

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan pungutan wajib yang dibayar rakyat kepada negara dan digunakan untuk mendanai kepentingan umum. Manfaat pembayaran pajak tidak dapat dirasakan secara langsung oleh rakyat, karena pajak digunakan untuk kepentingan umum bukan kepentingan pribadi. Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk pembangunan, baik daerah maupun pusat. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan dan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang namun tidak memperoleh imbalan secara langsung dan dimanfaatkan bagi kemakmuran rakyat (Mardiasmo, 2018: 3).

Terdapat beberapa jenis pajak yaitu pajak berdasarkan lembaga pemungutnya terdiri atas Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak Pusat dipungut oleh pemerintah pusat dan dimanfaatkan untuk mendanai rumah tangga negara. Pajak Pusat terdiri atas Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPN & PPnBM), Bea Materai, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) (Halim *et al.*, 2018 : 499). Selain itu, terdapat pajak daerah yang meliputi Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, pajak rokok, pajak hotel, dan lain-lain. Salah satu pajak yang dibayarkan rakyat kepada negara yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Pajak Kendaraan Bermotor yaitu pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. PKB dipungut oleh Badan Pendapatan Daerah melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Telah ditetapkan dalam Undang- Undang No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah bahwa 10% hasil Pajak Kendaraan Bermotor digunakan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan, peningkatan moda dan sarana transportasi umum (Anggoro, 2017:118).

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memberikan kontribusi cukup besar bagi pembiayaan pemerintah dan pembangunan daerah. Pajak kendaraan bermotor merupakan bagian dari pajak daerah dimana pemungutannya dilakukan oleh Pemerintah Provinsi. Kewenangan pemungutan pajak daerah untuk saat ini adalah Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah (DPPAD). Definisi pajak kendaraan bermotor dalam Pasal 1 ayat 12 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 merupakan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Pentingnya pajak kendaraan bermotor sebagai Pendapatan Asli Daerah memerlukan pengawasan yang ketat agar wajib pajak atau pemilik kendaraan tetap patuh dalam melakukan kewajibannya membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Rahayu, 2022). Menurut Nurmantu (2018: 148), kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Ada dua macam kepatuhan yakni kepatuhan formal dan

kepatuhan material. Menurut Rahayu (2017: 193), pengertian kepatuhan perpajakan kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak yang potensial karena jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Sebagaimana diatur dalam Kepmendagri nomor 5 Tahun 2018 pasal 4 bahwa Dasar Pengenaan Pajak (DPP) untuk menghitung menghitung pajak kendaraan bermotor ditetapkan dengan menghitung perkalian antara: Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) dan bobot kualitas kendaraan misalnya yang tidak membuat kerusakan jalan dan atau menimbulkan pencemaran lingkungan. Pajak motor termasuk pajak progresif, yaitu meningkat sesuai dengan persentase tarif pemungutannya dengan nilai objek pajak dan kuantitas kendaraan bermotor (Rahayu, 2022).

Jumlah kendaraan di Provinsi Bali khususnya di Kabupaten Badung mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, sedangkan berbanding terbalik dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Hal tersebut dapat dilihat dari perkembangan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor periode 2017-2021 yang didapat dari Kantor Samsat Kabupaten Badung berikut.

Tabel 1.1
Perkembangan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor
Kabupaten Badung Tahun 2017-2021

Tahun	Kendaraan (Unit)	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase (%)
2017	796.657	702,872,944,646	674,336,303,093	95,94
2018	884.680	763,266,516,800	722,660,738,106	94,68
2019	896.932	722,148,655,024	665,532,200,470	92,33
2020	919.698	950,916,228,912	868,471,791,865	91,33
2021	934.120	941,435,093,720	833,358,344,961	88,52

Sumber: Kantor Samsat Kabupaten Badung, 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa unit kendaraan di Kabupaten Badung terus meningkat dari 796.657 unit di tahun 2017 menjadi 934.120 unit di tahun 2021, dari banyaknya unit kendaraan yang ada dapat dihitung target penerimaan pajak yang akan diterima jika seluruh kendaraan membayar pajak. Tetapi, pada realisasinya jika dihitung dengan persentase pada tahun 2017 hanya 95,94% dari target penerimaan pajak yang terealisasi, serta jumlah tersebut semakin menurun sampai tahun 2021 persentase penerimaan pajak kendaraan bermotor yang terealisasi sebesar 88,52% yang merupakan persentase terendah dari lima tahun terakhir.

Sebagai upaya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, berdasarkan Peraturan Kementerian Keuangan (PMK) tentang Insentif Pajak Untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi Corona Virus Disease 2019 Nomor 86/PMK.03/2020 tentang Kebijakan Pemutihan Pajak, Pemerintah Provinsi Bali mengeluarkan kebijakan relaksasi pajak berdasarkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 63 tahun 2021 dan Nomor 41 tahun 2022, adanya kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor diharapkan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak khususnya pajak kendaraan bermotor.

Pemutihan pajak adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan tindakan yang dilakukan oleh negara guna menertibkan para wajib pajak yang telah lama tidak membayarkan kewajibannya dalam membayar pajak (Ferry, 2020). Menurut Utomo (2021) pemutihan pajak kendaraan bermotor merupakan reaksi dari otoritas public untuk mendorong warga yang belum memenuhi kewajibannya dalam mengurus beban kendaraan bermotor dengan menghapus denda atas keterlambatan angsuran dalam jangka waktu tersebut. Pemutihan dipandang sebagai kesempatan besar bagi warga untuk mengurus kewajiban kendaraan bermotor yang tidak terpenuhi tanpa membayar denda.

Penelitian mengenai pengaruh penerapan kebijakan pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dilakukan oleh Istikomah (2019) menyatakan penerapan kebijakan pemutihan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian Ferry (2020), Utomo (2021), dan penelitian Rahayu (2022) menyatakan penerapan kebijakan pemutihan pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin baik penerapan kebijakan pemutihan pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Tetapi hasil penelitian berbeda ditunjukkan oleh Kristanti (2022) yang menyatakan bahwa penerapan kebijakan pemutihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya penerapan kebijakan pemutihan pajak tidak akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan.

Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraanya juga merupakan faktor penting dalam meningkatkan penerimaan pajak (Ferry, 2020). Kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan dengan rela memenuhi kewajiban perpajakan, berkontribusi dana untuk melaksanakan fungsi pemerintah dengan melakukan kewajiban perpajakan yang berlaku sesuai dengan undang-undang. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Sherina dan Asalam, 2021). Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Suryani, 2022).

Penelitian mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dilakukan oleh Rizal (2019) menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian Ferry (2020), Utomo (2021), Aprilianti (2021), Juliantari (2021), dan penelitian Prayitna (2022) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin tinggi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak maka tingkat kepatuhannya juga semakin meningkat. Sedangkan hasil penelitian berbeda ditunjukkan oleh Saputri (2020) dan Dewi (2022) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, artinya kesadaran seseorang dalam membayar pajak tidak akan mempengaruhi kepatuhannya dalam membayar pajak.

Hadirnya inovasi e-samsat diharapkan oleh pemerintah mampu mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan (Aditya, 2021). Menurut Rahayu (2022) e-samsat atau samsat online merupakan inovasi baru, sehingga pembayaran pajak kendaraan bermotor yang selama ini dilakukan hanya bisa dibayar di kantor-kantor samsat, sekarang bisa dilakukan di mana saja. Samsat online menyediakan layanan pembayaran pajak kendaraan, antara lain: (1) pengesahan STNK selama 1 tahun, (2) tidak dilakukan penggantian STNK, (3) kendaraan bermotor harus disertai dengan BPKB, STNK serta KTP pemilik asli, (4) pajak yang dibayar tidak terlambat lebih dari 1 tahun dan (5) kendaraan bermotor tidak dalam keadaan hilang atau rusak, lapor jual, terjadi kecelakaan lalu lintas dan terjadi kriminal atau hasil dari pencurian.

