

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Technology Acceptance Model (TAM)**

Davis (1989) mengembangkan teori Technology Acceptance Model (TAM) untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individu mereka. TAM menggambarkan dua faktor yang sangat mempengaruhi penggabungan inovasi. Faktor utamanya adalah kesan kegunaan (value) sedangkan komponen selanjutnya adalah pandangan kegunaan inovasi (convenience).

TAM adalah model yang sering digunakan dalam penelitian inovasi data karena model ini mendasar dan mudah diterapkan. TAM adalah model untuk meramalkan dan memahami bagaimana klien inovasi mengenali dan melibatkan inovasi dalam pekerjaan klien.

Kaitan antara hipotesis Technology Acceptance Model dengan pengujian ini adalah bahwa penerapan aplikasi e-Samsat diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam membayar biaya sesuai dengan inovasi yang mereka gunakan secara konsisten. Untuk memaksimalkan kepatuhan wajib pajak kendaraan, banyak masyarakat yang menggunakan e-Samsat atau Samsat elektronik karena kemudahan penggunaannya.

##### **2.1.2 Theory of Planned Behavior (TPB)**

Fenomena terkait kepatuhan perpajakan cenderung mengacu pada *Theory of Planned Behavior (TPB)* dimana teori ini diperkenalkan oleh Ajzen pada tahun 1991, dan teori ini telah banyak digunakan oleh para peneliti sebelumnya yang meneliti terkait dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan. *Theory of Planned Behavior (TPB)* merupakan sebuah teori yang mempelajari tentang perilaku manusia dan menyatakan bahwa perilaku manusia terbentuk ketika individu memiliki dorongan atau keyakinan sendiri untuk bertindak. Menurut (Ajzen, 1991), ada 3 faktor yang mempengaruhi perilaku manusia yakni sikap perilaku (*behavioral beliefs*), norma subjektif (*subjective norm/normative beliefs*), dan kontrol perilaku (*control beliefs*).

1. *Behavioral Beliefs*, yaitu keyakinan yang dipegang oleh individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi. Keyakinan dan evaluasi atau penilaian terhadap hasil dari suatu perilaku tersebut kemudian akan membentuk variabel sikap (*attitude*).
2. *Subjective Norm/Normative Beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.
3. *Control Beliefs*, yaitu keyakinan atau kepercayaan tentang adanya suatu hal yang dapat mendukung atau menghambat tindakan yang akan ditampilkan.

Terkait dengan penelitian ini, *Theory of Planned Behavior (TPB)* relevan untuk menjelaskan perilaku, seseorang atau wajib pajak akan menentukan kepatuhan atau tidak patuh terhadap kewajiban perpajakan yang dipengaruhi oleh

pertimbangan yang berkaitan dengan manfaat pajak dan pengaruh orang lain yang mempengaruhi keputusan kepatuhan pajak.

## **2.2 Pengertian Pajak**

Sebagaimana ditunjukkan oleh Peraturan no. 16 Tahun 2009 tentang Pengaturan Umum dan Sistem Pemungutan Pajak pasal 1 ayat (1), retribusi bersifat wajib Sesuai Peraturan no. 16 Tahun 2009 tentang Pengaturan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak pasal 1 ayat (1), pajak adalah kewajiban wajib kepada negara yang terhutang oleh setiap orang pribadi atau unsur, yang bersifat wajib sebagaimana ditentukan oleh peraturan dan tidak diperbolehkan adanya imbalan langsung dan digunakan untuk keperluan negara. untuk bantuan pemerintah terbaik bagi individu. Sementara menurut (Istiqomah dan Zifi, 2021), pajak merupakan sumber terbesar pendapatan dan pendapatan negara, pajak digunakan untuk mensubsidi seluruh penggunaan negara, khususnya untuk penyelenggaraan pemerintahan dan untuk membantu menunjang kemajuan masyarakat.

Dari pengertian di atas, cenderung ada anggapan bahwa pajak adalah suatu komitmen yang harus dibayar oleh seluruh penduduk (warga negara) yang bersifat memaksa karena telah diatur dalam peraturan dan akan digunakan untuk pendanaan pemerintah, perbaikan yayasan, dan perbedaan persyaratan atas keuntungan dan bantuan pemerintah daerah setempat dimana akibat dari angsuran biaya yang dilakukan tidak dapat dirasakan atau dilihat secara langsung.

### **2.2.1 Fungsi Pajak**

Menurut Ridho (2021), terdapat dua fungsi pajak, yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi Budgeter

Pajak sebagai sumber pendanaan pemerintah untuk mendanai pengeluarannya. Fungsi pajak *budgeter* adalah fungsi yang terletak di sektor publik, dan pajak adalah alat untuk memasukkan uang sebanyak mungkin kedalam kas negara, dan digunakan untuk mendanai pengeluaran negara dari waktu ke waktu, terutama untuk membiayai pengeluaran rutin.

2. Fungsi Regulerend (Pengatur)

Pajak sebagai alat pengatur atau pelaksanaan kebijakan pemerintah di bidang ekonomi dan social dengan fungsi pengaturan perpajakan digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu di luar sektor keuangan.

### 2.2.2 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut (Suastika, 2021), sistem pemungutan pajak dibagi menjadi beberapa bagian, dengan rincian sebagai berikut:

1. *Official Assesment System*

Merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan kepada otoritas pajak untuk menetapkan besarnya pajak yang harus dibayar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kerangka kerja ini dianggap tidak cocok untuk digunakan karena bertentangan dengan standar pemerintahan mayoritas dan keterusterangan.

