

SKRIPSI

**PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR, KUALITAS PELAYANAN, DAN PELAYANAN
SAMSAT *DRIVE THRU* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT BANGLI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NAMA : I DEWA AYU TRESNA APRILIANI
NIM : 2115644127**

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

**PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR, KUALITAS PELAYANAN, DAN PELAYANAN SAMSAT
DRIVE THRU TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT
BANGLI**

**I Dewa Ayu Tresna Apriliani
2115644127**

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

ABSTRAK

Perbedaan jumlah kendaraan bermotor yang tercatat di Badan Pusat Statistik Provinsi Bali dengan jumlah kendaraan yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli menunjukkan kurangnya kesadaran masyarakat akan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor sehingga, pemerintah berupaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menerbitkan Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi Bali Nomor 54 Tahun 22 melalui program pemutihan pajak kendaraan bermotor, meningkatkan kualitas pelayanan, dan menerbitkan pelayanan samsat *drive thru* untuk memudahkan wajib pajak dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif asosiatif yang berlokasi di Kantor Bersama Samsat Bangli dan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangli. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dengan rumus *slovin* sehingga memperoleh 100 sampel penelitian. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program *IBM SPSS Statistic Version 26*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) program pemutihan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 2) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 3) pelayanan samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 4) program pemutihan pajak, kualitas pelayanan, dan pelayanan samsat *drive thru* secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan jumlah sampel penelitian dan menambahkan variabel lain selain program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan, dan pelayanan samsat *drive thru*.

Kata Kunci : Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Samsat *Drive Thru*, Kepatuhan Wajib Pajak

***THE EFFECT OF THE MOTOR VEHICLE TAX WHITENING PROGRAM,
SERVICE QUALITY, AND SAMSAT DRIVE THRU SERVICES ON
TAXPAYER COMPLIANCE IN PAYING MOTOR VEHICLE TAXES AT THE
SAMSAT BANGLI OFFICE***

**I Dewa Ayu Tresna Apriliani
2115644127**

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

ABSTRACT

The difference in the number of motor vehicles recorded at the Central Statistics Agency of Bali Province with the number of vehicles that pay motor vehicle taxes in Bangli Regency shows a lack of public awareness of their obligations in paying motor vehicle taxes so that the government seeks to increase taxpayer compliance by issuing the Governor Regulation (Pergub) of Bali Province Number 54 of 22 through the motor vehicle tax whitening program, Improving service quality, and issuing Samsat Drive Thru services to make it easier for taxpayers to pay motor vehicle taxes.

This research is a type of associative quantitative research located at the Bangli Samsat Joint Office and the Bangli Regency Public Service Mall. Sampling in this study used an accidental sampling technique with the slovin formula so that 100 research samples were obtained. The hypothesis test in this study used multiple linear regression analysis with the IBM SPSS Statistic Version 26 program.

The results of the study show that 1) the tax whitening program has a positive effect on the compliance of motor vehicle taxpayers 2) the quality of service has a positive effect on the compliance of motor vehicle taxpayers 3) the samsat drive thru service has a positive effect on the compliance of motor vehicle taxpayers 4) the tax whitening program, service quality, and samsat drive thru services Together, it has a positive effect on the compliance of motor vehicle taxpayers. The next research is expected to increase the number of research samples and add other variables besides the motor vehicle tax whitening program, service quality, and samsat drive thru services.

