

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak memiliki arti yaitu kontribusi wajib yang terutang yang memiliki sifat memaksa dengan tidak mendapatkan kontra prestasi secara langsung, Soemitro dalam (Mardiasmo, 2016 :3) menjelaskan pengertian pajak yaitu iuran dari masyarakat untuk kas negara menurut undang – undang dengan tidak memperoleh balas jasa secara langsung bisa ditunjukkan maupun digunakan untuk mendanai pembangunan Nasional. Pajak merupakan sumber pendapatan utama negara yang semua totalnya dialokasikan untuk membiayai segala pengeluaran dan pelaksanaan pembangunan. Peranan dari pajak sangat dominan dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dari kehidupan sehari-hari. Pentingnya peranan pajak dalam pembangunan negara sangat membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak. (Ramadhanty & Zulaikha, 2020). Pajak juga merupakan sumber penerimaan negara disamping penerimaan dari sumber migas dan non migas. Dengan posisi yang sedemikian itu pajak merupakan penerimaan strategis yang harus dikelola dengan baik oleh pemerintah. Dalam struktur keuangan Negara, tugas dan fungsi penerimaan pajak dijalankan atau diperankan oleh Direktorat Jenderal Pajak dibawah Departemen Keuangan Republik Indonesia (Mardiasmo dan Djajadiningrat ,2013).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disebutkan bahwa jenis pajak daerah

khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan dan Pajak Rokok. Menurut Peraturan Daerah Provinsi Bali No. 1 tahun 2011, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan ataupun penguasaan kendaraan bermotor. Instansi yang menangani pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerja sama instansi terkait, yaitu Dispenda Provinsi Bali, Kepolisian RI dan Jasa Raharja.

Pembahasan mengenai aspek Pajak Kendaraan Bermotor, tidak akan pernah terlepas dari berbagai macam aktivitas yang terdapat pada kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor dan jalan raya merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Masyarakat menggunakan kendaraan bermotor sebagai sarana mobilisasi kegiatan sehari-hari. Pesatnya penambahan jumlah kendaraan bermotor khususnya milik pribadi tak mungkin tanpa sebab karena masyarakat membutuhkan transportasi yang efisien, praktis, dan tentunya murah. Berdasarkan data (Kepolisian Republik Indonesia, 2022) bahwa salah satu kota dengan jumlah kendaraan terbanyak adalah Bali yang memasuki peringkat 6 besar tingginya angka kepemilikan kendaraan yaitu sebanyak 4.756.364 unit kendaraan yang terdaftar dari sembilan kabupaten/kota yang dapat dilihat pada data berikut ini:

Tabel 1. 1
Data Kendaraan Bermotor Provinsi Bali

Kabupaten/Kota	Banyaknya Kendaraan Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Bali (Unit)				
	2018	2019	2020	2021	2022
Kab. Jembrana	200.932	211.538	217.766	222.532	265.110
Kab. Tabanan	404.804	425.915	436.428	443.154	469.977
Kab. Badung	844.680	896.932	919.698	934.120	982.663
Kab. Gianyar	432.012	457.996	470.076	477.128	520.281
Kab. Klungkung	128.679	137.290	141.160	143.598	184.773
Kab. Bangli	114.413	121.906	125.940	128.690	137.644
Kab. Karangasem	190.108	204.776	211.821	216.568	232.658
Kab. Buleleng	426.958	452.681	465.076	474.431	496.621
Kota Denpasar	1.353.548	1.421.953	1.450.730	1.470.570	1.466.637
Provinsi Bali	4.096.134	4.330.987	4.438.695	4.510.791	4.756.364

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2023

Merujuk pada Tabel 1.1, Kabupaten Gianyar merupakan salah satu kabupaten dengan penyumbang kendaraan bermotor terbesar ketiga setelah Denpasar dan Badung dengan tingkat pertumbuhan yang sangat pesat. Meningkatnya pertumbuhan kendaraan bermotor di Kabupaten Gianyar, seharusnya dapat meningkatkan penerimaan PKB. Namun, berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan masih terdapat wajib pajak yang menunda pembayaran. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.2 dibawah ini yang menunjukkan jumlah wajib pajak yang aktif dan menunggak di Kantor Samsat Kabupaten Gianyar.

Tabel 1.2
Jumlah Kendaraan Bermotor
Kabupaten Gianyar Tahun 2018 – 2022

Tahun	WP Terdaftar	WP Aktif	WP Menunggak	Persentase
2018	432.012	203.504	228.508	53%
2019	457.996	209.793	248.203	54%
2020	470.076	187.926	282.150	60%
2021	477.128	301.633	175.560	37%
2022	520.281	337.357	182.924	35%

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2023

Berdasarkan data diatas dalam kurun waktu 5 tahun terjadi peningkatan jumlah kendaraan di kabupaten Gianyar. Ada beberapa faktor pendorong yang membuat kendaraan bermotor meningkat setiap tahunnya yaitu kemampuan masyarakat dalam membeli kendaraan bermotor yang tinggi, karena alat transportasi sudah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat dan syarat untuk memiliki kendaraan bermotor sangat mudah. Jumlah kendaraan yang meningkat ini tidak diikuti dengan ketaatan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak. Hal tersebut dapat dilihat dari sedikitnya wajib pajak yang aktif dari jumlah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Samsat Gianyar serta masih banyaknya wajib pajak yang menunggak pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Adanya peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Gianyar seharusnya juga akan memberikan pengaruh peningkatan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. Namun berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan, masih banyak terdapat wajib pajak yang menunda pembayaran yang disebabkan karena adanya pengaruh, baik dari faktor internal maupun eksternal seperti proses niat untuk membayarkan pajak serta sanksi berupa denda apabila melewati batas jatuh tempo, keterbatasan

waktu, serta tingkat penghasilan wajib pajak. Hal tersebut menyebabkan wajib pajak belum patuh dari segi waktu pembayaran sehingga penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor belum bisa dikatakan optimal. Dalam hal ini pemerintah juga harus berperan untuk meningkatkan keinginan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya, dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan lebih men efisiensi waktu.

Berikut ini merupakan persentase target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gianyar dari tahun 2018-2022.

Tahun	Jumlah Kendaraan	Target	Realisasi	%
2018	432.012	127.468.568.932	115.366.517.850	90,51%
2019	457.996	139.991.725.695	121.768.237.502	86,98%
2020	470.076	116.694.428.769	107.261.305.000	91,92%
2021	477.128	113.500.000.000	105.562.902.900	93,01%
2022	520.281	147.928.270.497	138.467.604.600	93,60%

Sumber : Kantor Bersama Samsat Gianyar, tahun 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Bersama Samsat Gianyar pada tahun 2018 adalah sebesar 90,51%, kemudian pada tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 86,98%, selanjutnya pada tahun 2020 tingkat kepatuhan wajib pajak kembali mengalami peningkatan sebesar 91,92%, dan pada tahun 2021 meningkat lagi menjadi 93,01% dan terus meningkat pada tahun 2022 menjadi 93,01%. Pencapaian penerimaan pajak Kabupaten Gianyar tahun 2018-2022 sudah cukup baik, tetapi belum bisa mencapai target yang telah ditetapkan oleh kantor Bersama Samsat Gianyar

Dilihat dari persentase tersebut, animo masyarakat dalam membayar pajak dirasa kurang. Untuk mewujudkan masyarakat yang sadar pajak bukanlah pekerjaan mudah. Terlebih lagi pajak daerah merupakan salah satu instrument penting dalam membangun perekonomian daerah baik dari sektor infrastruktur atau jasa publik. Oleh karenanya badan pendapatan provinsi bali memberikan penyuluhan kepada masyarakat dengan harapan bisa menumbuhkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor (<https://bali.antaranews.com>). Diharapkan Kantor Samsat Gianyar dapat melihat hal-hal yang dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat membuat wajib pajak taat dalam membayar pajak kendaraan bermotornya

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.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak saat membayar Pajak Kendaraan Bermotor salah satunya yaitu sosialisasi pajak,

tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, kualitas pelayanan, dan samsat online. Sosialisasi dalam bidang perpajakan adalah hal yang penting dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Saragih (2013:13) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan adalah sebagai bentuk upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak khususnya, mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan perundang-undang perpajakan. Sosialisasi perpajakan dapat menjembatani antara pemerintah (yang memungut) dan masyarakat (yang dipungut) untuk berbagi informasi baik berupa informasi mengenai peraturan pajak terbaru maupun informasi lainnya dengan harapan melalui sosialisasi perpajakan timbulnya kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dan tumbuhnya rasa percaya kepada pemerintah untuk mengelola apa yang sudah mereka lapor dan setorkan.

Melalui sosialisasi perpajakan WP akan mengerti dan mengetahui pentingnya peran pajak untuk pembangunan suatu Negara, serta pentingnya pajak bagi kemajuan suatu bangsa (Imam Suryadi, Kurniawan 2016). Sosialisasi perpajakan memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena dengan adanya sosialisasi perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung, wajib pajak akan memperoleh pemahaman serta informasi mengenai ketentuan perpajakan, sehingga membuat wajib pajak mengerti atau paham dan sadar atas kewajiban dalam melaporkan pajaknya. Dengan adanya sosialisasi pajak, maka wajib pajak akan lebih mengetahui arti pentingnya melaporkan pajak, sehingga

pengetahuan wajib pajak akan bertambah serta melaksanakan kewajiban dan hak perpajakannya.

Pemahaman tentang pajak diberikan kepada pelajar dan masyarakat, agar sejak dini pelajar dan masyarakat sudah mengetahui pentingnya pajak terhadap negara. Pengetahuan tentang pentingnya perpajakan ini, tidak hanya bagi pelajar maupun masyarakat tapi juga bagi para pengusaha, maka disinilah letak pentingnya sosialisasi dan edukasi. Tanpa adanya sosialisasi yang efektif kepada wajib pajak, maka wajib pajak akan mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Wardani dan Wati, 2018). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Supiawan (2019) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tambunan (2021) yang menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor yang kedua yaitu tingkat pendidikan apabila pembayar pajak berpendidikan lumayan maju biasanya bersikap yang melawan secara dinamis. Sebaliknya, jika pendidikan wajib pajak kurang tinggi biasanya terlihat melawan secara pasif diakibatkan pembayar pajak tak mengetahui mengenai apa, kapan, bagaimana, serta pada siapa mesti membayar pajak. Banyak masyarakat golongan berpendidikan rendah sebenarnya ingin membayar pajak tepat waktu tetapi menemukan kendala dari segi misalnya, jarak tempuh rumah dan kantor pajak yang terlalu jauh, dan sekarang karena sistem perpajakan yang sudah modern, tidak dapat mengakses internet atau memang sebagian dari masyarakat tidak mau untuk membayar pajak

sehingga mereka memiliki kecenderungan melakukan pemenuhan keperluan pokok lebih awal. Hal ini juga dibuktikan dalam penelitian yang dilakukan oleh penelitian yang dilakukan oleh (Riyono, 2011) dalam (Ernawati, 2014) menunjukkan bahwa tingkat pendidikan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.

Selanjutnya patuhnya pembayar pajak dipengaruhi oleh tingkat pendapatan. Pendapatan dapat di artikan sebagai beberapa rupiah yang orang terima pada durasi yang ditentukan (biasanya sebulan) bisa didapat dari kerja pokok ataupun kerja sambilan. Suatu hal yang bisa digunakan pembayar pajak untuk berdalih tidak memenuhi kewajibannya yakni aspek penghasilan. Sebab besar pendapatan/pemasukan orang bisa memberi pengaruh seperti apa orang itu sadar serta patuh terhadap hukum yang ditentukan serta kewajibannya yang dimiliki (Haswidar, 2016). Hasil penelitian sebelumnya yang telah mengidentifikasi variabel penelitian tingkat pendapatan mempunyai dampak positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ditujukan oleh penelitian (Bhagaskara *et al.*, 2023), (Barlan *et al.*, 2021) dan (Sabtohadhi & dkk, 2021) yang mengungkapkan tingkat pendapatan mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Keahlian seseorang untuk melaksanakan perpajakan sangat berkaitan pada jumlah pendapatan setiap individu, dalam keadaan ini salah satu hal yang harus diperhitungkan terkait tunggakan pajak

