan sistem administrasi perpajakan modern yang diberlakukan oleh pemerintah daerah, masih terdengar cukup awam bagi wajib pajak kendaraan bermotor, membuat pihak SAMSAT Denpasar harus segera mengoptimalkan informasi terkait pembaharuan prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Dengan adanya pemanfaatan teknologi maka perlu adanya teori acuan yang dapat sejalan dengan perkembangan sistem administrasi berbasis teknologi. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu model yang akan berimbas pada kurangnya optimalisasi penggunaan layanan ini dimana seharusnya layanan ini dapat memudahkan wajib pajak kendaraan bermotor membayar PKB. Maka dari itu perlu diadakan sosialisasi dari pihak SAMSAT Denpasar agar para wajib pajak kendaraan bermotor dapat mengetahui hal-hal mengenai layanan e-Samsat. Selain layanan e-Samsat, pemerintah daerah juga memberikan sosialisasi perpajakan kepada seluruh

wajib pajak kendaraan bermotor karena masih adanya ketidakpahaman wajib pajak kendaraan bermotor terkait pentingnya melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan mengoptimalkan sosialisasi perpajakan yang dilaksanakan pihak fiskus kepada wajib pajak kendaraan bermotor, maka wajib pajak kendaraan bermotor diharapkan dapat mengetahui dampak dari program yang ada, proses, serta tahapan melakukan pembayaran pajak atas kendaraan bermotor. Hal tersebut tentu akan menumbuhkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Adanya berbagai pembaharuan sistem administrasi perpajakan yang diberlakukan oleh pemerintah daerah yang masih terdengar cukup awam bagi wajib pajak kendaraan bermotor, membuat pihak SAMSAT Denpasar harus segera mengoptimalkan penyampaian informasi terkait pembaharuan yang ada mengenai pajak kendaraan bermotor. Melalui sosialisasi atau penyuluhan seperti menggunakan media cetak (baliho), media visual (website serta berbagai laman media sosial), maupun sosialisasi secara langsung yang telah dijalankan, hasil dari sosialisasi tersebut dirasa belum maksimal akibat masih kurangnya peran fiskus untuk memastikan penyampaian materi yang telah diberikan terserap dengan baik oleh wajib pajak kendaraan bermotor (Pratama et al., 2020). Dari hasil penelitian Hartanti et al. (2022), dinyatakan bahwa sosialisasi dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Begitu juga dengan penelitian Widiowati & Elisabeth (2023) yang sejalan dengan penelitian tersebut memiliki hasil yang sama.

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Penggunaan E-Samsat dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, maka dirumuskan beberapa permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah penggunaan e-Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar?
2. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar?
3. Apakah penggunaan e-Samsat dan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar?

#### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan topik penelitian yang tinjauan sangat luas, maka diperlukan batasan masalah untuk memberikan fokus penelitian agar dapat memiliki ruang lingkup yang lebih spesifik dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang diteliti. Adapun batasan ruang lingkup penelitian ini yakni hanya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar dengan variabel penggunaan e-Samsat dan sosialisasi perpajakan.

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini, yakni:

- a. Untuk menguji penggunaan e-Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar.
- b. Untuk menguji sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar.
- c. Untuk menguji penggunaan e-Samsat dan sosialisasi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar.

### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan pada penelitian ini sebagai berikut:

#### **a. Manfaat Praktis**

##### **1) Bagi Kantor SAMSAT Bersama Denpasar**

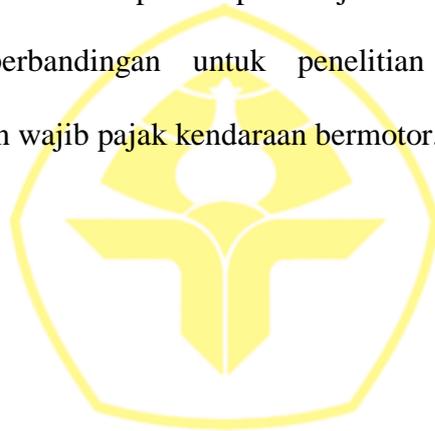
Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dan pertimbangan bagi pihak terkait mengenai upaya peningkatan layanan dan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak kendaraan bermotor serta pentingnya ajakan untuk wajib pajak kendaraan bermotor agar patuh dan sadar terhadap pentingnya pajak sehingga pada tahun berikutnya denda dapat semakin berkurang untuk meningkatkan pendapatan daerah.

