

**SKRIPSI**

**PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DAN LAYANAN SAMSAT KELILING  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KABUPATEN  
KLUNGKUNG**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NAMA : NI PUTU ELVIRA PRADNYAWATI**  
**NIM : 2115654010**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI  
PERPAJAKAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2025**

**PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DAN LAYANAN SAMSAT KELILING  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KABUPATEN  
KLUNGKUNG**

**Ni Putu Elvira Pradnyawati  
2115654010**

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

**ABSTRAK**

Sistem perpajakan dan mekanisme pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor terus dioptimalkan, khususnya dalam aspek pelayanan publik. Upaya ini dilakukan untuk memenuhi harapan masyarakat akan layanan yang lebih sederhana, cepat, dan transparan. Selain program pemutihan pajak, pemerintah juga menghadirkan berbagai inovasi dalam sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor, salah satunya yaitu inovasi layanan samsat keliling. Maka dari itu, dengan adanya kebijakan ini diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan kesempatan untuk melunasi tunggakan pajak tanpa dikenakan denda sekaligus mempercepat proses balik nama kendaraan. Penelitian ini didasari dengan tujuan untuk menggambarkan secara jelas dan lebih terperinci terkait pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Klungkung. Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan penentuan sampel *nonprobability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 orang wajib pajak pada UPTD.PPRD Kantor samsat Klungkung. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software* IBM SPSS *Statistics* versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor dan Layanan Samsat Keliling berpengaruh Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Klungkung sebesar 60,6%. Sementara itu, sisanya sebesar 39,4% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian ini yang dapat menerangkan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Layanan SAMSAT Keliling, Kepatuhan Wajib Pajak, Kabupaten Klungkung

**THE EFFECT OF THE MOTOR VEHICLE TAX AMNESTY  
PROGRAM AND MOBILE SAMSAT SERVICES ON TAX  
COMPLIANCE IN KLUNGKUNG REGENCY**

**Ni Putu Elvira Pradnyawati  
2115654010**

**(Applied Bachelor's Degree Program in Tax Accounting, Politeknik Negeri Bali)**

**ABSTRACT**

The motor vehicle tax system and collection mechanism continue to be optimized, particularly in terms of public services. These efforts are being made to meet public expectations for simpler, faster, and more transparent services. In addition to the tax amnesty program, the government has also introduced various innovations in the motor vehicle tax payment system, one of which is the mobile Samsat service. Therefore, with this policy, it is hoped that the public can take advantage of the opportunity to pay off tax arrears without incurring penalties while also speeding up the vehicle transfer process. This study aims to clearly and more detailed describe the impact of the motor vehicle tax amnesty program and the mobile Samsat service on taxpayer compliance in Klungkung Regency. This quantitative study uses non-probability sampling with accidental sampling. Data collection techniques involved distributing questionnaires to 100 taxpayers at the UPTD.PPRD Klungkung Samsat Office. Data analysis in this study utilized IBM SPSS Statistics software version 27. The results of the study indicate that, simultaneously, the Motor Vehicle Tax Amnesty Program and Mobile Samsat Services have a significant impact on taxpayer compliance in Klungkung Regency, accounting for 60.6%. Meanwhile, the remaining 39.4% is explained by other variables outside the research model that can account for the dependent variable, namely taxpayer compliance.

**Keywords:** Motor Vehicle Tax Amnesty Program, Mobile SAMSAT Service, Taxpayer Compliance, Klungkung Regency

## DAFTAR ISI

|                                                                 |             |
|-----------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Halaman Sampul Depan.....</b>                                | <b>i</b>    |
| <b>Abstrak.....</b>                                             | <b>ii</b>   |
| <b><i>Abstract</i>.....</b>                                     | <b>iii</b>  |
| <b>Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan.....</b>             | <b>iv</b>   |
| <b>Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah .....</b> | <b>v</b>    |
| <b>Halaman Persetujuan Usulan Proposal Penelitian .....</b>     | <b>vi</b>   |
| <b>Halaman Penetapan Kelulusan.....</b>                         | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                      | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                          | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                       | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                      | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                    | <b>xv</b>   |
| <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>12</b>   |
| A. Kajian Teori.....                                            | 12          |
| B. Kajian Penelitian yang Relevan .....                         | 16          |
| C. Kerangka Pikir .....                                         | 17          |
| D. Hipotesis Penelitian.....                                    | 20          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                          | <b>26</b>   |
| A. Jenis Penelitian.....                                        | 26          |
| B. Lokasi/Tempat dan Waktu Penelitian.....                      | 26          |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian .....                         | 27          |
| D. Variabel Penelitian dan Definisi.....                        | 29          |
| E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....                  | 32          |
| F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....                   | 34          |
| G. Teknik Analisis Data .....                                   | 35          |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>              | <b>40</b>   |
| A. Hasil Penelitian .....                                       | 40          |
| B. Pembahasan.....                                              | 60          |
| C. Keterbatasan Penelitian.....                                 | 60          |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                                       | <b>68</b>   |
| A. Simpulan .....                                               | 68          |
| B. Implikasi.....                                               | 68          |
| C. Saran.....                                                   | 70          |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                      | <b>71</b>   |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                            | <b>75</b>   |

## DAFTAR TABEL

|             |                                                                                                                |    |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1  | Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Bali Tahun 2020-2024 .....                                               | 2  |
| Tabel 1. 2  | Data Target dan Realisasi PKB Kabupaten Klungkung Periode 2020–2024.....                                       | 3  |
| Tabel 1. 3  | Data Kendaraan Bermotor Terdaftar Aktif: Pembayaran dan Tunggakan PKB di Kabupaten Klungkung (2020–2024) ..... | 4  |
| Tabel 3. 1  | Bobot Skor Pilihan Respon .....                                                                                | 33 |
| Tabel 4. 1  | Data Distribusi Penyebaran Kuesioner .....                                                                     | 40 |
| Tabel 4. 2  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                        | 42 |
| Tabel 4. 3  | Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....                                                                  | 43 |
| Tabel 4. 4  | Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....                                                  | 44 |
| Tabel 4. 5  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....                                                      | 45 |
| Tabel 4. 6  | Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....                                                             | 45 |
| Tabel 4. 7  | Hasil statistik Deskriptif Data Penelitian .....                                                               | 47 |
| Tabel 4. 8  | Hasil Uji Validitas Program Pemutihan Kendaraan Bermotor (X1) ..                                               | 48 |
| Tabel 4. 9  | Hasil Uji Validitas Layanan Samsat Keliling (X2) .....                                                         | 49 |
| Tabel 4. 10 | Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....                                                            | 50 |
| Tabel 4. 11 | Hasil Uji Reabilitas .....                                                                                     | 51 |
| Tabel 4. 12 | Hasil Uji Normalitas.....                                                                                      | 52 |
| Tabel 4. 13 | Hasil Uji Multikolinieritas .....                                                                              | 53 |
| Tabel 4. 14 | Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                                                                            | 54 |
| Tabel 4. 15 | Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....                                                                        | 55 |
| Tabel 4. 16 | Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R <sup>2</sup> ).....                                                     | 57 |
| Tabel 4. 17 | Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t).....                                                                      | 58 |
| Tabel 4. 18 | Hasil Uji Signifikan secara Simultan (Uji f) .....                                                             | 60 |

## DAFTAR GAMBAR

|             |                           |    |
|-------------|---------------------------|----|
| Gambar 2. 1 | Kerangka Pikir.....       | 19 |
| Gambar 2. 2 | Hipotesis Penelitian..... | 25 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                                            |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Jumlah Kendaraan Bermotor Provinsi Bali 2020-2024.....                                          | 75  |
| Lampiran 2 Surat Permohonan Data Ke Kantor Samsat Bersama Klungkung.....                                   | 76  |
| Lampiran 3 Surat Izin Rekomendasi Penelitian.....                                                          | 77  |
| Lampiran 4 Surat Permohonan Data Ke Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali<br>.....                         | 78  |
| Lampiran 5 Surat Izin Rekomendasi Penelitian.....                                                          | 79  |
| Lampiran 6 Data jumlah kendaraan bermotor, target dan realisasi penerimaan pajak,<br>tunggakan pajak ..... | 80  |
| Lampiran 7 Kuesioner Penelitian.....                                                                       | 84  |
| Lampiran 8 Data Karakteristik Responden.....                                                               | 85  |
| Lampiran 9 Data Tabulasi Hasil Jawaban Responden (X1).....                                                 | 89  |
| Lampiran 10 Data Tabulasi Hasil Jawaban Responden (X2).....                                                | 92  |
| Lampiran 11 Data Tabulasi Hasil Jawaban Responden (Y).....                                                 | 96  |
| Lampiran 12 Uji SPSS .....                                                                                 | 100 |

JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pajak berperan sebagai sumber utama pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai keperluan negara, serta mendukung pertumbuhan dan kesejahteraan ekonomi masyarakat (Darmayasa *et al.*, 2021). Penerimaan pajak salah satunya bersumber dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Ristianti dan Sari, 2024). Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber pajak daerah yang memberikan sumbangan terbesar bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Kendaraan bermotor telah menjadi bagian penting dalam aktivitas masyarakat Indonesia, yang ditandai dengan peningkatan jumlah kepemilikan dari tahun ke tahun. Data BPS tahun 2024 menunjukkan bahwa total kendaraan bermotor di Indonesia mencapai 164.136.793 unit dan angkanya diproyeksikan terus meningkat. Tingginya jumlah ini menjadi dasar bagi pemerintah dalam menerapkan kebijakan Pajak Kendaraan Bermotor (Abdi dan Faisol, 2023).

Pengaturan mengenai Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tercantum dalam pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah yang menyebutkan bahwa pajak kendaraan bermotor termasuk dalam jenis pajak provinsi. PKB merupakan instrumen kebijakan perpajakan yang ditetapkan oleh pemerintah provinsi. Tanggung jawab pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor berada pada pemerintah daerah kabupaten/kota yang berwenang di wilayah

administratifnya (Nurdin *et al.*, 2022). Masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor diwajibkan untuk membayar PKB atas setiap kepemilikan kendaraan yang mereka miliki (Oktavianingrum *et al.*, 2021). Pembayaran PKB difasilitasi melalui layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), yang pengelolaannya berada di bawah Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) provinsi (Dompak *et al.*, 2018).

Provinsi Bali yang dikenal sebagai destinasi wisata unggulan di Indonesia, memiliki tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi, yang mendorong meningkatnya permintaan terhadap kendaraan bermotor sebagai fasilitas penunjang transportasi. Salah satu wilayah yang turut mengalami peningkatan tersebut adalah Kabupaten Klungkung, yang memiliki karakteristik wilayah daratan dan kepulauan serta aktivitas ekonomi dan pariwisata yang berkembang. Kondisi ini mendorong tingginya tingkat kepemilikan kendaraan bermotor di Kabupaten Klungkung, pernyataan ini didukung dengan adanya data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Bali.

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Bali Tahun 2020-2024**

| Kabupaten/Kota | Jumlah Kendaraan Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Bali |           |           |           |           |
|----------------|----------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                | 2020                                                     | 2021      | 2022      | 2023      | 2024      |
| Jembrana       | 212.698                                                  | 222.532   | 265.110   | 275.741   | 291.542   |
| Tabanan        | 423.225                                                  | 443.154   | 469.977   | 490.621   | 492.005   |
| Badung         | 900.321                                                  | 934.120   | 982.663   | 1.046.547 | 976.344   |
| Gianyar        | 458.718                                                  | 477.128   | 520.281   | 550.493   | 560.160   |
| Klungkung      | 136.809                                                  | 143.598   | 184.773   | 194.337   | 220.574   |
| Bangli         | 119.182                                                  | 128.690   | 137.644   | 144.545   | 154.075   |
| Karangasem     | 205.230                                                  | 216.568   | 232.658   | 248.931   | 274.251   |
| Buleleng       | 452.867                                                  | 474.431   | 496.621   | 524.799   | 526.741   |
| Denpasar       | 1.415.860                                                | 1.470.570 | 1.466.637 | 1.540.337 | 1.781.862 |
| Provinsi Bali  | 4.324.910                                                | 4.510.791 | 4.756.364 | 5.016.351 | 5.277.554 |

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali, data diolah tahun 2025.

Data pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah kepemilikan kendaraan bermotor di Kabupaten Klungkung terus mengalami peningkatan setiap tahunnya, menjadikannya salah satu wilayah dengan pertumbuhan signifikan di Provinsi Bali. Fakta ini menggambarkan bahwa kendaraan bermotor memiliki peran vital dalam memenuhi kebutuhan mobilitas harian masyarakat Klungkung. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor secara langsung membuka peluang bertambahnya penerimaan pajak daerah, terutama dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yang sangat bergantung pada tingkat kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Hartanti *et al.*, 2020).

**Tabel 1. 2**  
**Data Target dan Realisasi PKB Kabupaten Klungkung Periode 2020–2024**

| Tahun | Unit   | Target Penerimaan | Realisasi Penerimaan |
|-------|--------|-------------------|----------------------|
| 2020  | 74,982 | 32,545,741,705    | 38,234,578,800       |
| 2021  | 69,218 | 33,700,000,000    | 38,673,187,700       |
| 2022  | 72,819 | 39,750,000,000    | 45,445,748,850       |
| 2023  | 78,244 | 40,247,147,476    | 49,024,563,300       |
| 2024  | 85,195 | 43,367,961,215    | 54,623,788,800       |

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali, data diolah tahun 2025.

Berdasarkan Tabel 1.2, realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Klungkung menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun, bahkan dalam beberapa periode berhasil melampaui target yang telah ditetapkan. Peningkatan ini selaras dengan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang tercatat setiap tahunnya. Namun demikian, tingkat kepatuhan wajib pajak belum sepenuhnya optimal, yang terlihat dari masih

adanya kasus keterlambatan atau tunggakan pembayaran pajak oleh sebagian wajib pajak

**Tabel 1. 3**  
**Data Kendaraan Bermotor Terdaftar Aktif: Pembayaran dan Tunggakan**  
**PKB di Kabupaten Klungkung (2020–2024)**

| Tahun | Unit Kendaraan Bermotor Terdaftar dan Aktif | Wajib Pajak Yang Membayar | Wajib Pajak Yang Menunggak | Persentase Kepatuhan (%) |
|-------|---------------------------------------------|---------------------------|----------------------------|--------------------------|
| 2020  | 109.040                                     | 74.982                    | 34.058                     | 68,79%                   |
| 2021  | 106.095                                     | 69.218                    | 36.877                     | 65,25%                   |
| 2022  | 104.732                                     | 72,819                    | 31.913                     | 69,52%                   |
| 2023  | 109.140                                     | 78,244                    | 30.896                     | 71,69%                   |
| 2024  | 113.724                                     | 85,195                    | 28.529                     | 74,88%                   |

Sumber: Kantor Samsat Bersama Kabupaten Klungkung 2025.

Dari data yang disajikan dalam Tabel 1.3, tampak bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak PKB di Kabupaten Klungkung selama periode 2020-2024 mengalami fluktuasi. Pada tahun 2020, tingkat kepatuhan tercatat sebesar 68,79%, yang menunjukkan partisipasi yang cukup baik meskipun belum optimal. Penurunan menjadi 65,25% pada tahun 2021 diperkirakan berkaitan dengan dampak pandemi COVID-19, yang mempengaruhi stabilitas sosial ekonomi masyarakat serta membatasi pelayanan serta mobilitas dalam proses pembayaran pajak. Memasuki tahun 2022, kepatuhan meningkat signifikan menjadi 69,52%, peningkatan ini dipengaruhi oleh diterapkannya Peraturan Gubernur Bali Nomor 14 Tahun 2022 tentang pembebasan sanksi administratif atas keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Melalui kebijakan pemutihan, wajib pajak didorong untuk segera menyelesaikan kewajiban pajak nya tanpa dikenai beban denda

keterlambatan, sehingga berdampak langsung pada kenaikan tingkat kepatuhan.

Tahun 2023 mencatatkan tingkat kepatuhan sebesar 71,69%, capaian ini tidak hanya merupakan kelanjutan dari kebijakan pemutihan, tetapi juga merupakan hasil dari optimalisasi pelayanan publik seperti layanan Samsat Keliling yang memberikan kemudahan akses pembayaran pajak di wilayah yang memiliki jarak cukup jauh dari lokasi kantor Samsat. Meskipun peningkatan pada tahun 2024 menjadi 74,88%, angka ini masih menunjukkan adanya kendala dalam mencapai tingkat kepatuhan yang optimal. Fluktuasi ini mengindikasikan bahwa beberapa faktor mungkin mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa meskipun program pemutihan dan layanan jemput bola seperti Samsat Keliling memberikan dampak positif, tingkat kepatuhan masih belum mencapai angka ideal.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan memegang peranan penting dalam meningkatkan pendapatan daerah. Kepatuhan ini juga dipandang sebagai elemen krusial dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Darmayasa *et al.*, 2020). Salah satu upaya dalam meningkatkan tingkat kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan, pemerintah daerah menerapkan kebijakan penghapusan denda atas tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang diberikan kepada wajib pajak dalam periode tertentu sebagai insentif administratif (Widajantie dan Anwar, 2020).

Pemerintah Bali pada tahun 2024 mengadakan program pemutihan pajak kendaraan bermotor sebagaimana diatur dalam Peraturan Gubernur Bali

Nomor 14 Tahun 2024 tentang Penghapusan Sanksi Administratif terhadap Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, serta Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor untuk kepemilikan kedua dan seterusnya. Kebijakan ini dirancang guna mengurangi beban finansial masyarakat, meningkatkan kesadaran dan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan, serta mengoptimalkan kontribusi sektor PKB terhadap pendapatan daerah. Melalui kebijakan ini, masyarakat diharapkan dapat segera menyelesaikan tunggakan pajak tanpa beban denda, sekaligus mempercepat proses administrasi balik nama kendaraan. Temuan penelitian yang dilakukan oleh (Manuaba dan Setiawan, 2023) turut memperkuat pernyataan tersebut, di mana hasilnya menunjukkan bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor berpengaruh secara positif dan Signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Berbeda pandangan dikemukakan oleh (Saputra *et al.*, 2022) yang menyimpulkan bahwa kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor tidak memberikan pengaruh yang Signifikan dan cenderung negatif terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak.

Salah satu permasalahan yang kerap dihadapi dalam penyelesaian tunggakan pajak kendaraan bermotor yang melebihi batas waktu seringkali terhambat oleh berbagai persoalan administratif. Di antaranya, prosedur pembayaran yang memerlukan waktu relatif lama serta alur proses yang dinilai rumit dan kurang efisien. Hal ini menyebabkan kesulitan bagi wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya tepat waktu (Ardiansyah, 2023). Mekanisme pemungutan dan pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor

senantiasa ditingkatkan guna mencapai efisiensi dan efektivitas yang lebih baik, khususnya dalam aspek pelayanan publik. Upaya ini dilakukan untuk memenuhi harapan masyarakat akan layanan yang lebih sederhana, cepat, dan transparan. Selain program pemutihan pajak, pemerintah juga menghadirkan berbagai terobosan dalam metode pembayaran pajak kendaraan bermotor, salah satunya yaitu inovasi layanan samsat keliling.

Samsat keliling merupakan bentuk inovasi layanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, menjangkau masyarakat secara lebih luas, serta memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak, khususnya bagi warga yang tinggal jauh dari kantor Samsat (Fariska dan Andini, 2023). Samsat keliling merupakan bentuk pelayanan pajak yang dilakukan secara mobile menggunakan kendaraan khusus, yang menyediakan layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, serta SWDKLLJ di beberapa titik lokasi secara bergantian. Kehadiran layanan Samsat Keliling di berbagai daerah turut mendorong peningkatan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak secara tepat waktu, sehingga dapat menghindari keterlambatan serta mengurangi kemungkinan dikenakan sanksi denda (Milleani dan Maryono, 2022). Temuan dari (Apriliani *et al.*, 2025) mendukung pernyataan tersebut, di mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa layanan Samsat Keliling memberikan pengaruh positif dan Signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, hasil yang berbeda ditunjukkan oleh penelitian (Moh. Irkham dan Indriasih, 2021) yang menemukan bahwa layanan samsat keliling berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dan research gap yang ada, peneliti tertarik untuk meneliti "**Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor dan Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Klungkung**".