Adapun karakteristik dari sistem ini antara lain:

- a. Wajib pajak tidak bisa berbuat apa-apa karena semuanya diatur pemerintah;

- b. Fiskus sudah mengatur jumlah pajak yang harus dibayar;
- c. Kewajiban pajak timbul setelah Surat Ketetapan Pajak (SKP) diterbitkan oleh fiskus.

## 2. *Self Assesment System*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi warga negara kekuasaan untuk memutuskan berapa banyak pajak yang harus dibayar setiap tahun sesuai dengan pengaturan peraturan yang berlaku. Penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak yang terutang menjadi tanggung jawab Wajib Pajak. Jika sistem ini digunakan di negara yang berpenduduk banyak, maka sistem ini akan berfungsi dengan baik apabila masyarakatnya:

- a. Memiliki tingkat pendidikan yang bagus;
- b. Memiliki tingkat kesadaran pajak yang memadai;
- c. Memiliki moralitas dan loyalitas terhadap negara.

## 3. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan kepada pihak ketiga untuk menentukan besarnya pajak yang wajib dibayar oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Sistem ini dapat merujuk pada orang, badan hukum, atau biro jasa yang khusus menangani masalah perpajakan sebagai pihak ketiga.

### **2.3 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan kepatuhan sebagai suatu sikap taat atau tunduk terhadap suatu aturan atau suatu ajaran, aturan yang

dimaksud disini ialah undang-undang perpajakan. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana wajib pajak tunduk pada aturan yang ditetapkan dalam undang-undang perpajakan dan bersedia memenuhi semua hak dan kewajiban perpajakannya dalam rangka berkontribusi pada pembangunan yang diharapkan didalam pemenuhannya diberikan secarasukarela.

Sesuai keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 disebutkan bahwa “Kepatuhan perpajakan adalah kegiatan warga negara dalam memenuhi komitmen tugasnya sesuai dengan pengaturan peraturan dan pedoman pelaksanaan penilaian yang berlaku di suatu negara”. Sementara itu, menurut (Mujiyati, 2022), Persepsi seorang wajib pajak bahwa pembayaran dan pelaporan pajak berkala dan tahunan harus mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku disebut dengan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak adalah ketika wajib pajak menyetujui dalam melakukan kebebasan dan komitmennya dalam membayar pajak, dengan mematuhi peraturan dan strategi perpajakan terkait dan tidak menyalahgunakannya. Untuk mencapai target penerimaan pajak yang diinginkan, maka kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya harus ditingkatkan (Elfa Ruky et al., 2018).. Sesuai (Wardani dan Rumiyatn, 2017) kepatuhan wajib pajak adalah dengan memenuhi kewajiban pajak sesuai pedoman, membayar biaya tepat waktu, wajib pajak memenuhi kebutuhan untuk membayar pajak dan wajib pajak menyadari tanggal jatuh tempo angsuran.

Kepatuhan wajib pajak juga merupakan keadaan dimana wajib pajak mengetahui, senantiasa tunduk pada peraturan dan pedoman sehubungan dengan

komitmen perpajakan. Sehubungan dengan hal tersebut, ketaatan yang dimaksud adalah wajib pajak mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan menyelesaikan komitmennya dalam menyelesaikan tuntutannya (Gustaviana, 2020).

Ada dua macam kepatuhan, yaitu:

1. Kepatuhan formal, yaitu suatu keadaan di mana wajib pajak menyetujui komitmen secara resmi sesuai dengan pengaturan peraturan perundang-undangan. misalnya membayar pajak tepat waktu agar tidak terkena denda yang terlambat.
2. Kepatuhan material, yaitu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua pengaturan kewajiban material, misalnya wajib pajak membayar biaya sesuai perhitungan yang sudah ditetapkan.

Adapun beberapa indikator kepatuhan wajib pajak menurut penelitian (Wulandari, 2020) dan penelitian (Marlyna, et al, 2022), yaitu :

1. Memenuhi kewajiban untuk membayar pajak kendaraan bermotor;
2. Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor dalam jumlah yang sesuai peraturan;
3. Tidak pernah dikenakan sanksi administrasi karena tidak membayar pajak tepat waktu;
4. Membayar pajak tepat waktu;
5. Wajib pajak tidak mempunyai tunggakan untuk semua jenis kendaraan bermotor;
6. Mengetahui batas waktu pembayaran pajak kendaraan bermotor.

#### **2.4 Pajak Kendaraan Bermotor**

(Mardiasmo, 2018) menyatakan bahwa berdasarkan jenis tarif, tarif dipecah menjadi dua kelompok, yaitu pajak pusat dan pajak daerah, retribusi kendaraan bermotor dinamakan retribusi daerah.. Pajak daerah adalah komitmen yang harus dilakukan oleh orang atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan dan pedoman terkait, dan digunakan untuk mendanai pelaksanaan pemerintahan teritorial dan urusan daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), merupakan salah satu penerimaan pajak yang dapat berdampak pada tingginya pendapatan daerah. Oleh karena itu, diperlukan pendapatan pajak kendaraan yang lebih ideal, yaitu dengan berupaya meningkatkan konsistensi masyarakat terhadap komitmen pajak kendaraan. Sesuai Peraturan no. 28 Tahun 2009 Pasal 4 Peraturan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pajak kendaraan merupakan pajak yang bersifat objektif, bergantung pada barang yang dibebani yang berada dalam kepemilikan atau penguasaan wajib pajak. Orang perseorangan atau badan hukum yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor adalah subjek pajak kendaraan bermotor, dan orang pribadi atau badan hukum yang memiliki kendaraan bermotor adalah wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam situasi ini, bagi wajib pajak badan, komitmen perpajakan mereka ditangani oleh administrasi atau perantara organisasi.