Penelitian mengenai pengaruh penerapan e-samsat terhadap terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dilakukan oleh Wardani (2018) menyatakan kebijakan e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian Aditya (2021), Rahayu (2022), dan penelitian Laksmi (2022) menyatakan bahwa e-samsat memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin baik penerapan e-samsat maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Tetapi hasil penelitian berbeda ditunjukkan oleh Aprilianti (2021) dan Kristanti (2022) yang menyatakan bahwa penerapan e-samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, artinya adanya kebijakan e-

samsat tidak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Selain penerapan kebijakan e-samsat, saat ini pemerintah juga menerapkan samsat *drive thru*. Menurut Karmila (2021) layanan samsat *drive thru* adalah pelayanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) yang tempat pelaksanaannya di luar gedung kantor bersama samsat dan memungkinkan wajib pajak (WP) melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya seperti pelayanan restoran cepat saji. Layanan *drive thru* merupakan suatu implementasi komitmen Polri untuk membangun kepercayaan dari masyarakat melalui pelayanan yang transparan. Selain menghemat waktu, pelayanan dengan sistem ini dapat memberantas adanya pungutan liar. Menurut Saputri (2020) *drive thru* adalah sistem dan prosedur pengurusan STNK dengan menggunakan perangkat bantu teknologi informasi. Dalam hal ini pengemudi tidak perlu turun dari kendaraannya.

Penelitian mengenai pengaruh penerapan samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dilakukan oleh Saputri (2020) menyatakan layanan samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian Sinambela (2020), Karmila (2021), dan penelitian Prayitna (2022) menyatakan bahwa samsat *drive thru* memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin baik penerapan samsat *drive thru*

maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Tetapi hasil penelitian berbeda ditunjukkan oleh Rizal (2019) dan Aditya (2021) yang menyatakan bahwa penerapan samsat *drive thru* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, artinya adanya kebijakan samsat *drive thru* akan menurunkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Faktor kualitas pelayanan yang diberikan pegawai kantor samsat juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pegawai yang mampu memberikan pelayanan yang baik membuat wajib pajak menjadi terbantu dalam melakukan proses pembayaran pajak (Laksmi, 2022). Menurut Hidayat (2022), pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan wajib pajak (Lesmana, 2018).

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dilakukan oleh Lestari (2018) menyatakan kualitas pelayanan pegawai berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian

Pratama (2019), Laksmi (2022), dan penelitian Atarwarman (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pegawai kantor samsat memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan pegawai maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Tetapi hasil penelitian berbeda ditunjukkan oleh Istikomah (2019), Juliantari (2021), dan penelitian Dewi (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pegawai samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, artinya baik tidaknya kualitas pelayanan pegawai tidak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Berdasarkan fenomena permasalahan yang ada pada Kantor Samsat Kabupaten Badung, serta ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih mendalam dengan judul “Pengaruh Penerapan Kebijakan Pemutihan Pajak, Kesadaran, E-Samsat, *Drive Thru*, Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan di Kantor Samsat Badung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan, maka dapat dinyatakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan kebijakan pemutihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Samsat Kabupaten Badung?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Samsat Kabupaten Badung?

3. Apakah e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Samsat Kabupaten Badung?
4. Apakah *drive thru* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Samsat Kabupaten Badung?
5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Samsat Kabupaten Badung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh kebijakan pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Samsat Kabupaten Badung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Samsat Kabupaten Badung.
3. Untuk mengetahui pengaruh e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Samsat Kabupaten Badung.
4. Untuk mengetahui pengaruh *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Samsat Kabupaten Badung.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Samsat Kabupaten Badung.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh penerapan kebijakan pemutihan pajak, kesadaran, e-samsat, *drive thru*, dan kualitas pelayanan pegawai terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Samsat Kabupaten Badung. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sarana untuk melatih berpikir secara ilmiah dengan berdasarkan pada disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah

2. Manfaat Praktis

Bagi Kantor Samsat Kabupaten Badung, hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam menyusun strategi dan menyusun kebijakan pimpinan dalam usaha meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan terutama dilihat dari penerapan kebijakan pemutihan pajak, kesadaran, e-samsat, *drive thru*, dan kualitas pelayanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Atribusi