Keywords: Motor Vehicle Tax Whitening Program, Service Quality, Samsat Drive Thru Service, 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	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori.....	12
B. Kajian Penelitian yang Relevan	17
C. Kerangka Pikir	22
D. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
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	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Deskripsi Hasil Penelitian	44
B. Hasil Uji Hipotesis	55
C. Pembahasan.....	60
D. Keterbatasan Penelitian	67
BAB V PENUTUP	68
A. Simpulan	68
B. Implikasi.....	69
C. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor Provinsi Bali.....	2
Tabel 1. 2 Target Penerimaan dan Realisasi PKB Kabupaten Bangli Tahun 2020-2024	3
Tabel 1. 3 Perbandingan Kendaraan Bermotor Yang	3
Tabel 3. 1 Bobot Skor Pilihan Responden	37
Tabel 4. 1 Distribusi Sampel Kuesioner.....	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Pelayanan Samsat Drive Thru	46
Tabel 4. 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	47
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	55
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	57
Tabel 4. 12 Hasil Uji Secara Parsial (Uji t).....	58
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Secara Simultan (Uji F).....	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	13
Gambar 2. 2 Kerangka Pikir	25
Gambar 2. 3 Hipotesis Penelitian.....	31
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Berdasarkan <i>Probability Plot</i>	52
Gambar 4. 2 Grafik Histogram	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	80
Lampiran 3 Data Tabulasi Hasil Jawaban Responden (X1).....	85
Lampiran 4 Data Tabulasi Hasil Jawaban Responden (X2).....	88
Lampiran 5 Data Tabulasi Hasil Jawaban Responden (X3).....	91
Lampiran 6 Data Tabulasi Hasil Jawaban Responden (Y).....	94
Lampiran 7 Hasil Uji Statistik Deskriptif	97
Lampiran 8 Hasil Uji Instrumen	98
Lampiran 9 Hasil Uji Asumsi Klasik	103
Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis	106



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak sebagai sumber pendapatan terbesar suatu negara berperan penting dalam upaya untuk melangsungkan pembangunan di Indonesia. Semakin besar pendapatan yang berasal dari pajak maka semakin besar pula pendapatan negara untuk memaksimalkan terwujudnya target pembangunan nasional. Pembangunan di suatu daerah akan sulit tanpa kontribusi pajak, karena kemajuan tersebut sebagian difasilitasi oleh pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak daerah (Isnaini dan Karim, 2021).

Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak provinsi yang sering dijumpai, karena hampir semua orang di setiap daerah memiliki kendaraan bermotor. Peraturan Gubernur Bali Nomor 52 Tahun 2023 tentang “Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor” menyatakan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat PKB adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) merupakan salah satu badan yang menaungi pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Unit Pelayanan Teknis (UPT) Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT).

Badan Pusat Statistik Provinsi Bali telah menyediakan data mengenai peningkatan total kendaraan bermotor secara keseluruhan selama lima tahun terakhir:

Tabel 1. 1
Jumlah Kendaraan Bermotor Provinsi Bali

Kabupaten/Kota	Banyaknya Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Bali (Unit)				
	2020 (Unit)	2021 (Unit)	2022 (Unit)	2023 (Unit)	2024 (Unit)
Kab. Jembrana	217.766	222.532	265.110	275.741	291.542
Kab. Tabanan	436.428	443.154	469.977	490.621	492.005
Kab. Badung	919.698	934.120	982.663	1.046.547	976.344
Kab. Gianyar	470.076	477.128	520.281	550.493	560.160
Kab. Klungkung	141.160	143.598	184.773	194.337	220.574
Kab. Bangli	125.940	128.690	137.644	144.545	154.075
Kab. Karangasem	211.821	216.568	232.658	248.931	274.251
Kab. Buleleng	465.076	474.431	496.621	524.799	526.741
Kota Denpasar	1.450.730	1.470.570	1.466.637	1.540.337	1.781.862
Provinsi Bali	4.438.695	4.510.791	4.756.364	5.016.351	5.277.554

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2025

Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik Provinsi Bali pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa Kabupaten Bangli merupakan kabupaten yang memiliki jumlah kendaraan paling rendah diantara kabupaten yang lain tetapi meningkat setiap tahunnya. Bahkan pada tahun 2024 jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli mencapai 154.075 unit. Namun, berlandaskan data yang didapat melalui kantor samsat bangli mengindikasikan yaitu total kendaraan bermotor yang terdaftar di Badan Pusat Statistik ternyata tidak selaras terhadap jumlah realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli. Perbedaan total kendaraan tersebut bahkan mencapai 50% dari total kendaraan bermotor yang tercatat aktif di Kantor Samsat Bangli. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.2 yang berisi Target Penerimaan dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bangli Tahun 2020-2024.