## 2) Bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil penelitian ini mengharapakan wajib pajak kendaraan bermotor mengetahui pentingnya rasa kepatuhan terhadap pajak dan mampu memanfaatkan fasilitas seperti layanan yang sudah disediakan pemerintah sehingga sadar akan pentingnya peran dan kontribusi hasil penerimaan pajak.

### b. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan atau referensi bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Simpulan yang diperoleh berdasarkan rumusan masalah dan pembahasan yaitu:

1. Penggunaan sistem layanan e-Samsat berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dilihat dari hasil pengujian dimana variabel penggunaan e-Samsat mengindikasikan nilai signifikan  $< 0,05$  yakni 0,032. Maka dengan meningkatnya penggunaan e-Samsat secara terus-menerus dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil ini didukung oleh teori *Technology Acceptance Model* dengan faktor *perceived usefulness* yang akan memberikan kemudahan wajib pajak kendaraan bermotor terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor dan dapat mengefisiensikan waktu dalam menunaikan pembayaran pajak.
2. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pengaruh ini diperoleh dari hasil pengujian variabel sosialisasi perpajakan yang memberikan indikasi nilai yang signifikan  $< 0,05$  yaitu sebesar 0,000. Semakin tinggi sosialisasi perpajakan yang diadakan maka akan memberikan rasa minat membayar pajak kendaraan bermotor dan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Adanya usaha pemerintah daerah untuk mengadakan

sosialisasi perpajakan secara rutin dapat memberikan informasi pembayaran pajak kendaraan bermotor yang akurat dan hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena wajib pajak juga dapat mengetahui pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor untuk pembangunan daerah.

3. Variabel penggunaan e-Samsat dan sosialisasi perpajakan secara simultan atau serentak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan nilai koefisien determinasi sebesar 53%, kedua variabel tersebut mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## **B. Implikasi**

Penelitian ini dilakukan karena adanya fenomena yang terjadi dan memberikan dampak bagi pembaca atau pihak yang terkait. Penelitian ini pun mengharapkan implikasi positif secara teoritis dalam penerapan teori *Technology Acceptance Model* mampu mengimplementasikan kemudahan dari layanan *online* berbasis teknologi dalam setiap kegiatan sistem administrasi. Selain itu penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan implikasi positif secara praktis mengenai penggunaan e-Samsat yang memberikan kemudahan wajib pajak kendaraan bermotor untuk membayar kewajiban pajak kendaraannya. Sosialisasi perpajakan dalam hal ini juga diharapkan mampu memberikan informasi pajak kendaraan bermotor teraktual agar segala pemberitahuan mengenai pembaharuan dapat disalurkan dengan baik.

### C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini, saran yang dapat dipertimbangkan sebagai bahan perbaikan terkait penelitian ini, antara lain:

1. Bagi Kantor SAMSAT Bersama Denpasar, diharapkan dapat terus memberikan sosialisasi perpajakan secara jelas dan detail kepada wajib pajak kendaraan bermotor agar mampu menerima informasi yang akurat serta mengetahui pentingnya menunaikan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor guna kelancaran pembangunan daerah. Selain itu penggunaan layanan e-Samsat diharapkan dapat lebih maksimal mengingat kemudahan yang diberikan sehingga wajib pajak kendaraan bermotor tidak lagi ada alasan untuk mangkir membayar pajak kendaraan bermotor karena dengan layanan e-Samsat dapat diakses kapan saja dan dimana saja.
2. Bagi wajib pajak kendaraan bermotor, diharapkan mampu menyadari pentingnya membayar pajak karena secara tidak langsung akan mendapatkan manfaat melalui fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh pemerintah daerah. Selain itu wajib pajak kendaraan bermotor diharapkan lebih patuh, taat, dan paham akan pajak kendaraan bermotor untuk meningkatkan inisiatif dalam diri sendiri tanpa adanya paksaan untuk membayar.
3. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat memberikan pedoman untuk memperluas ruang lingkup penelitian dengan menggunakan metode

atau variabel yang berbeda. Selain itu penelitian selanjutnya juga diharapkan mampu mengkaji kembali sesuai dengan beberapa keterbatasan pada penelitian ini. Selain itu, lokasi penelitian juga dapat dilakukan di Kantor SAMSAT yang berbeda atau mencakup seluruh Kantor SAMSAT yang ada di bawah naungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali. Memperbanyak responden juga dapat dilakukan dalam melakukan penelitian selanjutnya agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif.



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

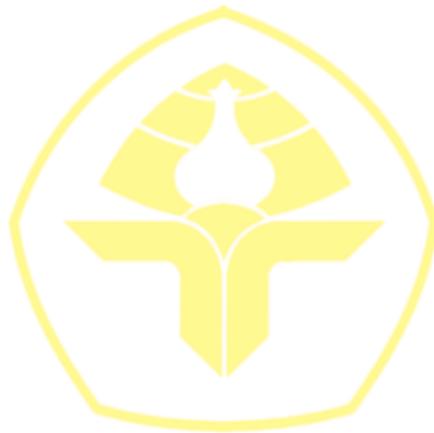
- Amri, H., & Syahfitri, D. I. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sumbawa. *Journal of Accounting, Finance and Auditing*, 2(2), 108–118. <https://doi.org/https://doi.org/10.37673/jafa.v2i02.542>
- 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 : Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 11, 1–20. <https://doi.org/https://doi.org/10.24252/assets.v1i1.21405>
- Bintary, A. A. (2020). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur Tahun 2015-2018. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 1(2), 86–101. <https://doi.org/https://doi.org/10.31334/jupasi.v1i2.816>
- Desiva, A. H., & Kholis, N. (2022). Pengaruh Sosialisasi, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *KINERJA: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 19(2), 233–240. <https://doi.org/10.29264/jkin.v19i2.10807>
- Fefrianti, Diskhamarzeweny, & Yulis, Y. E. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Kewajiban Moral, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada SAMSAT Lubuk Jambi). *JURNAL EKONOMI AL-KHITMAH*, 3, 56–70.
- Fuziyyah, D., Rakhmadhani, V., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Bandung, E. (2023). INDRAMAYU (Studi Kasus pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Indramayu). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Perbankan*, 17, 907–924. [www.pajak.go.id/diunduh](http://www.pajak.go.id/diunduh)
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- 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. *Moneter: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 9, 23–28.
- Kurniadi, K. O. D., & Dewi, G. A. K. R. S. D. (2021). Pengaruh E-Samsat, Sosialisasi, dan Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Kantor Bersama Samsat Singaraja). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha*, 12(02), 492–503.

- Laksmi, K. W., Darsana, N. M. L. A. P., Ariwangsa, O., & Lasmi, N. W. (2022). Pengaruh Penerapan E-Samsat, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 7, 150–157.
- Megayani, N. K. M., & Noviyari, N. (2021). Pengaruh Program E-SAMSAT, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(8), 1936. <https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i08.p05>
- Pramesty, D. A., & Rosyadi, E. M. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Bayar Pajak Pada Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi TSM*, 2(1), 355–372. <http://jurnaltsm.id/index.php/EJATSM>
- Pratama, R. S., Nuraina, E., & Murwani, J. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan di Samsat Blora. *Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi*, 8, 134–141.
- Rahayu, C., & Amira. (2018). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Brebes). *Jurnal Perpajakan, Manajemen, Dan Akuntansi*, 10, 1–14.
- Rismayanti, N. W. I. (2021). Pengaruh Kewajiban Moral, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Kantor Bersama Samsat Tabanan). *Hita Akuntansi Dan Keuangan*, 2, 234–251. <https://doi.org/https://doi.org/10.32795/hak.v2i3.1811>
- Shafrani, Y. shofwa. (2019). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Ketegasan Sanksi Pajak , dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Cilacap Yoiz Shofwa Shafrani Institut Agama Islam Negeri Purwokerto. *Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 1(2), 213–230.
- Welyus, T. S., & Saputra, R. G. R. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Religiusitas Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kemauan untuk Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Solok Selatan). *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 5(1), 91–103. <https://doi.org/10.18196/rabin.v5i1.11552>
- Widiarti, F., & Viana, K. (2021). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan

Model Penerimaan Teknologi (TAM) sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Manajerial*, 6, 1–21. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/JAM>

Widiowati, L. Y., & Elisabeth, D. R. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor Samsat Surabaya Utara). *Jurnal Kompetensi Social Science*, 1, 80–90.

Winasari, A. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, dan Sistem e-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Subang. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1, 11–19. <https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma>



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI