BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepatuhan wajib pajak merupakan fondasi utama dalam sistem perpajakan yang efektif di Indonesia. Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai situasi dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Yasa et al., 2020). Konsep ini menjadi sangat penting karena berkaitan langsung dengan kemampuan negara untuk membiayai pembangunan dan menyediakan pelayanan publik yang berkualitas untuk masyarakat. Mengingat pendapatan substansial yang dihasilkan oleh sektor pajak serta kontribusi yang diberikan terhadap pembangunan negara, pemahaman wajib pajak (WP) tentang pentingnya membayar pajak sangatlah penting (Dharmawan et al., 2021).

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah provinsi melalui proses Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap atau lebih dikenal dengan Samsat yang merupakan salah satu komponen utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan berkontribusi signifikan terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) (Prayitna & Witono, 2022). Hal ini didasarkan pada perimbangan pusat dan daerah yang menunjukkan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor termasuk dalam kategori pajak daerah. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menjadi penting karena optimalisasi penerimaan PKB memungkinkan pemerintah daerah untuk meningkatkan pendapatan daerah, sehingga memiliki kemandirian

finansial yang lebih tinggi untuk membiayai program pembangunan daerah tanpa tergantung sepenuhnya pada dana perimbangan dari pemerintah pusat (Kurniawan & Azmi, 2019). Wajib pajak dikatakan patuh dalam sistem pajak ketika mereka mematuhi kewajiban membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku (Wahyuni et al., 2019). Wajib Pajak kendaraan bermotor dikatakan patuh ketika dapat membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu sesuai dengan tanggal jatuh tempo yang tercantum dalam STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), membayar pajak sesuai dengan nilai yang seharusnya berdasarkan spesifikasi kendaraan dan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku, dan memenuhi seluruh persyaratan administratif dalam proses pembayaran pajak, termasuk melengkapi dokumen yang diperlukan seperti STNK, KTP, dan bukti pembayaran pajak sebelumnya. Tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat diukur melalui jumlah wajib pajak yang membayar PKB terhadap total jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar (Laksmi, 2018).

Salah satu kabupaten di Provinsi Bali yang memiliki peranan penting dalam pemungutan pajak kendaraan adalah Kabupaten Buleleng, yang juga merupakan salah satu kabupaten dengan jumlah kendaraan terdaftar terbanyak di Provinsi Bali. Dari delapan kabupaten dan satu kota madya, jumlah kendaraan terdaftar di Kabupaten Buleleng tercatat sebanyak 524.799 kendaraan aktif. Dengan jumlah banyaknya jumlah kendaraan terdaftar, Kabupaten Buleleng memiliki potensi signifikan dalam pengelolaan PKB melalui Kantor SAMSAT yang ada di wilayah tersebut. Besarnya jumlah

kendaraan terdaftar ini tentu menjadi indikator penting atas potensi penerimaan pajak daerah dari sektor PKB.

Untuk mengoptimalkan potensi tersebut, aspek pelayanan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Bali pun terus berupaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan, salah satunya dengan menerapkan inovasi berbasis digital. Upaya ini diwujudkan melalui peluncuran Samsat Digital Nasional (SIGNAL) serta Samsat Kerti yang bertujuan untuk mempermudah proses administrasi perpajakan, meningkatkan efisiensi layanan, dan mendorong kesadaran serta kepatuhan wajib pajak. Digitalisasi layanan ini sejalan dengan arahan nasional untuk mendorong pelayanan publik yang transparan, cepat, dan mudah diakses, sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Dalam konteks kepatuhan wajib pajak, Alm dan Torgler (2011) dalam artikel penelitiannya mengklasifikasikan model kepatuhan pajak ke dalam tiga paradigma utama, yaitu: paradigma penegakan hukum (*law enforcement*), paradigma pelayanan (*service*), dan paradigma kepercayaan (*trust*). Model ini menjelaskan bahwa kepatuhan tidak hanya bisa dibangun melalui ancaman sanksi, tetapi juga melalui peningkatan kualitas pelayanan serta membangun kepercayaan antara otoritas pajak dan wajib pajak. Paradigma pelayanan menjadi sangat relevan untuk dikaji lebih lanjut, terutama dalam konteks pelayanan yang diberikan oleh Kantor Bersama Samsat Buleleng. Sebagai unit pelayanan publik yang mengelola penerimaan dari sektor PKB, kualitas pelayanan di kantor ini sangat menentukan kemudahan dan kenyamanan wajib

pajak dalam memenuhi kewajibannya. Namun, berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap seluruh Kantor Samsat di sembilan kabupaten/kota di Bali pada tahun 2024 triwulan II, Kantor Samsat Buleleng mencatatkan IKM terendah dibandingkan Kabupaten lainnya di Bali.