Teori atribusi pertama kali dikemukakan oleh Fritz Heider pada tahun 1958 selanjutnya dikembangkan oleh Harold Kelley pada tahun 1972. Atribusi adalah suatu proses pembentukan kesan yaitu dengan mengamati penyebab tingkah laku individu dalam menghadapi berbagai peristiwa. Kecondongan sifat keilmuan manusia dapat mendeskripsikan segala sesuatu dan atau apa yang terjadi pada tingkah laku orang lain dengan menggunakan teori atribusi ini. Kecenderungan tersebut tidak hanya bersumber dari eksternal seseorang yang bersangkutan, tetapi faktor dalam diri seseorang (*internal*) juga mempengaruhi kecenderungan tersebut. Teori atribusi menyebutkan individu-individu dalam mengobservasi tingkah laku mencoba memastikan apakah tingkah laku itu disebabkan oleh pengaruh internal ataupun eksternal (Hasanah, 2022).

Menurut Oktaviani (2017) teori atribusi mengasumsikan bahwa orang mencoba untuk menentukan mengapa orang melakukan apa yang mereka lakukan, yaitu atribusi menyebabkan perilaku. Ada dua penyebab perilaku individu, yaitu perilaku yang disebabkan secara internal ialah perilaku yang berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, individu terpaksa berperilaku karena situasi. Penyebab internal atau eksternal menurut Robbins (2016:45) tergantung pada tiga faktor yaitu:

1. Kekhususan (kesendirian atau *distinctiveness*), artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda-beda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap suatu hal yang tidak biasa, maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal terhadap perilaku tersebut, sebaliknya jika hal itu dianggap hal yang biasa, maka akan dianggap sebagai atribusi internal.
2. Konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang jika dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi eksternal, sebaliknya jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi internal.
3. Konsistensi yaitu jika seseorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal dan sebaiknya

Teori atribusi dapat mendeskripsikan sikap wajib pajak dalam membuat evaluasi terhadap pajak yang evaluasi tersebut mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak, sehingga teori atribusi relevan dipergunakan pada penelitian ini. Wajib pajak patuh atau tidak patuh membayar kewajibannya tergantung dari penilaian dan sudut pandang wajib pajak tersebut mengamati apakah perilaku orang lain tersebut dipengaruhi oleh kondisi internal atau eksternal.

Relevansi teori atribusi dalam penelitian ini adalah dalam melaksanakan kewajiban perpajakan khususnya pajak kendaraan seorang

wajib pajak dapat dipengaruhi oleh berbagai kondisi baik dari eksternal maupun internal. Kondisi eksternal berupa penerapan kebijakan pemutihan pajak, sistem e-samsat, *drive thru*, serta kualitas pelayanan pegawai pajak, serta kondisi internal berupa kesadaran wajib pajak. Kondisi tersebut dapat menjadi penentu seorang wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya atau tidak. Wajib pajak memiliki tingkat kesadaran dan pemahaman yang tinggi, maka hal tersebut akan digunakan sebagai dasar pertimbangan untuk melakukan kewajiban perpajakannya (Muslim, 2018).

2.2 Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut (Waluyo, 2017) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Mardiasmo (2018:1), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) yang langsung dapat ditunjukkan dana yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Menurut Resmi (2018:1) pajak adalah sebagai suatu

kewajiban menyerahkan aset sebagai dari kekayaan ke kas Negara yang di sebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang di tetapkan pemerintah serta dapat di paksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berdasarkan ketentuan umum Kemendagri No. 5 Tahun 2018, bahwa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, di mana bisa diberlakukan bagi perorangan maupun perusahaan yang memiliki kendaraan bermotor tersebut. Sementara itu Wajib Pajak kendaraan bermotor adalah individu atau perusahaan yang memiliki kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor merupakan kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mesin yang digunakan sebagai transportasi darat. Sebagaimana tercantum pada Kemendagri No. 5 Tahun 2018 pasal 4 ayat 2, dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dihitung berdasarkan perkalian dari dua unsur pokok yaitu: (1) Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) dan (2) bobot yang menggambarkan secara relatif kadar kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor (Rahayu, 2022).