Yang dimaksud dengan objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan serta penguasaan atas kendaraan bermesin, termasuk pengertian kendaraan bermesin sebagai kendaraan bermesin beroda beserta gandengannya, yang dikerjakan pada berbagai jalan darat dan kendaraan bermesin yang dikerjakan di

atas air dengan nilai kotor. batas GT 5 (lima Gross Tonnage). sampai dengan GT 7 (tujuh Gross Tonnage).

Besaran tarif pajak kendaraan adalah sebagai berikut :

- a. Tarif pajak kendaraan pribadi. :
  - 1) Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama besaran pajaknya sebesar 1% (satu persen) dan paling ekstrim sebesar 2% (dua persen) (Peraturan Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 6 Peraturan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), 2009).
  - 2) Untuk tanggungan kendaraan bermotor kedua dan berikutnya dapat ditetapkan retribusi secara terus menerus paling sedikit 2% (dua persen) dan batas 10% (10%) (Peraturan Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 6 Peraturan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) , 2009).
- b. Tarif untuk kendaraan bermotor angkutan umum, ambulans, mobil pemadam kebakaran, lembaga sosial, pemerintah/TNI/PORI, pemerintah daerah, ditetapkan paling sedikit 0,5% (nol koma lima persen) dan yang paling besar adalah 1% (satu persen).

## **2.5 Penerapan e-SAMSAT**

E-SAMSAT (SAMSAT Elektronik) adalah alat penanganan pembayaran pajak yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja sesuai dengan area angsuran yang tercatat dan dapat juga memilih tanggal berakhirnya tagihan pajak kendaraan (Dewi dan P, 2019). Dengan memanfaatkan sistem e-Samsat, cara pembayaran pajak kendaraan yang paling umum menjadi lebih mudah karena

masyarakat tidak perlu datang ke kantor Samsat sehingga dapat mempermudah serta menghemat waktu dan biaya (Winasari , 2020). Penerapan e-Samsat juga dapat memberikan manfaat bagi pemerintah daerah setempat karena dapat membantu memberikan informasi yang lebih sah dan tepat mengenai pendapatan pajak kendaraan (Winasari, 2020). Dibayar secara nontunai yang lebih aman dan praktis dibandingkan tunai, sistem baru ini juga diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak dan lebih mudah beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang dapat mempermudah segala aktivitas.

Dengan diterapkannya sistem e-Samsat ini diyakini dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar kewajiban pajaknya, karena dengan menggunakan inovasi dan rasa kepuasan akan membantu warga dalam segala hal. lebih efektif dalam melaksanakan komitmen tugas mereka.

### **2.5.1 Manfaat e- Samsat**

Kehadiran sistem e-Samsat dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak, antara lain:

1. Untuk petugas pajak

Kerangka kerja e-Samsat dapat memberikan informasi yang lebih substansial dan berwawasan ke depan sehingga pengakuan biaya dan pendapatan pajak harus terlihat.

2. Untuk wajib pajak

Sistem e-Samsat membantu masyarakat dalam mempermudah pengurusan pembayaran pajak, dapat dilakukan dimana saja dan kapan

saja tanpa perlu mengantre. Masyarakat juga memiliki rasa aman yang nyata karena pembayaran dapat dilakukan secara non-tunai, dan masyarakat juga dapat mengikuti perkembangan yang ada dengan memanfaatkan inovasi.

## **2.6 Kualitas Pelayanan**

Pelayanan pajak adalah administrasi yang diberikan oleh perwakilan atau pejabat untuk melayani dan membantu masyarakat dalam menangani dan membayar pajak dengan beberapa lembaga bantuan yang diberikan untuk memudahkan masyarakat dalam proses pembayaran pajak. Dengan cara ini, sifat administrasi harus ditingkatkan untuk memberikan kenyamanan, ketenangan dan perspektif yang baik terhadap wajib pajak, yang akan membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Tingkat kepuasan pelayanan yang diperoleh dengan membandingkan jenis pelayanan yang telah dilaksanakan wajib pajak dengan jenis pelayanan yang diharapkan wajib pajak akan dihasilkan dari peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan harapan klien (Agustin dan Putra, 2019).

Beberapa layanan yang memudahkan wajib pajak dalam proses pembayaran pajak antara lain: :

1. Kantor Samsat

Wajib Pajak dapat membayar pajak kendaraannya dengan bantuan petugas pajak di Kantor Samsat..

## 2. Drive Thru

Drive-thru merupakan salah satu jenis pelayanan pajak untuk pengurusan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), meliputi biaya tahunan, dan membayar SWDKLLJ (sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas), dimana wilayahnya berada di luar tempat usaha Samsat dan mengizinkan warga untuk melakukan hal tersebut tanpa harus keluar dari kendaraan (Hartanti et al., 2020).

