

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Dalam sistem perpajakan di Indonesia, terbagi dua klasifikasi utama, yakni pajak yang dipungut langsung oleh lembaga pusat serta pajak yang menjadi wewenang pemerintah daerah. Pengelolaan serta alokasi pajak pusat diatur melalui APBN, sedangkan untuk pajak daerah, kewenangan pengelolaan dan pemanfaatannya disalurkan lewat APBD.(Tiara & Loupatty, 2024). Menurut Wiguna & Hidayat (2023) PKB dikategorikan sebagai bagian dari sumber pemasukan daerah bersifat krusial. Namun, dalam praktiknya, usaha untuk memaksimalkan potensi pendapatan dari sektor tersebut tentu tidak terlepas dari berbagai kendala. (Mustar, et al. 2025).

Jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Bali terus meningkat secara tajam dalam kurun waktu tahunan (Dwitrayani & Sudiartana, 2024). Meskipun bukan merupakan kontributor pajak terbesar, PKB di Bali berperan sebagai sumber PAD krusial dengan tren pertumbuhan seiring meningkatnya jumlah kepemilikan kendaraan. Namun, realisasinya sering terhambat oleh tingkat tunggakan pajak khususnya pascapandemi—minimnya pengetahuan perpajakan masyarakat, serta kebutuhan mendesak akan optimalisasi layanan publik, seperti melalui sistem SAMSAT *drive-thru*. Oleh karena itu, penelitian mengenai PKB di wilayah ini menjadi sangat relevan (Samino, 2024). Bali sebagai provinsi pariwisata bergantung pada PAD untuk pembangunan infrastruktur, di mana PKB berkontribusi besar

terhadap target pendapatan daerah, terutama saat pemulihan ekonomi pasca-COVID (Pratiwi & Yuniarta, 2022).

Berdasarkan temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Maharani & Adiputra (2023) menyampaikan PKB di Bali memiliki posisi yang sangat strategis seiring dengan pertumbuhan jumlah kendaraan yang terus meningkat setiap tahunnya, termasuk di Kabupaten Buleleng dengan penambahan ribuan unit. Namun, realisasi penerimaan pajak masih terhambat oleh tingginya angka tunggakan. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi pelaksanaan layanan, termasuk *Samsat Drive Thru*, guna mendorong pemenuhan kewajiban perpajakan dan memperkuat kontribusi PAD bagi provinsi (Wijaya, et al., 2025). Oleh sebab itu, meningkatkan kesadaran kepatuhan wajib pajak sangat diperlukan guna mengoptimalkan kinerja sistem perpajakan secara umum.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pilar fundamental yang menjamin keberlangsungan serta efektivitas sistem perpajakan secara menyeluruh (Dwitrayani & Sudiartana, 2024). Yasa & Martadinata (2018) memaknai kepatuhan wajib pajak berkenaan dengan sikap sadar untuk menunaikan tanggung jawab perpajakan. Kepatuhan ini dilakukan secara sukarela sesuai regulasi tanpa didorong oleh rasa takut akan pemeriksaan, investigasi, atau ancaman sanksi hukum dan administratif. Samino (2024) mendefinisikan kepatuhan wajib pajak berkenaan dengan ketaatan dalam pemenuhan kewajiban serta menggunakan hak-haknya secara tepat. Hal ini dilakukan dengan tetap berpijak pada seluruh ketentuan serta undang-undang perpajakan yang sah. Sebagaimana diungkapkan kajian sebelumnya berdasarkan Wardani & Rumiayatun (2017) menjelaskan kepatuhan wajib pajak memiliki korelasi langsung dengan penerimaan negara; peningkatan kepatuhan secara otomatis

berkontribusi pada optimalisasi realisasi pendapatan negara dari sektor perpajakan. Terciptanya pemenuhan kewajiban perpajakan adalah cerminan langsung perilaku mereka kepada berbagai ketentuan serta undang-undang perpajakan (Ananureko & Pratiwi, 2024). Pandangan ini dijabarkan melalui grand teori atribusi (HEIDER, 1958), yang menjadi fondasi utama penelitian ini untuk mengurai proses pembentukan kepatuhan wajib pajak PKB di Bali.