Faktor yang keempat yaitu kualitas pelayanan. Salah satu upaya

dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus, sehingga dapat mendorong wajib pajak dalam membayar kewajibannya (Juliantari, dkk. 2021). Kualitas pelayanan dilakukan oleh instansi pajak dengan memberikan pelayanan berupa sistem administrasi yang efektif sehingga wajib pajak akan lebih berminat untuk membayar pajak kepada Negara (Rismayanti, 2021). Dalam penelitian yang dilakukan Nurlaela (2017) dan Kurniawan dkk (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dimana wajib pajak kendaraan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan maka kepatuhan wajib pajak pun meningkat. Hal lain disampaikan oleh Mita (2019) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan.

Faktor terakhir yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu penerapan samsat *online*. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Saat ini pemerintah menerapkan program e-Samsat yang dapat memudahkan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor dengan sistem *online*. Menurut Wardani dan Juliansya (2018) program e-Samsat merupakan sebuah

penerapan kemajuan teknologi dan penggunaan alat elektronik yang digunakan untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang bersangkutan dengan membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Winasari (2020) sistem e-Samsat dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan diatas, dengan mengetahui masih kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sosialisasi Pajak, Tingkat Pendidikan, Tingkat Pendapatan, Kualitas Pelayanan, Dan Samsat Online Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar”**

1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar?
2. Apakah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar?
3. Apakah tingkat pendapatan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar?
5. Apakah online pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar
2. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar
3. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar
4. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar
5. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh online pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan edukasi dan masukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan, serta 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 Gianyar

Diharapkan bisa memberikan sebuah evaluasi dan masukan yang bermanfaat bagi Kantor Samsat Gianyar dalam usaha untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor

b. Bagi Peneliti Diharapkan pada penelitian ini penulis dapat dijadikan sebuah sarana untuk mengimplementasikan pengetahuannya tentang kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

c. Bagi Masyarakat

Diharapkan dalam penelitian ini bisa memberikan pemahaman yang lebih signifikan bagi masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak sebagai pembangunan nasional untuk kesejahteraan masyarakat.

UNMAS DENPASAR

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior*

Di dalam *Theory Planned Behavior* dijelaskan bahwa perilaku yang dilakukan individu timbul karena ada niat dari individu tersebut untuk berperilaku dan niat individu tersebut disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal (Damayanthi dkk 2017). Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor yaitu :

1. *Behavioral Beliefs* (Keyakinan Perilaku)

Behavioral Beliefs merupakan keyakinan dari seseorang individu tentang konsekuensi dari perilaku tertentu. Konsep ini didasarkan pada kemungkinan subjektif bahwa perilaku akan menghasilkan suatu hasil

2. *Normative Beliefs* (Keyakinan Normatif)

Normative Beliefs yaitu faktor lingkungan sosial yang berpengaruh terhadap individu dan dapat mempengaruhi keputusannya. Atau keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut

3. *Control Beliefs* (Kepercayaan Kontrol)

Control Beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsi nya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*)

Dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of Planned of Behavior*

relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, untuk membantu penyelenggaraan pembangunan Negara (*behavioral beliefs*). Individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak. *Behavioral beliefs, normative beliefs, dan control beliefs* sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat tiga faktor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap intention, kemudian tahap terakhir adalah behavior. Menurut Mustikasari (2015), tahap intention merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan behavior adalah tahap seseorang berperilaku. Sosialisasi pajak, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, kualitas pelayanan, dan samsat online dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh pajak. Dengan luasnya pemahaman terkait perpajakan, terpenuhinya pendapatan, termotivasi dengan mendapatkan sosialisasi mengenai perpajakan secara memadai, pelayanan yang

berkualitas diberikan petugas dinas, dan adanya kemudahan pembayaran pajak secara *online*, maka wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan nya dalam memenuhi kewajiban sebagai wajib pajak yang dikarenakan oleh niat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dan kemudian niat tersebut direalisasikan.

