BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Pajak adalah kontribusi wajib yang dibayar oleh individu atau badan usaha kepada negara tanpa adanya imbalan langsung yang dapat ditentukan. Pajak digunakan oleh pemerintah sebagai sumber pendapatan untuk membiayai berbagai kebutuhan negara, seperti pembangunan infrastruktur, pelayanan publik, serta program-program sosial dan ekonomi. Pajak merupakan instrumen penting dalam perekonomian karena selain berfungsi sebagai pendapatan negara, juga berperan dalam redistribusi kekayaan, pengaturan kegiatan ekonomi, dan pencapaian tujuan-tujuan sosial. Pajak berperan sangat besar serta kian diandalkan, yaitu salah satu penerimaan negara untuk digunakan dalam membangun negara dengan segala biaya pemerintahannya. Kontribusi terbesar yang menyumbangkan pemasukan untuk negara yaitu Pajak yang terlihat juga dari APBN (Widia & Yasa, 2021). Secara umum, pajak dibedakan menjadi pajak langsung, yang dikenakan langsung pada subjek pajak seperti pajak penghasilan, dan pajak tidak langsung, yang dikenakan pada barang dan jasa, seperti pajak pertambahan nilai (PPN) (Wardani Dewi Kusuma, 2017). Pajak wilayah serta pemungutan biaya wilayah menjadi asal pembiayaan wilayah yang esensial guna membayar pengelolaan pemerintahan wilayah dan pengembangan wilayah guna memperoleh kemandirian secara objektif, bersinergi, sesuai, serta berkomitmen tinggi.

Pajak berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 merupakan

kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar - besarnya kemakmuran rakyat. Diharapkan seluruh daerah dapat mengoptimalkan pajak sebaik mungkin, dengan demikian pemerintah daerah bisa meningkatkan pendapatan di daerahnya masing-masing. Sumber pendapatan daerah yang banyak berkontribusi adalah pajak daerah.

Bali merupakan salah satu Provinsi di Indonesia tidak mempunyai sumber daya alam yang cukup untuk membiayai pembangunan dan hanya mengandalkan pendapatan daerah yang bersumber dari pajak daerah, hampir 85% Pendapatan Asli Daerah Provinsi Bali di sumbang oleh pajak daerah, sedangkan komponen pajak daerah antara lain: 1). Pajak Kendaraan Bermotor, 2). Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 3). Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor; 4). Pajak Air Permukaan dan Pajak Rokok yang diberikan oleh pemerintah pusat sejak tahun 2014. Dari empat komponen tersebut yang paling besar kontribusinya adalah Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Berdasar pendataan penerimaan biaya wilayah Bali 2012 asal muasal pendapatan pajak wilayah dengan maksimal menyalurkan partisipasi pada PAD ialah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berpresentase 102,44%, berikutnya Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) berpresentase 121,89%, diikuti Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB) berpresentase 102,48%. Suardikha (2009) Munculnya pengumpulan perpajakan ialah sebuah cara masuk akal di kehidupan sosial serta berbangsa. Sistem pengumpulan ini ditangani Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) dan dilaksanakan oleh Kantor Bersama Sistem

Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). SAMSAT sendiri merupakan kantor yang bertugas mengurus pengambilan serta pengurusan pajak kendaraan bermotor.

Pajak daerah di Kabupaten Buleleng menyumbang jumlah cukup besar bagi pendapatan asli daerah. Salah satu jenis penerimaan pajak daerah diantaranya didapat melalui pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak yang memiliki sumber pendapatan paling besar. Pajak kendaraan bermotor merupakan iuran wajib yang dibayarkan oleh orang atau badan atas kepemilikan dan memiliki wewenang atas kendaraan bermotor (Wiranjani & Sujana, 2023). Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak daerah yang menjadi kewenangan pemerintah provinsi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, PKB termasuk dalam kategori pajak daerah provinsi, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah provinsi dan hasilnya digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah. Dalam struktur sistem perpajakan di Indonesia, pajak daerah berada pada tingkatan kedua setelah pajak pusat. Pajak pusat dipungut oleh pemerintah pusat melalui Direktorat Jenderal Pajak, sedangkan pajak daerah dibagi menjadi dua, yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota.

