

SKRIPSI

**PENGARUH LAYANAN E-SAMSAT, SAMSAT *DRIVE THRU*,
DAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BALIKPAPAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NAMA : DHEA SHINTA MAHARANI
NIM 2015644212

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

PENGARUH LAYANAN E-SAMSAT, SAMSAT *DRIVE THRU*, DAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BALIKPAPAN

Dhea Shinta Maharani

2015644212

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

ABSTRAK

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang diperoleh dari kewajiban masyarakat membayar pajak atas kepemilikan dan penggunaan kendaraan bermotor, sesuai dengan UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. PKB berperan penting dalam mendukung pembangunan infrastruktur daerah melalui peningkatan penerimaan pajak. Meskipun jumlah kendaraan bermotor di Kota Balikpapan terus meningkat setiap tahun, tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah, terlihat dari tingginya angka tunggakan pajak. Berbagai inovasi seperti e-SAMSAT, SAMSAT *drive thru*, dan SAMSAT keliling diterapkan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM), adopsi teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan, yang penting dalam meningkatkan minat wajib pajak menggunakan layanan e-SAMSAT.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan regresi berganda untuk menguji pengaruh layanan e-SAMSAT, SAMSAT *drive thru*, dan SAMSAT keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dari populasi 2.473.301 wajib pajak di Kota Balikpapan, sampel dipilih dengan teknik *accidental sampling* sebanyak 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan e-SAMSAT dan SAMSAT keliling berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara SAMSAT *drive thru* tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, ketiga layanan tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: e-SAMSAT, SAMSAT *drive thru*, SAMSAT keliling, kepatuhan wajib pajak

***THE INFLUENCE OF E-SAMSAT, SAMSAT DRIVE THRU AND SAMSAT
MOBILE SERVICES ON MOTOR VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE IN
BALIKPAPAN CITY***

**Dhea Shinta Maharani
2015644212**

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

ABSTRACT

Motor vehicle tax (PKB) is a source of regional original income (PAD) which is obtained from the community's obligation to pay taxes on ownership and use of motor vehicles, in accordance with Law Number 28 of 2009 concerning Regional Taxes and Regional Retributions. PKB plays an important role in supporting regional infrastructure development through increasing tax revenues. Even though the number of motorized vehicles in Balikpapan City continues to increase every year, the level of taxpayer compliance is still low, as can be seen from the high rate of tax arrears. Various innovations such as e-SAMSAT, drive thru SAMSAT, and mobile SAMSAT are implemented to make it easier for people to pay taxes and increase taxpayer compliance. Based on the Technology Acceptance Model (TAM), the application of technology is influenced by perceived ease of use and perceived usefulness, which are important in increasing taxpayer interest in using e-SAMSAT services.

This research uses quantitative methods with multiple regression to examine the effect of e-SAMSAT, drive thru SAMSAT and mobile SAMSAT services on motor vehicle taxpayer compliance. From a population of 2,473,301 taxpayers in Balikpapan City, the sample was selected using the Accidental Sampling technique of 100 people. The research results show that e-SAMSAT and mobile SAMSAT services have a significant positive effect on taxpayer compliance, while drive thru SAMSAT has no significant effect. Simultaneously, these three services have a significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: e-SAMSAT, drive thru SAMSAT, mobile SAMSAT, taxpayer compliance

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	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori	9
B. Kajian Penelitian yang Relevan	15
C. Kerangka Pikir dan Konseptual	21
D. Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel Penelitian	32
D. Variabel Penelitian dan Definisi	33
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	36
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	38
G. Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument	48
B. Deskripsi Hasil Penelitian	52

C. Hasil Uji Hipotesis/Jawaban Pertanyaan Penelitian	57
D. Pembahasan	61
E. Keterbatasan Penelitian	68
BAB V PENUTUP	70
A. Simpulan.....	70
B. Implikasi.....	71
C. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	75



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Bobot Skor Pilihan Respons.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Pilot Test.....	48
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Pilot Test.....	49
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pilot Test</i>	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Layanan e-SAMSAT.....	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas SAMSAT <i>drive thru</i>	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas SAMSAT keliling.....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	52
Tabel 4.8 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.9 Responden berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.10 Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi.....	57
Tabel 4.15 Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	58
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	60
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Jumlah Kendaraan Bermotor dan PKB di Kota Balikpapan Tahun 2021 - 2023	2
Gambar 1.2 Diagram Tunggakan kendaraan Bermotor di Kota Balikpapan Tahun 2021 - 2023.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian	22
Gambar 2.2 Hipotesis Penelitian	29
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 2: Tabulasi Data Responden	75
Lampiran 3: Hasil Olah SPSS	87