## 3. Samsat Corner

Samsat Corner merupakan salah satu layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang memiliki outlet di beberapa wilayah, misalnya mall atau pusat aksi lokal.

## 4. Samsat Keliling

Samsat keliling merupakan bantuan pembayaran pajak kendaraan yang dilakukan pada beberapa kendaraan yang telah diberikan dan berlokasi jauh di wilayah metropolitan yang disertai dengan rencana perjalanan.

## 5. Samsat Bergerak

Samsat Bergerak merupakan bantuan yang tiada tandingannya, tepatnya dengan terjun langsung memberikan berbagai jenis bantuan kepada masyarakat setempat atau masyarakat dalam proses pembayaran pajak kendaraan.

## 6. Samsat antar pulau

Samsat antar pulau merupakan pengembangan lain, yaitu dengan terjun langsung ke pulau-pulau tersebut untuk memberikan bantuan kepada daerah atau warga setempat untuk menambah pendapatan asli daerah (PAD).

#### 7. E-Samsat

E-Samsat merupakan sistem pembayaran pajak yang dilakukan secara elektronik dan dengan sistem ini anda dapat mengetahui data tarif pajak kendaraan.

#### 8. UPT-PPD (Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah)

UPT-PPD atau Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah yang mempunyai tempat kerja dan tersebar di berbagai kabupaten dalam wilayah mempunyai tugas menyelesaikan sebagian usaha organisasi di bidang tata cara fungsional pemungutan pendapatan daerah, organisasi, serta memberikan bantuan kepada daerah setempat.

Layanan pajak tidak hanya dalam kerangka administrasi dan kantor yang diberikan, tetapi juga mengingat disposisi otoritas tugas dalam menawarkan jenis bantuan. Wajib pajak akan lebih mampu memenuhi kewajibannya jika pelayanan yang diterimanya berkualitas dan waktu tanggapnya cepat (Dewi & P, 2019). Hal ini dikarenakan wajib pajak ingin dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan cepat, mudah, dan nyaman.

## **2.7 Tarif Progresif**

### **2.7.1 Pengertian Pajak Progresif**

Pajak progresif merupakan suatu pungutan dengan persentase tarif tertentu yang didasarkan pada jumlah atau kuantitas objek pajak beserta harga atau nilai objek. Tarif atas pungutan pajak ini akan semakin meningkat apabila dinilai dari semakin banyaknya jumlah objek pajak dan kenaikan nilai objek pajak. Berdasarkan nama pemilik dan alamat tempat tinggal yang sama, pajak progresif diberlakukan untuk beberapa kendaraan bermotor. Besarnya biaya atas pajak yang dibayarkan akan mengalami peningkatan seiring dengan bertambahnya jumlah kendaraan yang dimiliki, sehingga untuk kendaraan bermotor pertama, kedua, ketiga dan seterusnya akan dikenakan tarif pajak yang berbeda-beda.

Strategi kebijakan tarif progresif pada kendaraan bermotor diarahkan pada penurunan pertumbuhan kendaraan bermotor, tarif progresif juga bertujuan untuk mengurangi tingkat kemacetan di wilayah metropolitan dengan memberikan kewenangan kepada daerah untuk menetapkan tingkat biaya yang dikenakan untuk kepemilikan kendaraan kedua, dll. Selain itu, tarif pajak progresif juga tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan penerimaan daerah atas pajak yang dibayarkan.

Orang perseorangan yang memiliki kendaraan bermotor ditetapkan sebagai wajib pajak pajak progresif kendaraan bermotor dalam beberapa peraturan daerah. Denda keterlambatan pembayaran pajak kendaraan tahunan, akan disesuaikan dengan peraturan pemerintah daerah masing-masing. Besarannya juga berbeda setiap wilayah, ini menyesuaikan kebijakan yang dimaksud. Sebagai contoh, untuk wilayah DKI Jakarta, denda PKB sebesar dua persen setiap bulan. Hal ini

sesuai Peraturan Daerah (Perda) DKI Jakarta Nomor 6 Tahun 2010 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah (KUPD).

Pasal 12 ayat 6 mempunyai pengertian bahwa dengan asumsi pembayaran pajak terutang setelah tanggal jatuh tempo pembayaran sebagaimana disinggung pada ayat 1, ayat 2, dan ayat 3, maka dikenakan bunga keterlambatan sebesar 2% setiap bulannya.. Denda dijatuhkan kepada pemilik kendaraan yang terlambat membayar pajak, maksimal 24 bulan atau dua tahun dengan besar total denda 48 persen.

#### **2.7.2 Pengenaan Tarif Pajak Progresif**

1. Tarif pajak kendaraan untuk kepemilikan oleh orang pribadi ditetapkan sebagai berikut :
  - a. untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama, sebesar 2% (dua persen);
  - b. untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua, sebesar 2,5% (dua koma lima persen);
  - c. untuk kepemilikan kendaraan bermotor ketiga, keempat, dan seterusnya maka akan dikenakan tarif pajak mulai dari 3% (tiga persen) hingga paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).
2. Kepemilikan kendaraan bermotor oleh badan ditetapkan tarif pajak sebesar 2% (dua persen).
3. Tarif pajak kendaraan bermotor untuk :
  - a. TNI/POLRI, Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, ditetapkan sebesar 0,50% (nol koma lima nol persen);

- b. angkutan umum, ambulans, mobil jenazah dan pemadam kebakaran, sebesar 0,50% ( nol koma lima nol persen);
  - c. sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, sebesar 0,50% (nol koma lima nol persen).
4. Tarif pajak kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan sebesar 0,20% (nol koma dua nol persen).