2.3 Pemutihan Pajak

Berdasarkan Peraturan Kementerian Keuangan (PMK) tentang Insentif Pajak Untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi Corona Virus Disease 2019 Nomor 86/PMK.03/2020 tentang Kebijakan Pemutihan Pajak

atau yang sering masyarakat sebut dengan pembebasan sanksi administratif merupakan pembebasan terhadap sanksi administratif pajak kendaraan bermotor yang mengalami keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pemutihan pajak adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan tindakan yang dilakukan oleh negara guna menertibkan para wajib pajak yang telah lama tidak membayarkan kewajibannya dalam membayar pajak (Ferry, 2020).

Menurut Wilyam (2020) Pemutihan adalah proses, cara, dan perbuatan memutihkan. Pemutihan pajak berarti suatu tindakan yang dilakukan oleh Negara guna menertibkan para wajib pajak yang telah lama tidak membayarkan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan dengan cara tidak atau menghapus beban denda keterlambatan pembayaran selama periode tertentu. Pemutihan pajak dalam bidang perpajakan merupakan hal penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Utomo (2021) pemutihan pajak kendaraan bermotor merupakan reaksi dari otoritas public untuk mendorong warga yang belum memenuhi kewajibannya dalam mengurus beban kendaraan bermotor dengan menghapus denda atas keterlambatan angsuran dalam jangka waktu tersebut. Pemutihan dipandang sebagai kesempatan besar bagi warga untuk mengurus kewajiban kendaraan bermotor yang tidak terpenuhi tanpa membayar denda.

Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemutihan pajak merupakan suatu upaya pemerintah daerah untuk memberikan keringanan pajak kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai pembebasan pokok pajak pajak kendaraan bermotor,

sanksi administrasi, pembebasan pengenaan bea balik nama-kendaraan bermotor. Menurut Wilyam (2020) pemutihan pajak ini dapat dijalankan dengan diadakannya sosialisasi mengenai pemutihan pajak ini melalui media komunikasi, baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audio visual seperti radio atau televisi. Kebijakan ini berperan sebagai pendorong masyarakat menjadi wajib pajak yang patuh.

Penerapan kebijakan pemutihan pajak dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator menurut Rahayu (2022) sebagai berikut:

1. Pemutihan pajak diberikan kepada seorang wajib pajak yang benar-benar mengalami kesulitan dalam keuangan sehingga pembayaran pajaknya menunggak.
2. Pemutihan pajak yang diberikan berupa pembebasan denda atau sanksi administratif.
3. Pemutihan pajak diharapkan dapat memberikan manfaat dan memotivasi wajib pajak untuk segera membayar pajak kendaraan bermotor.
4. Pemutihan pajak dapat dilakukan setiap tahun.

2.4 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan dengan rela memenuhi kewajiban perpajakan, berkontribusi dana untuk melaksanakan fungsi pemerintah dengan melakukan kewajiban perpajakan yang berlaku sesuai dengan undang-undang. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Sherina dan Asalam, 2021).

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Suryani, 2022).

Menurut Cahyaningtyas (2021), terdapat tiga bentuk kesadaran terkait pembayaran pajak. Yang pertama yaitu kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi untuk menunjang pembangunan negara, pajak digunakan untuk pembangunan negara demi meningkatkan kesejahteraan warga negara. Kedua yaitu kesadaran bahwa penundaan dalam membayar pajak dapat merugikan negara. Wajib pajak membayar pajak karena memahami jika penundaan dalam membayar pajak dapat menyebabkan terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak membayar pajak karena pembayaran pajak didasari landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak bagi setiap warga negara.

Menurut Cahyaningtyas (2021), menyebutkan bahwa terdapat beberapa indikator dalam kesadaran wajib pajak adalah sebagai berikut:

1. Kesadaran adanya hak dan kewajiban pajak memenuhi kewajiban membayar pajak. Adanya hak dan kewajiban pajak dapat mempermudah pemasukan keuangan negara. Kewajiban membayar pajak merupakan hal yang harus dilakukan oleh wajib pajak.
2. Kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan negara dan daerah. Adanya kepercayaan masyarakat dalam melakukan

kewajibannya untuk memenuhi keuangan negara sebagai bentuk pertanggungjawaban wajib pajak.

