

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SEBELUM DAN SESUDAH  
PENERAPAN SAMSAT ONLINE DI KANTOR SAMSAT 1 PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat -Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Akuntansi**



**Diajukan Oleh :**

**LIA OKTAVIA**

**NPM: 22.01.12.0030**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TRIDINANTI**

**2026**

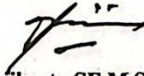
UNIVERSITASTRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Lia Oktavia  
 Nomor Pokok/ NPM : 2201120030  
 Jurusan/ Prog.Studi : Akuntansi  
 Jenjang Pendidikan : Strata I  
 Konsentrasi : Pajak  
 Judul Skripsi : ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SEBELUM DAN SESUDAH PENERAPAN SAMSAT ONLINE DI KANTOR SAMSAT 1 PALEMBANG

Pembimbing Skripsi

Tanggal 06 April 2026 Ketua Penguji

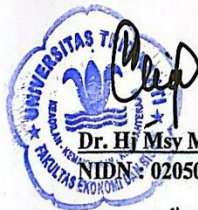
  
Sugiharto, SE, M.Si, Ak, CA  
 NIDN: 0205096701


Tanggal 06 April 2026 Penguji I

  
Aida Rakhmawati, S, ST, MA  
 NIDN: 0202099401

Mengetahui,

Dekan



  
Dr. Hi Msy Mikial, SE., M.Si, AK., CA CSRS  
 NIDN: 0205026401

Tanggal 09-04-2026

Ketua Program Studi

  
Riza Syahputera, SE, Ak, CA, CPA, I, M, Ak  
 NIDN: 0224108301

Tanggal 09-04-2026

**PS/DFEB/**

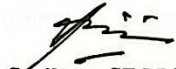
**UNIVERSITASTRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

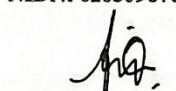
Nama : Lia Oktavia  
 Nomor Pokok/ NPM : 2201120030  
 Jurusan/ Prog.Studi : Akuntansi  
 Jenjang Pendidikan : Strata I  
 Konsentrasi : Pajak  
 Judul Skripsi : ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SEBELUM DAN SESUDAH PENERAPAN SAMSAT ONLINE DI KANTOR SAMSAT I PALEMBANG

Penguji Skripsi

Tanggal 6-04-2026 Ketua Penguji

  
Sugiharto, SE, M.Si, Ak, CA  
 NIDN: 0205096701

Tanggal 06-04-2026 Penguji I

  
Aida Rakhmawati, S.ST, MA  
 NIDN: 0202099401


Tanggal 06-04-2026 Penguji II

  
Rizal Efendi, SE., M.Si  
 NIDN: 0204046501

Mengesahkan,

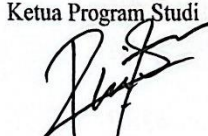
Dekan



  
Dr. Hj. Msy Mikial, SE., M.Si, AK., CA CSRS  
 NIDN: 0205026401

Tanggal 09-04-2026

Ketua Program Studi

  
Riza Syahputera, SE, Ak, CA, CPA, M, Ak  
 NIDN: 0224108301

Tanggal 09-04-2026

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lia Oktavia  
Nomor Pokok/NPM : 2201120030  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Akuntansi  
Jenjang Pendidikan : S1  
Judul Skripsi : Analisis Perbandingan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak  
Kendaraan Bermotor Sebelum Dan Sesudah Penerapan  
Samsat Online Di Kantor Samsat 1 Palembang.

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensi.

Palembang, 11 Maret 2026



Lia Oktavia

## **HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO:**

**"Aku belajar bahwa tidak semua hal datang sesuai dengan keinginan, namun segala sesuatu berjalan sesuai dengan ketetapan Allah. maka tugasku hanyalah berusaha sebaik mungkin dan bersabar atas setiap proses yang harus dijalani"**

**( Umar bin Khattab)**

**" Tidak semua proses berjalan cepat, tetapi semua proses yang dijalani dengan sungguh-sungguh akan sampai pada tujuan"**

**(Penulis)**

### **Kupersembahkan kepada:**

- **Ayah dan ibu Tercinta**
- **Diri sendiri Terhebat**
- **Keluarga Besarku**
- **Teman-Teman Seperjuangan**
- **Para Pendidikku yang Terhormat**
- **Almamaterku**