Dalam hal ini, teori atribusi memberikan kerangka kerja yang relevan untuk menjelaskan proses pembentukan sikap tersebut. Teori atribusi menyatakan jika seseorang secara alamiah cenderung mengobservasi perilaku, baik perilaku diri sendiri maupun orang lain, untuk kemudian merumuskan kesimpulan mengenai faktor-faktor fundamental yang melatarbelakangi atau memengaruhi tindakan tersebut (Purba, 2023). Terdapat dua sumber determinan yang mendasari perilaku ini, yaitu faktor-faktor internal dan eksternal (Judge, 2008). Dalam konteks teori atribusi, perilaku internal dipahami sebagai tindakan yang bersumber dari dorongan atau karakter pribadi individu, sedangkan perilaku eksternal merupakan bentuk tindakan yang terbentuk atau dikondisikan oleh tuntutan situasi maupun pengaruh lingkungan sekitar.

Dalam perspektif teori atribusi, faktor internal memengaruhi kepatuhan wajib pajak mencakup pemahaman individu mengenai regulasi perpajakan serta kesadaran akan konsekuensi administratif yang timbul atas kewajiban tersebut (HEIDER, 1958). Hal ini bermula dari fakta bahwa pengetahuan literasi perpajakan serta sanksi administrasi menjadi dasar kepatuhan PKB wajib pajak (Winasari, 2020). Faktor eksternal yang berpengaruh dalam pemenuhan kewajiban perpajakan meliputi inovasi samsat *drive thru*. Peristiwa ini dikarenakan perilaku wajib pajak

dipengaruhi oleh tuntutan situasi. Secara keseluruhan, grand teori atribusi relevan sebagai kerangka penelitian ini karena menyediakan lensa analisis untuk menguji bagaimana atribusi faktor internal (pengetahuan, sanksi) dan eksternal (*Samsat drive thru*) memediasi sikap menuju kepatuhan PKB, sehingga mendukung peningkatan PAD Bali di tengah tunggakan tinggi.

Dalam konteks ini, pemenuhan kewajiban perpajakan PKB Mewujud sebagai persoalan fundamental yang dihadapi oleh negara. Sebagaimana ditunjukkan penelitian terdahulu menurut Dwitrayani & Sudiartana (2024) menyatakan kepatuhan pajak mencakup aspek pelaporan serta pembayaran pajak yang akurat dan tepat waktu, yang merupakan elemen vital dalam menentukan besaran realisasi penerimaan pajak. Peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melunasi PKB secara linear akan berdampak positif terhadap pertumbuhan penerimaan pajak daerah (Datu, et al., 2020). Sebaliknya, tingginya angka penunggakan serta keterlambatan dalam pelunasan PKB menjadi indikator lemahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dapat menghambat optimalisasi estimasi PAD (Prasasta et al., 2026). Faktor utama penyebabnya adalah pendekatan konvensional pembayaran PKB, yang kerap terganjal oleh prosedur birokrasi yang rumit, antrean panjang di kantor Samsat, serta risiko interaksi langsung yang memunculkan peluang pungutan liar (*pungli*) dan kurangnya keterbukaan (Nurchalifah S, 2023). Kondisi ini berimplikasi pada merosotnya motivasi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai tenggat (Mustika, et al., 2018). Oleh karena itu, kepatuhan wajib perlu dilihat dari dua perspektif utama berupa administrasi dan kesukarelaan.

