

SKRIPSI

**ANALISIS EFEKTIVITAS PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK,
SAMSAT *DRIVE THRU*, DAN E-SAMSAT TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR SAMSAT KOTA
DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NAMA : NI PUTU SITA INDIANI PUTRI
NIM : 2115654080**

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

**ANALISIS EFEKTIVITAS PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK, SAMSAT
DRIVE THRU, DAN E-SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK PADA KANTOR SAMSAT KOTA DENPASAR**

**Ni Putu Sita Indiani Putri
2115654080**

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

ABSTRAK

Permasalahan ketidakpatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dirasakan pada Provinsi Bali terutama pada Kota Denpasar yang disebabkan oleh adanya peningkatan jumlah kendaraan namun masih menunggak pembayaran pajak kendaraan bermotor. Adanya program pemutihan pajak kendaraan bermotor, sistem samsat *drive thru*, dan sistem e-samsat bertujuan membantu dan mempermudah wajib pajak dari segi keringanan maupun pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sehingga hal tersebut akan meningkatkan kesadaran wajib pajak dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Bersama Denpasar dengan menganalisis data primer pada kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden sebagai sampel. Penelitian ini menggunakan teknik sampling *Non Probability Sampling* menggunakan metode *Accidental Sampling*. Pengujian statistik untuk menguji hipotesis menggunakan alat uji IBM SPSS Versi 25 dengan teknik analisis uji validitas, uji reliabilitas, uji statistika deskriptif, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa (1) program pemutihan pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) sistem e-samsat berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, serta hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa (4) program pemutihan pajak kendaraan bermotor, sistem samsat *drive thru* dan sistem e-samsat secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian selanjutnya diharapkan agar dapat menambahkan variabel lain selain pemutihan pajak, samsat *drive thru*, dan e-samsat yang sekiranya dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem Samsat Drive Thru, Sistem E-Samsat, Kepatuhan Wajib Pajak

**ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF THE TAX AMNESTY
PROGRAM, SAMSAT DRIVE-THRU, AND E-SAMSAT ON TAXPAYER
COMPLIANCE AT THE DENPASAR CITY SAMSAT OFFICE**

**Ni Putu Sita Indiani Putri
2115654080**

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

ABSTRACT

The issue of non-compliance by motor vehicle taxpayers is felt in Bali Province, especially in Denpasar City, which is caused by an increase in the number of vehicles while there are still outstanding payments for motor vehicle taxes. The existence of the motor vehicle tax amnesty program, the drive-thru samsat system, and the e-samsat system aims to assist and simplify taxpayers in terms of both tax relief and motor vehicle tax payments. This will increase taxpayer awareness and improve compliance with motor vehicle taxpayers.

This research was conducted at the Denpasar Joint Samsat Office by analyzing primary data from questionnaires distributed to 100 respondents as a sample. This research uses a Non-Probability Sampling technique with the Accidental Sampling method. Statistical testing to test hypotheses using the IBM SPSS Version 25 testing tool with validity test analysis techniques, reliability test, descriptive statistics test, classical assumption test, and hypothesis test.

The partial research results show that (1) the motor vehicle tax amnesty program has a significant positive effect on taxpayer compliance, (2) the samsat drive-thru system has a significant positive effect on taxpayer compliance, (3) the e-samsat system has a significant positive effect on taxpayer compliance, and the simultaneous research results show that (4) the motor vehicle tax amnesty program, the samsat drive-thru system, and the e-samsat system together have a significant positive effect on taxpayer compliance. Further research is expected to add other variables besides tax amnesty, samsat drive-thru, and e-samsat that are likely to influence taxpayer compliance.

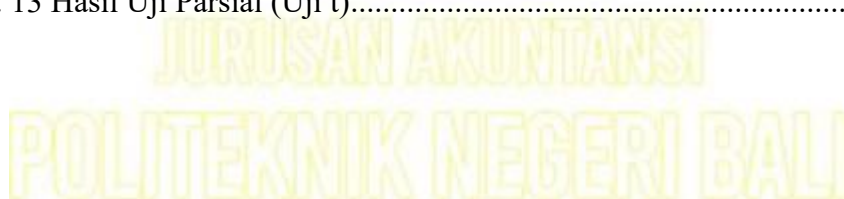
Keywords: Motor Vehicle Tax Amnesty Program, Samsat Drive-Thru System, E-Samsat System, Taxpayer Compliance

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	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori.....	11
B. Kajian Penelitian yang Relevan	14
C. Alur Pikir.....	16
D. Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Lokasi/Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
C. Populasi dan Sampel Penelitian	24
D. Variabel Penelitian dan Definisi Variabel	25
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	30
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	31
G. Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Deskripsi Hasil Penelitian	37
B. Hasil Uji Hipotesis/Jawaban Pertanyaan Penelitian	39
C. Pembahasan.....	49
D. Keterbatasan Penelitian	53
BAB V PENUTUP.....	55
A. Simpulan	55
B. Implikasi.....	56
C. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN-LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kendaraan Aktif di Provinsi Bali Pada Tahun 2022-2024.....	2
Tabel 1. 2 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar Pada Tahun 2022-2024.....	3
Tabel 1. 3 Denda Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar Pada Tahun 2022-2024.....	3
Tabel 1. 4 Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar Pada Tahun 2022-2024	4
Tabel 3. 1 Indikator Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (X_1).....	27
Tabel 3. 2 Indikator Samsat <i>Drive Thru</i> (X_2).....	28
Tabel 3. 3 Indikator E-Samsat (X_3)	29
Tabel 3. 4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	30
Tabel 3. 5 Bobot Skor Pilihan Responden	31
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Domisili	38
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4. 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif	41
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas.....	42
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	43
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	44
Tabel 4. 10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	45
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	46
Tabel 4. 12 Hasil Uji Simultan (Uji F)	47
Tabel 4. 13 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 TPB.....	11
Gambar 2. 2 Alur Pikir Penelitian	18
Gambar 2. 3 Hasil Hipotesis	22
Gambar 3. 1 Tahap Teknik Analisis	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Permohonan Izin Permintaan Data	65
Lampiran 2: Surat Persetujuan Izin Mencari Data	66
Lampiran 3: Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 4: Karakteristik Responden	70
Lampiran 5: Hasil Tabulasi Data (X1)	73
Lampiran 6: Hasil Tabulasi Data (X2)	76
Lampiran 7: Hasil Tabulasi Data (X3)	79
Lampiran 8: Hasil Tabulasi Data (Y)	82
Lampiran 9: Hasil Uji Validitas.....	85
Lampiran 10: Hasil Uji Reliabilitas	89
Lampiran 11: Hasil Uji Statistik Deskriptif	90
Lampiran 12: Hasil Uji Asumsi Klasik	90
Lampiran 13: Hasil Uji Hipotesis	92
Lampiran 14: Hasil Olah Data Responden.....	93



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak menjadi bagian dari pendapatan untuk negara khususnya di Indonesia. Hal tersebut dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pembangunan infrastruktur serta pelayanan publik baik ditingkat provinsi maupun daerah. Sistem perpajakan di Indonesia dibagi menjadi dua kelompok berdasarkan lembaga pemungutnya, yakni pajak diatur oleh pemerintah pusat serta pemerintah daerah (Isnaini dan Karim, 2021). Pendapatan asli daerah (PAD) menjadi bagian dari fondasi ekonomi keuangan daerah yang bersumber dari daerah lalu dipungut dan dikelola oleh pemerintah berdasarkan peraturan yang berlaku. Pajak daerah menjadi kontributor utama penerimaan bagi pemerintahan daerah dengan tujuan digunakan sebagai biaya dalam pembangunan dan penyelenggaraan pemerintah daerah (Lasnawati et al., 2023).

Kontribusi PKB menjadi salah satu pendapatan terbesar bagi pajak daerah (A. A. Putri et al., 2024). Peningkatan jumlah kendaraan bermotor berpotensi meningkatkan pendapatan pajak daerah dari sektor kendaraan bermotor. Mengikuti perkembangan zaman, banyak masyarakat mempunyai kendaraan bermotor namun belum dengan pengimplementasian dalam kepatuhan pembayaran pajak khususnya di Provinsi Bali. Tunggakan pajak dapat dipicu oleh faktor internal, misalnya kurangnya pengetahuan atau kesadaran WP, maupun faktor eksternal, seperti kesulitan dalam proses pembayaran.