3. Dorongan diri sendiri untuk membayar pajak secara sukarela. Dalam membayar pajak harus dilakukan dengan kesadaran wajib pajak sehingga, proses pembayaran dapat berjalan dengan baik. Apabila wajib pajak mempunyai dorongan untuk membayar pajak maka bentuk partisipasi dari wajib pajak dapat menunjang keuangan negara.

Kesadaran wajib pajak dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator menurut Ferry (2020), sebagai berikut:

1. Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah.
2. Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar.
3. Pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.
4. Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara.
5. Pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.

2.5 E-Samsat

Menurut Rahayu (2022) e-samsat atau samsat online merupakan inovasi baru, sehingga pembayaran pajak kendaraan bermotor yang selama ini dilakukan hanya bisa dibayar di kantor-kantor samsat, sekarang bisa dilakukan di mana saja. Samsat online menyediakan layanan pembayaran pajak kendaraan, antara lain: (1) pengesahan STNK selama 1 tahun, (2) tidak dilakukan penggantian STNK, (3) kendaraan bermotor harus disertai

dengan BPKB, STNK serta KTP pemilik asli, (4) pajak yang dibayar tidak terlambat lebih dari 1 tahun dan (5) kendaraan bermotor tidak dalam keadaan hilang atau rusak, lapor jual, terjadi kecelakaan lalu lintas dan terjadi kriminal atau hasil dari pencurian. Samsat Online dapat memberikan manfaat bagi individu yang ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan ketentuan masih dalam batas wilayah satu provinsi. Sementara itu bagi Samsat online mendapatkan manfaat memperoleh data yang lebih akurat dan *up to date* (Rahayu, 2022).

Menurut Kristanti (2022) e-samsat merupakan salah satu inovasi layanan pembayaran kendaraan bermotor untuk meningkatkan, dan mempermudah wajib pajak melaporkan. Program e-samsat adalah inovasi memberikan dampak positif dan tentunya keuntungan serta kemudahan wajib pajak. Menurut Laksmi (2022) sistem e-samsat sebagai layanan membayarkan kendaraan dengan bank digital atau ATM, layanan e-samsat diharapkan dapat menekan tunggakan pajak kendaraan bermotor yang disebabkan oleh keterbatasan waktu serta tenaga ataupun ketidakeektifan pelayanan pada pembayaran manual. Apabila tunggakan pajak menurun maka jumlah pokok penerimaan pajak kendaraan bermotor akan meningkat.

E-samsat dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator menurut Rahayu (2022), sebagai berikut:

1. E-samsat atau samsat online sudah banyak dikenal di masyarakat
2. Wajib pajak sudah banyak yang melakukan pembayaran melalui samsat online
3. Antusias masyarakat untuk membayar melalui online makin meningkat
4. Membayar secara online dapat menghemat waktu

5. Sistem online tidak terbatas dengan melihat tempat maupun sedang berada di mana.

2.6 Samsat *Drive Thru*

Menurut Karmila (2021) layanan samsat *drive thru* adalah pelayanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) yang tempat pelaksanaannya di luar gedung kantor bersama samsat dan memungkinkan wajib pajak (WP) melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya seperti pelayanan restoran cepat saji. Layanan *drive thru* merupakan suatu implementasi komitmen Polri untuk membangun kepercayaan dari masyarakat melalui pelayanan yang transparan. Selain menghemat waktu, pelayanan dengan sistem ini dapat memberantas adanya pungutan liar.