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT. Yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya. Sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul”**Analisis Perbandingan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Sebelum dan Sesudah Penerapan Samsat Online Di Kantor Samsat 1 Palembang**”

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik yang bersifat membangun guna perbaikan di masa yang akan datang. Dalam pembuatan skripsi ini, peneliti menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof.Ir.H.Edizal,AE,MS, selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Ibu Dr.Hj.Msy.Mikial,SE,M.Si.Ak,CA.CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tridinanti Palembang.
3. Bapak Riza Syaputera.SE.Ak.CA.CPAI.M.k selaku ketua prodi akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
4. Bapak Sugiharto, SE,M.Si,Ak.CA selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan pengarahan yang sangat bermanfaat dalam pembuatan skripsi ini.
5. Ibu Aida Rakhmawati.S.ST,MA selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan selama penulis menyusun skripsi.
6. Ibu SAHILA,SE,MM selaku dosen pembimbing akademik.
7. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti yang telah memberikan ilmu dan pengarahan selama studi.
8. Yang tercinta bapak dan ibu, terima kasih tak terhingga atas limpahan kasih sayang, kesabaran dalam mendidik, dukungan dan

bantuan baik secara moril maupun material serta tak pernah berhenti mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Terima kasih kepada saudara perempuan penulis, Wulansari dan kakak penulis, Julianto S,T terima kasih banyak untuk setiap dukungan, materi dan motivasi yang tanpa henti diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
10. Terima kasih juga kepada teman-teman seangkatan yang telah berjuang bersama hingga akhir pembuatan skripsi ini

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Palembang, 11 Maret 2025

Penulis

Lia Oktavia

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.2.1 Teori Technology Acceptance Model (TAM).....	8
2.1.2 Pajak.....	9
2.1.2.1 Pengertian Pajak .....	9

2.1.2.2 Jenis- Jenis Pajak.....	10
2.1.2.3 Fungsi Pajak.....	12
2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor.....	13
2.1.3.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor.....	13
2.1.3.2 Objek Pajak Kendaraan Bermotor .....	13
2.1.3.3 Subjek Pajak Kendaraan Bermotor .....	14
2.1.3.4 Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor.....	15
2.1.3.5 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor .....	15
2.1.3.6 Indikator Pajak Kendaraan Bermotor.....	16
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
2.1.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak .....	17
2.1.4.2 Macam-macam Kepatuhan.....	17
2.1.4.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak .....	18
2.1.4.4 Manfaat Kepatuhan Wajib Pajak .....	18
2.1.4.5 Faktor- Faktor Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.1.5 E-SAMSAT .....	22
2.1.5.1 Pengertian E-SAMSAT .....	22
2.1.5.2 Prosedur Pembayaran Pajak Melalui E-SAMSAT .....	23
2.1.5.3 Indikator Layanan E-SAMSAT .....	24
2.2 Penelitan Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Berpikir .....	29
2.4 Hipotesis Penelitian.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian .....	32
3.1.1	Tempat Penelitian.....	32
3.1.2	Waktu Penelitian .....	32
3.2	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.2.1	Sumber Data.....	32
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.3	Populasi, Sampel, dan Sampling .....	34
3.3.1	Populasi .....	34
3.3.2	Sampel.....	35
3.3.3	Sampling .....	35
3.4	Rancangan Penelitian .....	36
3.5	Definisi Variabel Operasional .....	36
3.6	Instrumen Penelitian.....	38
3.7	Teknik Analisis Data .....	39
3.7.1	Deskripsi Variabel Penelitian.....	39
3.7.2	Analisis Deskriptif .....	40
3.7.4	Uji Wilcoxon Signed Rank .....	41
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	43
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	43
4.1.1.1	Sejarah Singkat SAMSAT .....	43
4.1.1.2	Visi dan Misi Unit Pelaksanaan Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang 1 .....	46
4.1.1.3	Struktur Organisasi .....	48
4.1.1.4	Uraian Tugas.....	48

4.1.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	50
4.1.3 Hasil Uji Wilcoxon Signed Rank Test.....	51
4.2 Pembahasan.....	53
4.2.1 Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Sebelum dan Sesudah Penerapan Samsat Online.....	53
4.2.2 Analisis Penyebab Tidak Adanya Perbedaan Signifikan .....	54
4.2.3 Hubungan dengan Teori dan Penelitian Terdahulu .....	55
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>63</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Sebelum Penerapan e-Samsat.....	3
Tabel 1.2 Perbandingan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Sesudah Penerapan e-Samsat.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional.....	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Wilcoxon Signed Rank Test.....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual .....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	41

## ABSTRAK

**Lia Oktavia , Analisis Perbandingan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Sebelum dan Sesudah Penerapan Samsat Online di Kantor Samsat 1 Palembang. (Di bawah bimbingan Bapak Sugiharto SE,M.Si,Ak.CA dan Ibu Aida Rakmawati,S.ST,MA).**

Penelitian ini berfokus pada analisis komparatif mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah diimplementasikannya sistem Samsat Online (e-Samsat) di Kantor Samsat 1 Palembang. Menggunakan pendekatan kuantitatif komparatif, studi ini memanfaatkan data sekunder yang bersumber dari catatan wajib pajak terdaftar serta realisasi pembayaran tepat waktu di lokasi penelitian. Tahapan analisis data dilakukan melalui teknik statistik deskriptif dan pengujian hipotesis dengan metode *Wilcoxon Signed Rank Test* guna membedah perbedaan kepatuhan di antara kedua periode tersebut. Secara deskriptif, hasil penelitian mengungkapkan bahwa pada periode sebelum sistem online diterapkan, tingkat kepatuhan cenderung sangat fluktuatif, tercermin dari nilai standar deviasi yang cukup tinggi yakni 1,346764. Sebaliknya, setelah adanya Samsat Online, data kepatuhan memperlihatkan tren yang lebih stabil dan konsisten, ditandai dengan penurunan standar deviasi yang tajam menjadi 0,025079.

Kendati stabilitas data meningkat, hasil uji *Wilcoxon Signed Rank Test* memberikan nilai signifikansi sebesar 0,249 ( $> 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa tidak ditemukan perbedaan yang signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak antara sebelum dan sesudah penerapan teknologi tersebut. Temuan ini mengisyaratkan bahwa digitalisasi layanan bukan satu-satunya faktor penentu yang mampu merombak perilaku kepatuhan secara masif. Efektivitas sistem digital di wilayah Samsat 1 Palembang nampaknya masih terkendala oleh beberapa variabel eksternal, seperti kondisi ekonomi masyarakat, tingkat literasi digital yang masih rendah, serta sejauh mana kesiapan pengguna (*user readiness*) dalam mengadopsi teknologi baru tersebut.

**Kata kunci : Penerapan Samsat Online, Tingkat Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor, Wajib Pajak dan Pajak Kendaraan Bermotor**

## ABSTRACT

*Lia Oktavia, Comparative Analysis of Motor Vehicle Taxpayer Compliance Levels Before and After the Implementation of Online Samsat at the Palembang Samsat 1 Office. (Under the guidance of Mr. Sugiharto SE, M.Si, Ak.CA and Ms. Aida Rakmawati, S.ST,MA).*

*This study focuses on a comparative analysis of motor vehicle taxpayer compliance levels, comparing conditions before and after the implementation of the Samsat Online (e-Samsat) system at the Palembang Samsat 1 Office. Using a comparative quantitative approach, this study utilizes secondary data sourced from registered taxpayer records and timely payment realization at the study site. Data analysis was conducted using descriptive statistics and hypothesis testing using the Wilcoxon Signed Rank Test to examine differences in compliance between the two periods. Descriptively, the study revealed that in the period before the online system was implemented, compliance levels tended to fluctuate significantly, reflected in a relatively high standard deviation of 1.346764. Conversely, after the introduction of Samsat Online, compliance data showed a more stable and consistent trend, marked by a sharp decrease in the standard deviation to 0.025079.*

*Despite the increased data stability, the Wilcoxon Signed Rank Test yielded a significance value of 0.249 ( $>0.05$ ). This indicates that there was no significant difference in taxpayer compliance levels before and after the implementation of the technology. This finding suggests that service digitization is not the sole determining factor capable of massively overhauling compliance behavior. The effectiveness of the digital system in the Samsat 1 Palembang area appears to be hampered by several external variables, such as the community's economic conditions, low digital literacy levels, and user readiness to adopt the new technology..*

**Keywords: : Implementation of Samsat Online, Motor Vehicle Tax Compliance Level, Taxpayers and Motor Vehicle Tax**

## **RIWAYAT HIDUP**

Lia Oktavia dilahirkan di Kota Palembang pada tanggal 22 Oktober 2003 dari Bapak Warid dan ibu Saodah. Saya anak bungsu dari tiga bersaudara.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2015 Di SD Negeri 131 Palembang. Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2019 di SMP Karya Ibu Palembang, selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2022 di SMA Muhammadiyah 6 Palembang. Pada tahun 2022 saya menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Universitas Tridinanti.

Palembang, januari 2026

Lia Oktavia

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak daerah merupakan salah satu sumber penerimaan penting bagi pemerintah daerah dalam mendukung penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. Menurut (Mardiasmo, 2018) pajak daerah berperan sebagai instrumen utama dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang selanjutnya digunakan untuk membiayai program-program pembangunan daerah. Semakin tinggi realisasi pajak daerah, semakin besar pula kapasitas fiskal daerah dalam melaksanakan pembanguana yang berkesinambungan.

Salah satu komponen pajak daerah yang memberikan kontribusi signifikan terhadap PAD adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Berdasarkan laporan Bapenda Sumatera Selatan ( 2023), PKB menyumbang sekitar 35% hingga 45% dari total PAD provinsi setiap tahunnya. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi indikator krusial dalam menilai efektivitas sistem pemungutan pajak serta kualitas kinerja pelayanan publik di daerah tersebut.

Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih menghadapi berbagai tantangan. Sebelum adanya modernisasi pelayanan, beberapa masalah yang sering muncul antara lain antrean panjang, keterbatasan waktu pelayanan, kurangnya sosialisasi, serta proses administrasi yang masih manual. Kondisi ini menyebabkan banyak wajib pajak menunda pembayaran, bahkan menjadi penunggak. (Dewi & Laksmi,2019) menyatakan bahwa rendahnya kepatuhan

wajib pajak sering dipengaruhi oleh proses pelayanan yang kurang efisien dan akses yang terbatas.

Untuk meningkatkan kepatuhan dan memperbaiki kualitas pelayanan, pemerintah memperkenalkan Samsat *Online* (*e-Samsat*) sebagai inovasi digital dalam pelayanan pajak daerah. Di Provinsi Sumatera Selatan, *e-Samsat* mulai diberlakukan sejak tahun 2016 berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015. Layanan ini memungkinkan wajib pajak melakukan pembayaran PKB, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan pengesahan STNK secara elektronik melalui *ATM*, *mobile banking*, aplikasi SIGNAL, dan *marketplace*.

Kemunculan *e-Samsat* dimaksudkan untuk mengatasi permasalahan yang muncul pada sistem konvensional, seperti waktu layanan yang terbatas, antrean panjang, dan proses administrasi yang memakan waktu. Melalui *e-Samsat*, wajib pajak dapat membayar pajak kapan pun dan di mana pun, sehingga diharapkan dapat mendorong peningkatan kepatuhan.

Untuk melihat efektivitas layanan digital tersebut, diperlukan analisis komparatif antara tingkat kepatuhan sebelum dan sesudah penerapan *e-Samsat*. Sampai saat ini, sebagian penelitian lebih banyak membahas pengaruh atau manfaat *e-Samsat*, sementara studi komparatif yang langsung membandingkan dua periode waktu masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut.

Adapun gambaran tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebelum dan sesudah penerapan *e-Samsat* di Kantor Samsat 1 Palembang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. 1**  
**Perbandingan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**  
**Sebelum Penerapan e-Samsat**

<b>Tahun</b>	<b>Periode</b>	<b>WP Terdaftar (orang)</b>	<b>WP Patuh (Tepat Waktu)</b>	<b>Persentase Kepatuhan</b>
2013	Sebelum	120.540	71.800	59,57%
2014	Sebelum	325.300	294.719	90,59%
2015	Sebelum	285.930	247.300	86,48%

Sumber : Laporan Kinerja Bapenda Sumsel & Samsat 1 Palembang (2024)