Tabel 1. 1
Data Kendaraan Aktif di Provinsi Bali Pada Tahun 2022-2024

Kabupaten/Kota	Banyaknya Kendaraan Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Bali (Unit)		
	2022	2023	2024
Kabu. Jembrana	265.110	275.741	291.542
Kabu. Tabanan	469.997	490.621	492.005
Kabu. Badung	982.663	1.046.547	976.344
Kabu. Gianyar	520.281	550.493	560.160
Kabu. Klungkung	184.773	194.337	220.574
Kabu. Bangli	137.644	144.545	154.075
Kabu. Karangasem	232.658	248.931	274.251
Kabu. Buleleng	496.621	524.799	526.741
Kota Denpasar	1.466.637	1.540.337	1.781.862
Provinsi Bali	4.756.364	5.016.351	5.277.554

Sumber: Badan Pusat Statistik, tahun 2025

Pertumbuhan ekonomi yang signifikan telah menjadikan Kota Denpasar sebagai salah satu pusat ekonomi di Provinsi Bali yang berimplikasi pada peningkatan pendapatan masyarakat. Keadaan tersebut memungkinkan masyarakat memiliki kendaraan bermotor, baik digunakan sebagai keperluan transportasi pribadi maupun sebagai simbol prestise atau kemampuan seseorang. Kota Denpasar dapat dikategorikan sebagai wilayah dengan tingkat kepemilikan kendaraan bermotor paling tinggi di Provinsi Bali, dengan mengalami peningkatan sebesar 1.781.862 unit tahun 2024. Peningkatan tersebut dapat disebabkan oleh daya beli masyarakat meningkat maupun kebutuhan transportasi bagi masyarakat itu sendiri. Data yang didapatkan dari Bapenda Provinsi Bali Tahun 2025, jumlah WPKB pada tahun 2024 sebesar 1.054.961 wajib pajak. Hal tersebut berarti terjadi peningkatan kepemilikan kendaraan bermotor yang lebih banyak daripada jumlah WP terdaftar.

Data menunjukkan populasi kendaraan bermotor naik, namun masyarakat belum tentu patuh akan pentingnya membayar pajak yang menyebabkan realisasi penerimaan pajak belum optimal atau tunggakan pembayaran pajak. Petugas pajak dituntut untuk lebih aktif dalam melakukan pengawasan dan penegakan hukum perpajakan agar target penerimaan negara dapat tercapai.

Tabel 1. 2
Target, Realisasi serta Capaian Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar Pada Tahun 2022-2023

Tahun	Unit	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan	Capaian (%)
2022	674.162	550.494.979.169	633.737.987.350	115,12%
2023	699.516	555.690.027.608	641.816.092.600	115,50%
2024	742.584	575.684.352.997	667.123.791.700	115,88%

Sumber: Kantor SAMSAT Bersama Denpasar, tahun 2025

Pada tabel 1.2 menyajikan realisasi pada penerimaan PKB tahun 2024 mengalami kenaikan dari tahun 2023 sebesar Rp 667.123.791.700 dengan 742.584 unit kendaraan. Dengan perolehan persentase sebesar 115,88% yang mengalami peningkatan sebesar 0,38% dari tahun 2023. Namun, meskipun penerimaan pajak meningkat, denda pajak kendaraan juga meningkat. Kurangnya kepatuhan wajib pajak (WP) dalam memenuhi kewajiban pajaknya dapat menimbulkan denda akibat pembayaran yang tidak tepat waktu, yang berpotensi terhadap sanksi administrasi (Widia dan Yasa, 2021).

Tabel 1. 3
Denda Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar Pada Tahun 2022-2024

Tahun	Denda Pajak Kendaraan Bermotor
2022	8.375.275.925
2023	19.387.211.200
2024	25.628.519.700

Sumber: Kantor SAMSAT Bersama Denpasar, tahun 2025

Pada tabel 1.3 menyajikan bahwa denda PKB terus mengalami peningkatan pada tahun 2022-2024. Faktor-faktor yang memungkinkan terjadinya denda salah satunya yaitu tingkat kepatuhan dan tunggakan yang dipicu oleh faktor internal dan eksternal. Dimana, faktor internal misalnya kurangnya pengetahuan atau kesadaran WP, dan faktor eksternal seperti kesulitan dalam proses pembayaran. Penerimaan PKB akan digunakan untuk memudahkan perencanaan dan pelaksanaan program pemerintah, namun hal ini akan mengalami gangguan jika masih terdapat wajib PKB yang menunggak pembayaran pajak.