Penelitian terdahulu oleh Lamarubun, et al. (2024) menyebutkan pemenuhan kewajiban perpajakan dipandang dalam dua perspektif administrasi serta kesukarelaan. Kepatuhan administratif mencakup pemenuhan seluruh kewajiban perpajakan secara akurat dan tepat waktu oleh wajib pajak, yang prosesnya didukung oleh sistem pengelolaan efektif serta penerapan sanksi tegas (Pramadhana Wicaksana et al., 2023). Sedangkan kepatuhan sukarela didasarkan pada kesadaran dan motivasi internal wajib pajak untuk taat tanpa paksaan, dipengaruhi oleh pengetahuan, sanksi administrasi, dan kualitas pelayanan pajak (Wiguna & Hidayat, 2023). Kombinasi kedua pendekatan ini sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan secara efektif (Pramadhana Wicaksana, et al., 2023), terutama di daerah dengan pertumbuhan kendaraan tinggi seperti Kabupaten Buleleng.

UPTD Pelayanan Pajak PKB di Kabupaten Buleleng ditetapkan sebagai lokasi penelitian dikarenakan tren tunggakan pajak yang terus meningkat setiap tahunnya. Indikator nyata dari rendahnya kesadaran wajib pajak ini berbanding lurus dengan latar belakang dilakukannya studi ini, yakni untuk membedah kontribusi dari faktor pengetahuan pajak, sanksi administrasi, serta efektivitas Samsat *drive-thru*. Pemilihan wilayah penelitian dinilai tepat mengingat telah adanya penerapan inovasi sistem SAMSAT *drive-thru* sebagai upaya memfasilitasi kemudahan wajib pajak dalam menunaikan kewajiban perpajakannya. Maharani & Adiputra (2023) menyoroti fenomena keseharian masyarakat yang cenderung memiliki kendaraan pribadi, baik dalam jumlah tunggal maupun ganda, demi mendukung aktivitas mobilitas mereka. Dengan demikian, kenaikan volume kendaraan bermotor di lapangan berimplikasi langsung terhadap potensi peningkatan target pendapatan

daerah yang dihimpun melalui mekanisme PKB (Nugroho, et al., 2024). Perkembangan populasi sepeda motor pada wilayah Kabupaten Buleleng dengan kurun waktu periode lima tahun terakhir (2020–2024) dirinci sebagaimana tertera pada data yakni:

Tabel 1. 1
Jumlah Kendaraan Bermotor di Kabupaten Buleleng Tahun 2020-2024

Kecamatan	Tahun				
	2020	2021	2022	2023	2024
Tejakula	1.187	1.270	1.242	1.369	1.449
Sukasada	1.967	2.191	2.132	2.283	2.589
Seririt	2.158	2.257	2.248	2.456	2.688
Sawan	2.089	2.106	2.134	2.467	2.571
Kubutambahan	1.987	1.776	1.745	1.876	1.926
Gerokgak	1.967	2.047	2.143	2.274	2.763
Busungbiu	1.108	962	962	1.020	1.245
Buleleng	5.078	5.557	5.752	6.123	6.462
Banjar	1.697	1.838	1.910	2.046	2.154
TOTAL	19.238	20.004	20.268	21.914	23.847

(Sumber : Kantor Samsat Bersama Buleleng, 2025)

Data tersebut mengindikasikan bahwa terlepas dari latar belakang ekonomi, masyarakat Buleleng memiliki motivasi yang tinggi untuk memenuhi kebutuhan mobilitas, di mana kepemilikan alat transportasi pribadi menjadi salah satu prioritas utama

Dengan demikian, kendati volume kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng terus mengalami peningkatan, Dinamika kepatuhan wajib pajak dalam melunasi PKB mencuat sebagai persoalan mendesak yang menuntut langkah strategis dari berbagai pemangku kepentingan (Maharani & Adiputra,

2023). Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama Bapak Komang Agus Udayana selaku Kasi Pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Buleleng menyampaikan bahwa pencatatan terkait adanya peningkatan tunggakan pembayaran pajak setiap tahunnya sudah dilakukan. Hal ini akan menjadi perhatian kantor SAMSAT karena semakin banyaknya wajib pajak yang belum melunasi pajaknya tepat waktu (Prayitna & Witono, 2022). Oleh karena itu, diperkuat dengan data yang didapat pada wilayah penelitian dari tahun 2020 – 2024 sebagai berikut.

Tabel 1. 2
Jumlah Objek PKB yang Sudah dan yang Belum Membayar PKB pada Tahun 2020-2024

Tahun	Unit yang Terdaftar	Unit yang Terealisasi	Unit yang Menunggak	Persentase Unit yang Menunggak
2020	19.238	10.814	8.424	43,79%
2021	20.004	11.087	8.917	44,58%
2022	20.268	11.153	9.115	44,97%
2023	21.914	11.666	10.018	45,71%
2024	23.847	12.704	11.143	46,73%

(Sumber: Kantor Samsat Bersama Buleleng, 2025)

Data dalam Tabel 1.2 menggambarkan adanya kesenjangan antara pesatnya pertumbuhan kepemilikan kendaraan dan rendahnya kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Buleleng sepanjang kurun waktu 2020 sampai 2024. Tingginya angka tunggakan PKB di Kantor SAMSAT Buleleng mengonfirmasi perlunya perhatian serius terhadap rendahnya intensi wajib pajak dalam melunasi kewajiban perpajakannya (Maharani & Adiputra, 2023). Merujuk pada penelitian yang ada, sejumlah faktor yang mempengaruhi kedisiplinan ini meliputi tingkat pengetahuan pajak yang dimiliki oleh masyarakat, adanya sanksi administrasi bagi yang menunggak, serta keberadaan sistem SAMSAT *drive thru* yang disediakan oleh otoritas pajak. Memahami dan mengatasi faktor-faktor ini sangat penting dalam

mengoptimalkan kesadaran dan pemenuhan kewajiban perpajakan di daerah ini, terlebih mengingat tren peningkatan kendaraan terdaftar yang kontras dengan realisasi pembayaran PKB yang menurun (Prawira & Yasa, 2025).

Tingkat kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh literasi perpajakan, yakni penguasaan informasi mendalam yang dimiliki individu terkait teknis pelaksanaan kewajiban dan aturan-aturan perpajakan (Putri & Rosyati, 2025). Literasi perpajakan merupakan aspek fundamental yang mutlak dikuasai oleh setiap wajib pajak, mengingat keterbatasan pemahaman mengenai regulasi akan menjadi hambatan utama dalam menunaikan kewajiban perpajakan secara optimal (Rahmayanti, et al., 2023). Tingginya pemahaman perpajakan wajib pajak, berdampak baik juga kesadaran mereka mengenai kewajiban fiskal serta konsekuensi sanksi atas pelanggaran yang mungkin terjadi, sehingga hal tersebut memicu kesadaran untuk melunasi pajak secara tepat waktu dan sukarela tanpa perlu adanya paksaan (Samino, 2024).

Namun, realitas di lapangan mengindikasikan kurangnya pengetahuan pajak masih menjadi kendala terbesar bagi masyarakat untuk taat, sebagaimana terlihat pada kasus-kasus di tingkat lokal (Stevylian & Agustiningsih, 2024). Kekhawatiran masyarakat terhadap pembayaran pajak di Kabupaten Buleleng bermula dari sejumlah kasus pajak di tanah air. Banyak wajib pajak yang belum sepenuhnya paham mengenai aturan dan kewajiban terkait pajak yang harus dipenuhi mereka, khususnya karena peraturan pajak yang kompleks dan sering berubah (Saputra & Darmawan, 2025). Situasi ini mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang tidak ingin uang mereka bayarkan disalah gunakan oleh pejabat yang tidak bertanggung jawab (Anjani & Samanto, 2025). Oleh karena itu, peningkatan pengetahuan pajak

menjadi kunci untuk mengubah persepsi negatif tersebut. Sebagaimana terungkap dalam penelitian terdahulu menurut Anjani & Samanto (2025) menyampaikan pengetahuan pajak yang mendalam mempengaruhi proses atribusi dalam teori atribusi, di mana wajib pajak cenderung mengaitkan kewajiban fiskal mereka pada faktor internal (seperti pemahaman diri tentang regulasi) daripada eksternal (seperti ketidakjelasan kebijakan pemerintah), sehingga membentuk kepatuhan yang lebih proaktif.

Terdapat ketidakkonsistenan hasil pada berbagai studi terdahulu yang menguji pengaruh literasi pajak terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan, sehingga isu ini masih menjadi pokok bahasan yang relevan untuk dikaji kembali. Menurut Prayitna & Witono (2022), pengetahuan mengenai perpajakan merupakan faktor determinan yang secara signifikan memengaruhi perilaku pemenuhan kewajiban perpajakan PKB. Berlawanan pada hasil tersebut, Wardani & Rumiya (2017) menyatakan pengetahuan pajak tidak memberikan dampak yang berarti pada ketaatan wajib pajak. Inkonsistensi hasil temuan di atas menjadi dasar krusial bagi penelitian ini guna kembali menguji dampak pengetahuan pajak. Pentingnya variabel ini juga ditekankan oleh Hapsari & Utami (2024) menyampaikan variabel ini digunakan untuk menguji bagaimana pemahaman yang baik mengenai peraturan dan kewajiban sebagai wajib pajak dapat mendorong mereka memenuhi pembayaran pajak tepat waktu, sehingga manfaat dari setoran pajak yang telah dibayarkan dapat dirasakan secara nyata oleh Masyarakat.

Selain pemahaman mengenai pajak, pemberian sanksi administrasi merupakan elemen krusial yang turut berandil dalam pembentukan sikap patuh para wajib pajak (Puteri, et al., 2019). Dwitrayani & Sudiartana (2024) mengemukakan

bahwa sanksi berperan krusial dalam memengaruhi persepsi wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Selain sebagai upaya penegakan hukum dan keadilan, sanksi juga berperan sebagai faktor utama yang mendorong wajib pajak agar melunasi PKB sesuai jadwal. Semakin memahami sanksi administrasi, wajib pajak semakin termotivasi untuk patuh, karena ancaman denda atau pungutan paksa memperkuat kesadaran tanggung jawab (Haryanto & Lingga, 2024). Sebagaimana ditunjukkan penelitian terdahulu Wiguna & Hidayat (2023) menyatakan dalam konteks teori atribusi, sanksi administrasi mendorong wajib pajak kendaraan bermotor mengaitkan keterlambatan pembayaran pada faktor internal (seperti kelalaian pribadi) daripada eksternal (seperti birokrasi rumit), sehingga meningkatkan motivasi kepatuhan secara sukarela.

Hubungan terhadap sanksi administratif serta kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor terus menjadi subjek kajian yang menarik, namun bukti empiris yang ada masih menunjukkan hasil yang bervariasi. Inkonsistensi temuan mengenai signifikansi pengaruh sanksi ini mengindikasikan perlunya pengkajian lebih lanjut. Puteri, et al. (2019) menegaskan adanya keterkaitan yang kuat antara penerapan sanksi administratif dengan kepatuhan wajib pajak. Lebih lanjut, mekanisme sanksi ini dinilai mampu menstimulasi kesadaran wajib pajak dalam menunaikan pembayaran PKB. Sebaliknya, Irianingsih (2015) justru mengindikasikan implementasi sanksi administratif belum mampu memberikan pengaruh yang berarti bagi kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut memberi indikasi bahwa sanksi yang berlaku belum memengaruhi dengan optimal bagi peningkatan kesadaran wajib pajak untuk melunasi PKB tepat waktu. Yustina, et al. (2020) menegaskan bahwa inkonsistensi temuan terdahulu menjadi justifikasi penting untuk menempatkan

sanksi administratif sebagai variabel penelitian. Pengujian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sanksi sebagai instrumen pencegah ketidakpatuhan wajib pajak dalam pembayaran PKB di Kabupaten Buleleng.