Menurut Saputri (2020) *drive thru* adalah sistem dan prosedur pengurusan STNK dengan menggunakan perangkat bantu teknologi informasi. Dalam hal ini pengemudi tidak perlu turun dari kendaraannya. Pengemudi cukup memberikan data STNK lamanya di loket yang bisa dicapai tanpa perlu keluar dari mobil. Selanjutnya setelah melakukan pembayaran, masyarakat pengguna tinggal mengambil bukti telah membayar pajak kendaraan dan tanda bukti perpanjangan STNK. Sistem samsat *drive thru* memenuhi sistem lebih terkontrol, sistem yang mudah, menghemat waktu, wajib pajak semakin meningkat, kualitas pelayanan, dan letak wilayah (Sinambela, 2020).

Menurut Prayitna (2022) samsat *drive thru* adalah layanan pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) yang tempat pelaksanaannya diluar Gedung Kantor Bersama Samsat dan memungkinkan Wajib Pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya. Layanan ini didirikan dengan maksud agar memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama yang merupakan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor khususnya untuk permohonan pembayaran pajak agar dapat dilayani secara cepat serta dapat meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat.

Layanan samsat *drive thru* dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator menurut Aryawati (2022), sebagai berikut:

1. Samsat *drive thru* dapat lebih terkontrol dalam hal pendataan kendaraan bermotor.
2. Wajib pajak dapat dengan mudah membayar pajak dengan menggunakan samsat *drive thru*.
3. Ketika akan membayar pajak wajib pajak layanan *drive thru* tidak perlu turun dari kendaraan.
4. Layanan *drive thru* meningkatkan minat wajib pajak
5. Wajib pajak akan terus menggunakan sistem samsat *drive thru* karena dinilai sangat efektif dan efisien dalam membayar pajak

2.7 Kualitas Pelayanan Pegawai

Menurut Hidayat (2022), pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh

Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

Berdasarkan pengertian mengenai kualitas pelayanan pajak tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah suatu keunggulan dan pemenuhan kebutuhan dalam memberikan perlakuan yang baik agar masyarakat (wajib pajak) mencapai kepuasan dalam layanan di kantor pajak. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Ester (2017) antara lain sebagai berikut:

1. *Tangibles*, bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau daya tanggap yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri

dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

5. *Empathy*, atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan pegawai pajak dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator menurut Atarwaman (2020), sebagai berikut:

1. Pelayanan pegawai pajak yang memadai dan memiliki skill
2. Pegawai memiliki pengetahuan yang baik di bidangnya
3. Pegawai memiliki pengalaman yang memadai dalam tugasnya
4. Pegawai mengutamakan keramahan dalam memberikan pelayanan (*service excelent*) sebagai pelayan publik
5. Kantor samsat memiliki fasilitas yang memadai.

2.8 Kepatuhan Wajib Pajak

Peningkatan Pendapatan Asli Daerah khususnya dari penerimaan pajak khususnya pajak kendaraan bermotor sangat didominasi dari kesadaran warga negara. Apabila wajib pajak dapat memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya maka mereka dapat dikatakan patuh terhadap peraturan perpajakan (Ferry, 2020). Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak kendaraan bermotor yang berlaku (Ilhamsyah, 2017).

Menurut Nurmantu (2018: 148), kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Rahayu (2017: 193), pengertian kepatuhan perpajakan kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Rahayu (2022) individu atau wajib pajak yang patuh akan melaksanakan dan memenuhi semua kewajibannya yang berkaitan dengan perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan undang-undang yang ditetapkan.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakannya secara suka rela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung dari (*self assesment system*), dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya (Juliantari, 2021).

Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator menurut Utomo (2021) sebagai berikut:

1. Selalu melengkapi data persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan.
2. Memahami prosedur membayar pajak kendaraan.

3. Mengetahui jika saya tidak membayar pajak maka akan menambah beban pajak karena adanya denda yang dibayarkan.
4. Selalu melengkapi data persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan.
5. Banyaknya tempat pembayaran dapat mempermudah saya untuk membayar pajak kendaraan tepat waktu.