Tabel 1. 4
Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar Pada Tahun 2022-2024

Tahun	Unit Kendaraan Bermotor	Nominal Tunggakan
2022	97.292	67.104.822.500
2023	110.204	59.456.202.400
2024	102.974	78.503.763.900

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali, tahun 2025

Peningkatan penerimaan PKB di Kota Denpasar tidak luput dari tunggakan yang terus berlanjut dari tahun 2022 - 2024. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan pembayaran PKB di Kota Denpasar masih tergolong rendah, sehingga berdampak pada penerimaan pajak yang belum optimal. Pemerintah dihadapkan pada kendala signifikan dalam upaya mengoptimalkan penerimaan negara. Pada *Theory Planned Behavior* (TPB) perilaku yang ditunjukkan seseorang bersumber dari niatnya untuk melaksanakan tindakan spesifik tersebut. (Sugiarto dan Syaiful, 2022). Terdapat beberapa penyebab perilaku masyarakat: *Attitude* (sikap), *Subjective Norm* (norma subjektif), serta *Perceived Behavior Control* (kontrol perilaku) (Yustina et al., 2020).

Kepatuhan wajib pajak berdampak pada peningkatan pendapatan negara karena kesadaran wajib pajak tentang tanggung jawab perpajakannya. Langkah tepat yang bisa digunakan WP yakni mengetahui tata cara pengisian SPT tahunan, menghitung pajak dan membayar pajak dengan lengkap, jelas dan tepat waktu (Riyadi et al., 2021). Model kepatuhan pajak SSF menggambarkan kepatuhan pajak dalam dua dimensi yakni kekuasaan dan kepercayaan. Dimensi kekuasaan mengacu pada kepatuhan yang dipaksakan, yang tercermin dalam kekuasaan otoritas pajak melalui kemungkinan pemeriksaan otoritas pajak, denda, serta tarif pajak. Sedangkan, dimensi kepercayaan mengacu pada kepatuhan sukarela, yang tercermin dalam pengetahuan dan partisipasi subjektif dalam pajak (Darmayasa dan Hardika, 2024).

Upaya pemerintah untuk memudahkan dan menerbitkan WP yang menunggak pajak kendaraan melalui pemutihan pajak. Program pemutihan PKB dengan hanya pembayaran pokok ini dianggap mampu meminimalisir beban yang ditanggung wajib pajak. PKB serta tidak terdapat denda bagi yang terlambat melakukan pembayaran pajak. Keterlambatan pembayaran akan mengakibatkan meningkatnya kewajiban moral serta kesadaran wajib pajak akan tanggung jawabnya untuk melakukan pembayaran pajak (Widajantie dan Anwar, 2020).

Gubernur Jawa Barat, Dedy Mulyadi dalam kepemimpinannya terus mengeluarkan kebijakan salah satunya program pemutihan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Barat tahun 2025, melakukan penghapusan tunggakan pokok dan denda pajak kendaraan bermotor sampai tahun pajak

2024. Program yang dituangkan dalam Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 970/Kep.154-Bapenda/2025 tentang Pembebasan Tunggakan Atas Pokok dan Denda Pajak Kendaraan Bermotor tersebut memberikan keringanan dimana wajib pajak hanya membayar pajak tahun 2025 saja dan utang pajak tahun 2024 dan tahun-tahun sebelumnya dikenakan pengampunan. Dampak positif yang timbul yaitu kesadaran wajib pajak yang memiliki utang pajak kendaraan bermotor untuk membayar pajak tahun 2025 per tanggal 26 Maret 2025 menghasilkan PAD yang tercatat di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jawa Barat sebesar Rp.135 Miliar (Jalaludin dan Najmudin, 2025).

Drive Thru merupakan sistem dan proses legalitas STNK yang dibantu oleh sarana berbasis teknologi informasi (Mutia dan Hamta, 2020). Sistem Samsat *Drive Thru* dapat dimanfaatkan guna membayar PKB. Prosedur ini memungkinkan pengguna untuk menyerahkan data STNK lama pada loket yang mudah diakses dan menyelesaikan pembayaran tanpa harus meninggalkan kendaraan. WP dapat mengambil bukti pembayaran dan bukti perpanjangan STNK, sehingga menghemat waktu dan tenaga. Sistem Samsat *Drive Thru* diharapkan dapat mempermudah proses pembayaran PKB bagi masyarakat. Kehadiran Samsat *Drive Thru* diharapkan dapat menarik minat masyarakat dalam membayar PKB karena prosesnya yang mudah, cepat, aman, dan nyaman.

WP juga dapat memanfaatkan Sistem E-Samsat yang menawarkan solusi praktis dan efisien bagi masyarakat dalam pembayaran PKB. Sistem e-samsat merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan secara online atau elektronik

yang digunakan sebagai pembayaran pajak (Puspitari et al., 2022). Sistem ini memungkinkan WP menghemat waktu dan tenaga sebab mereka tidak perlu mendatangi kantor Samsat. Hanya dengan memanfaatkan ATM yang terhubung dengan sistem E-Samsat, proses pembayaran PKB menjadi lebih sederhana dan efisien, sehingga dapat berkontribusi pada peningkatan tingkat kepatuhan (Rosita et al., 2023).