Di samping sanksi administratif, variabel pelayanan menjadi faktor determinan ketiga yang dianalisis dalam penelitian ini, khususnya terkait efektivitas layanan *SAMSAT Drive-Thru* dalam memfasilitasi proses pembayaran PKB. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Karmila & Nurhikma (2021) menyampaikan dengan perkembangan teknologi, sistem *SAMSAT drive thru* mulai diperkenalkan sebagai alternatif untuk mempermudah proses pembayaran PKB. *SAMSAT drive-thru* diterapkan dengan tujuan meminimalkan ruang gerak serta menghentikan praktik calo STNK yang kian menjamur di kawasan kantor SAMSAT (Samino, 2024). Sebagai respons atas tuntutan masyarakat akan peningkatan kualitas pelayanan publik, pihak SAMSAT melakukan inovasi melalui pengembangan sistem layanan baru guna mengoptimalkan tingkat pemenuhan kewajiban perpajakan (Wardani & Rumiya, 2017). *SAMSAT drive-thru* muncul menjadi inovasi strategis dalam menambah mutu pelayanan publik, yang menjadikan wajib pajak menunaikan pembayaran PKB secara praktis dan efisien (Karmila & Nurhikma, 2021).

Dengan demikian, efektivitas layanan *SAMSAT Drive-Thru* tidak hanya dipandang sebagai aspek teknis semata, melainkan juga berkaitan erat dengan proses kognitif wajib pajak dalam menilai kausalitas di balik perilaku ketidakpatuhan mereka (Pramadhana Wicaksana, et al., 2023). Merujuk pada penelitian-penelitian sebelumnya Karmila & Nurhikma (2021) menyatakan keterkaitan antara sistem *SAMSAT drive thru* diiringi teori atribusi dalam penelitian pemenuhan kewajiban

perpajakan terletak pada bagaimana kemudahan dan kecepatan layanan tersebut memengaruhi penilaian wajib pajak terhadap penyebab keterlambatan atau kepatuhan mereka membayar PKB. Dengan sistem *drive thru* yang efisien dan nyaman, wajib pajak cenderung mengaitkan ketidakpatuhan pada faktor internal (seperti kelalaian pribadi), bukan pada faktor eksternal (seperti prosedur rumit atau antrian panjang), sehingga memperkuat kesadaran tanggung jawab dan meningkatkan kepatuhan sukarela terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor (Prayitna & Witono, 2022).

Tinjauan literatur mengindikasikan bahwa korelasi mengenai *SAMSAT Drive-Thru* dan pemenuhan kewajiban perpajakan masih memerlukan eksplorasi lebih mendalam. Temuan dari berbagai studi terdahulu menunjukkan adanya inkonsistensi, di mana pengaruh sistem tersebut terhadap tingkat kepatuhan belum mencapai konsensus empiris. Lamarubun, et al. (2024) menyebutkan jika efektivitas *SAMSAT Drive-Thru* berbanding lurus dengan tingkat pemenuhan kewajiban perpajakan. Peristiwa ini dikarenakan integrasi kepraktisan dan efisiensi dalam layanan tersebut menjadi faktor penentu yang sangat efektif dalam menjamin ketepatan waktu pembayaran PKB oleh wajib pajak. Sebaliknya, penelitian Puteri, et al. (2019) justru menemukan sistem *SAMSAT Drive-Thru* tidak menunjukkan dampak yang berarti, bahkan cenderung berdampak buruk pada kepatuhan wajib pajak. Terdapat indikasi kontribusi layanan *SAMSAT Drive-Thru* pada tingkat kepatuhan belum memberikan hasil yang stabil, sehingga diperlukan tinjauan berkelanjutan untuk memahami fenomena tersebut secara utuh. Sebagaimana ditunjukkan penelitian terdahulu Dwitrayani & Sudiartana (2024), inkonsistensi temuan terdahulu menjadi dasar kuat bagi penelitian ini untuk menempatkan

variabel sistem *SAMSAT Drive-Thru* sebagai instrumen untuk menganalisis dinamika pemenuhan kewajiban perpajakan di Kabupaten Buleleng.

Kondisi ini bertambah relevan jika melihat konteks kepatuhan PKB di Kabupaten Buleleng, yang menjadi latar daerah penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Maharani & Adiputra (2023) menyampaikan meskipun PKB merupakan sumber pendapatan penting bagi daerah, tingkat kepatuhan masyarakat pada Kabupaten Buleleng ketika membayar pajak ini masih relatif rendah. Banyak pemilik kendaraan yang menunda atau bahkan mengabaikan kewajiban pajak mereka, yang dapat berdampak negatif pada pendapatan daerah. Pemerintah daerah telah menerapkan berbagai sanksi administrasi untuk meningkatkan kepatuhan pajak, seperti denda keterlambatan dan pembatasan layanan publik bagi wajib pajak yang lalai dengan kewajiban (Pramadhana Wicaksana, et al., 2023).

Mengacu pada kondisi rendahnya kepatuhan tersebut, penelitian ini memandang perlu untuk tidak hanya melihat satu faktor secara terpisah, tetapi mengintegrasikan beberapa determinan utama secara bersamaan (Yustina, et al., 2020). Riset ini mengintegrasikan pengetahuan perpajakan, sanksi administratif, serta *SAMSAT Drive-Thru* untuk memahami kompleksitas pemenuhan kewajiban perpajakan di Kabupaten Buleleng. Jika studi sebelumnya umumnya menganalisis variabel-variabel tersebut secara terpisah, penelitian ini memberikan kontribusi melalui pendekatan integratif yang menelaah interaksi ketiga faktor tersebut secara menyeluruh

Melihat perlunya pendekatan yang lebih terpadu, penelitian ini kemudian menempatkan diri dalam konteks kebaruan dan pengisian celah (*research gap*) yang belum banyak dijawab oleh studi-studi sebelumnya. Berdasarkan ulasan tersebut,

terlihat adanya inkonsistensi temuan antarpelitian terdahulu terhadap variabel pengetahuan pajak, sanksi administratif, serta implementasi SAMSAT *Drive-Thru* dalam memengaruhi ketaatan wajib pajak, sehingga celah penelitian ini menjadi titik fokus dalam studi ini. Penelitian ini memberikan kontribusi kebaruan melalui pendekatan integratif yang menguji interaksi ketiga variabel terkait secara serentak, demi memberikan perspektif yang lebih utuh terkait faktor-faktor penentu kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya menganalisis variabel tersebut secara terpisah atau terbatas pada cakupan variabel yang lebih sempit, penelitian ini dilakukan secara mengerucut pada kantor SAMSAT Kabupaten Buleleng tahun periode pengamatan 2020–2024. Rentang waktu tersebut dipilih agar hasil penelitian dapat merefleksikan dinamika kepatuhan wajib pajak secara lebih akurat, khususnya dalam menangkap dampak pascapandemi COVID-

19

Dasar pemikiran penelitian ini dikarenakan tingkat kepatuhan wajib PKB di Buleleng masih rendah karena kurangnya pemahaman aturan pajak kendaraan, ketakutan akan sanksi yang tidak konsisten, dan antrean panjang di Samsat konvensional. Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Karmila & Nurhikma (2021) Implementasi SAMSAT *Drive-Thru* bertujuan untuk menyederhanakan proses administratif pembayaran PKB melalui sistem yang memungkinkan wajib pajak tetap berada di dalam kendaraan. Meski demikian, sejauh mana inovasi ini mampu menstimulasi kepatuhan wajib pajak tetap menjadi isu yang perlu dikaji kembali. Hal ini penting karena pajak kendaraan menyumbang (PAD signifikan bagi pemerintah kabupaten (Rianawati, et al., 2025).