Tabel 1. 2
Target Penerimaan dan Realisasi Penerimaan PKB
Kabupaten Bangli Tahun 2020-2024

Tahun	Unit	Target	Realisasi
2020	62.645	Rp 28.409.279.013	Rp 35.215.381.150
2021	58.350	Rp 30.200.000.000	Rp 35.815.709.035
2022	59.495	Rp 35.000.000.000	Rp 41.081.029.000
2023	62.422	Rp 35.547.732.259	Rp 43.322.464.100
2024	66.912	Rp 37.885.528.464	Rp 48.176.892.417

Sumber: Kantor Bersama Samsat Bangli, 2025

Tabel 1. 3
Perbandingan Jumlah Kendaraan Yang Terdaftar Di Badan Pusat Statistik
Dengan Yang Melakukan Pembayaran di Kantor Samsat Bangli
Tahun 2020-2024

Tahun	Target (Unit)	Realisasi (Unit)	Persentase (%)
2020	125.940	62.645	50%
2021	128.690	58.350	45%
2022	137.644	59.495	43%
2023	144.545	62.422	43%
2024	154.075	66.912	43%
Total	690.894	309.824	45%

Sumber: Data diolah, 2025

Melalui tabel 1.2 bisa terlihat realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli melebihi target penerimaan untuk tiap tahunnya. Namun, jika dilihat dari Tabel 1.3 mengindikasikan yaitu total kendaraan yang terdaftar di Badan Pusat Statistik Provinsi Bali tidak sama seperti total kendaraan yang melaksanakan pembayaran di Kantor Samsat Bangli. Menurut Kepala Seksi Penagihan dan Keberatan di Kantor Samsat Bangli yaitu bapak Adi Sedana menegaskan yaitu “Meskipun realisasi penerimaan pajak kendaraan di Kabupaten Bangli melebihi target, namun total kendaraan bermotor di

Kabupaten Bangli berlandaskan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Bali tidak selaras terhadap jumlah masyarakat yang membayar pajak dikarenakan masih banyak masyarakat yang menunggak dalam membayar pajak”. Hal ini menandakan yaitu beberapa wajib pajak, terutama di Kabupaten Bangli, belum patuh dalam terpenuhi kewajibannya membayarkan pajak kendaraan bermotor.

Menurut teori kepatuhan (*compliance theory*), kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh dua faktor: faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berkaitan dengan pandangan atau kecenderungan seseorang untuk mematuhi kewajiban perpajakan. Sedangkan faktor eksternal berkaitan dengan permintaan dari pemerintah atau aparat pajak seperti program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan, dan pelayanan *samsat drive thru* (Fitrianti et al., 2023). Selain itu, *Theory of Planned Behavior* (TPB) juga relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Teori ini menjelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sebelum mengambil tindakan, wajib pajak akan memiliki keyakinan tentang konsekuensi dari tindakan mereka. Kemudian wajib pajak akan memutuskan untuk melakukannya atau tidak melakukannya dengan memberikan respon positif atau negatif. Wajib pajak yang memiliki kesadaran terhadap kewajiban perpajakannya akan memberikan respon positif mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu pemerintah dalam menyelenggarakan pembangunan nasional (Ferry & Sri, 2021).

Menurut Widajantie & Anwar (2020) program pemutihan pajak kendaraan bermotor bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Program ini dimulai pada

3 Oktober 2022, setelah diberlakukannya Peraturan Gubernur Provinsi Bali Nomor 54 Tahun 2022, tentang Pembebasan Pajak Kendaraan Bermotor Pokok dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Program ini merupakan salah satu bentuk kepedulian pemerintah terhadap wajib pajak yang menunggak membayar pajak dengan melunasi tunggakan pajak kendaraan bermotor tanpa membayar denda. Program ini dapat meringankan beban wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam melunasi tunggakan yang sudah melewati batas jatuh tempo.

Selain program pemutihan pajak, kualitas pelayanan juga berperan penting dalam ketaatan pajak. Pelayanan merupakan salah satu cara menghargai wajib pajak dengan menolong dan menyediakan semua kebutuhan yang diperlukan oleh wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan menciptakan kepuasan wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya yang nantinya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Widajantie dan Anwar, 2020).