Beberapa penelitian sebelumnya seperti penelitian oleh (Yuda dan Musmini, 2024) memperoleh hasil penelitian Program Pemutihan Pajak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan. Studi menurut (Abdi dan Faisol, 2023) memperoleh hasil Program Pemutihan Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan. Pada penelitian (Yuda dan Musmini, 2024) juga memperoleh hasil bahwa Sistem Samsat *Drive Thru* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, tetapi menurut penelitian (Darmawati dan Syahrany, 2023) Sistem Samsat *Drive Thru* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP. Selanjutnya, Sistem E-Samsat menurut (Abdi dan Faisol, 2023) menunjukkan hasil bahwa berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, menurut penelitian (Mahapsari et al., 2024) Sistem E-Samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Data yang ada menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan terkait dengan kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran PKB sehingga, penulis terinspirasi guna melakukan penelitian dengan judul “Analisis Efektivitas Program Pemutihan Pajak, Samsat *Drive Thru*, dan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Kota Denpasar”

B. Rumusan Masalah

Terdapat 4 (empat) rumusan masalah dalam studi berdasarkan paparan latar belakang:

1. Apakah program pemutihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WP?
2. Apakah sistem samsat *drive thru* berpengaruh terhadap kepatuhan WP?
3. Apakah sistem e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan WP?
4. Apakah program pemutihan pajak, sistem samsat *drive thru*, sistem e-samsat secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan WP?

C. Batasan Masalah

Merujuk pada uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, untuk mempertahankan fokus pada subjek, penelitian ini berkonsentrasi pada fenomena yang akan dianalisis. Studi difokuskan pada analisis kebijakan Program Pemutihan PKB, Sistem Samsat *Drive Thru*, serta Sistem E-Samsat terhadap kepatuhan pembayaran PKB di wilayah Kantor Samsat Bersama Denpasar Bali.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yang mengacu pada rumusan masalah yg dianalisis:

- a. Untuk mengetahui apakah program pemutihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WP,
- b. Untuk mengetahui apakah sistem samsat *drive thru* berpengaruh terhadap kepatuhan WP,

- c. Untuk mengetahui apakah sistem e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan WP,
- d. Untuk mengetahui apakah program pemutihan pajak, sistem samsat *drive thru*, sistem e-samsat secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan WP.

2. Manfaat Penelitian

Studi ini tidak hanya memiliki tujuan, tetapi juga memberikan kontribusi yang bermanfaat:

a. Manfaat Teoritis

Diharapkan studi ini bisa menambah serta memperluas ilmu terkait perpajakan. Selain itu, diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang berguna sebagai studi lanjutan, khususnya masalah mengenai kepatuhan pajak terhadap kewajibannya dalam pembayaran PKB.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Perusahaan

Kajian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan guna meningkatkan pendapatan PKB di Kota Denpasar. Dengan pemikiran yang mendalam, analisis yang akurat, dan rekomendasi praktis, diharapkan penelitian yang dilakukan bisa menjadi pijakan yang stabil guna proses pengambilan keputusan yang efektif dan berkelanjutan.

2) Bagi Politeknik Negeri Bali

Politeknik Negeri Bali (PNB) merupakan lembaga pendidikan vokasi yang berperan dalam membantu instansi atau lembaga serta menghasilkan lulusan sarjana terapan di setiap tahunnya. Kajian ini berpotensi memberikan pemahaman mengenai kebijakan program pemutihan pajak kepada wajib pajak, serta dapat menambah wawasan mengenai tata cara perhitungan dari sudut pandang akuntansi dan pajak yang sesuai dengan karakteristik pendidikan vokasi.

3) Bagi Mahasiswa

Studi ini diharapkan bisa memperkaya pemahaman penulis tentang kebijakan pemutihan pajak serta implementasi sistem Samsat *Drive Thru* dan e-Samsat. Selain itu, riset yang dilakukan menjadi bagian persyaratan penyelesaian program studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan di Politeknik Negeri Bali. Lebih lanjut, penelitian ini berpotensi menjadi referensi bagi studi-studi di masa mendatang yang mengkaji topik serupa.