## **B. Rumusan Masalah**

Mencermati latar belakang sebelumnya maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Klungkung?
2. Apakah Layanan Samsat Keliling Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Klungkung?
3. Apakah Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Layanan Samsat Keliling Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Klungkung?

## **C. Batasan Masalah**

Sebagai upaya untuk menghindari kesalahpahaman pembaca dalam penelitian ini yang tidak berfokus pada satu tema, maka batasan masalah dalam studi ini difokuskan pada pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan layanan Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Klungkung. Adapun responden yang dijadikan subjek penelitian adalah wajib pajak yang berdomisili di Kabupaten Klungkung serta telah mengikuti program pemutihan pajak dan/atau memanfaatkan layanan Samsat

Keliling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden dan dianalisis secara kuantitatif.

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

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Klungkung..
- b. Untuk mengetahui pengaruh layanan Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Klungkung.
- c. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan layanan Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Klungkung.

### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan serta memperdalam pemahaman mengenai teori-teori yang berkaitan dengan pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan layanan Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan

kajian ilmiah khususnya di bidang perpajakan, layanan publik, dan perilaku kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Pemerintah

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun atau mengevaluasi kebijakan perpajakan, khususnya dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Klungkung.

2) Bagi Kantor Bersama Samsat Kabupaten Klungkung

Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak pasca pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan layanan Samsat Keliling. Hasilnya dapat digunakan sebagai dasar evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan serta mendorong wajib pajak agar lebih taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

3) Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi ilmiah untuk penelitian-penelitian selanjutnya, sumber bacaan yang relevan, serta media untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa di bidang perpajakan. Diharapkan penelitian ini memberikan dampak positif bagi pengembangan akademik di Politeknik Negeri Bali.

#### 4) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan mahasiswa, khususnya mengenai program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan keberadaan layanan Samsat Keliling dalam konteks meningkatkan kepatuhan wajib pajak.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor dan Layanan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Klungkung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor terbukti berpengaruh positif dan Signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Klungkung.
2. Layanan Samsat Keliling juga menunjukkan pengaruh positif dan Signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Klungkung.
3. Secara simultan, Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor dan Layanan Samsat Keliling berpengaruh Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Klungkung.

#### **B. Implikasi**

Berdasarkan dari hasil penelitian, adapun implikasi yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **a. Implikasi Teoritis**

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmiah di bidang perpajakan, khususnya mengenai faktor-faktor yang

memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Temuan ini memperkuat teori *Theory of Planned Behavior (TPB)*. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor eksternal, seperti insentif dari program pemutihan dan kemudahan layanan Samsat Keliling, berperan dalam membentuk niat dan perilaku wajib pajak untuk patuh. Komponen sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku dalam teori TPB semuanya tercermin dalam kebijakan dan layanan yang dianalisis, sehingga memperkuat keandalan teori tersebut dalam menjelaskan kepatuhan wajib pajak.

b. Implikasi Praktis

1. Bagi Wajib Pajak, penelitian ini memberikan informasi yang dapat meningkatkan kesadaran dan motivasi dalam membayar pajak, terutama ketika disediakan layanan yang mudah dan insentif yang menguntungkan.
2. Bagi Pemerintah Daerah dan UPTD. PPRD Samsat Klungkung, hasil ini dapat dijadikan dasar untuk mengembangkan kebijakan strategis berupa pelaksanaan program pemutihan secara rutin dan peningkatan jangkauan serta kualitas layanan Samsat Keliling.
3. Bagi Politeknik Negeri Bali, penelitian ini memberikan referensi ilmiah tambahan bagi sivitas akademika dalam mengembangkan riset-riset sejenis yang mengaitkan teori perilaku dengan kebijakan publik, khususnya perpajakan daerah.

### C. Saran

Berdasarkan hasil dan keterbatasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya maupun kebijakan yang relevan antara lain:

1. Bagi UPTD. PPRD Kantor Samsat Klungkung, diharapkan agar lebih aktif dalam melakukan sosialisasi terkait kebijakan program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan layanan Samsat Keliling. Sosialisasi ini perlu mencakup informasi mengenai waktu pelaksanaan program pemutihan PKB, lokasi dan jadwal Samsat Keliling, serta tujuan dan manfaat dari kebijakan tersebut. Dengan informasi yang jelas dan mudah diakses, wajib pajak akan lebih terdorong untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.
2. Bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, diharapkan untuk lebih aktif memanfaatkan fasilitas dan kebijakan yang diberikan oleh pemerintah, serta menumbuhkan kesadaran pribadi untuk patuh membayar pajak tanpa harus menunggu insentif atau teguran. Pemahaman terhadap pentingnya pajak bagi pembangunan daerah perlu ditingkatkan agar kepatuhan muncul dari kesadaran, bukan keterpaksaan.
3. Bagi Penelitian Selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel bebas lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## 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), 1–14. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/nbk558907/>
- Agustine, N., & Finatariyani, E. (2024). Pengaruh Program E-Samsat Dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening. 1, 31–53.
- Ajzen, I. (1985). From Intentions To Actions: A Theory Of Planned Behavior. *Action Control*, 11–39. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-69746-3\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-642-69746-3_2)
- Ajzen, I. (1991). The Theory Of Planned Behavior. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-t](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-t)
- Amazia, N. P. (2022). Penghapusan Denda Pajak Terhadap Kepatuhan Driver Online Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Masa Pandemi. *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 198–207.
- Ani, R. A., Ainiyah, N., & Ilmiddaviq, M. B. (2024). Pengaruh Penerapan Program Pemutihan Pajak, Pembebasan Bea Balik Nama, Dan Motivasi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Mojokerto. *Transformasi: Journal Of Economics And Business Management*, 3(3), 231–242. <https://doi.org/10.56444/transformasi.v3i3.1996>
- Anugrah, M. S. S., & Fitriandi, P. (2022). Analisis Kepatuhan Pajak Berdasarkan Theory Of Planned Behavior. *Info Artha*, 6(1), 1–12. <https://doi.org/10.31092/jia.v6i1.1388>
- Apriliani, L., Hamzah, H., L, C. A., Hamzah, H., Pengaruh, N. N., & Keliling, S. (2025). *Pengaruh Samsat Keliling , Samsat Care , Sosialisasi Perpajakan , Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Makassar I*. 10(1), 28–49.
- Ardiansyah, W. Mahendra. (2023). Peran Teknologi Dalam Transformasi Ekonomi Dan Bisnis Di Era Digital. *JMEB Jurnal Manajemen Ekonomi & Bisnis*, 1(01), 11–22. <https://doi.org/10.59561/jmeb.v1i01.89>
- Chaerani, F., Marundha, A., & Khasanah, U. (2024). Pengaruh Pemutihan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Samsat Jakarta Timur). *Jurnal Economina*, 3(2), 237–253. <https://doi.org/10.55681/economina.v3i2.1196>
- Clara Shinta Alverina, N. R. (2022). Pengaruh Program E-Samsat Dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Daerah Jakarta Pusat Program Studi Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Administrasi

- Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen STIAMI , Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(6), 581–591.
- Darmayasa, I. N., Absari, N. K. M. T. D., & Mandia, I. N. (2021). Nilai Tri Kaya Parisudha Sebagai Fondasi Kepatuhan Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Dan Aplikasi: Akuntansi Dan Manajemen*, 5(2), 129–144. <https://doi.org/10.33795/jraam.v5i2.001>
- Darmayasa, I. N., Wibawa, B. P., & Nurhayati, K. (2020). E-Filling Dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. 4(2), 208–227. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33603/jka.v4i2.3949>
- Dompak, T., Sahat, Sianturi, & Supratama, N. A. (2018). Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru. *Dialektika Publik*, 3(1), 9–15. <http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/dialektikapublik>
- Dr. Mahyarni. (2013). Theory Of Reasoned Action Dan Theory Of Planned Behavior (Sebuah Kajian Historis Tentang Perilaku). *Jurnal EL-RIYASAH*, 4(1), 13. <https://doi.org/10.24014/jel.v4i1.17>
- Fariska, A., & Andini, I. Y. (2023). Dampak Inovasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Sumenep). *MAMEN (Jurnal Manajemen)*, 2(1), 111–122. <https://doi.org/10.55123/mamen.v2i1.1468>
- Fitrianti, S., Musyaffi, A. M., & Nindito, M. (2023). Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Sosialisasi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Jakarta Timur. *Jurnal Revenue*, 4(1), 52–64.
- Ghozali, H. I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 26. In *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Hartanti, Karina, A., & Ratiyah. (2020). Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 5(1), 125–136.
- Ilyasa, H., & Raudah, S. (2024). *Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah ( Uppd ) Paringin Kabupaten Balangan*. 1(4), 1187–1197.
- Kinanti, A., Anggraini, L. D., & Meiriasari, V. (2024). Pengaruh Penerapan Layanan Samsat Drive Thru Dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Palembang. *JCA (Jurnal Cendekia Akuntansi)*, 5(1), 32. <https://doi.org/10.32503/akuntansi.v5i1.5228>
- Kusasih, J. S. M., & Kustiningsih, N. (2022). Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Pembebasan Bea Balik Nama, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 56–67. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.841>
- Manuaba, I. G. B. D., & Setiawan, P. E. (2023). Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 33(9), 2366–2379.

<https://doi.org/10.24843/eja.2023.v33.i09.p09>

- Milleani, A., & Maryono. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Kendal. *Kompak :Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 15(1), 89–98. <https://doi.org/10.51903/kompak.v15i1.611>
- Moh. Irkham, & Indriasih, D. (2021). Pengaruh Sanksi, Razia Lapangan, Program E-Samsat Dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Brebes. *JABKO: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Kontemporer*, 1(2), 117–129. <https://doi.org/10.24905/jabko.v1i2.18>
- Mustoffa, 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*, 22(22), 1–13.
- Nurdin, E., Tamburaka, S., & Fadila, S. N. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Administrasi, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kabupaten Muna). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(1), 1–14. <https://doi.org/10.33772/jak-uho.v7i1.24522>
- Oktavianingrum, D., Trisyanto Surya, R., & Apriliawai, Y. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Online E-Samsat Jabar Rendra Trisyanto Surya Yeti Apriliawati Politeknik Negeri Bandung (D4-Akuntansi Manajemen Pemerintahan/Akuntansi). *Indonesian Accounting Research Journal*, 1(2), 244–252.
- Purnaman, S. M. N., Hadisanto, E., & Pitriani, A. (2023). Pengaruh Program Samsat Keliling, Program Pemutihan Pajak Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Kendari. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 08(01), 228–242. <http://jak.uho.ac.id/index.php/journal>
- Risianti, K. A., & Sari, M. M. R. (2024). Kesadaran Wajib Pajak, Kondisi Keuangan Wajib Pajak, Kebijakan Relaksasi Pajak, Dan Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 34(3), 789. <https://doi.org/10.24843/eja.2024.v34.i03.p17>
- Rusni, A. (2021). Pengaruh Lokasi Dan Sales Promotion Terhadap Impulsive Buying Pada Konsumen Alfamart Batu Alang Kecamatan Moyo Hulu Sumbawa. *Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Bisnis*, 1–8.
- Saputra, D., Citra Dewi, R., & Putri Erant, G. (2022). Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Pembebasan Bea Balik Nama, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 56–67. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.841>
- Seventeen, W. L., Arnova, I., & Fitriano, Y. (2023). Pengaruh Faktor Demografis (Usia, Jenis Kelamin, Dan Penghasilan) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*,

11(2), 1221–1226. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i2.3971>

Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi Dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif. 9, 2721–2731.

Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi Dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>

Widajantie, T. D., & 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 Journal*, 3(2), 129–143. <https://doi.org/10.33005/baj.v3i2.103>

Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi. 3(2), 96–102.

Yulitiawati, & Meliya, P. O. (2021). Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Pembebasan Bea Balik Nama, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Uptb Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Oku. *Jurnal Ilmiah Ekonomika*, 14(2), 195–206.