Pelayanan samsat *drive thru* juga merupakan salah satu inovasi baru yang diterbitkan oleh pemerintah untuk mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor atau melakukan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Pelayanan samsat *drive thru* lebih unggul dalam hal *efektivitas* dan *efisiensi* dibandingkan pelayanan sebelumnya, yang mengharuskan wajib pajak berpindah-pindah loket dan menunggu panggilan sebelum menuju loket pembayaran. Di Kabupaten Bangli, pelayanan samsat *drive thru* mulai dioperasikan sejak 7 Mei 2021. Dengan adanya pelayanan

samsat *drive thru* wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraannya dan hanya perlu melewati dua loket yaitu loket pendaftaran dan loket pembayaran. Pelayanan samsat *drive thru* akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak apabila pelayanan tersebut mampu membuat wajib pajak merasa dipermudah dan merasa aman dalam proses pembayaran pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Widajantie dan Anwar (2020) memperoleh hasil penelitian bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ammy (2022) menyatakan bahwa program pemutihan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPT. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra et. al (2022) menunjukkan hasil bahwa pemutihan pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Fitrianti et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Harlia et al. (2022) memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Febriansyah dan Wahyuni (2023) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang berkaitan dengan pelayanan samsat *drive thru* dilakukan oleh Saputri dan Anisa (2020) menunjukkan bahwa layanan samsat *drive thru*

memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Darmawati dan Syahriany S (2023) memperoleh hasil sistem samsat *drive thru* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hutabarat dan Nasution (2022) menunjukkan bahwa layanan samsat *drive thru* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan fenomena dan *research gap* yang telah dipaparkan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian kembali untuk mengisi celah tersebut dengan melakukan evaluasi terkait “Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kualitas Pelayanan, dan Pelayanan Samsat *Drive Thru* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Bangli”.

Dalam konteks penelitian ini, pemilihan lokasi di Kantor Samsat Bangli dipilih karena sejalan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian yaitu berkaitan dengan pengelolaan pajak kendaraan bermotor. Kantor Samsat merupakan institusi yang menyediakan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan keperluan administrasi kendaraan lainnya berupa Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

B. Rumusan Masalah

Berikut ini ialah rumusan masalah penelitian berlandaskan uraian latar belakang:

1. Apakah program pemutihan pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bangli?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bangli?
3. Apakah pelayanan samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bangli?
4. Apakah program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan dan pelayanan samsat *drive thru* secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bangli?

C. Batasan Masalah

Melalui uraian latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijabarkan, pembatasan dalam masalah penelitian dilakukan untuk menghindari adanya penyimpangan dan memperjelas ruang lingkup masalah agar tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang diteliti. Penelitian ini membahas masalah hanya dibatasi pada program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan, dan pelayanan samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bangli.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bangli.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bangli.
- c. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bangli.
- d. Untuk mengetahui pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan, dan pelayanan samsat *drive thru* secara bersama-sama atau simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bangli.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini secara teori dapat menambah pemahaman dan wawasan yang lebih baik tentang variabel-variabel yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi

praktis terkait dengan pengetahuan yang penulis miliki khususnya mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Selain itu, temuan dari penelitian ini juga dapat digunakan sebagai masukan dalam perumusan kebijakan perpajakan yang lebih efektif, strategi sosial yang tepat sasaran, dan upaya peningkatan kesadaran wajib pajak.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Kantor Samsat Bangli

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan untuk peningkatan dalam kegiatan operasional agar nantinya mampu menghasilkan perubahan-perubahan yang baik mengenai kebijakan-kebijakan yang telah disusun serta peningkatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga akan semakin baik.

2) Bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan dorongan kepada wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor terkhususnya di Kabupaten Bangli.

3) Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi yang digunakan sebagai perbandingan ataupun pedoman dalam melakukan penelitian yang serupa untuk memudahkan dalam menyelesaikan penelitian selanjutnya.

4) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sarana pembelajaran serta meningkatkan kemampuan mengenai sistematika di bidang penelitian terutama dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi di lingkungan sekitar terkhususnya perpajakan sehingga nantinya mampu menjadi wajib pajak yang taat akan kewajibannya dalam membayar pajak.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian dan hasil pengujian yang telah dilakukan mengenai pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan, dan pelayanan samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bangli dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Program pemutihan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa program ini mampu membuat wajib pajak merasa terbantu khususnya wajib pajak yang menunggak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat membangun kenyamanan wajib pajak sehingga tergerak untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Pelayanan samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan samsat *drive thru* mampu mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dari segi waktu khususnya untuk wajib pajak yang memiliki aktivitas yang cukup padat dan terhalang oleh pekerjaan yang harus diselesaikan.

4. Program pemutihan pajak, kualitas pelayanan, dan pelayanan samsat *drive thru* secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan program pemutihan pajak kendaraan bermotor yang diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik serta pelayanan samsat *drive thru* yang mampu mempermudah proses pembayaran pajak mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

B. Implikasi

Adapun implikasi yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai kepatuhan wajib pajak serta memperkaya literatur mengenai efektivitas program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan dan pelayanan samsat *drive thru* dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Selain itu, hasil penelitian ini juga memperkuat dan memberikan bukti empiris terhadap teori kepatuhan (*compliance theory*) dan *theory of planned behavior* (TPB) yang mendasari bahwa kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor didasari dari sikap patuh dan mentaati peraturan yang berlaku serta niat dan perilaku dalam diri seseorang.

2. Implikasi Praktis

Penelitian ini dapat menyumbangkan implikasi secara praktis yaitu sebagai berikut:

- 1) Implikasi penelitian ini bagi sektor pemerintahan yaitu dapat dijadikan pertimbangan dalam penerapan kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor dan pelayanan samsat *drive thru* sebagai strategi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 2) Implikasi penelitian ini bagi Politeknik Negeri Bali dapat dijadikan bahan referensi kepustakaan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan pengembangan penelitian yang serupa dimasa mendatang.
- 3) Implikasi penelitian ini bagi Kantor Samsat Bangli yaitu dapat memberikan masukan dan dasar pertimbangan dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak guna mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 4) Implikasi penelitian ini bagi wajib pajak yaitu untuk memotivasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan melalui program dan pelayanan yang dirancang untuk mempermudah dan meringankan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

C. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dipaparkan diatas, adapun saran yang dapat dipertimbangkan untuk memperbaiki penelitian selanjutnya yaitu:

1. Bagi Kantor Samsat Bangli diharapkan untuk mempertimbangkan jam operasional pada pelayanan samsat *drive thru* hingga sore hari atau bahkan diluar jam kerja konvensional sehingga wajib pajak yang memiliki jam kerja yang padat tetap bisa menjalankan kewajiban perpajakannya dengan mudah dan cepat tanpa mengorbankan waktu kerja yang dimilikinya.
2. Bagi penelitian selanjutnya agar meningkatkan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian sehingga dapat memberikan representasi populasi yang lebih akurat dan pada akhirnya memungkinkan hasil penelitian dapat diaplikasikan pada konteks yang lebih luas. Selain itu, untuk memperluas pemahaman komprehensif penelitian selanjutnya diharapkan mampu mengintegrasikan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
3. Bagi wajib pajak kendaraan bermotor diharapkan untuk bijak dalam memanfaatkan program maupun pelayanan yang telah diterbitkan oleh pemerintah, bukan hanya sekedar mengikuti tetapi juga harus memahami dan merasakan manfaat dari program maupun pelayanan tersebut. Disamping itu, meskipun program ataupun pelayanan tersebut sudah tidak lagi dijalankan wajib pajak harus tetap memiliki kesadaran akan pentingnya melakukan pembayaran pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ammy, B. (2022). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama (BBN) Kendaraan Bermotor, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderating. *Owner*, 7(1), 173–183. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1257>
- Barlan, A. R., Mursalim Laekkeng, & Ratna Sari. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Adz-Dzahab: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 6(2), 168–178. <https://doi.org/10.47435/adz-dzahab.v6i2.698>
- Darmawati, & Syahriany S, A. (2023). Samsat Drive Thru Dan E-Samsat Dalam Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 133–140. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v4i2.785>
- Dewi, I. A. P. P., Yudiantara, I. G. A. P., & Yasa, I. N. P. (2020). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Mmembayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Singaraja. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Universitas Pendidikan Ganessa)*, 11(3), 417–426. <https://doi.org/10.23887/jimat.v11i3.26264>
- Febriansyah, S., & Wahyuni, S. (2023). Pengaruh Kebijakan E-Samsat, Tax Compliance Cost, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dinas SAMSAT Kabupaten Pidie. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 11(2), 101. <https://doi.org/10.29103/jak.v11i2.8729>
- Ferry, W., & Sri, D. (2021). Pengaruh Pemutihan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 7. <https://doi.org/10.32524/jkb.v18i1.626>
- Fitrianti, S., Musyaffi, A. M., & Nindito, M. (2023). Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Sosialisasi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Keptuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Jakarta Timur. *Jurnal Revenue*, 4(1), 52–64. <https://doi.org/10.46306/rev.v4i1.239>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardika, N. S., Wicaksana, K. A. B., & Subratha, I. N. (2021). The Impact of Tax Knowledge, Tax Morale, Tax Volunteer on Tax Compliance. *Proceedings of the International Conference on Applied Science and Technology on Social Science (ICAST-SS 2020)*, 544, 98–103. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210424.020>
- Harlia, A., Djamali, H., & Lalo, A. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Akuntansi*, 1(4), 276–290. <https://doi.org/10.55606/jurnalrisetilmuakuntansi.v1i4.130>

- Hutabarat, S. M., & Nasution, J. (2022). Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru, Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Bursa : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(3), 211–217. <https://doi.org/10.59086/jeb.v1i3.156>
- Isnaini, P., & Karim, A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada kantor Samsat Kabupaten Gowa). *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 27–37. <https://doi.org/10.46918/pay.v3i1.976>
- Khristiana, Y., & Pramesthi, E. G. (2020). Peran Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *AKUISISI Jurnal Akuntansi*, 16(02), 76–87.
- Laksmi P, K. W., Darsana, N. M. L. A. P., & Ariwangsa, I. G. N. O. (2022). Pengaruh Penerapan E-Samsat, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 7(1), 150–157. <https://doi.org/10.38043/jiab.v7i1.3401>
- Musimenta, D., Naigaga, S., Bananuka, J., & Najjuma, M. S. (2019). Tax compliance of financial services firms: a developing economy perspective. *Journal of Money Laundering Control*. <https://doi.org/10.1108/JMLC-01-2018-0007>
- Nguyen, V. M. H., Nguyen, V. T. B., Nguyen-Cuu, D., Nguyen, V. T. T., Ngoc, P. L., Ngo, T. T. N., & Tran-Nam, B. (2021). *The Effects of Emotion, Trust and Perception on Tax Compliance: Empirical Evidence from Vietnam*. <https://doi.org/10.1108/S1058-749720210000029010>
- Saputra, D., Dewi, R. C., & Erant, G. P. (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>
- Saputri, D. A., & Anisa, N. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Bandar Lampung. *MABASYA: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 2, 59–70. <https://doi.org/10.24090/mabsya.v2i1.3772>
- Sartika, E. D., Afifah, N., & Sari, S. N. (2021). *Pengaruh Insentif Pajak Kendaraan Bermotor Selama Pandemi Covid 19 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Sulawesi Selatan*. 5(September). <https://doi.org/10.25139/jaap.v5i2.4144%0D>
- Singarimbun, M., & Efendi. (1995). *Metode Penelitian Survey*. PT Pustaka LP3ES.
- Sugiono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.); 2nd ed.). ALFABETA.
- Wahyuni, N. N. E. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Program Pemutihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi Di Kantor Samsat Gianyar*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.

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). *BAJ (Behavioral Accounting Journal)*, 3(2), 129–143.
<https://doi.org/10.33005/baj.v3i2.103>



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI