

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia harus memaksimalkan sumber pendapatannya untuk melangsungkan kegiatan pembangunan negara yang dilakukan secara rutin demi mensejahterakan rakyat. Hal ini tentu memerlukan biaya yang tidak sedikit untuk pembangunan, maka dari itu upaya yang dilakukan pemerintah untuk mendapatkan pembiayaan yang cukup adalah salah satunya memaksimalkan sumber pendapatan dari pajak.

Salah satu peranan yang sangat penting bagi pembiayaan negara adalah sektor pajak. Pajak adalah 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 (Yasa, 2017). Pajak merupakan sumber pembiayaan yang sangat berpengaruh besar terhadap pembangunan negara, baik pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor (PKB). Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah, disebutkan pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Menurut Nisa (2017), pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber penerimaan yang cukup besar peranannya bagi Pendapatan Asli Daerah yang berguna untuk membiayai pembangunan daerah. Pembiayaan dari pembangunan tersebut salah satunya didapat dari pungutan pajak kendaraan bermotor, maka pemungutan pajak ini harus dilakukan secara optimal. Pembayaran pajak kendaraan bermotor ditangani oleh instansi Badan Pendapatan Daerah melalui Unit Pelayanan Teknis (UPT) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Menurut Bapenda Provinsi Bali (2019b), pendapatan pemerintah Provinsi Bali 79 persen di antaranya bersumber dari pajak kendaraan bermotor.

Saat ini pengguna kendaraan bermotor tiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari sebagian besar masyarakat memiliki kendaraan pribadi bahkan lebih dari satu guna untuk memenuhi kebutuhan mobilisasinya. Hal ini tentu saja memberikan pengaruh yang sangat besar dalam peningkatan penghasilan pajak daerah dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor melalui pajak kendaraan bermotor (PKB). Berikut dapat dilihat jumlah kendaraan bermotor menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Bali tahun 2016-2020.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Bali**  
**Tahun 2016-2020**

KABUPATE N/KOTA	TAHUN				
	2016	2017	2018	2019	2020
Denpasar	1.243.111	1.292.589	1.353.577	1.420.969	1.450.757
Badung	755.706	796.657	844.680	897.286	919.698
Tabanan	370.487	386.821	404.804	427.386	436.428
Gianyar	388.365	408.582	432.012	457.482	470.076
Bangli	101.056	107.472	114.413	126.624	125.940
Klungkung	113.241	120.691	128.680	142.063	141.161
Karangasem	164.724	176.829	190.108	212.474	211.821
Buleleng	382.901	403.590	426.958	453.709	465.076
Jembrana	183.416	191.778	200.932	214.574	217.766

Sumber: Bapenda Provinsi Bali, 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor tiap tahun menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Bali rata-rata mengalami peningkatan. Dengan adanya peningkatan jumlah kendaraan bermotor tentu akan berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Bali. Namun kenyataannya berbeda, semakin meningkat jumlah kendaraan bermotor semakin menurun presentase realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Bali, hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menurun. Berikut realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Bali tahun 2016-2020.

**Tabel 1.2**  
**Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota**  
**Provinsi Bali (Unit) Tahun 2016-2020**

UPTD	Realisasi Penerimaan PKB					Rata-Rata Kepatuhan Wajib Pajak
	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020	
UPT Denpasar	747.407 (60%)	751.682 (58%)	766.654 (57%)	796.386 (56%)	696.047 (48%)	55,8%
UPT Badung	467.646 (62%)	478.565 (60%)	496.879 (59%)	525.482 (58,5%)	459.048 (50%)	57,9%
UPT Klungkung	72.512 (64%)	74.493 (62%)	77.308 (60%)	82.480 (58%)	74.982 (53%)	59,4%
UPT Gianyar	232.845 (60%)	238.707 (58%)	249.042 (58%)	264.495 (58%)	236.609 (50%)	55,8%
UPT Tabanan	214.996 (58%)	216.327 (56%)	223.107 (55%)	236.493 (55%)	213.826 (49%)	54,6%
UPT Bangli	57.200 (57%)	58.287 (54%)	62.556 (55%)	67.249 (53%)	62.654 (50%)	53,8%
UPT Karangasem	111.661 (68%)	116.664 (66%)	126.517 (66,5%)	137.320 (65%)	126.381 (60%)	65,1%
UPT Jembrana	107.981 (59%)	106.789 (56%)	109.610 (54,5%)	115.887 (54%)	106.545 (49%)	54,5%
UPT Buleleng	222.391 (58%)	221.724 (55%)	234.822 (55%)	247.246 (54,5%)	225.325 (48%)	54,1%

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa rata-rata kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelayanan Teknis (UPT) Denpasar sebesar 55,8 persen, Unit Pelayanan Teknis (UPT) Badung sebesar 57,9 persen, Unit

Pelayanan Teknis (UPT) Klungkung sebesar 59,4 persen, Unit Pelayanan Teknis (UPT) Gianyar sebesar 55,8 persen, Unit Pelayanan Teknis (UPT) Tabanan sebesar 54,6 persen, Unit Pelayanan Teknis (UPT) Bangli 53,8 persen, Unit Pelayanan Teknis (UPT) Karangasem sebesar 65,1 persen, Unit Pelayanan Teknis (UPT) Jembrana sebesar 54,5 persen, dan Unit Pelayanan Teknis (UPT) Buleleng sebesar 54,1 persen. Melihat data tersebut dapat disimpulkan bahwa presentase tingkat kepatuhan wajib pajak tidak mencapai 100 persen hal ini mengindikasikan kurangnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut Syam et al., (2021) kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Mamuju sebesar 54,9 persen. Mengingat kepatuhan wajib pajak adalah faktor yang penting untuk peningkatan penerimaan pajak, maka penelitian ini berfokus pada permasalahan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Menurut Syam et al., (2021) kepatuhan wajib pajak adalah sikap patuh untuk memenuhi kewajiban membayar pajak yang dilakukan oleh wajib pajak dalam memberikan kontribusi pembangunan bangsa dan negara. Apabila masyarakat semakin patuh dengan peraturan perpajakan tentunya akan berimbas pada peningkatan pendapatan pajak. Dengan adanya penurunan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor berarti masih banyak wajib pajak yang menunggak untuk membayar kewajibannya, maka dari itu Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali berupaya meningkatkan pengurangan tunggakan dengan selalu menumbuhkan inovasi untuk lebih meningkatkan pelayanan dari masing-masing unit pelayanan yang ada di lingkungan teknis Badan Pendapatan Provinsi Bali, dimana tahun 2019 layanan unggulan telah diluncurkan oleh Tim Pembina Samsat

Provinsi Bali dengan memodifikasi layanan yang sudah ada sebelumnya seperti Samsat Keliling, E-Samsat dan inovasi lainnya dengan lebih menampilkan sentuhan manusiawi agar wajib pajak lebih tergugah untuk berpartisipasi ikut dalam membayar pajak, inovasi terbaru ini bernama Samsat Kerti (Bapenda Provinsi Bali, 2019a)

Melihat dari fenomena tersebut, Unit Pelayanan Teknis (UPT) Bangli paling tepat untuk dijadikan tempat penelitian karena rata-rata tingkat kepatuhan wajib pajaknya paling rendah. Maka dari itu Unit Pelayanan Teknis (UPT) Bangli lebih meningkatkan pelayanannya kepada wajib pajak melalui inovasi Samsat Kerti yang mulai diterapkan Januari 2020 dengan memodifikasi layanannya dengan keunikannya tersendiri yaitu wajib pajak yang ingin membayar pajak kendaraan bermotor bisa menghubungi melalui WhatsApp yang nantinya akan didatangi langsung ke rumah wajib pajak oleh petugas Samsat untuk proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dan ini berlaku khusus wajib pajak nomor polisi Bangli serta khusus untuk transaksi pengesahan (tahunan). Kegiatan ini dinamakan Samsat Metulung yang bersinergi bersama kegiatan pelayanan Samsat Kerti, Samsat Keliling, Samsat Link Kintamani, dan E-Samsat. Dapat dilihat pada tabel 1.2 setelah diterapkan Samsat Kerti pada tahun 2020, UPT Bangli mengalami penurunan kepatuhan wajib pajak paling rendah yaitu 3 persen dibandingkan yang lainnya dari tahun 2019 sebesar 53 persen ke 2020 sebesar 50 persen. Hal ini menunjukkan diterapkan Samsat Kerti saat situasi pandemi cukup efektif. Berikut jumlah wajib pajak yang terdaftar, realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor dan wajib pajak yang masih menunggak di Samsat Bangli tahun 2016-2020 pada tabel 1.3 sebagai berikut.

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar, Realisasi Penerimaan Pajak**  
**Kendaraan Bermotor dan Wajib Pajak yang Masih Menunggak Di Samsat**  
**Bangli (Dalam Unit) Tahun 2016-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Unit yang Terdaftar</b>	<b>Unit Yang Terealisasi</b>	<b>Realisasi Pendapatan</b>	<b>Unit yang Menunggak</b>	<b>Presentase Unit yang Menunggak</b>
2016	101.056	57.200	23.380.532.787	43.856	43%
2017	107.472	58.287	28.632.732.732	49.185	46%
2018	114.413	62.556	33.886.320.000	51.857	45%
2019	126.624	67.249	37.767.727.329	59.375	47%
2020	125.940	62.654	34.595.376.750	63.286	50%

Sumber: Bapenda Provinsi Bali, 2021

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan bahwa pada tahun 2016-2019 unit yang terdaftar setiap tahunnya mengalami peningkatan dan realisasi pendapatannya juga mengalami peningkatan. Pada tahun 2020 unit yang terdaftar menurun jadi pendapatannya juga menurun. Namun, unit yang menunggak masih sangat tinggi. Hal ini menunjukkan kepatuhan wajib pajak sangat menurun, dimana wajib pajak yang terdaftar tidak sesuai dengan yang membayar pajak kendaraan bermotor. Tentu saja hal ini berpengaruh juga terhadap penerimaan Pajak Asli Daerah (PAD) dari pajak kendaraan bermotor. Maka dari itu Unit Pelayanan Teknis (UPT) Bangli memberikan pelayanan yang sangat memudahkan, cepat, dan wajib pajak tidak perlu keluar rumah disaat situasi pandemi sekarang ini sehingga dapat membantu menghindari kerumunan serta wajib pajak tidak perlu mengeluarkan biaya transport. Berdasarkan akun media sosial Samsat Bangli (2020), kegiatan ini disambut positif oleh masyarakat di Bangli dan merasa sangat dibantu untuk membayar pajak kendaraan bermotor dengan sentuhan langsung oleh petugas Samsat, sehingga petugas dapat memberikan edukasi bahwa pentingnya untuk mentaati pajak dan petugas juga

dapat mengetahui kendala-kendala yang terjadi yang mengakibatkan ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya salah satunya adalah lupa karena kesibukan.

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh beberapa faktor. Jika dikaitkan dengan Teori Atribusi menurut Robbins & Judge (2015), bahwa perilaku seseorang berasal dari internal atau eksternal. Faktor internal yang dapat menyebabkan perilaku seorang wajib pajak patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotor adalah pengetahuan perpajakan. Sedangkan faktor eksternalnya adalah pemanfaatan Samsat Kerti dan E-Samsat. Sesuai dengan Teori Atribusi, faktor eksternal penyebab kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor harus ada campur tangan dari pemerintah baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti mengeluarkan trobosan baru atau inovasi baru. Kemudian, faktor internal sangat ditekankan pada pribadi individu, karena menyangkut perilaku seseorang yang diaplikasikan dalam menjalankan kehidupannya. Seorang wajib pajak dituntut untuk memiliki pengetahuan perpajakan.

Pertama, adanya trobosan baru seperti Samsat Kerti dapat menyebabkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur Pengesahan (SOP) STNK Setiap Tahun Melalui Samsat Kerti Nomor: 973/2215/P3D/BAPENDA, Samsat Kerti adalah suatu terobosan atau inovasi yang dilakukan oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali. Inovasi layanan ini menggabungkan sekaligus proses pendataan status kendaraan bermotor, penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) secara jempot bola langsung ke



wajib pajak, serta dapat melayani pengesahan surat tanda nomor kendaraan (STNK) secara langsung serta *delivery* pengesahan surat tanda nomor kendaraan (STNK) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian layanan ini lebih bersifat menyeluruh untuk memudahkan masyarakat sebagai bagian upaya peningkatan pelayanan publik secara signifikan. Petugas Samsat Kerti melakukan penagihan langsung ke lokasi wajib pajak yang menunggak. Hal ini dapat membantu wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak, karena mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai bagian upaya peningkatan pelayanan publik secara signifikan.

Menurut Jarakpos (2019), hadirnya Samsat Kerti di awal minggu pertama sudah mampu menghapus stigma bahwa nyamsat kendaraan bermotor sulit. Upaya ini juga dinilai mampu membangun *image* baru bahwa layanan samsat kini lebih dekat dengan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian mengenai layanan jemput bola menurut Ardiyanti & Supadmi (2020) menunjukkan bahwa penerapan layanan Samsat Keliling berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangli. Temuan ini bermakna bahwa semakin baik penerapan layanan Samsat Keliling, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor juga semakin meningkat. Hal ini juga didukung dengan penelitian Dwipayana et al., (2017), Samsat Keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berbeda dengan penelitian Irkham (2020), Samsat Keliling tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kabupaten Brebes, penempatan lokasi Samsat Keliling yang kurang strategis dan jadwal yang hanya seminggu sekali membuat minat wajib pajak kurang dengan

adanya Samsat Keliling. Dengan adanya *research gap* dari penelitian Ardiyanti & Supadmi (2020) dengan Irkham (2020), maka perlu dilakukan penelitian lanjutan mengenai pengaruh pemanfaatan Samsat Kerti terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kedua, faktor lain yang menyebabkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor adalah adanya E-Samsat. E-Samsat adalah sistem layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan surat tanda nomor kendaraan (STNK) dengan cara membayar pajak melalui anjungan tunai mandiri (ATM) bank atau *Mobile Banking*. Di wilayah Provinsi Bali terdapat dua jenis E-Samsat, yaitu E-Samsat Nasional dan E-Samsat Daerah. E-Samsat Nasional telah bekerja sama diseluruh wilayah Indonesia (BJB, BCA, BRI, BNI, dan CIMB Niaga). Sedangkan E-Samsat Daerah bekerjasama dengan Bank BPD Bali melalui seluruh channelnya (*Mobile Banking*, Internet Banking, ATM, dan Teller. Menurut Suarna (2020), saat pandemi ini imbauan pemerintah untuk tetap berada di rumah membuat pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online* meningkat secara signifikan. Sebagaimana laporan dari layanan E-Samsat Nasional dan Daerah yang dihimpun di Bapenda Provinsi Bali.

E-Samsat memungkinkan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan lebih praktis dan cepat. Menurut Winasari (2020), Sistem E-Samsat dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, karena dengan adanya penerapan sistem E-Samsat wajib pajak menjadi lebih mudah saat pembayaran pajak kendaraan bermotor dan menjadikan wajib pajak taat untuk membayar pajaknya. Berbeda dengan penelitian Susanti (2018), menunjukkan bahwa penerapan E-Samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan

bermotor. Hal ini menjelaskan bahwa adanya penerapan E-Samsat tidak membuat wajib pajak kendaraan bermotor patuh untuk membayarkan pajaknya. Dengan adanya *research gap* dari penelitian Winasari (2020) dan Susanti (2018), maka perlu dilakukan penelitian lanjutan mengenai pengaruh pemanfaatan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Ketiga, pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan juga dapat menyebabkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut Winasari (2020), pengetahuan wajib pajak adalah pemahaman dasar wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajaknya. Jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan perpajakan, maka wajib pajak tidak akan mau untuk membayarkan pajak. Maka dari itu, dengan pengetahuan yang dimiliki wajib pajak dapat mengetahui pentingnya membayar pajak dan manfaat apa yang akan didapatkan ketika wajib pajak membayar pajaknya. Menurut Susanti (2018), pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak, maka akan semakin tinggi juga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berbeda dengan penelitian Wardani & Rumiyyatun (2017) menunjukkan bahwa, pengetahuan wajib pajak dan sanksi pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya *research gap* dari penelitian Susanti (2018) dan Wardani & Rumiyyatun (2017), maka perlu dilakukan penelitian lanjutan mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Mengacu pada penelitian yang dilakukan Susanti (2018). Penelitian sebelumnya mengkaji tentang Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman), dimana pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel independen yaitu Pengetahuan Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Penerapan E-Samsat sedangkan variabel dependennya adalah Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Sedangkan penelitian ini mengacu tentang Pemanfaatan Samsat Kerti, E-Samsat dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Bangli. Dengan variabel independennya yaitu Pemanfaatan Samsat Kerti, E-Samsat dan Pengetahuan Perpajakan sedangkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebagai variabel dependennya. Adapun perbedaan penelitian ini terletak pada variabel dan lokasi penelitian. Pada Penelitian ini menggunakan variabel Samsat Kerti dan penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Bangli karena lokasi ini sesuai dengan permasalahan.

Berdasarkan permasalahan pada ketidakpatuhan wajib pajak kendaraan bermotor serta tidak konsistennya hasil penelitian-penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, maka penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Pemanfaatan Samsat Kerti, E-Samsat, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Bangli.”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut:

- 1) Rendahnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bangli. Dilihat dari unit yang menunggak masih tergolong tinggi tiap tahunnya.
- 2) Setelah diterapkan inovasi baru yaitu Samsat Kerti pada tahun 2020 Unit Pelayanan Teknis (UPT) Bangli mengalami penurunan kepatuhan wajib pajak paling rendah yaitu 3 persen dibandingkan yang lainnya dari tahun 2019 sebesar 53 persen ke 2020 sebesar 50 persen.
- 3) Tidak konsistennya hasil penelitian-penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya terkait dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka dalam penelitian ini dibatasi pada permasalahan mengenai Pengaruh Pemanfaatan Samsat Kerti, E-Samsat, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Bangli.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, adapun rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah pemanfaatan Samsat Kerti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

- 2) Apakah pemanfaatan E-Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
- 3) Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan Samsat Kerti terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi sejumlah pihak yakni:

- 1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari teori-teori yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak lewat pemanfaatan inovasi baru dan teknologi dalam proses penerimaan pajak serta membantu kebijakan pemerintah dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan kemudahan akses dan fasilitas.

- 2) Manfaat Praktis

- a. Bagi Kantor Samsat Bangli

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Kantor Samsat Bangli sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

b. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat pemahaman wajib pajak mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan masyarakat bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sangat penting untuk membantu pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