**Tabel 1.2**  
**Perbandingan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**  
**Sesudah Penerapan e-Samsat**

<b>Tahun</b>	<b>Periode</b>	<b>WP Terdaftar (orang)</b>	<b>WP Patuh (tepat waktu)</b>	<b>Persentase Kepatuhan</b>
2022	Sesudah	274.865	25.221	91,75%
2023	Sesudah	290.799	825.56	28,38%
2024	Sesudah	296.649	77.195	26,22%

Sumber: Laporan Kinerja Bapenda Sumsel & Samsat Palembang 1 (2024)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa implementasi layanan digital *e-Samsat* memberikan dampak positif yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat 1 Palembang. Hal ini terlihat dari adanya tren kenaikan persentase kepatuhan yang konsisten, dimana pada periode penerapan *e-Samsat*, yaitu tahun 2013 hingga 2015 tingkat kepatuhan wajib pajak menunjukkan kondisi yang belum stabil. Pada tahun 2013, persentase kepatuhan wajib pajak tercatat sebesar 59,57 % , yang mengindikasikan masih rendahnya

kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu. Meskipun pada tahun 2014 hingga 2015 terjadi peningkatan kepatuhan menjadi 90,59% hingga 86,48%, kondisi tersebut masih dipengaruhi oleh sistem pembayaran manual yang mengharuskan wajib pajak datang langsung ke kantor samsat, sehingga berpotensi menimbulkan kendala berupa antrean, keterbatasan waktu dan biaya tambahan.

Selanjutnya, setelah penerapan *e-Samsat* pada periode 2022 hingga 2024 sebagaimana ditunjukkan pada tabel 1.2, tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami perubahan. Pada tahun 2022, persentase kepatuhan meningkat signifikan hingga mencapai 91,75% yang menunjukkan bahwa penerapan *e-Samsat* mampu memberikan kemudahan akses dan efisiensi dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun, pada tahun 2024 hingga 2023 terjadi penurunan persentase kepatuhan masing-masing menjadi 28,38% hingga 26,22%. Rendahnya angka tersebut menunjukkan bahwa masih diperlukan perbaikan sistem pelayanan untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka secara tepat waktu.

Berdasarkan data tersebut terlihat adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak setelah penerapan *e-Samsat*. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Maranatha,2019) yang menunjukkan bahwa penerapan *e-Samsat* berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Peningkatan tersebut didorong oleh kemudahan akses, efisiensi waktu, serta berkurangnya hambatan administrasi yang sebelumnya muncul pada sistem pelayanan manual. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Sanda,2020) menemukan bahwa terdapat

perbedaan yang signifikan dalam penemuan kewajiban pajak setelah adanya digitalisasi sistem dibandingkan dengan sistem manual dalam penerapan *e-Samsat*

Penelitian (Herawati & Hidayat, 2022) juga mengonfirmasi bahwa penerapan *e-Samsat* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Temuan ini mendukung pola peningkatan kepatuhan yang terlihat pada data tahun 2016 hingga 2018 setelah digitalisasi layanan dijalankan. Selanjutnya penelitian (Irawati, 2022) memperkuat hasil tersebut dengan menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara tingkat penerimaan dan kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah implementasi *e-Samsat*, di mana periode setelah digitalisasi menunjukkan peningkatan yang lebih besar. Selain itu, (Turnip et al, 2024) juga menegaskan bahwa layanan *e-Samsat* berpengaruh positif secara statistik terhadap kepatuhan wajib pajak di berbagai daerah, sehingga tren peningkatan pada data penelitian ini konsisten dengan temuan penelitian di wilayah lain. Namun demikian, untuk memastikan apakah peningkatan tersebut benar-benar signifikan secara ilmiah, diperlukan analisis komparatif yang tepat. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas digitalisasi pelayanan pajak daerah, serta menjadi dasar bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan. Dari penjelasan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan analisis lebih lanjut mengenai perbedaan kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah penerapan *e-Samsat*.