2.1.2 Teori Atribusi

Teori atribusi mengasumsikan bahwa orang mencoba untuk menentukan mengapa orang melakukan apa yang mereka lakukan, yaitu atribusi menyebabkan perilaku (Oktaviani *et al*, 2017). Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal ataupun eksternal yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu (Nisa & Umar, 2019). Atribusi internal adalah kekuatan internal atau disposisi (unsur psikologis yang mendahului tingkah laku) yang merubah tingkah laku seseorang (Darwati, 2015). Atribusi internal adalah tingkah laku seseorang yang disebabkan secara internal yaitu perilaku yang disebabkan oleh kendali individu itu sendiri. Atribusi eksternal adalah kekuatan-kekuatan lingkungan yang merubah tingkah laku seseorang (Darwati, 2015).

Teori atribusi dalam penelitian ini relevan untuk dijadikan teori pendukung karena teori atribusi menjelaskan tingkah laku wajib pajak yang disebabkan oleh atribusi internal (tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan masing-masing wajib pajak) dan atribusi eksternal (kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, dan sistem *samsat online*) yang merubah

sikap seseorang, yaitu sikap untuk membayarkan pajak kendaraan bermotornya. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan wajib pajak dimana wajib pajak memenuhi semua hal yang menjadi kewajiban-kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak-hak pajak yang didapat oleh wajib pajak (Alfiansyah, 2013).

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2010:138), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran dan aturan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangun negara yang diharapkan di dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment* di mana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

Tiraada (2013) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara dan dalam pemenuhan kewajibannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *system self assessment*, yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan

kewajibannya. Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 02/PJ./2008 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu sebagai turunan dari Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 sebagai berikut:

- a. Penyampaian surat pemberitahuan (SPT) dalam tiga tahun terakhir tepat waktu
- b. Penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tiga tahun terakhir untuk Masa pajak dari Januari sampai November tidak lebih dari tiga masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut
- c. SPT Masa yang terlambat telah disampaikan tidak melewati batas waktu penyampaian SPT Masa untuk masa pajak berikutnya.

2.1.3 Sosialisasi Perpajakan

Menurut Aspatista (2017) sosialisasi pajak adalah upaya yang dilakukan oleh Samsat untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak kendaraan bermotor agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode- metode yang tepat.

Sosialisasi perpajakan dapat memberikan kesadaran kepada wajib pajak mengenai pentingnya membayar pajak, sehingga kepatuhan pajak kendaraan bermotor semakin meningkat. Hasil penelitian Haerina (2021) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2.1.4 Tingkat Pendidikan

Menurut Rahman (2018:6) menjelaskan pendidikan pada dasarnya merupakan usaha pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan secara sistematis, pragmatis, dan berjenjang agar menghasilkan manusia-manusia yang berkualitas yang dapat memberikan manfaat dan sekaligus meningkatkan harkat dan martabatnya. Ernawati (2014) menjelaskan tingkat pendidikan wajib pajak merupakan tingginya jenjang pendidikan yang telah ditempuh oleh wajib pajak.

Dalam segi pendidikan, kepatuhan pajak rendah karena kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pentingnya membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Riyono (2011) dalam Ernawati (2014) menunjukkan bahwa tingkat pendidikan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Oleh karena itu, melalui pendidikan dimungkinkan seseorang itu akan lebih bertanggung jawab, lebih mengerti, lebih banyak menyerap pengetahuan, keterampilan, kecakapan, pengalaman, serta lebih sadar akan hak dan kewajibannya baik sebagai warga negara maupun sebagai warga masyarakat.