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat memerlukan sarana transportasi sebagai penunjang aktivitas sehari-hari, sehingga mempengaruhi daya beli masyarakat. Hal ini membuat penggunaan transportasi kendaraan bermotor berkembang pesat. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu memperhatikan hal tersebut, karena potensi penerimaan dari pajak kendaraan bermotor yang meningkat dapat menjadi pendapatan asli daerah (PAD), maka dapat digunakan pemerintah daerah untuk mendukung pembangunan atau perkembangan infrastruktur di wilayah tersebut. Hal ini telah diatur pada undang-undang (UU) Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Pajak kendaraan bermotor (PKB) menjadi salah satu pendapatan asli daerah (PAD) yang meningkat cukup signifikan setiap tahunnya. Hal ini dibuktikan berdasarkan laporan perekonomian Provinsi Kalimantan Timur tahun 2022 yang diterbitkan oleh Bank Indonesia. Pendapatan asli daerah (PAD) Kalimantan Timur meningkat sebesar 13,26% dibandingkan dengan pendapatan tahun 2021. Peningkatan pendapatan ini utamanya didorong oleh penerimaan pajak daerah yang tumbuh 27,37% dibandingkan dengan penerimaan pajak tahun 2021. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Timur yang bersumber dari Kepolisian Daerah Provinsi Kalimantan Timur (*Police Office of Kalimantan Timur Province*), jumlah kendaraan bermotor di Kota Balikpapan mengalami peningkatan dari tahun 2021 hingga 2023. Peningkatan jumlah kendaraan ini secara langsung

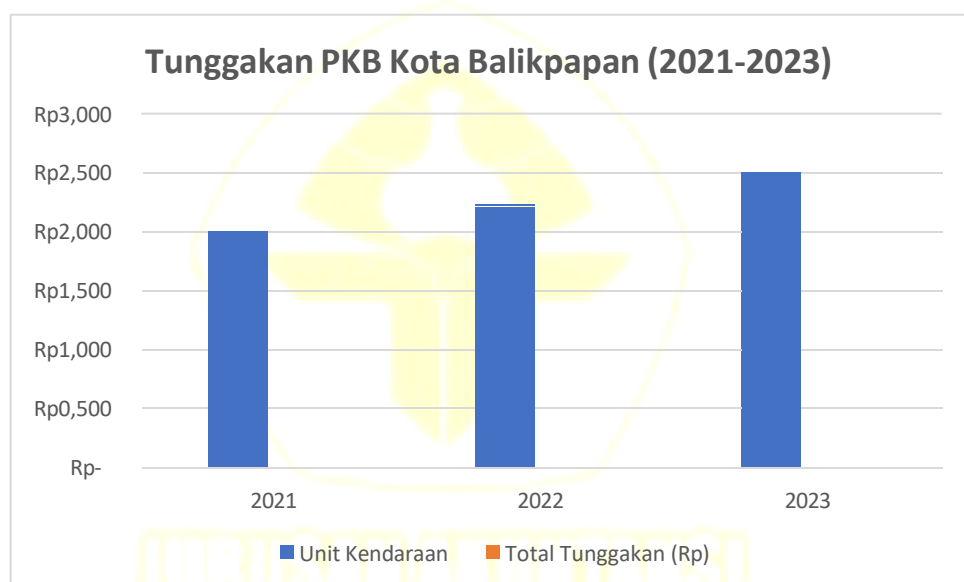
berpotensi menambah jumlah wajib pajak kendaraan bermotor sehingga menjadi peluang bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor sebagai satu komponen utama pendapatan asli daerah. Gambar 1.1 Diagram Jumlah Kendaraan Bermotor dan PKB di Kota Balikpapan Tahun 2021 - 2023



Gambar 1.1 Diagram Jumlah Kendaraan Bermotor dan PKB di Kota Balikpapan Tahun 2021 - 2023

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang beredar di Kota Balikpapan berkontribusi pada peningkatan jumlah wajib pajak dan pendapatan pajak kendaraan bermotor, akan tetapi peningkatan ini tidak diimbangi dengan tingkat kepatuhan yang memadai dari masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu. Ketidakpatuhan tersebut tercermin dari banyaknya tunggakan dan denda atas pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan Sistem Informasi Pengelolaan Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (SIMPATOR) Kalimantan Timur, tunggakan kendaraan bermotor di Kota Balikpapan pada periode Januari 2021 tercatat sebesar Rp1,14 miliar dari 2.067 unit kendaraan. Pada Januari 2022, jumlah tunggakan mengalami peningkatan menjadi Rp1,18

miliar dengan 2.221 unit kendaraan. Peningkatan signifikan terjadi pada Januari 2023, di mana tunggakan tercatat mencapai Rp1,71 miliar dengan jumlah kendaraan yang menunggak sebanyak 2.514 unit. Data ini menunjukkan adanya tren kenaikan baik dari sisi nilai tunggakan maupun jumlah unit kendaraan yang belum melunasi kewajibannya. Gambar 1.2 Diagram Tunggakan Kendaraan Bermotor di Kota Balikpapan tahun 2021-2023.



Gambar 1.2 Diagram Tunggakan kendaraan Bermotor di Kota Balikpapan Tahun 2021 - 2023

Menurut Herawati dan Hidayat (2022) bahwa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Faktor-faktor tersebut mencakup perilaku dan karakteristik pribadi dari wajib pajak, kompleksitas antrean dan prosedur birokrasi saat mengunjungi kantor SAMSAT, pelayanan yang kurang optimal, serta jarak yang jauh antara kantor SAMSAT dengan tempat tinggal yang

membuat wajib pajak enggan untuk membayar pajak kendaraan. Akibatnya, masyarakat menjadi kurang termotivasi untuk membayar pajak.

Bapenda Kalimantan Timur telah menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor serta terus berinovasi dalam menyediakan layanan yang memudahkan para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Memanfaatkan kecanggihan teknologi, Bapenda melakukan terobosan dengan menghadirkan e-SAMSAT (elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap), SAMSAT *drive thru* dan SAMSAT Keliling. Tujuan utama inovasi ini dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara efektif, sehingga diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor secara signifikan. Berdasarkan data resmi dari Bapenda Kalimantan Timur, di Kota Balikpapan terdapat dua titik layanan SAMSAT *drive thru*, yaitu di Jl. Jenderal Sudirman, Damai, Kecamatan Balikpapan Kota dan di wilayah Gunung Bahagia, Kecamatan Balikpapan kota. Selain itu, terdapat tiga titik layanan SAMSAT keliling yang berlokasi di Kelurahan Graha Indah, SAMSAT Kelurahan Gunung Samarinda Baru dan SAMSAT Kelurahan Teritip. Diluar tiga titik tetap tersebut, SAMSAT keliling memiliki jadwal pelayanan di empat lokasi berbeda, yaitu:

- Senin/Selasa : Perumahan Nirwana Km. 5
- Rabu/Sabtu : Pasar segar Balikpapan Baru
- Kamis : Taman Tiga Generasi Ruhui Rahayu
- Jumat : Jl. Baru Pantai Manggar

Hasil penelitian sebelumnya memperlihatkan perbedaan temuan terkait efektifitas layanan ini. Penelitian oleh Muhammad Fatwa A.M (2022) menemukan bahwa e-SAMSAT berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara penelitian di Kota Semarang (2021) menemukan pengaruh yang tidak signifikan. Penelitian Sari dan Sujana (2022) di Kabupaten Tabanan serta Suryaningsih (2023) di Buleleng menunjukkan bahwa SAMSAT *drive thru* berpengaruh positif signifikan, namun penelitian Lestari dan Putri (2022) di Gianyar justru menemukan hasil yang tidak signifikan. Adapun penelitian Zain (2023) di Kudus menunjukkan bahwa SAMSAT Keliling berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, tetapi kajian serupa di wilayah Kalimantan Timur masih terbatas. Perbedaan hasil ini menunjukkan adanya gap penelitian yang perlu diteliti lebih lanjut, terutama di wilayah Balikpapan.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa ketertiban dalam membayar pajak kendaraan bermotor ini menjadi faktor utama penelitian ini dikarenakan peningkatan transportasi yang terjadi setiap tahunnya menjadi salah satu penyebabnya. Sehingga perlu adanya kajian dan pengujian ulang mengenai layanan e-SAMSAT, SAMSAT *drive thru*, dan SAMSAT keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh layanan e-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Balikpapan?
2. Bagaimana pengaruh layanan SAMSAT *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Balikpapan?
3. Bagaimana pengaruh layanan SAMSAT keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Balikpapan?
4. Bagaimana pengaruh layanan e-SAMSAT, SAMSAT *drive-thru*, dan SAMSAT keliling secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Balikpapan?