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Hasil Uji – t pada koefisien regresi variabel penggunaan program pemutihan PKB terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP. Oleh karena itu, peningkatan pemanfaatan kebijakan pemutihan pajak ini berkorelasi langsung dengan tingginya tingkat kepatuhan WP. Namun jika program ini dilakukan secara terus menerus dalam waktu yang berdekatan, justru akan mengakibatkan ketidakpatuhan. WP cenderung menunda kewajiban mereka karena adanya persepsi akan dilaksanakan program pemutihan pajak secara berkelanjutan.
2. Hasil Uji – t pada koefisien regresi variabel penggunaan sistem samsat *drive thru* memberikan hasil yang berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepatuhan WP. Sehubungan dengan hal itu, semakin banyak yang memanfaatkan samsat *drive thru* maka tingkat kepatuhan WP akan meningkat. Pemanfaatan sistem ini akan memudahkan WP dalam segi waktu, dimana WP tidak perlu terlalu lama menunggu prosesnya sehingga lebih efisien dalam segi waktu.
3. Hasil Uji – t pada koefisien regresi variabel penggunaan sistem e-samsat berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan WP. Artinya, bertambahnya WP yang memanfaatkan sistem e-samsat maka tingkat kepatuhan WP akan terus meningkat. Dengan pemanfaatan sistem e-

samsat, hal ini akan memudahkan WP pajak dalam segi pembayaran secara online dan juga efisiensi waktu.

4. Hasil Uji – F pada program pemutihan PKB, sistem samsat *drive thru*, dan sistem e-samsat secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP. Semakin banyak WP yang memanfaatkan kebijakan tersebut dengan membayarkan kewajibannya melalui samsat *drive thru* dan e-samsat, maka kepatuhan WP akan semakin meningkat.
5. Hasil Uji R^2 menunjukkan hasil sebesar 0.251 atau 25,1%. Dimana variabel independen hanya dapat menjelaskan sebesar 25.1% terhadap variabel dependen. Sehingga, sisanya sebesar 74.9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat didalam penelitian ini.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoritis
 - a. Pemanfaatan program pemutihan PKB yang meningkat dapat mendorong kepatuhan WP yang lebih tinggi, karena adanya pengaruh dari perilaku dan niat wajib pajak itu sendiri.
 - b. Pemanfaatan sistem samsat *drive thru* yang meningkat dapat memicu kepatuhan pajak yang optimal, karena adanya pengaruh dalam diri perilaku dan niat wajib pajak itu sendiri.
 - c. Pemanfaatan sistem e-samsat yang bertambah dapat meningkatkan kepatuhan WP yang lebih tinggi, karena adanya pengaruh dari perilaku dan niat wajib pajak itu sendiri.

- d. Pemanfaatan program pemutihan PKB dengan membayar pajak melalui samsat *drive thru* atau e-samsat akan meningkatkan kepatuhan WP karena adanya pengaruh dari perilaku dan niat wajib pajak itu sendiri.

2. Implikasi Praktis

Pemerintah perlu terus mengintensifkan dan mensosialisasikan program pemutihan PKB, Samsat *Drive Thru* serta layanan E-Samsat agar semakin banyak WP yang mengetahui dan memanfaatkannya. Samsat *Drive Thru* dapat ditingkatkan dengan memperbanyak lokasi dan memastikan proses yang cepat serta efisien, sehingga WP merasa lebih nyaman dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Sedangkan E-Samsat, pengembangan antarmuka yang lebih mudah digunakan dan sistem yang lebih stabil akan mendorong kepatuhan. Kombinasi dari layanan-layanan ini, termasuk program pemutihan PKB, harus dikoordinasikan secara optimal untuk menyediakan beragam pilihan yang sesuai dengan kebutuhan wajib pajak. Selain itu, evaluasi dan optimisasi berkala berdasarkan umpan balik wajib pajak sangat penting untuk memastikan efektivitas maksimal dari seluruh upaya ini.

C. Saran

1. Bagi Kantor Samsat Kota Denpasar

Peningkatan kepuasan wajib pajak, Kantor Samsat perlu secara berkelanjutan mengoptimalkan dan mengintegrasikan teknologi ke dalam sistem pelayanan mereka. Hal ini mencakup peningkatan kapabilitas sistem E-Samsat serta penambahan titik layanan Samsat *Drive Thru*. Di

samping itu, program pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) harus senantiasa menjadi bagian integral dari strategi peningkatan pelayanan. Aspek krusial lainnya adalah pelatihan berkala bagi para petugas. Pelatihan ini esensial untuk memastikan bahwa mereka memiliki kompetensi dalam menyediakan layanan yang efisien, akurat, dan berorientasi pada kepuasan wajib pajak, sekaligus membangun citra pelayanan publik yang profesional dan responsif.