2.1.5 Tingkat Pendapatan

Dalam pengertian umum pendapatan adalah hasil pencarian usaha. Pendapatan wajib pajak merupakan jumlah penghasilan rupiah yang dihasilkan wajib pajak yang di peroleh dari pekerjaan utama maupun sampingan (Rahman, 2018). Sedangkan menurut Gilarso dalam Faizah (2009:29) pendapatan keluarga adalah segala balas karya yang diperoleh sebagai imbalan atau balas jasa atas sumbangan seseorang terhadap proses

produksi. Berdasarkan definisi singkat di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pendapatan adalah semua Pendapatan yang diterima oleh orang yang berupa uang atau barang sebagai balas jasa dari faktor-faktor produksi

Faktor ekonomi merupakan hal yang sangat fundamental dalam hal ini melaksanakan kewajiban. Masyarakat yang miskin akan menemukan kesulitan untuk membayar pajak. Kebanyakan mereka akan memenuhi kebutuhan hidup terlebih dahulu sebelum membayar pajak. Karenanya, tingkat pendapatan seseorang dapat memengaruhi bagaimana seseorang tersebut memiliki kesadaran dan kepatuhan akan ketentuan hukum dan kewajibannya (Haswidar, 2016). Bloomqist dalam Yanti (2018) mengidentifikasi bahwa tekanan keuangan sebagai salah satu sumber tekanan bagi wajib pajak dan Bloomqist juga berpendapat bahwa wajib pajak orang pribadi yang mempunyai pendapatan yang terbatas mungkin akan menghindari pembayaran pajak jika kondisi keuangan wajib pajak tersebut buruk karena pengeluaran keluarganya lebih besar dari pendapatannya. Sari dan Susanti (2013) menyatakan bahwa tingkat pendapatan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

2.1.6 Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis

kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan.

Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya memberikan pelayanan pajak yang baik dan semaksimal mungkin agar wajib pajak selalu taat dalam membayar pajak. Salah satu cara memaksimalkan pelayanan pajak dengan membuat inovasi pelayanan pajak yang memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, inovasi seperti *e-filling* dan *e-billing*. Penelitian ini adalah untuk mengetahui Determinan Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko dan kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan Sistem *E-Filling* (Noch, dkk. 2017).

Pelayanan perpajakan juga termasuk dalam pelayanan pemerintah, yang bertujuan untuk mencukupi kebutuhan warganya maupun dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang dan yang tidak berorientasi pada profit atau laba (Yenni, 2013). Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus merupakan dinamika suatu keadaan yang berhubungan dengan pemberian jasa layanan atau melayani keperluan masyarakat dan organisasi yaitu wajib pajak oleh pegawai pajak/fiskus dalam menilai kualitasnya berdasarkan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut dengan indikator bagaimana sikap dan pelayanan fiskus disaat melayani wajib pajak, dan cara memberikan informasi kepada wajib pajak.

2.1.7 Samsat *Online*

Program e-Samsat adalah sebuah program untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan dan mempermudah sistem pelayanan dengan menggunakan alat elektronik (ATM). Program e-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena apabila wajib pajak yang akan membayar pajak PKB diberikan kualitas pelayanan yang baik, mudah, nyaman, dan aman dalam membayar pajak kendaraan bermotor maka wajib pajak akan patuh terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini didukung oleh penelitian Wardan (2020) dan penelitian Fitri *et al* (2021).

Menurut Susanti (2018), e-Samsat atau elektronik samsat adalah layanan pembayaran kendaraan bermotor yang dilakukan melalui e-banking atau ATM Bank yang telah ditentukan. e-samsat ini dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya. e-samsat ini telah diterapkan di Pulau Jawa dan Bali. Dengan adanya layanan elektronik samsat ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor, serta menghindari adanya pungutan liar (pungli).

Sedangkan menurut Saragih *et al* (2019), e-Samsat merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah di Indonesia (BJB, BCA, BRI, BNI, CIMB Niaga, dan lain-lain). Agar dapat memakai layanan e-Samsat, nomor KTP pemilik kendaraan yang terdaftar pada server samsat harus sama dengan yang terdaftar pada

rekening bank. Dengan menggunakan e-Samsat, pembayaran PKB menjadi semakin mudah karena dapat membayar kapan saja secara online. Namun, wajib pajak kendaraan bermotor tetap harus kembali ke kantor samsat untuk pengesahan. Kehadiran e-Samsat juga memberikan manfaat bagi pihak pemerintah daerah karena e-Samsat menyediakan data yang lebih akurat dan *real time* mengenai penerimaan PKB.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini antara lain:

1. Arya (2022), meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor studi kasus di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang. Dengan variabel - variabel yang digunakan yaitu pengetahuan pajak, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, dan sanksi pajak. Teknik analisis data yang digunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh secara signifikan, sedangkan tingkat pendidikan, dan tingkat penghasilan tidak berpengaruh secara signifikan.
2. Rahmawati, dkk. (2021), meneliti tentang pengaruh tarif pajak, pemahaman sistem pemungutan pajak, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, dan kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat Kota Denpasar. Teknis analisis data yang digunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif pajak, pemahaman sistem pemungutan pajak, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, dan kewajiban moral

berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat Kota Denpasar.

3. Kurniadi dan Dewi (2021), meneliti tentang pengaruh e-Samsat, sosialisasi, dan kemauan membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Singaraja. Teknik analisis data yang digunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-Samsat, sosialisasi, dan kemauan membayar pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Dharma dan Astika (2021), meneliti tentang pengaruh kondisi keuangan wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Lokasi penelitian ini yaitu pada Badan Pendapatan Provinsi Bali tahun 2017. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kondisi keuangan wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Badan Pendapatan Provinsi Bali.
5. Aprilianti (2021), meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, insentif pajak, dan sistem e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di masa pandemi covid-19. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pusat Pelayanan Pendapatan Daerah (P3D) (Samsat Cibinong). Penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, insentif pajak, dan sistem e-Samsat secara simultan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor selama masa pandemi covid-19. namun, secara parsial insentif pajak dan sistem e-Samsat tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di masa pandemi covid-19.

6. Saptohadi, dkk. (2021), meneliti tentang pengaruh sanksi administrasi, tingkat pendapatan, kesadaran wajib pajak, sistem samsat *drive thru*, program e- samsat dan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat pati. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi administrasi, tingkat pendapatan dan program e-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kesadaran wajib pajak, sistem samsat *drive thru* dan samsat keliling tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
7. Sulistyowati, dkk. (2021), meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak yang terdaftar di Samsat Kabupaten Tebo. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan sanksi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib

Pajak.

8. Krisnadeva dan Merkusiwati (2020), meneliti tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kota Denpasar. Dengan variabel yang digunakan yaitu tingkat pendapatan wajib pajak kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Teknik analisis data yang digunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan tingkat pendapatan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar.
9. Widiastini dan Supadmi (2020), meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi, kualitas pelayanan dan sosialisasi pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Denpasar. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Denpasar.
10. Susanti dan Setiawan (2019), meneliti tentang pengaruh layanan samsat *corner*, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan Samsat *corner*, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan

kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

11. Sista (2019), meneliti pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar. Dengan teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan kualitas pelayanan pajak dan kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
12. Dewi dan Jati (2018), meneliti tentang pengaruh sosialisasi, kualitas pelayanan, sanksi dan biaya kepatuhan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Klungkung. Teknik analisis data yang digunakan regresi linier berganda. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu sosialisasi, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, namun variabel biaya kepatuhan memiliki pengaruh negatif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
13. Rusmayani dan Supadmi (2017), meneliti tentang pengaruh sosialisasi, pengetahuan, sanksi dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Tabanan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan,

sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Tabanan.

14. Noerman Syah dan Kristiyadi (2017), meneliti tentang analisis faktor - faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor uppd / Samsat Brebes. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengetahuan pajak, pelayanan pajak, sanksi pajak, tingkat pendidikan dan tingkat penghasilan. Metode analisis data yang digunakan uji regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pajak, sanksi pajak dan tingkat penghasilan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib. Sedangkan pengetahuan pajak dan tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada UPPD/Samsat Brebes.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya menggunakan variabel sosialisasi perpajakan, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, kualitas pelayanan, dan program samsat *online/e-* Samsat. Perbedaannya selain menggunakan variabel tersebut penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel seperti kesadaran wajib pajak, pengetahuan, sanksi pajak, tarif pajak, biaya kepatuhan, layanan samsat *corner*, samsat *drive thru*, samsat keliling, insentif pajak, kemauan membayar pajak, kewajiban moral dan sistem pemungutan pajak.