## 2.8 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti melakukan studi pustaka atas penelitian-penelitian sebelumnya. Hasil dari berbagai penelitian tersebut digunakan sebagai bahan referensi, dan perbandingan. Berikut merupakan beberapa penelitian yang menjadi bahan acuan, diantaranya :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Judul penelitian / Nama Peneliti, dan Tahun	Variabel Penelitian	Metode & Alat Analisa	Hasil Penelitian
1.	Pengaruh Tarif Progresif, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak. / Luh Putu Cintya Wijayanti - I Made Sukarta, Desember (2018)	<b>Independen</b> X1 : Tarif Progresif, X2 : Kualitas Pelayanan, X3 : Sosialisasi Perpajakan, X4 : Pengetahuan Perpajakan.  <b>Dependen</b> Y : Kepatuhan Wajib Pajak.	Metode : <i>Stratified Random Sampling</i> ,  Alat analisa : Analisis regresi linier berganda.	Tarif Progresif berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib

				pajak, dan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
2.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan, dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. / Ni Putu Atik Widiastini - Ni Luh Supadmi, Juli (2020)	<b>Independen</b> X1 : Kesadaran Wajib Pajak, X2 : Sanksi, X3 : Kualitas Pelayanan, X4 : Sosialisasi,  <b>Dependen</b> Y : Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Metode : <i>Accidental sampling</i>  Alat analisa : Analisis regresi linear berganda.	Kesadaran wajib pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan, dan Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3.	Pengaruh Program E-Samsat, Samsat Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak, pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. / Ni Komang Megi Megayani – Naniek Noviani, Agustus (2021)	<b>Independen</b> X1 : Pogram E-Samsat, X2 : Samsat Keliling, X3 : Kepuasan Wajib Pajak.  <b>Dependen</b> Y : Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.	Metode : <i>Accidental sampling</i>  Alat analisa : Analisis regresi linear berganda.	Program E-Samsat, Samsat Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
4.	Pengaruh penerapan e-samsat dan Sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (studi kasus pada wajib pajak di samsat kota Cimahi). / Latifa Novina Herawati – Vinny Stephanie Hidayat, (2022)	Independen X1 : Penerapan e-samsat, X2 : Sanksi Pepajakan.  Dependen Y : Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.	Metode : Pendekatan Kuantitatif,  Alat analisa : Analisis regresi linear berganda.	Penerapan e-samsat secara parsial berdampak atas kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi pepajakan tidak berdampak terhadap

				kepatuhan wajib pajak.
5.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Efektivitas Penerapan e-Samsat, dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. / Ratna Budi Lestari, (2022)	<p>Independen X1 : Kesadaran Wajib Pajak, X2 : Kualitas Pelayanan, X3 : Efektivitas Penerapan e-Samsat, X4 : Sanksi.</p> <p>Dependen Y : Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.</p>	<p>Metode : <i>Accidental sampling</i></p> <p>Alat analisa : <i>Softwarwe Statistical Product and Souolutions (SPSS).</i></p>	Kualitas Pelayanan, Efektivitas Penerapan e-Samsat, dan Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan kendaraan bermotor, tetapi Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan kendaraan bermotor.
6.	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. (Studi pada samsat kota Jakarta Timur). / Mochamad Annas N Siregar, (2020)	<p>Independen X1 : Pengetahuan Perpajakan, X2 : Kesadaran Wajib Pajak, X3 : Kualitas Pelayanan, X4 : Sanksi Perpajakan, X5 : Penerapan E-Samsat.</p> <p>Dependen Y : Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor</p>	<p>Metode : Pendekatan Kuantitatif dan diukur menggunakan metode regresi linier berganda dengan SPSS 22.</p>	Pengetahuan Perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayana tidak berpengaruh dan penerapan e-samsat berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak

				kendaraan.
7.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan dan Biaya kepatuhan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. / Ni Kadek Metri Tresnalyani – I Ketut Jati, Juli (2018).	Independen X1 : Kualitas Pelayanan, X2 : Pengetahuan Perpajakan, X3 : Biaya Kepatuhan.  Dependen Y : Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.	Metode kuisisioner dengan teknik analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda.	Kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif, sedangkan biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
8.	Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, insentif pajak dan sistem e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di masa pandemi covid 19. / Anti Azizah Aprilianti – 2021.	Independen X1 : kesadaran wajib pajak, X2 : sosialisasi perpajakan, X3 : sistem e-samsat.  Dependen Y : kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.	Metode penelitian kuantitatif, dengan alat analisis yang digunakan yaitu regresi linear berganda.	hasil analisa data menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, dan Sistem e-Samsat juga secara simultan berdampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di masa pandemi virus corona. Namun demikian, selama pandemi Covid-19, secara parsial kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor tidak terpengaruh oleh Insentif Pajak dan Sistem e-Samsat.
9.	Pengaruh kesadaran	Independen	Metode	Hasil analisis

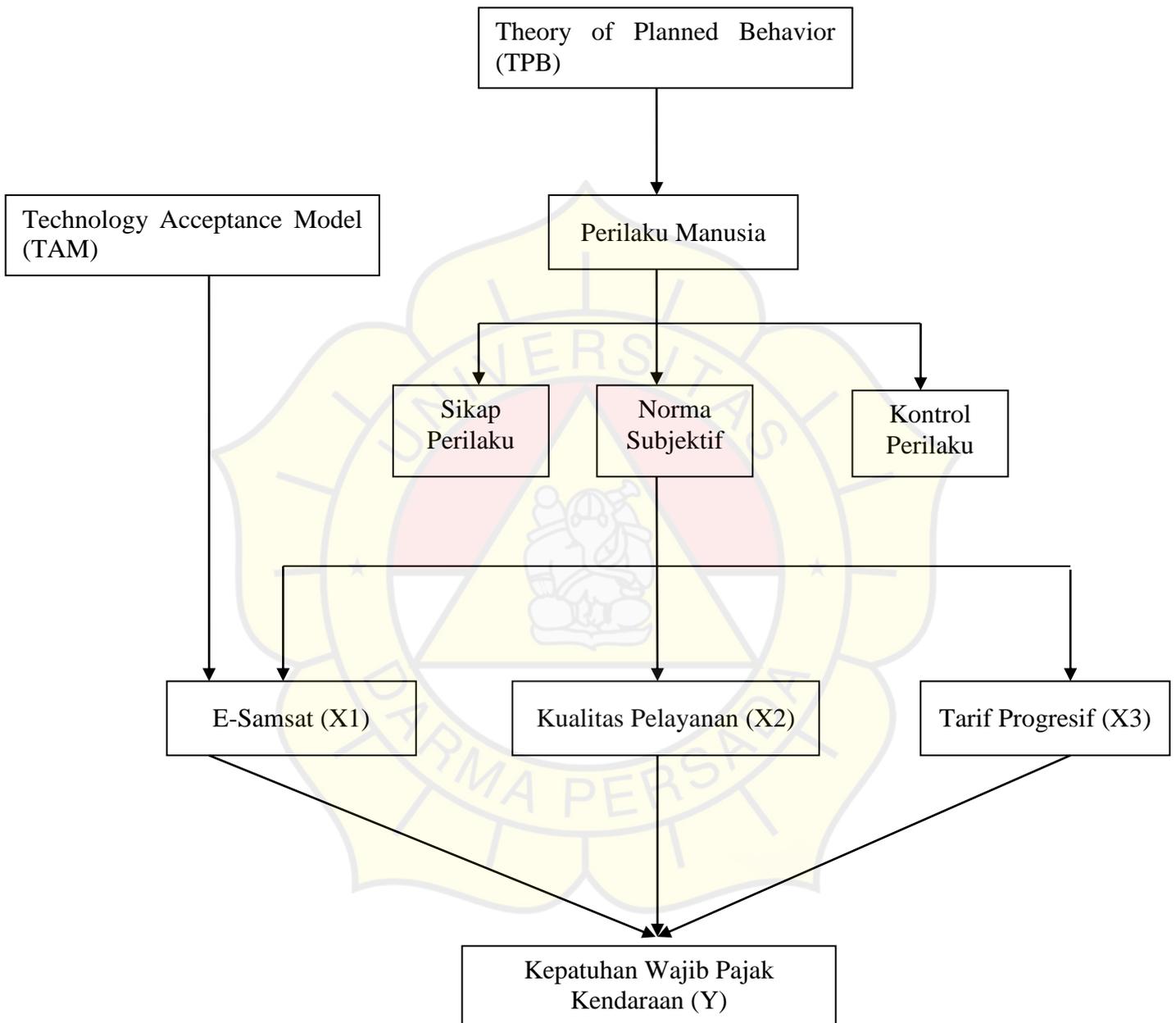
	wajib pajak, tarif pajak progresif, sanksi pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan sistem samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. / Nini – 2020.	X1 : Pengaruh kesadaran wajib pajak, X2 : tarif pajak progresif, X3 : sanksi pajak, X4 : akuntabilitas pelayanan publik, X5 : sistem samsat drive thru.  Dependen Y : kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.	penelitian kuantitatif, alat analisis yang digunakan yaitu regresi linear berganda.	regresi menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, tarif pajak progresif, sanksi pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan Sistem Samsat drive-thru jelas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
10.	Pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (studi pada pemayaran pajak kendaraan bermotor di kota Banda Aceh. / Zulkhaidir & Cut Hamdiah – 2019.	Independen X1 : Pengaruh kesadaran wajib pajak, X2 : Kualitas Pelayanan.  Dependen Y : Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.	Metode penelitian kuantitatif, alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membaya pajak.
11.	Pengaruh sosialisai perpajakan, pengetahuan pajak, pelayanan fiskus, kewajiban moral, dan penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (studi pada samsat lubuk jambi). / Fefrianti,	Independen X1 : pengaruh sosialisasi perpajakan; X2 : pengetahuan pajak; X3 : pelayanan fiskus; X4 : kewajiban moral; X5 : penerapan e-samsat.	Metode penentuan sampel menggunakan <i>accidental sampling</i> dan analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi pepajakan, pengetahuan pajak, pelayanan fiskus, dan kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak,