C. Batasan Masalah

Peneliti menetapkan batasan masalah untuk menjaga agar penelitian tetap fokus pada tujuan awal. Batasan ini ditetapkan berdasarkan konteks ruang dan waktu. Secara geografis, penelitian ini berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor yang berkontribusi pada pajak daerah di Kalimantan Timur, dengan ruang lingkup terbatas pada wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Balikpapan. Penelitian ini juga difokuskan pada wajib pajak yang telah memanfaatkan layanan e-SAMSAT, SAMSAT *drive thru*, dan SAMSAT keliling. Dari sisi waktu, penelitian berfokus pada wajib pajak yang telah membayar pajak kendaraan bermotor pada tahun 2022, yang menjadi indikator kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Besarnya kontribusi pajak kendaraan bermotor bagi pembangunan daerah mendorong berbagai upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan kepatuhan pajak melalui inovasi layanan SAMSAT. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui pengaruh layanan e-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Balikpapan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh layanan SAMSAT *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Balikpapan.
- c. Untuk mengetahui pengaruh layanan SAMSAT Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Balikpapan.

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat penelitian yang akan diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Badan Pendapatan Daerah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang berharga bagi Bapenda dalam merumuskan kebijakan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh Bapenda sebagai bahan masukan dan bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan dalam pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk mendukung peningkatan perekonomian daerah melalui peningkatan pajak daerah.

b. Politeknik Negeri Bali

Politeknik Negeri Bali (PNB) merupakan sebuah lembaga pendidikan vokasi. PNB hadir mendukung pemerintah daerah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Melalui penulisan skripsi terapan, PNB memberikan panduan penelitian yang dapat diimplementasikan sehingga bermanfaat bagi instansi atau lembaga terkait. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi peningkatan kepatuhan pajak pada wajib pajak kendaraan bermotor.

c. Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperluas dan memperkaya pengetahuan, pemahaman, dan pengalaman dalam melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu akuntansi khususnya dalam bidang perpajakan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi yang berguna untuk penelitian di masa mendatang.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keberhasilan layanan yang telah diterapkan. Berlandaskan perolehan pengujian dan pembahasan yang telah dilakukan, kesimpulan yang bisa diperoleh ialah sebagai berikut.

1. Layanan E-SAMSAT sebagai variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (PKB) sebagai variabel dependen. Temuan ini mengindikasikan bahwa upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat menggunakan layanan e-SAMSAT dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. Program SAMSAT *drive thru* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, hal ini menjelaskan bahwa upaya pemerintah meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Balikpapan dengan program SAMSAT *drive thru* kurang efektif.
3. Hasil pengujian menunjukkan bahwa layanan SAMSAT keliling memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (PKB). Hal ini menandakan bahwa layanan ini diterima dengan baik oleh masyarakat Kota Balikpapan karena dinilai efektif dalam proses pembayaran pajak.
4. Hasil pengujian bahwa layanan e-SAMSAT, SAMSAT *drive thru*, dan SAMSAT keliling secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Balikpapan.

Adanya layanan tersebut proses pembayaran pajak kendaraan menjadi lebih mudah karena tidak perlu antre di kantor SAMSAT, sehingga wajib pajak lebih termotivasi untuk membayar pajak tepat waktu.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa kontribusi atau implikasi pada penelitian ini ialah sebagai berikut.

1. Implikasi Teoritis

Menurut *Theory of Planned Behavior*, kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku, di mana layanan seperti e-SAMSAT, SAMSAT *drive thru*, dan SAMSAT keliling dapat meningkatkan kemudahan pembayaran pajak, memperkuat niat dan perilaku kepatuhan dengan mengurangi hambatan fisik dan waktu. *Technology Acceptance Model* menyatakan bahwa layanan yang lebih mudah, cepat, dan praktis berfungsi sebagai insentif yang mendorong kepatuhan, karena manfaatnya melebihi biaya atau kerugian dari proses tradisional. Selain itu, Teori Kepatuhan Pajak menyoroti bahwa kemudahan administrasi dan pengurangan biaya kepatuhan melalui layanan ini dapat mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan transparansi, sehingga memperkuat kepatuhan wajib pajak. Secara keseluruhan, penerapan layanan ini diharapkan dapat memperbaiki persepsi, meningkatkan insentif, dan mengurangi hambatan, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor.

2. Implikasi Praktis

Layanan e-SAMSAT, SAMSAT *drive thru*, dan SAMSAT keliling menawarkan kemudahan akses bagi wajib pajak dengan menyediakan opsi pembayaran yang lebih fleksibel, baik secara online maupun melalui lokasi fisik yang lebih praktis. Dengan adanya layanan ini, wajib pajak dapat menghindari antrean panjang dan waktu tunggu yang biasanya terjadi di kantor SAMSAT, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi dan kenyamanan serta mendorong kepatuhan dalam pembayaran pajak. Selain itu, layanan ini mengurangi beban administrasi bagi petugas dengan mengotomatisasi proses pembayaran, memungkinkan mereka fokus pada tugas lainnya. Peningkatan kemudahan akses ini diharapkan juga meningkatkan jumlah pembayaran pajak yang diterima, berdampak positif pada pendapatan daerah, dan memberikan kesempatan untuk meningkatkan edukasi serta kesadaran masyarakat mengenai kewajiban pajak mereka. Secara keseluruhan, layanan ini bertujuan untuk membuat proses pembayaran pajak lebih praktis, mengurangi hambatan, dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sambil memperbaiki efisiensi dan pendapatan daerah.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai layanan e-SAMSAT, SAMSAT *drive thru*, dan SAMSAT keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Balikpapan, maka saran yang dikaji untuk mengembangkan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas sampel dan mengeksplorasi variabel tambahan yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, untuk mengidentifikasi faktor-faktor lain di luar penelitian ini yang berkontribusi terhadap kepatuhan. Hal ini akan meningkatkan kualitas penelitian di masa depan. Selain itu, peneliti disarankan untuk menambah metode pengumpulan data dengan kuesioner terbuka, seperti wawancara terbuka, untuk mendapatkan penjelasan lebih mendalam mengenai pengaruh atau ketidakpengaruhannya. Untuk kuesioner, disarankan agar identitas responden dilengkapi dengan alamat domisili dan nomor plat kendaraan sesuai STNK daerah yang diteliti, untuk memastikan kebenaran identitas dan kesesuaian dengan karakteristik responden.
2. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Bapenda untuk meningkatkan layanan SAMSAT. Meskipun layanan e-SAMSAT telah diterapkan dengan baik, sosialisasi mengenai layanan ini masih perlu ditingkatkan untuk memperjelas pemahaman masyarakat, termasuk dengan menyediakan simulasi proses pembayaran. Selain itu, disarankan untuk terus berinovasi dalam meningkatkan keamanan data agar masyarakat merasa lebih aman dan tertarik menggunakan layanan ini tanpa khawatir tentang privasi data mereka. Peningkatan kualitas pelayanan pada SAMSAT *drive thru* dan SAMSAT keliling juga penting, seperti memperbarui sistem

teknologi untuk mengurangi error yang menghambat proses pembayaran dan pengesahan STNK, serta memberikan pelatihan tambahan kepada petugas pajak agar lebih efisien dalam melayani wajib pajak, sehingga mengurangi waktu tunggu.



DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior*. Organization Behavior and Human Decision Processes, 50, 179–211.
- Aprilianti, A. A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, Dan Sistem E Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Masa Pandemi Covid-19. *Assets: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 11(1), 1–20.
- Ardiyanti, N. P. M., dan Supadmi, N. L. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Penerapan Layanan SAMSAT Keliling Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(8), 1915. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i08.p02>
- Bank Indonesia. (2022). Laporan Perekonomian Provinsi Kalimantan Timur Mei 2022.
- Chyung, S. Y. (Yonnie), Roberts, K., Swanson, I., & Hankinson, A. (2017). Evidence-Based Survey Design: The Use of a Midpoint on the Likert Scale. *Performance Improvement*, 56(9), 15–23. <https://doi.org/10.1002/pfi.21727>
- Davis, F. D. (1993). User Acceptance of Information Technology: System Characteristics, User Perceptions and Behavioral Impacts. *International Journal of Man-Machine Studies*, 38(3), 475–487. <https://doi.org/10.1006/imms.1993.1022>
- Dharmayanti, N. K. P. G., dan Ketut Jati, I. (2021). FACTORS AFFECTING E-SAMSAT ACCEPTANCE (Study at The Denpasar SAMSAT Joint Office). *In American Journal of Humanities and Social Sciences Research (Issue 5)*. www.ajhssr.com
- Hartanti, Alviani, K. R., dan Ratiyah. (2020). Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur. *Jurnal Insan Akuntan*, 5(1), 125–136.
- Khristiana, Y., dan Pramesthi, G. (2020). Peran Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. 16, 2–76. <http://www.fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/jahttp://dx.doi.org/10.24217>
- Kusuma Wardani Fikri Juliansya, D. (2018). Pengaruh Program E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Akmenika (Vol. 15, Issue 2)*. <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2016>
- Maskuri Nasir, D., dan Wayan Mirta, I. (2019). The Relationship Between Drive Thru Services System and Taxpayer Compliance of Two-Wheeled Motor Vehicles in Banyuwangi City (Case Study At The Samsat Office In Banyuwangi City).

- SINTESA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 10(1), 13–18.
<https://doi.org/10.22225/sintesa.10.1.1385.13-18>
- Megayani, N. K. M., dan Noviani, 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>
- Mustoffa, A. F., Vebriana, A. E., dan Ardiana, T. E. (2022). Pengaruh Samsat Keliling, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 23(01), 1–6.
- Nahumury, J., Utama, I. W. W., dan Suryaningrum, D. H. (2018). The Compliance of Motor Vehicle Taxpayers: An Experimental Research. *Journal Of Accounting and Strategic Finance*, 1(2), 163–176. <https://doi.org/10.33005/jasf.v1i2.44>
- Novina Herawati, L., dan 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. Vol. 10, Issue 1.
- Pebrina, R., dan Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8.
- Pratiwi, I., dan Irawan, A. (2019). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 10(1).
- Puteri, P. O., Syofyan, E., dan Mulyani, E. (2019). Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Kota Padang). *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1569–1588.
<http://jea.ppj.unp.ac.id/index.php/jea/issue/view/13>
- Rasyid, A. R. (2023). Effect Of E-Samsat on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Makassar City (Vol. 3, Issue 1). <https://pusdig.web.id/index.php/accounting/>
- Rahmatullah, M. Z. (2022). Angka Pertumbuhan Kendaraan di Kaltim Didominasi Roda 2, Tertinggi di Balikpapan. *Tribun Kaltim*.
<https://kaltim.tribunnews.com/2022/06/16/angka-pertumbuhan-kendaraan-di-kaltim-didominasi-roda-2-tertinggi-di-balikpapan>
- Rizal, A. S. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*, 7(1), 76–90.

- Sabet, E., Pattiasina, V., Sondjaya, Y., dan Kartim. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak di Kpp Pratama Jayapura). *Accounting Journal Universitas Yapis Papua*, 1(2), 37–47.
- Safitri, D., dan Silalahi, S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2). <https://doi.org/10.29040/jap.v20i2.688>
- Saragih, A. H., Hendrawan, A., dan Susilawati, N. (2019). Implementasi Electronic SAMSAT Untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 11(1), 85–94. <https://doi.org/10.17509/jaset.v11i1.16420>
- Satu Data Kalimantan Timur. (2022). Realisasi Penerimaan Pajak Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 - 2022
- Sindia, M., dan Mawar, M. (2022). Pengaruh Penerapan Elektronik Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 118–124. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v4i2.489>
- Wardani, D. K., dan Rumiyaun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>
- Frycilia et al., n.d. (2022). Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Melalui Layanan Drive Thru, Samsat Keliling, Dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Pendidikan NUsantara: Kajian Ilmu Pendidikan dan Sosial Humaniora* 2(2), 33-43. <http://e-journal.stkipnutegal.ac.id/index.php/jpnu/article/view/48>
- Debora dan Zaya. (2023). The Influence of Service Quality, Taxpayer Awareness, and Modernization of the Tax Administration System on Individual Taxpayer Compliance at the Pondok Aren Pratama Tax Service Office. *Novatio: Journal of Management Technology and Innovation* 1(1), 1-23. <https://journal.idscipub.com/novatio/article/view/52>