Jumlah kendaraan bermotor yang selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, seharusnya pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) juga semakin bertambah. Namun pada kenyataannya peran serta masyarakat wajib pajak masih kurang terhadap tanggung jawabnya dalam pemenuhan kewajibannya pada pajak daerah terutama Pajak Kendaraan Bermotor (Sanita dkk, 2018). Pada saat ini, jumlah pemilik kendaraan bermotor terus bertambah, sudah seharusnya kantor

samsat memanfaatkan dengan baik untuk menjadi motor penggerak dalam pemungutan pajak untuk pajak kendaraan bermotor di seluruh wilayah di Indonesia terutama di wilayah Kabupaten Buleleng, hal tersebut dilakukan guna meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Tabel 1.1
Data Target Realisasi dan Realisasi Penerimaan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Buleleng Pada Tahun 2020-2023

Tahun	Target Realisasi penerimaan Wajib Pajak (Rp.)	Realisasi Penerimaan Wajib Pajak (Rp.)	Presentase Tunggakan (%)
2020	207.475.305.048	107.887.158.625	52%
2021	198.227.623.818	109.025.193.100	55%
2022	204.725.613.025	110.290.245.210	40%
2023	210.111.999.100	105.055.999.550	50%

Sumber: UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng (SAMSAT Buleleng)

Berdasarkan Tabel 1.1, Pada tahun 2020, target penerimaan pajak yang ditetapkan sebesar Rp 207.475.305.048, namun yang tercapai hanya sebesar Rp 107.887.158.625. Ini menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak hanya mencapai sekitar 52% dari target yang ditetapkan, sehingga ada kekurangan yang signifikan dalam pencapaian target tersebut. Presentase tunggakan sebesar 52% mencerminkan bahwa hampir setengah dari target yang diinginkan tidak berhasil terbayarkan. Kemudian di tahun 2021, target penerimaan sedikit menurun menjadi Rp 198.227.623.818, namun pencapaian realisasinya tetap di bawah 60%, yaitu Rp 109.025.193.100. Persentase tunggakan pada tahun ini meningkat sedikit menjadi 55%, yang menunjukkan bahwa meskipun ada sedikit penurunan target, pencapaian yang diperoleh tetap jauh dari target yang ditetapkan.

Pada tahun 2022, target penerimaan pajak sedikit meningkat menjadi Rp 204.725.613.025, namun realisasinya kembali stagnan, yaitu Rp 110.290.245.210.

Meskipun ada sedikit kenaikan target, hasil yang diperoleh tidak menunjukkan perkembangan yang signifikan. Yang menarik adalah persentase tunggakan menurun menjadi 40%, yang mencerminkan perbaikan kecil dalam hal pembayaran pajak dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, meskipun masih ada kekurangan dalam pencapaian target. Pada tahun 2023, target penerimaan pajak kembali mengalami kenaikan menjadi Rp 210.111.999.100, namun realisasi penerimaannya masih jauh di bawah target, hanya mencapai Rp 105.055.999.550. Persentase tunggakan kembali meningkat menjadi 50%, yang menunjukkan bahwa hampir separuh dari target yang diinginkan belum tercapai. Penerimaan pajak kendaraan bermotor di kabupaten Buleleng dapat dikatakan optimal apabila penerimaan pajaknya sudah mencapai 60%.