	Diskhamarzeweny, Yul Emri -	Dependen Y : Kepatuhan wajib pajak kendaraan.		sedangkan penerapan e- samsat tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
12.	Pengaruh program e- samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan variabel intervening, (studi kasus samsat Daerah Istimewa Jogjakarta). / Dewi Kusuma, Fikir Juliansya – 2018.	Independen X1 : pengaruh program e- samsat;  Dependen Y : kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.  Variabel intervening : Kepuasan kualitas pelayanan.	Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling, dan analisis yang digunakan adalah path analysis dengan bantuan SPSS.	Hasil penelitian menemukan bahwa program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan, program e- samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan kualitas pelayanan.
13.	Pengaruh pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. /Dhanendra & Muhammad Tuafiq – 2020.	Independen X1 : pengaruh pemahaman dan pengetahuan wajib pajak; X2 : kesediaan wajib pajak; X3 : kualitas pelayanan pajak; X4 : sanksi perpajakan.  Dependen Y : kepatuhan wajib pajak kendaraan	Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif, dan teknik analisis data adalah analisis regresi linear berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman dan pengetahuan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sedangkan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan tidak

		bermotor		berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
14.	Pengaruh kesadaran, sanksi, samsat drive thru, pelayanan fiskus, dan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak.	<p>Independen  X1 : pengaruh kesadaran;  X2 : sanksi;  X3 : samsat drive thru;  X4 : pelayanan fiskus;  X5 : e-samsat</p> <p>Dependen  Y : kepatuhan wajib pajak.</p>	Teknik penentuan sampel menggunakan <i>accidental sampling</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran, sanksi, dan e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan samsat drive thru, dan pelayanan fiskus berpengaruh negatif terhadap kepatuhan pajak.

## 2.9 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Sumber : Data dioleh penulis (2023)

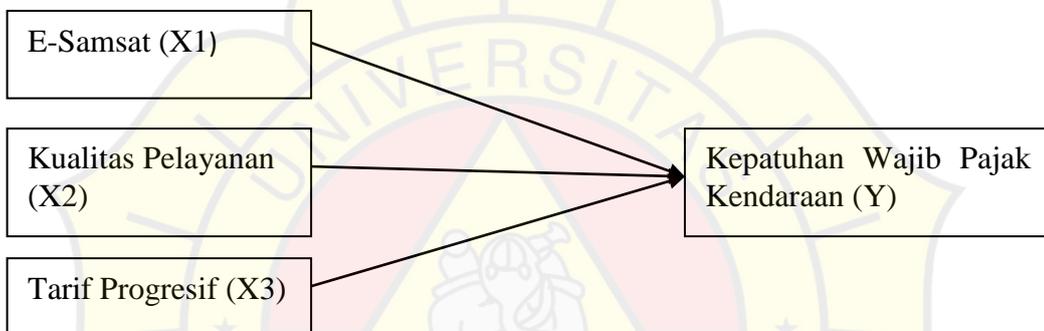
Teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu *theory of planned behavior* dimana teori ini menjelaskan tentang perilaku manusia yang dapat terbentuk ketika individu memiliki dorongan atau keyakinan sendiri untuk bertindak. Perilaku manusia dapat dipengaruhi oleh 3 faktor, yaitu keyakinan individu, motivasi, dan kontrol perilaku (Ajzen, 1991). Keyakinan individu berasal dari apabila mereka tertarik untuk melakukan sesuatu maka akan memberikan hasil sesuai yang diharapkan, Motivasi berasal dari rujukan atau masukan dari lingkungan sekitar kepada individu dalam melakukan sesuatu, seperti yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu melalui pemberian pelayanan perpajakan guna meringankan beban wajib pajak serta memberikan penyuluhan tentang perpajakan, harapan dari kualitas pelayanan yang baik adalah wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan kewajibannya. Kontrol perilaku dilakukan karena merasa adanya faktor yang dapat menghambat atau mendukung suatu tindakan, seperti wajib pajak memahami adanya sikap yang patuh terhadap perpajakan maka akan berdampak baik pada perekonomian negara, begitu pula sebaliknya jika wajib pajak memiliki sikap tidak patuh terhadap perpajakan maka akan merugikan perekonomian negara.

Technology Acceptance Model (TAM) adalah model yang disusun oleh Davis (1989), khususnya model untuk meramalkan dan memahami bagaimana pengguna teknologi mengakui dan melibatkan inovasi dalam pekerjaan tunggal klien.. Kaitan antara hipotesis Technology Acceptance Model (TAM) dengan pengujian ini adalah bahwa penerapan e-Samsat diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam membayar pajak sesuai dengan inovasi yang mereka gunakan

secara konsisten. Untuk memaksimalkan kepatuhan wajib pajak kendaraan, banyak masyarakat yang menggunakan e-Samsat atau Samsat elektronik karena kemudahan penggunaannya.

## 2.10 Model Variabel

Gambar 2.2 Model Variabel



### 1. E-Samsat (X1)

Dengan memanfaatkan sistem e-Samsat, proses pembayaran pajak kendaraan menjadi lebih mudah karena masyarakat tidak perlu datang ke kantor Samsat sehingga lebih mudah dan menghemat waktu serta biaya. Dibayar secara nontunai yang lebih aman dan praktis dibandingkan tunai, sistem baru ini juga diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak dan lebih mudah beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang dapat mempermudah segala aktivitas.

Dengan diterapkannya sistem e-Samsat diyakini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan dalam membayar kewajiban perpajakannya, karena dengan menggunakan inovasi dan rasa puas akan membantu warga dalam segala hal dan semakin efektif melaksanakan komitmen tugas mereka.