2.9 Hasil Penelitian Sebelumnya

Lestari (2018) meneliti Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Sampel yang digunakan sebanyak 85 responden. Metode pengumpulan sampel yang dipergunakan adalah teknik *convenience sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, variabel sanksi, variabel sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wardani (2018) meneliti Pengaruh Program *E-Samsat* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai *Variabel Intervening* (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). Sampel yang digunakan sebanyak 74 responden. Metode pengumpulan sampel yang dipergunakan adalah teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis *path*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program *e-samsat* berpengaruh positif

terhadap kepuasan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dan program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Istikomah (2019) meneliti Pengaruh Penerapan Kebijakan Pemutihan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Samsat Ponorogo). Sampel yang digunakan sebanyak 109 responden. Metode pengumpulan sampel yang dipergunakan adalah teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kebijakan pemutihan pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Puteri (2019) meneliti Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, dan Sistem Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Kota Padang). Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan sampel yang dipergunakan adalah teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi administrasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan tingkatan pendapatan dan samsat *drive thru* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Rizal (2019) meneliti Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Sistem Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan sampel yang dipergunakan adalah teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pratama (2019) meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Padang. Sampel yang digunakan sebanyak 95 responden. Metode pengumpulan sampel yang dipergunakan adalah teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Saputri (2020) meneliti Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Sistem Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Bandar Lampung. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan sampel yang dipergunakan adalah teknik *random sampling*.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan samsat *drive thru* melalui sistem berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ferry (2020) meneliti Pengaruh Pemutihan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang. Sampel yang digunakan sebanyak 112 responden. Metode pengumpulan sampel yang dipergunakan adalah teknik *convenience sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemutihan pajak kendaraan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Sinambela (2020) meneliti Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Penerapan Sistem Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan sampel yang dipergunakan adalah teknik *convenience sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sistem samsat *drive thru* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Atarwarman (2020) meneliti Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sampel yang digunakan sebanyak 75 responden. Metode

pengumpulan sampel yang dipergunakan adalah teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Utomo (2021) meneliti Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan sampel yang dipergunakan adalah teknik *convenience sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, program pemutihan pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Aprilianti (2021) meneliti Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, dan Sistem *E-Samsat* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi Covid-19. Sampel yang digunakan sebanyak 400 responden. Metode pengumpulan sampel yang dipergunakan adalah teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sosialisasi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Namun, insentif pajak dan sistem *e-samsat* tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Juliantari (2021) meneliti Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan sampel yang dipergunakan adalah teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan dan kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Aditya (2021) meneliti Pengaruh Kesadaran, Sanksi, Samsat *Drive Thru*, Pelayanan Fiskus, dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan sampel yang dipergunakan adalah teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-samsat* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem *samsat drive thru* dan pelayanan fiskus berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Karmila (2021) meneliti Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan *Drive Thru* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Makassar. Sampel yang digunakan sebanyak 100

responden. Metode pengumpulan sampel yang dipergunakan adalah teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem layanan samsat *drive thru* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Rahayu (2022) meneliti Pengaruh Pemutihan Pajak dan Samsat Online Pada Kepatuhan Wajib Pajak. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan sampel yang dipergunakan adalah teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemutihan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan samsat online tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dewi (2022) meneliti Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, Biaya Kepatuhan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Klungkung. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan sampel yang dipergunakan adalah teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajiban moral dan Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Klungkung. Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Klungkung.

Laksmi (2022) meneliti Pengaruh Penerapan E-Samsat, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Denpasar. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan sampel yang dipergunakan adalah teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-samsat, kualitas pelayanan pelayanan perpajakan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Denpasar.

Kristanti (2022) meneliti Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kota Tangerang Pasca Pandemi Covid-19. Sampel yang digunakan sebanyak 96 responden. Metode pengumpulan sampel yang dipergunakan adalah teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program e-samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Samsat keliling dan pemutihan PKB berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Prayitna (2022) meneliti Pengaruh Sistem Samsat *Drive Thru*, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib pajak SAMSAT Kota Surakarta). Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan sampel yang dipergunakan adalah teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem samsat *drive thru*, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang penulis lakukan adalah sama-sama menggunakan variabel penerapan kebijakan pemutihan pajak, kesadaran, e-samsat, *drive thru*, kualitas pelayanan pegawai, dan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, subjek penelitian, jumlah populasi, jumlah sampel, serta beberapa penelitian terdahulu menambahkan variabel lain sebagai variabel bebas.