Jadi dapat dilihat bahwa meskipun target penerimaan pajak mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun, pencapaian realisasi penerimaan wajib pajak tetap tidak maksimal. Di setiap tahun, persentase tunggakan tetap tinggi, dengan yang tertinggi terjadi pada tahun 2021 (55%) dan terendah pada tahun 2022 (40%). Hal ini mengindikasikan adanya tantangan besar dalam pengumpulan penerimaan pajak yang sesuai dengan target yang ditetapkan, serta perlunya upaya untuk memperbaiki sistem administrasi pajak dan peningkatan kepatuhan wajib pajak. UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng (SAMSAT Buleleng) adalah kantor yang bertugas untuk meningkatkan pemasukan daerah serta memberi layanan kepada masyarakat sebaik mungkin, SAMSAT selalu berusaha memperbaiki seiring berjalannya waktu, berbenah dalam berbagai aspek agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu penting dilakukan suatu upaya guna meningkatkan pendapatan pajak pada suatu daerah. Dalam upaya

meningkatkan pendapatan PKB, SAMSAT Kabupaten Buleleng menciptakan inovasi layanan pembayaran pajak secara mudah dengan membentuk program E-SAMSAT, SAMSAT Keliling dan SAMSAT Drive-Thru. Melalui terciptanya layanan ini diharapkan mampu mendongkrak penerimaan PKB terutama di Kabupaten Buleleng. Inovasi layanan tersebut dapat memungkinkan pemilik kendaraan bermotor dalam menentukan macam pelayanan yang kian efektif dan efisien.

Menurut (Ramdani, 2018) SAMSAT keliling memberikan layanan pengesahan STNK/Pembayaran Pajak. SAMSAT keliling beroperasi dengan Bus SAMSAT Keliling dengan maksud untuk dapat mendekati serta mempermudah pelayanan untuk masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang memiliki kesibukan padat, sebab mereka merasa tidak ada waktu apabila mereka harus berkunjung langsung ke Kantor Bersama SAMSAT, oleh karena itu dengan adanya Bus SAMSAT Keliling masyarakat Wajib Pajak dapat memudahkan masyarakat serta dapat menghemat waktu pengurusan pengesahan STNK/Pembayaran PKB. Program inovasi yang diberikan pemerintah guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan tingkat mobilisasi yang baik selain SAMSAT Keliling adalah E-SAMSAT, E-SAMSAT merupakan inovasi yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat untuk melengkapi kewajibannya membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). E-SAMSAT yaitu jenis layanan pembayaran pajak secara elektronik pada sistem SAMSAT atas pengesahan STNK tahunan dan pembayaran pada PKB serta pembayaran pada Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dengan dibuatnya E-SAMSAT di harapkan dapat membantu masyarakat (wajib pajak) gampang dalam

membayarkan PKB (Maulana, M. D., & Septiani, 2022).

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan sangat penting karena dapat membantu wajib pajak dalam mematuhi aturan perpajakan (Datu & Wahyuni, 2020). SAMSAT *Drive-Thru* adalah jenis pelayanan SAMSAT yang memungkinkan wajib pajak dapat mengantri membayar Pajak Kendaraan Bermotor tanpa harus turun dari kendarannya.. SAMSAT drive thru di UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng (SAMSAT Buleleng) diresmikan pada tanggal 7 Mei 2021. Dengan adanya inovasi baru ini Wajib pajak kendaraan bermotor cukup menyiapkan dokumen STNK, dan KTP asli tanpa harus repot fotokopi. Pada loket satu menyerahkan dokumen STNK, KTP dan melakukan pembayaran. Setelah itu langsung bergeser ke loket dua untuk pengambilan dokumen baru. Dengan adanya sistem SAMSAT *Drive-Thru* ini dapat mempermudah dan mengefisiensikan waktu pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB).

Tabel 1.2
Data Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui SAMSAT Drive-Thru, SAMSAT Keliling dan E-SAMSAT Pada Tahun 2022-2023

Tahun	SAMSAT <i>Drive-Thru</i>	SAMSAT Keliling	E-SAMSAT
2022	Rp. 80.471.609.100,00	Rp. 832.620.900,00	Rp. 374.739.550,00
2023	Rp. 60.697.845.317,78	Rp. 423.109.288,89	Rp. 246.785.200,00