## **2. Kualitas Pelayanan (X2)**

Pelayanan pajak merupakan administrasi yang diberikan oleh petugas atau pejabat untuk melayani dan membantu masyarakat dalam menangani dan membayar pajak dengan beberapa lembaga bantuan yang diberikan untuk mempermudah masyarakat dalam proses pembayaran pajak. Layanan pajak tidak hanya dalam kerangka administrasi dan kantor yang diberikan, tetapi juga mengingat disposisi otoritas tugas dalam menawarkan jenis bantuan. Dengan bantuan yang berkualitas tinggi, reaksi yang cepat, kepatuhan wajib pajak dapat meningkat karena wajib pajak merasa nyaman, cepat dan mudah dalam menyelesaikan kewajibannya dan khususnya masyarakat pada umumnya atau warga tidak mengantri dalam waktu yang lama.

## **3. Tarif Progresif (X3)**

Pajak progresif merupakan suatu pungutan dengan persentase tarif tertentu yang didasarkan pada jumlah atau kuantitas objek pajak beserta harga atau nilai objek. Tarif atas pungutan pajak ini akan semakin meningkat apabila dinilai dari semakin banyaknya jumlah objek pajak dan kenaikan nilai objek pajak. Tarif progresif diterapkan pada lebih dari satu kendaraan bermotor dengan nama pemilik yang serupa dan lokasi pribadi yang serupa dari pemilik yang bersangkutan.

Strategi kebijakan tarif progresif yang berlaku pada kendaraan bermotor bertujuan untuk mengurangi pertumbuhan kendaraan bermotor, tarif progresif juga bertujuan untuk mengurangi tingkat penyumbatan di wilayah metropolitan dengan memberikan kewenangan kepada daerah untuk menetapkan tarif progresif untuk kepemilikan kendaraan kedua, dll. Selain itu, tarif pajak progresif juga

tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan penerimaan daerah atas pajak yang dibayarkan.

## **2.11 Hipotesis Penelitian**

### **2.11.1 Pengaruh Penerapan Aplikasi E-samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan**

Sistem E-Samsat atau Samsat elektronik merupakan administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan melalui e-banking atau ATM keuangan yang telah ditentukan. Wajib Pajak bisa lebih mudah membayar pajak kendaraannya dengan e-Samsat ini.

Penerapan E-Samsat diyakini akan semakin memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajaknya dengan menggunakan teknologi yang selalu mereka gunakan. Semakin banyak masyarakat yang menggunakan E-Samsat atau Samsat elektronik, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat ditingkatkan.

Dalam katitannya dengan e-samsat, penelitian yang dilakukan oleh Ratna Budi Lestari (2022), menyatakan, penerapan e-Samsat pada dasarnya mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan, Senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Komang Megi Megayani dan Naniek Noviani (2021), menyatakan bahwa program e-Samsat jelas mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan. Sehubungan dengan penelitian ini, hipotesis pertama yang diajukan adalah :

H1 : Penerapan e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan.

### **2.11.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan**

Mengingat *teory of planned behavioral*, maka masuk akal bahwa salah satu elemen dalam munculnya tujuan-tujuan sosial adalah standarisasi keyakinan, khususnya bahwa orang akan memiliki keyakinan tentang asumsi-asumsi yang mengatur orang lain dan inspirasi untuk memenuhi asumsi-asumsi tersebut. Harapan dari kualitas pelayanan yang baik adalah masyarakat dapat dengan mudah menyelesaikan komitmen perpajakannya. Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan rasa kepuasan pelanggan, memenuhi syarat pemuasan harapan pelanggan, dan selalu terlaksana. Tidak dapat dipungkiri bahwa dengan kualitas yang baik dapat menarik minat wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya.

Hasil penelitian yang dilakukan Ni Kadek Metri Tresnalyani – I Ketut Jati (2018), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan, juga penelitian yang dilakukan Kodoati et al., (2016) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. berdasarkan penelitian tersebut, maka hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan.

### **2.11.3 Pengaruh Tarif Progresif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan**

Tarif progresif ditetapkan oleh Pemerintah yang ditetapkan kepada wajib pajak berdasarkan objek pajaknya. Tujuan Penerapan tarif pajak progresif adalah untuk mengurangi angka kemacetan dan menekan jumlah kendaraan bermotor, selain itu tarif pajak progresif juga tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan penerimaan daerah atas pajak yang dibayarkan. Dengan adanya tarif progresif maka semakin banyak wajib pajak memiliki kendaraan, semakin besar juga pajak yang harus dibayarkan.

Pajak progresif merupakan pajak pertambahan nilai tarif kendaraan bermotor sehingga dengan diberlakukannya pajak progresif ini masyarakat merasa sedikit terbebani dengan jumlah pajak yang harus dibayarkan terutama bagi masyarakat menengah kebawah, namun karena kebutuhan menggunakan kendaraan bermotor sebagai penunjang kegiatan dan merupakan kewajiban membayar pajak jadi wajib pajak tetap patuh terhadap peraturan yang sudah diterapkan.

Sesuai dengan penelitian Wisnu dan Made Kembar (2015) mengemukakan hasil penelitiannya bahwa tarif progresif mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kota Denpasar. Penelitian juga dilakukan oleh Messi Mawar (2020) mengatakan bahwa penerapan tarif progresif tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan pernyataan dan hasil dari penelitian

sebelumnya maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai

berikut :

H3 : Tarif Progresif berpengaruh negatif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan.