Tabel 1. 1 Persentase Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kantor SAMSAT di Provinsi Bali Tahun 2024 Triwulan II

NO	NAMA KABUPATEN	PERSENTASE
1	Kabupaten Buleleng	87,04%
2	Kota Denpasar	88,51%
3	Kabupaten Karangasem	88,26%
4	Kabupaten Badung	89,22%
5	Kabupaten Gianyar	90,33%
6	Kabupaten Tabanan	90,13%
7	Kabupaten Jembrana	87,15%
8	Kabupaten Bangli	87,36%
9	Kabupaten Klungkung	88,10%

Sumber : Sosial Media Kantor SAMSAT di Provinsi Bali, 2024

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat dilihat bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap Kantor Samsat pada Kabupaten-Kabupaten yang ada di Provinsi Bali menunjukkan skala yang baik. Indeks Kepuasan Masyarakat tertinggi dimiliki oleh Kabupaten Gianyar dengan nilai IKM sebesar 90,33%, sementara IKM terendah terdapat di Kabupaten Buleleng dengan nilai 87,04%. Melihat dari fenomena tersebut, Kantor Samsat Buleleng paling tepat untuk dijadikan tempat penelitian karena penilaian pelayanan yang berada di urutan paling bawah dibandingkan Kantor Samsat Kabupaten lainnya di Bali.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan yang dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Buleleng sejalan dengan paradigma pelayanan (*service paradigm*) yang dikemukakan oleh Alm dan Torgler (2011). Dalam konteks paradigma pelayanan, kepatuhan pajak dapat ditingkatkan apabila pemerintah memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, serta berorientasi pada kenyamanan dan kepuasan wajib pajak. Memberikan kemudahan dalam pelayanan baik dari aspek letak pelayanan yang strategis, kemudahan mengakses maupun kecepatan pelayanan merupakan hal sangat penting untuk mendongkrak kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Mutia & Hamta, 2020). Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan yang baik juga akan meningkatkan dan mendorong para Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak (Hermianti et al., 2022). Oleh karena itu, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan berinovasi. Di Kantor Bersama Samsat Buleleng, sebelumnya terdapat beberapa Inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang sudah diterapkan seperti E-SAMSAT dan *Drive Thru*. Namun, efektivitas dari inovasi-inovasi pelayanan tersebut masih menjadi pertanyaan melihat masih banyaknya jumlah kendaraan yang menunggak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh (Putra et al., 2023) penerapan E-Samsat di Kantor Samsat Buleleng tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Didukung dengan data jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten

Buleleng yang menunjukkan tingkat kepatuhan justru menunjukkan tren penurunan dari tahun ke tahun dengan bertambah banyaknya jumlah kendaraan pajak tertunggak tiap tahunnya.

Tabel 1. 2 Jumlah Wajib Pajak yang Sudah dan Belum Membayar PKB

Tahun	Kendaraan Terdaftar	Kendaraan Pajak Terbayar	Kendaraan Pajak Tertunggak
2021	474.431	235.011	239.420
2022	496.621	244.707	251.914
2023	524.799	258.815	265.984

Sumber : Kantor Samsat Buleleng, 2024

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel di atas, terdapat sejumlah kendaraan terdaftar di Kabupaten Buleleng yang belum memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Pada tahun 2021, tercatat sebanyak 239.420 kendaraan yang belum membayar pajak, jumlah ini meningkat menjadi 251.914 kendaraan pada tahun 2022, dan kembali naik menjadi 265.984 kendaraan pada tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor mengalami penurunan setiap tahunnya serta menimbulkan pertanyaan terkait efektivitas inovasi pelayanan Kantor Samsat di Kabupaten Buleleng guna meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya kewajiban pajak di tengah pesatnya perkembangan jumlah kendaraan di Kabupaten Buleleng.

Sebagai upaya mengurangi jumlah wajib pajak menunggak di era digitalisasi seperti saat ini, UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah berinovasi kembali dengan memanfaatkan *platform* digital dengan menerapkan

inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan berbasis digital, yaitu Samsat Digital Nasional atau SIGNAL dan Samsat Kerti. SIGNAL merupakan sebuah aplikasi yang dirancang untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan teknologi digital (Lauwrenza & Agustiningsih, 2023). Melalui *platform* ini, wajib pajak dapat mengakses informasi terkait status pajak kendaraan mereka, melakukan pembayaran secara *online*, dan menerima pengingat otomatis tentang tenggat waktu pembayaran dengan lebih efisien (Farras, 2024). Aplikasi SIGNAL mulai diperkenalkan di Bali pada Juni 2021 dengan tujuan mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring, dan mulai diterapkan di Kantor Samsat Buleleng pada tahun 2023. Meskipun demikian, adopsi aplikasi ini di Kabupaten Buleleng belum menunjukkan peningkatan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Maharani & Adiputra, 2023). Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital dalam pembayaran pajak (Alfian et al., 2023). Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Fefrianti et al., 2021) menunjukkan hasil bahwa penerapan SIGNAL tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di daerah Lubuk Jambi. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Prasetyo & Fadholi, 2024) menunjukkan bahwa SIGNAL memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Jakarta Utara.

Samsat Kerti merupakan sebuah layanan Samsat Ke Rumah Tinggal, yang merupakan inovasi pelayanan dengan mendatangi langsung rumah wajib

pajak untuk memfasilitasi pembayaran tunggakan pajak, juga telah diterapkan di Kabupaten Buleleng. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan kemudahan dan efisiensi dalam proses pembayaran pajak yang sekaligus mengurangi antrian di Kantor Samsat, memberikan kenyamanan lebih bagi wajib pajak, serta meningkatkan kepatuhan melalui kemudahan akses dan transparansi informasi. Namun, efektivitas layanan ini dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak masih memerlukan evaluasi lebih lanjut (Sumastra et al., 2024). Beberapa hasil penelitian yang dilakukan terdahulu menunjukkan hasil yang positif terhadap penerapan Samsat Kerti di beberapa kabupaten di provinsi Bali. Sesuai dengan hasil kajian yang dilakukan oleh (Fernanda & Yasa, 2021) menyatakan bahwa Samsat Kerti memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Jembrana. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Udiyani, 2022) menyatakan bahwa pemahaman program pelayanan samsat memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Denpasar. Serta penelitian yang dilakukan oleh (Indri, 2021) menyatakan bahwa program Samsat Kerti memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Bangli. Berdasarkan fenomena tersebut, penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh penerapan aplikasi SIGNAL dan layanan Samsat Kerti terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng.

Mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Fernanda (2021) yang mengkaji tentang Pengaruh Program Samsat Kerti, Sanksi Pajak, Dan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Kantor Bersama Samsat Jembrana), letak perbedaan antara penelitian sebelumnya

dengan penelitian ini terletak pada variabel penelitian lainnya dan lokasi penelitian. Pada penelitian ini menggunakan variabel SIGNAL dan Samsat Kerti, dan penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Buleleng karena sesuai dengan permasalahan pelayanan yang ada.

Berdasarkan fenomena rendahnya kualitas pelayanan dan tingginya tingkat ketidakpatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng, serta adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu mengenai efektivitas inovasi pelayanan pajak, maka diperlukan pendekatan teoritis yang mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi perilaku wajib pajak dalam menggunakan layanan digital. Salah satu teori yang relevan untuk digunakan dalam konteks ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). Model ini menyatakan bahwa *Perceived Usefulness* (kemanfaatan) dan *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan) merupakan dua faktor utama yang memengaruhi niat dan keputusan seseorang dalam menerima serta menggunakan suatu teknologi. Ketika layanan digital seperti aplikasi SIGNAL dan Samsat Kerti dianggap memudahkan dan memberi manfaat nyata, maka besar kemungkinan akan meningkatkan keinginan wajib pajak untuk memanfaatkannya secara aktif. Dalam konteks perpajakan, hal ini diharapkan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan aplikasi SIGNAL dan layanan Samsat Kerti memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng. Dengan pertimbangan tersebut, penelitian ini diberi judul **“Pengaruh**

Penerapan Samsat Digital Nasional dan Samsat Kerti Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Buleleng.”

1.2 Identifikasi Masalah

Ketidakpatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat menyebabkan berbagai dampak negatif, baik bagi individu, masyarakat, maupun pemerintah daerah. Meskipun berbagai inovasi telah dilakukan oleh pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor, seperti penerapan E-Samsat dan layanan *Drive-thru*, namun kenyataannya masih banyak wajib pajak yang menunggak pembayaran. Hal ini menunjukkan adanya celah antara ketersediaan inovasi layanan dengan efektivitas penerapannya di lapangan. Kualitas pelayanan di kantor Samsat di wilayah Buleleng, masih dirasakan kurang optimal, yang menyebabkan tingginya tingkat ketidakpatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini terbukti saat program pemutihan pajak kendaraan bermotor yang dilaksanakan pada September 2024, di mana terjadi lonjakan wajib pajak yang menyebabkan ruang pelayanan menjadi padat, waktu tunggu meningkat, dan muncul keluhan dari masyarakat.