Berdasarkan dari berbagai temuan dan keterbatasan tersebut, urgensi penelitian ini menjadi lebih terasa, baik secara teoritis maupun praktis bagi pemerintah daerah. Penelitian ini hadir untuk merespons ketidakselarasan temuan mengenai efektivitas SAMSAT *Drive-Thru* dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak, yang kontras pada temuan stabil terkait pengaruh pengetahuan perpajakan dan sanksi administratif. Fokus spesifik pada konteks wilayah Kabupaten Buleleng diharapkan mampu memberikan perspektif baru atas fenomena tersebut. Sanksi administrasi seperti denda 25% per bulan dan penyitaan STNK mendorong kepatuhan deteren, sementara pengetahuan meningkatkan kesadaran sukarela (Puteri, et al., 2019). Temuan studi ini diproyeksikan mampu memberikan kontribusi empiris sekaligus menjadi landasan bagi jajaran SAMSAT Kabupaten Buleleng dalam menyusun formulasi kebijakan strategis untuk memaksimalkan perolehan PAD. Berdasarkan paparan latar belakang dan urgensi penelitian tersebut, maka studi ini diberi judul **'Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Administrasi, dan Sistem SAMSAT Drive-Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Buleleng'**

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Merujuk pada paparan latar belakang sebelumnya, dapat dirumuskan sejumlah pokok permasalahan utama sebagai berikut:

1. Terjadinya peningkatan persentase unit yang menunggak dalam 5 (lima) tahun terakhir dari tahun 2020 sebanyak 43,79% (8.424) sampai dengan di tahun 2024 sebanyak 46,73% (11.143).

2. Adanya perbedaan hasil penelitian pada penelitian terdahulu dengan mengangkat variabel yang sama tetapi dengan objek penelitian yang berbeda.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk menjamin ketajaman analisis, batasan penelitian ini ditetapkan pada variabel independen yang meliputi pengetahuan pajak, sanksi administratif, dan penggunaan SAMSAT *Drive-Thru*, dengan variabel dependen yang difokuskan pada perilaku kepatuhan wajib pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Buleleng

1.4 Rumusan Masalah

Selaras pada pemaparan latar belakang yang diuraikan diatas, rumusan masalah pada riset ini adalah.

1. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng?
2. Bagaimana pengaruh sanksi administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng?
3. Bagaimana pengaruh sistem samsat *Drive Thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng?

1.5 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah diatas, riset ini bertujuan agar menguji dan menganalisis :

1. Peran pengetahuan perpajakan pada tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng.
2. Dampak penerapan sanksi administratif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng.

3. Kontribusi layanan SAMSAT *Drive-Thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini disusun dengan harapan mampu menghasilkan implikasi teoretis serta manfaat praktis yang dapat dijabarkan dalam poin-poin yakni:

1. Manfaat Teoritis

Riset ini berkontribusi pada pembangunan literatur perpajakan melalui penyediaan data empiris yang mengelaborasi faktor-faktor penentu kepatuhan wajib pajak, sehingga memperluas perspektif teoretis yang telah ada. Selain berfungsi sebagai acuan bagi penelitian mendatang, temuan ini juga berkontribusi dalam pengembangan kerangka teoretis yang mengintegrasikan aspek pengetahuan, sanksi, dan inovasi layanan publik terhadap tingkat kepatuhan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diproyeksikan sebagai kontribusi nyata bagi Pemerintah Kabupaten Buleleng dalam mengevaluasi serta merumuskan kebijakan perpajakan yang lebih presisi dan tepat guna di masa mendatang. Bagi pengelola SAMSAT, temuan ini menjadi acuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan efisiensi layanan *SAMSAT Drive-Thru*. Selain itu, penelitian ini menjadi dasar pengembangan program edukasi yang efektif dalam menanamkan pemahaman mengenai kewajiban perpajakan serta manfaat pajak bagi masyarakat. Diharapkan pula bahwa kebijakan yang dihasilkan dapat mengedukasi masyarakat terkait krusialnya pembayaran pajak, guna

menekan tingkat pelanggaran dan menjamin pertumbuhan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang stabil di Kabupaten Buleleng