“Dari penjelasan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPATUHAN**

# **WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SEBELUM DAN SESUDAH PENERAPAN SAMSAT ONLINE DI KANTOR SAMSAT 1 PALEMBANG**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, yang menjelaskan kondisi faktual mengenai kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah, permasalahan kepatuhan wajib pajak sebelum adanya digitalisasi layanan, serta urgensi penerapan *e-Samsat* sebagai inovasi pelayanan publik, maka diperlukan suatu perumusan masalah yang dapat menggambarkan fokus penelitian secara jelas, terarah, dan sesuai dengan tujuan penelitian. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat perbedaan signifikan antara tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebelum dan sesudah penerapan *e-Samsat* di Kantor Samsat 1 Palembang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah disusun, dan mengingat pentingnya evaluasi terhadap efektivitas penerapan *e-Samsat* dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, maka penelitian ini disusun untuk mencapai tujuan yang jelas, terukur dan sesuai dengan fokus kajian yang telah diuraikan. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis perbedaan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebelum dan sesudah penerapan *e-Samsat* di Kantor Samsat 1 Palembang

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kontribusi bagi pengembangan literatur mengenai digitalisasi pajak daerah.
- b. Menjadi referensi dalam pengembangan teori perilaku kepatuhan wajib pajak di era digital.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah Daerah / Bapenda  
Sebagai bahan evaluasi terhadap efektivitas *e-Samsat* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- b. Bagi kantor Samsat 1 Palembang  
Menjadi pedoman dalam meningkatkan kualitas layanan digital serta mengembangkan inovasi yang lebih baik.
- c. Bagi Wajib Pajak  
Meningkatkan pemahaman mengenai manfaat pembayaran pajak secara digital sehingga mendorong pembayaran tepat waktu.
- d. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Sebagai referensi dalam penelitian komparatif dan kajian digitalisasi pelayanan publik.”

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bapenda Sumatera Selatan. (2022). *Laporan Tahunan Penerapan e-Samsat di Provinsi Sumatera Selatan*. Palembang: Badan Pendapatan Daerah.
- Bapenda Sumatera Selatan. (2023). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP)*. Palembang: Badan Pendapatan Daerah.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Dewi, N. L. P. S., & Laksmi, P. S. (2019). Pengaruh E-Samsat, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.
- Djajadinigrat, T. 2017. *Pengantar Ilmu Pajak*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fitria, D. (2017). *Pajak Penghasilan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gunandi. (2013). *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: Bee Media Indonesia.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Halim, **et al.** (2020). *Perpajakan: Konsep, Aplikasi, dan Studi Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Herawati, N., & Hidayat, R. (2022). Dampak Digitalisasi Layanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*.
- Irawati. (2022). Analisis Perbandingan Penerimaan Pajak Sebelum dan Sesudah Implementasi e-Samsat. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Ivan, H. Sanda. (2022). Analisis Sebelum dan Sesudah Penerapan E-SAMSAT Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*.
- Imam Ghozali (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kamelia, S. H. (2008). Analisis Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Penerapan Program e-SPT. *Skripsi*.

- Korlantas Polri. (2021). *Panduan Pelayanan Samsat Digital Nasional (SIGNAL)*. Jakarta: Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Laoly, Y. (2015:). *Pedoman Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia
- Maranatha, W. T. (2019). Efektivitas Layanan E-SAMSAT dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Jakarta Barat. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Edisi Terbaru. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mardiasmo. (2018). *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nugroho, et al. (2022). “Analisis Penerimaan Teknologi dalam Sistem E-Samsat Menggunakan TAM.” *Jurnal Sistem Informasi*,
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.
- Purnamasari, D., & Sudaryo, Y. (2020). *Modernisasi Sistem Administrasi dan Literasi Digital*. Jurnal Riset Akuntansi.
- Ramadanty, H. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Riset Akuntansi*.
- Sanda, I. H. (2022). “Analisis Sebelum dan Sesudah Penerapan E-Samsat terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Manado.” *Jurnal Perpajakan Daerah*,
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Soemitro, R. (2018). *Asas dan Dasar Perpajakan*. Bandung: PT. Eresco.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryanti. (2020). Analisis Implementasi E-Samsat dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Perpajakan*.
- Siahaan, M. P. (2016). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Edisi Revisi. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

- Turnip, et al. (2021). Pengaruh Layanan e-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Berbagai Daerah di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Wahuyo, R. (2020). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Prenada Media.
- Wiwien, T. M. (2019). “Efektivitas Layanan E-Samsat dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Jakarta Barat.” *Jurnal Administrasi Publik*,
- Wahidmurni. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Manajemen*. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Wardani, D. K., & Rumiyaun. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Sistem e-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*.
- Wardani, D. K., & Juliansya. (2018). Kualitas Pelayanan e-Samsat dan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Riset Manajemen*.