2. Bagi Pengguna Layanan

Wajib pajak didorong untuk memanfaatkan beragam opsi layanan Samsat yang tersedia, meliputi Samsat *Drive Thru* dan E-Samsat. Pemilihan layanan ini dapat disesuaikan dengan preferensi kenyamanan dan kebutuhan individual masing-masing. Partisipasi aktif wajib pajak juga diharapkan melalui penyampaian umpan balik yang konstruktif terkait pengalaman mereka dalam menggunakan layanan tersebut. Masukan ini sangat esensial sebagai dasar bagi Samsat untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dan mengoptimalkan kualitas layanan di masa mendatang, sehingga dapat memenuhi ekspektasi dan meningkatkan kepuasan wajib pajak secara keseluruhan.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Riset mendatang disarankan untuk mendalami aspek-aspek lain yang mempengaruhi kepatuhan WPKB, di luar cakupan penelitian ini. Faktor-faktor seperti demografi wajib pajak (usia, tingkat pendidikan, pekerjaan) dan kondisi sosial-ekonomi (pendapatan, lingkungan tempat tinggal)

berpotensi memiliki pengaruh signifikan dan layak untuk dieksplorasi lebih lanjut. Variabel independen lain yang dapat digunakan seperti samsat keliling, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, maupun kualitas pelayanan. Samsat keliling disediakan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) untuk memfasilitasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tahunan. Namun, layanan samsat keliling tidak mencakup transaksi yang memerlukan verifikasi fisik kendaraan atau pembaruan data secara komprehensif, seperti perpanjangan STNK lima tahunan, balik nama, atau perubahan kepemilikan. Selain itu, perlu dilakukan studi komprehensif untuk mengevaluasi dampak jangka panjang dari adopsi dan pemanfaatan layanan berbasis teknologi (*Samsat Drive Thru* dan *E-Samsat*) terhadap tingkat kepatuhan WP. Penelitian semacam ini dapat membantu memahami bagaimana peningkatan layanan ini terus beradaptasi dengan IPTEK serta kebutuhan dinamis masyarakat, memastikan relevansi dan efektivitasnya di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, A. S., dan 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. *Jurnal Berkala Ilmu Ekonomi*, 12(1), 91–108.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21107/nbs.v12i1.21675.g8504>
- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior*.
[https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Darmawati, dan Syahriany, A. S. (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/https://doi.org/10.37531/ecotal.v4i2.785>
- Darmayasa, I. N., dan Hardika, N. S. (2024). *Core tax administration system: the power and trust dimensions of slippery slope framework tax compliance model*. *Cogent Business and Management*, 11(1).
<https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2337358>
- Darmayasa, I. N., Wibawa, B. P., dan Nurhayanti, K. (2020). E-Filling dan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. In *Jurnal Kajian Akuntansi* (Vol. 4).
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.33603/jka.v4i2.3949>
- Ferry, W., dan Sri, D. (2020). Pengaruh Pemutihan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 18(2), 68–88.
<https://journal.ukmc.ac.id/index.php/jkb/article/view/45/44>
- Fitrianti, S., Musyaffi, A. M., dan 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 Jurnal Akuntansi*, 4(1), 52–64.
<https://doi.org/10.46306/rev.v4i1>
- Hendrianto, S., Masturo, dan Dara, N. (2024). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Wajib Pajak dan Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan & Ekonomi*, 7(2), 22–32.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33627/pk.v7i2.1926>
- Herawati, L. N., 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).
<https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jpak.v10n1.p50-59>
- Isnaini, P., dan Karim, A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa). *PAY Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 27–37.
<https://doi.org/https://doi.org/10.46918/pay.v3i1.976>
- Jalaludin, D., dan Najmudin, N. (2025). *Pengadopsian Konsep Tax Amnesty dalam Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Barat Tahun 2025*. <https://jurnal.devitara.or.id/index.php/sospol>
- Khristiana, Y., dan Pramesthi, G. (2020). Peran Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Akuisisi Journal Akuntansi*, 16(2), 76–87.
<http://www.fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JAhttp://dx.doi.org/10.24217>
- Kurniawati, S., dan Susanto, Y. K. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan. *Jurnal Akuntansi Dan Investasi*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.53712/aktiva.v6i1.1000>
- Lasnawati, I., Arifin, W., dan Hasanah, A. N. (2023). Analisis Pemungutan Denda Pajak Kendaraan Bermotor dan Tarif Pajak Progresif Kendaraan Bermotor terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah. *LAWSUIT Jurnal Perpajakan*, 2(2), 137–147.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30656/lawsuit.v2i2.1402>
- Mahapsari, M. M., Yustrianthe, R. H., Purwantini, M., dan Asmarawati, B. (2024). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sistem E-Samsat dan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Klaten. *Measurement: Jurnal Akuntansi*, 18(2), 287–301. <https://doi.org/https://doi.org/10.33373/mja.v18i2.7120>
- Marcheita, D. J., dan Rachman, A. N. (2022). Studi Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan Pemutihan Pajak Sebagai Variabel Moderasi. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 1(6), 621–631.
<https://doi.org/https://doi.org/10.53625/juremi.v1i6.2083>
- Maulana, M. D., dan Septiani, D. (2022). Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 231–246.
<https://doi.org/https://doi.org/10.28932/jam.v14i2.4538>
- Mutia, N., dan Hamta, F. (2020). *The Influence Of Application Of Samsat Periphery, Samsat Corner And Drive Thru Services On Taxpayer*