Sumber: UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng (SAMSAT Buleleng)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, pada Tahun 2022, penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT Drive-Thru, SAMSAT Keliling dan E-Samsat menunjukkan hasil yang signifikan. Penerimaan pajak melalui SAMSAT *Drive-Thru* tercatat sebesar Rp. 80.471.609.100,00, mencerminkan tingginya minat

masyarakat terhadap kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan oleh layanan ini. SAMSAT *Drive-Thru* memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran tanpa harus turun dari kendaraan, sehingga mengurangi antrean dan meningkatkan efisiensi. Sementara itu, penerimaan pajak melalui SAMSAT Keliling pada Tahun 2022 mencapai Rp. 832.620.900 yang menggambarkan keberhasilan layanan keliling dalam menjangkau masyarakat di wilayah yang lebih terpencil atau kurang terakses oleh UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng (SAMSAT Buleleng) konvensional. Lalu penerimaan pajak melalui E-Samsat pada tahun 2022 mencapai Rp. 374.739.550 dengan persentase hingga 97% dari target tahunan penerimaan pajak bermotor. Ketiga layanan ini berperan penting dalam meningkatkan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka, sekaligus berkontribusi terhadap penerimaan pajak daerah yang lebih optimal di tahun 2022.

Terdapat penurunan yang signifikan dalam penerimaan dari ketiga layanan SAMSAT *Drive-Thru*, SAMSAT Keliling dan E-Samsat pada tahun 2023 dibandingkan dengan tahun 2022. Penerimaan dari SAMSAT *Drive-Thru* turun sekitar 9,1%, dari Rp. 80,47 miliar pada 2022 menjadi Rp. 60,70 miliar pada 2023. Penurunan ini mungkin dipengaruhi oleh perubahan preferensi masyarakat atau adanya kebijakan baru yang memengaruhi penggunaan layanan tersebut. Sementara itu, penerimaan dari SAMSAT Keliling mengalami penurunan yang lebih tajam, yaitu sekitar 49%, dari Rp. 832,62 juta pada 2022 menjadi Rp. 423,11 juta pada 2023. Dan juga penerimaan dari E-Samsat mengalami penurunan sekitar 85% dari Rp. 374.739 juta pada tahun 2022 menjadi Rp. 246.785 juta pada tahun 2023. Penurunan besar ini menunjukkan berkurangnya minat masyarakat terhadap layanan keliling, yang bisa

disebabkan oleh faktor-faktor seperti terbatasnya frekuensi layanan atau pergeseran ke metode pembayaran lain yang lebih praktis, seperti pembayaran melalui platform online. Secara keseluruhan, kedua layanan ini menunjukkan penurunan yang signifikan pada tahun 2023, yang mungkin perlu dianalisis lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Menurut penelitian yang pernah dilakukan oleh (Hartanti, Alviani, R. K., 2020) yang menjelaskan bahwa, dalam mengelola pajak kendaraan bermotor, pemerintah daerah mendirikan UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi (Kantor SAMSAT) dimana kantor tersebut memberikan bermacam-macam layanan seperti SAMSAT Keliling, SAMSAT Drive-Thru dan E-SAMSAT. Penelitian (Hartanti, Alviani, R. K., 2020) menunjukkan hasil secara parsial SAMSAT Drive-Thru berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. Menurut penelitian Clara Shinta Alverina dan Notika Rahmi (2023) Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa program e-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Samsat Keliling juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah penelitian ini menggunakan teori *UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)* yang di mana teori ini merupakan sebuah model untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi (V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, n.d., 2003), sedangkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Hartanti, Alviani, R. K., 2020) menggunakan teor atribusii yang dipakai untuk memayungi penelitiannya. Pada pra penelitian, peneliti melakukan observasi ke lapangan untuk mendapatkan data melalui pegawai Kantor Bersama SAMSAT Buleleng.

Sehubungan dengan pernyataan yang telah terpaparkan, jadi terdapat masalah terkait penerimaan PKB di Kabupaten Buleleng yang dimana penerimaan pajak kendaraan bermotor masih belum mencapai targetnya atau belum optimal. Dari perspektif akuntansi, penerimaan pajak kendaraan bermotor mempengaruhi pendapatan daerah yang dicatat dalam laporan keuangan, sehingga mempengaruhi posisi keuangan daerah, efisiensi biaya administrasi pajak yang terkait dengan biaya operasional, seperti gaji pegawai dan biaya pemeliharaan sistem dan juga kualitas laporan keuangan daerah yang dipengaruhi oleh akurasi dan keandalan data pajak, sehingga mempengaruhi keputusan strategis pemerintah daerah.