Berdasarkan Teori Penerimaan Teknologi atau *Technology Acceptance Model Theory* (TAM), kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh inovasi sistem pelayanan, seperti SIGNAL dan Samsat Kerti. *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) adalah dua faktor utama dalam teori ini. Jika wajib pajak merasa bahwa inovasi ini memberikan manfaat nyata (seperti kemudahan akses dan efisiensi waktu) dan sistem yang diterapkan mudah digunakan, maka mereka lebih cenderung untuk mematuhi kewajiban

pajak mereka. Sebaliknya, jika sistem tersebut dianggap rumit atau tidak berguna, tingkat kepatuhan wajib pajak akan cenderung rendah.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai SIGNAL yang dilakukan oleh Lauwrenza dan Wulandari (2023), menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SIGNAL memberikan dampak yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tangerang. Hal ini juga didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Alfian (2023), yang menunjukkan bahwa penerapan sistem SIGNAL memperkuat pengaruh antara kepatuhan membayar pajak terhadap penerimaan pajak di Jakarta Utara. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Fefrianti (2021), menunjukkan bahwa penerapan E-Samsat berbasis aplikasi SIGNAL tidak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Lubuk Jambi. Dengan adanya research gap dari penelitian Lauwrenza dan Wulandari (2023) dengan Fefrianti (2021), maka perlu dilakukan penelitian lanjutan mengenai pengaruh pemanfaatan aplikasi SIGNAL terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai layanan Samsat Kerti yang dilakukan oleh Fernanda (2021), menunjukkan bahwa penerapan Samsat Kerti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten Jembrana. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Paramita et al., (2024) di Kabupaten Gianyar, Udiyani (2022) di Kota Denpasar, dan Indri (2021) di Kabupaten Bangli sama-sama menghasilkan penelitian yang menyatakan bahwa pelayanan Samsat Kerti memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, para

peneliti sebelumnya memberikan saran kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian di kabupaten lain di Provinsi Bali guna mengetahui keefektivitasan program Samsat Kerti ini sebagai penunjang kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.3 Pembatasan Masalah

Dengan mengacu pada penjelasan latar belakang dan identifikasi masalah, penelitian ini membatasi ruang lingkup agar lebih berfokus kepada isu utama. Fokus utama dalam penelitian ini yaitu mengkaji pengaruh penerapan aplikasi SIGNAL dan layanan Samsat Kerti terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Buleleng. Adanya permasalahan kurang efisiennya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Buleleng, yang ditandai dengan terjadinya penumpukan wajib pajak, antrean panjang, serta waktu tunggu yang lama, terutama pada periode ramai seperti saat program pemutihan pajak menjadi salah satu penyebab ketidakpatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini lebih berfokuskan kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat di Kabupaten Buleleng, dengan mempertimbangkan jumlah wajib pajak yang belum melakukan kewajiban perpajakannya yang masih terbilang tinggi, dan nilai kualitas pelayanan yang relative rendah dibandingkan Kabupaten lainnya. Kondisi ini menunjukkan adanya potensi masalah terkait kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka rumusan masalah yang disusun sebagai berikut :

1. Apakah penerapan Samsat Digital Nasional berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng?
2. Apakah penerapan Samsat Kerti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan SIGNAL terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan Samsat Kerti terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari teori-teori yang berkaitan dengan perpajakan melalui pemanfaatan teknologi dan inovasi yang ada dalam proses penerimaan pajak. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pemerintah daerah di Kabupaten Buleleng dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak dengan

memberikan kemudahan akses dan fasilitas melalui Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Pembayaran PKB.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

a. Kantor Bersama SAMSAT Buleleng

Memberikan manfaat bagi Kantor Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah atau Kantor Bersama SAMSAT Buleleng untuk mengetahui keefektivitasan dan keberhasilan penerapan Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Pembayaran PKB terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

b. Peneliti dan Mahasiswa

Bermaanfaat guna meningkatkan wawasan peneliti dan meningkatkan pengetahuannya terkait perpajakan khususnya dalam pajak kendaraan bermotor, serta menjadi tambahan referensi bagi peneliti-peneliti lain yang melakukan penelitian dengan topik yang sama.

c. Masyarakat Umum

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat umum mengenai gambaran langsung tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Pembayaran PKB yang ada sehingga diharapkan Wajib Pajak dapat lebih patuh dan taat dalam melaporkan dan membayar pajaknya.