- Compliance In Paying Motor Vehicle Taxes In Batam City. Measurement*, 14(1), 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.33373/mja.v14i1.2439>
- Pranata, A., Nurmala, dan Arifin, M. A. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, dan Pemutihan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan). *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 319–328. <https://doi.org/https://doi.org/10.28932/jam.v14i2.5182>
- Puspitari, N. M. D., Hardika, N. S., dan Wijana, I. M. (2022). *The Influence of Implementation of E-Samsat and Tax Relief on the Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Gianyar Regency during the Pandemic Covid-19. Journal of Applied Sciences in Accounting*, 5(1), 28–33. <https://doi.org/https://doi.org/10.31940/jasafint.v5i1.28-33>
- Putri, A. A., Oktarina, J., Maharani, P., Arfandi, A., dan Fionasari, D. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Pekanbaru. *JUEB: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 41–46. <https://doi.org/10.57218/jueb.v3i1.1034>
- Putri, T. H. B., dan Jati, I. K. (2021). Pengaruh Kesadaran, Samsat Drive Thru, E-Samsat, dan Sistem Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Denpasar. *E-Jurnal EP Unud*, 6(12), 376–386. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EEP.2023.v12.i06.p01>
- Riyadi, S. P., Setiawan, B., dan Alfarago, D. (2021). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak, dan Pemungutan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Badan. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 8(02), 57–67. <https://doi.org/10.35838/jrap.2021.008.02.16>
- Rosita, R., Yanti, dan Rachpriliani, A. (2023). *The Influence Of Income Level, Taxpayer Awareness, Affirmation Of Tax Sanctions, And E-Samsat Services On Motor Vehicle Taxpayer Compliance (Case Study Of Motorized Vehicle Taxpayers At The Karawang Samsat Office)*. <https://doi.org/https://doi.org/10.31539/costing.v7i1.7361>
- Saputra, D., Dewi, R. C., dan 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), 56–66. <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1>
- Saragih, A. H., Khoirunnisa, R., dan Hendrawan, A. (2020). Proses Pengambilan Keputusan Penggunaan E-Samsat oleh Pembayar Pajak Samsat Jakarta

- Selatan. *Jurnal Sikap*, 4(2), 107–121.
<https://doi.org/https://doi.org/10.32897/jsikap.v4i2.196>
- Sugiarto, R. B. F., dan Syaiful. (2022). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Journal of Culture Accounting and Auditing*, 1(1), 95–106.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30587/jcaa.v1i1.4247v>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo, Ed.; 2nd ed.). CV. Alfabeta.
- Widajantie, T. D., dan 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), 129–132.
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.33005/baj.v3i2.103>
- Widia, K. A., dan Yasa, I. N. P. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Pendidikan dan Kondisi Keuangan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9(1), 101–108. <https://doi.org/10.23887/ekuitas.v9i1.27583>
- Yuda, M. T. M., dan Musmini, L. S. (2024). Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Buleleng. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 15(1), 189–199.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23887/jippg.v3i2>
- Yustina, L. A., Diatmika, P. G., dan Yasa, N. P. (2020). *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Kewajiban Moral, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Samsat Kabupaten Buleleng)*. 11(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.23887/jimat.v11i1.24653>