Oleh karena itu peneliti sangat tertarik untuk mengambil topik terkait hal ini, karena peneliti melihat dengan adanya inovasi baru dari UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng (SAMSAT Buleleng) yaitu layanan SAMSAT Keliling, E-SAMSAT dan, SAMSAT *Drive-Thru*, maka peneliti akan membahas pentingnya topik ini dengan judul “Pengaruh Penerapan Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Samsat *Drive-Thru* Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Buleleng”.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Masalah utama penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Buleleng adalah rendahnya kesadaran masyarakat dan target penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng masih belum optimal, meskipun terdapat inovasi pelayanan seperti SAMSAT Keliling, E- SAMSAT, dan SAMSAT *Drive-Thru*, hasil penerimaan tetap belum optimal. Oleh karena itu, evaluasi lebih lanjut diperlukan untuk menilai efektivitas inovasi tersebut

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini dapat lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka peneliti memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan penelitian ini akan difokuskan pada beberapa rincian Batasan masalah sebagai berikut:

1. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Penelitian ini akan terfokus pada penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Buleleng, dengan analisis terhadap capaian target dan realisasi penerimaan pajak pada periode 2020-2023, sebagaimana yang tercantum dalam data yang disediakan oleh UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng (SAMSAT Buleleng). Kepatuhan wajib pajak. Aspek kepatuhan wajib pajak akan menjadi focus pada penelitian ini, dengan penekanan pada kesadaran wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak. Penelitian ini tidak akan mengeksplorasi faktor- faktor lain yang mungkin juga berpengaruh, seperti kebijakan pemerintah atau pengaruh sosial.

2. SAMSAT Keliling

Penelitian ini akan berfokus pada penerapan program pelayanan samsat keliling di wilayah Kabupen Buleleng. Hal ini dibedakan oleh kebijakan dan implementasi di masing – masing daerah.

3. Sistem E – SAMSAT

Penelitian ini akan berfokus pada penerapan sistem E-Samsat dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Aspek teknis dari sistem E-Samsat atau perbandingan dengan sistem pemungutan pajak lainnya tidak akan menjadi fokus utama.

4. SAMSAT *Drive-Thru*

Penelitian ini akan berfokus pada Layanan *Drive – Thru* yang dimana memungkinkan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan tanpa harus turun dari kendaraan, meningkatkan efisiensi waktu.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

1. Apakah pelayanan SAMSAT Keliling berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng?
2. Apakah penerapan layanan E- SAMSAT berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng?
3. Apakah penerapan layanan SAMSAT *Drive-thru* berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng?
4. Apakah penerapan layanan SAMSAT Keliling, E- SAMSAT, dan SAMSAT *Drive-thru* secara Bersama – sama berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui bahwa layanan SAMSAT Keliling berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk mengetahui bahwa layanan E-SAMSAT berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk mengetahui bahwa layanan SAMSAT *Drive-Thru* berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.
4. Untuk mengetahui bahwa layanan SAMSAT Keliling, E- SAMSAT, dan

SAMSAT *Drive-thru* secara Bersama – sama berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara praktis maupun teoritis dari hasil penelitian.

a. Kegunaan praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta informasi untuk evaluasi bagi pihak pengelola SAMSAT di Kabupaten Buleleng dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik agar tercapainya target penerimaan wajib pajak kendaraan bermotor.

b. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan bagi masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor mengenai inovasi layanan pembayaran PKB sehingga mampu meningkatkan penerimaan PKB, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan mengurangi denda PKB. Serta dapat memberikan referensi untuk melakukan penelitian lanjutan terkait dengan topik penelitian ini.