

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang, terbukti dengan adanya perkembangan kemajuan pembangunan di segala bidang. Pajak merupakan sumber penerimaan utama pemerintah dan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional. Pemerintah berupaya mewujudkan negara mandiri dari segi biaya pembangunan, yaitu dengan mencari sumber pembiayaan dari dalam negeri berupa pajak negara. Pajak merupakan iuran wajib yang harus dibayarkan oleh wajib pajak orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa dan telah diatur dalam undang-undang, dengan tidak mengharapkan imbalan secara langsung dan digunakan oleh negara untuk proses pembangunan dan kesejahteraan masyarakat (Surya & Agus, 2023).

Kewenangan pemungutan pajak dibagi menjadi dua jenis, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat merupakan pungutan yang dilakukan langsung oleh negara atau pemerintah untuk membiayai segala bentuk kebutuhan negara, sedangkan pajak daerah merupakan pungutan yang dilakukan oleh pemerintah daerah untuk membiayai segala bentuk kebutuhan dan pembangunan daerah masing-masing. Pajak daerah sendiri ditetapkan dalam Undang-Undang yang memiliki sifat memaksa karena terdapat sanksi hukum yakni sanksi administrasi dan sanksi pidana. Pajak yang diterima negara nantinya akan kembali lagi ke masyarakat yang digunakan untuk upaya pembangunan. Pembangunan sarana dan prasarana pelayanan publik yang ada dan terencana di masyarakat merupakan salah satu cara penggunaan penerimaan pajak untuk membiayainya.

Mengingat sektor pajak memegang peranan penting dalam penerimaan negara, maka pemerintah berencana untuk lebih meningkatkan penerimaan pajak dengan menjaga komitmen wajib pajak dalam membayar pajak. Salah satunya adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang termasuk ke dalam pajak daerah. Pajak Kendaraan Bermotor, menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 12 dan 13, adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor (Surya & Agus, 2023). Pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dipungut di daerah, baik kendaraan roda dua, tiga, dan empat ke atas. Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 menyatakan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Berdasarkan hal tersebut, dengan membayar pajak kepada pemerintah maka pemerintah dapat melaksanakan program kerjanya sedemikian rupa sehingga hasilnya dapat dirasakan oleh masyarakat. Kesadaran merupakan nilai fundamental pembangunan dan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan sangat diharapkan. Wajib Pajak diwajibkan untuk membayar dan melaporkan pajak terkait dengan kewajiban wajib pajak menurut Undang - Undang Nomor 16 Tahun 2009.

Kantor Samsat Kota Tabanan merupakan tempat wajib pajak di Kota Tabanan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Wajib pajak diharuskan melakukan penyetoran pajak kendaraan bermotornya sebelum melewati waktu jatuh tempo sesuai dengan sistem yang berlaku, namun pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar. Mengingat sektor pajak

yang memegang peranan penting dalam pendapatan negara, maka pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak dengan menjaga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya, salah satunya yaitu dengan pajak kendaraan bermotor. Berikut data tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tabanan dari tahun 2020-2024.

Tabel 1. 1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Tabanan Tahun 2020 – 2024

Tahun	Jumlah Wajib Pajak (unit)	Wajib Pajak Yang Melakukan Kewajiban Pajak (Unit)	Wajib Pajak Yang Tidak Melakukan Kewajiban Pajak (Unit)	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (%)
2020	436.428	213.652	222.776	49%
2021	443.154	201.190	241.964	45%
2022	454.149	208.331	245.818	46%
2023	472.906	218.354	254.552	46%
2024	501.282	234.284	266.998	47%

Sumber: Kantor Samsat Kota Tabanan (2025)

Berdasarkan tabel 1.1, terlihat adanya ketidakpatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Kota Tabanan selama periode 2020 hingga 2024. Meskipun jumlah wajib pajak terus meningkat setiap tahunnya, persentase wajib pajak yang memenuhi kewajiban pajaknya cenderung stagnan atau bahkan menurun. Pada tahun 2020, tingkat kepatuhan wajib pajak mencapai 49%. Namun, angka ini mengalami penurunan menjadi 45% pada tahun 2021 dan kemudian sedikit meningkat menjadi 46% pada tahun 2022 dan 2023. Terakhir pada tahun 2024 mengalami peningkatan 1% yaitu menjadi 47%. Hal ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh wajib pajak di Kantor Samsat Kota Tabanan tidak memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotornya selama lima tahun terakhir. Wajib pajak seharusnya

sadar bahwa kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor bukanlah untuk pihak lain, akan tetapi untuk melancarkan jalannya roda pemerintahan yang mengurus segala kepentingan rakyat. Terhambatnya penerimaan pajak kendaraan bermotor akan menghambat kelancaran pembangunan, oleh karena itu agar pembangunan tidak terhambat maka diperlukan upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor oleh semua aparat pemungut pajak.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK/2000, kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan undang-undang dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku di suatu negara. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan adanya sistem samsat *drive thru*. Layanan samsat *drive thru* merupakan inovasi pemerintah untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan bagi wajib pajak kendaraan bermotor. Layanan ini termasuk bentuk terobosan yang dihadirkan untuk mempermudah pembayaran kendaraan bermotor sehingga dapat lebih menghemat waktu, mudah, cepat, dan nyaman. Sistem samsat *drive thru* merupakan sistem dan prosedur pengurusan STNK dengan menggunakan perangkat bantu teknologi informasi di mana pengemudi tidak perlu turun dari kendaraannya (Khristiana & Pramesthi, 2020). Pengemudi melakukan transaksi samsat tanpa turun dari sepeda motor yang dikendarai wajib pajak, dengan persyaratan yang mudah hanya dengan membawa KTP asli dan STNK asli. Adanya sistem samsat *drive thru* diharapkan dapat meningkatkan antusias masyarakat untuk melakukan kewajiban perpajakannya dengan mudah, nyaman, dan tanpa memerlukan waktu yang lama, sehingga pajak kendaraan dapat ditangani secara efektif dan cepat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Aeni & Budyastuti (2024),

Maulida et al (2023), Christin (2024), Yuda & Musmini (2024), dan Putra & Merkusiwati (2025) membuktikan bahwa samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Kinanti et al., 2024), Adyazmara & Fahria (2022), Hendrianto dkk (2024), dan Lamarubun & Sumual (2024) menyatakan bahwa sistem samsat *drive thru* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor selain sistem samsat *drive thru* yaitu, kesadaran wajib pajak, ketegasan sanksi pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan. Penerimaan pendapatan pajak agar dapat berlangsung secara maksimal tentunya membutuhkan kesadaran masyarakat atau wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak adalah kesediaan untuk memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang mendukung pembangunan negara (Hantono & Wijaya, 2025). Kesadaran wajib pajak yang membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, khususnya kesadaran dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Melalui peningkatan kesadaran wajib pajak, maka diharapkan masyarakat lebih patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian oleh Hantono & Wijaya (2025), Juliantari (2021), Hidayat & Maulana (2022), Christin (2024), dan Ningsih et al (2022) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Fauziah et al., 2023) (Herawati & Marsono, 2020) (Hendrianto et al., 2024), Astuti et al (2025),

dan Hargiyarto & Witono (2024) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan merupakan sanksi bagi wajib pajak yang tidak mematuhi kewajibannya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Ketentuan dan tata cara perpajakan secara umum diatur dengan Undang-Undang, termasuk sanksi perpajakan. Di dalam Undang-Undang perpajakan, sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan (standar perpajakan) dalam peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan dipatuhi atau ditaati. Sanksi pajak timbul karena adanya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dikenakan sanksi dengan mengacu pada kebijakan perpajakan yang berlaku. Sanksi perpajakan dibuat dengan tujuan untuk menimbulkan rasa takut pada wajib pajak untuk melakukan pelanggaran terhadap Undang-Undang perpajakan, wajib pajak akan membayar pajaknya jika wajib pajak merasa bahwa sanksi tersebut akan merugikannya. Adanya sanksi perpajakan yang tegas dan ketat, akan menyebabkan masyarakat lebih waspada untuk melanggar peraturan khususnya dalam membayar pajak. Penelitian oleh Rahayu et al (2024), Maulida et al (2023), Putri & Anisa (2024), Trinanda (2025), dan Aisyah et al (2023) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berbeda dengan hasil penelitian oleh (Irfana et al., 2022) Sari et al (2024), Nabilla & Farah (2020), Karlina & Ethika (2020), Surya & Agus (2023), dan Khristiana & Pramesthi (2020) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Sosialisasi dalam bidang perpajakan adalah hal yang penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan dapat menjadi jembatan antara pemerintah (yang memungut) dan masyarakat (yang dipungut) untuk berbagi informasi baik berupa informasi mengenai peraturan pajak terkini maupun informasi lainnya, dengan harapan melalui sosialisasi perpajakan akan meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dan kepercayaannya terhadap pemerintah untuk mengelola apa yang mereka lapor dan setorkan. Menurut penelitian (Ratnawati et al., 2024) sosialisasi merupakan upaya dari pemerintah untuk memberikan pemahaman serta pembinaan kepada seluruh elemen masyarakat terkait segala sesuatu yang berkaitan dengan bidang perpajakan. Pengaruh positif sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor mengidentifikasikan bahwa wajib pajak dapat memahami setiap informasi yang diberikan petugas pajak pada saat sosialisasi, wajib pajak memperoleh pengetahuan setelah dilakukan sosialisasi perpajakan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nabilla & Farah (2020), Juliantari (2021), (Ningsih et al., 2022), dan Elivia et al (2025) menyatakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Trinanda (2025), Maulida et al (2023), Ratnawati et al (2024), dan Khristiana & Pramesthi (2020) yang menyatakan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan perpajakan mempunyai pengaruh yang besar terhadap wajib pajak dalam membayar pajak. Pelayanan petugas pajak diharapkan dapat menjadi salah satu dorongan atau motivasi bagi wajib pajak untuk membayar pajak,

oleh karena itu, penyelenggara pajak harus senantiasa melayani wajib pajak dengan ramah, adil, dan tegas serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan kewajiban membayar pajak. Apabila wajib pajak mendapatkan pelayanan yang baik maka wajib pajak ingin membayar pajak kembali pada tahun berikutnya (Surya & Agus, 2023). Penelitian oleh (Putri et al., 2025), Ningsih et al (2022), Laksmi et al (2022), Surya & Agus (2023), dan Astuti et al (2025) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, berbeda dengan hasil penelitian (Dwitaputri, 2025), (Trinanda, 2025), Juliantari (2021), Hidayat & Wati (2022), Aeni & Budyastuti (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

Permasalahan wajib pajak merupakan permasalahan serius bagi seluruh dunia, baik di negara maju maupun berkembang karena kegagalan wajib pajak menimbulkan berbagai konsekuensi hukum dan finansial. Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak merupakan topik yang menarik untuk diteliti lebih lanjut, walaupun sudah cukup banyak dilakukan, karena masalah kepatuhan wajib pajak yang sering muncul dalam lingkungan masyarakat dan fenomena yang muncul, banyak wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, terutama ketika membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Penerimaan pajak akan meningkat apabila didukung oleh meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan tugasnya secara jujur dan bertanggung jawab. Sistem pemungutan pajak yang mudah dan didukung partisipasi masyarakat dalam bentuk kepatuhan untuk membayar pajak merupakan impian setiap pemerintah (Bhagaskara et al., 2023).

Dari uraian–uraian di atas maka peneliti tertarik untuk mengkaji kembali terkait “Pengaruh Sistem Samsat *Drive Thru*, Kesadaran Wajib Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Tabanan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah sistem samsat *drive thru* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tabanan?
- 2) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tabanan?
- 3) Apakah ketegasan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tabanan?
- 4) Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tabanan?
- 5) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tabanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sistem samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tabanan.
- 2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tabanan.

- 3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tabanan.
- 4) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tabanan.
- 5) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tabanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang berarti dalam aspek teoritis maupun praktis, sebagai berikut ini:

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan bukti secara empiris terhadap *Theory of Planned Behavior (TPB)* dan Teori Kepatuhan, yaitu bagaimana perilaku individu dalam memenuhi kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh sikap, norma, dan persepsi terhadap kontrol perilaku. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pemahaman mengenai sistem samsat *drive thru*, kesadaran wajib pajak, ketegasan sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan yang mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tabanan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkaya literatur di bidang akuntansi khususnya dalam bidang perpajakan daerah, serta menjadi dasar pengambilan keputusan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak.

2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi berbagai pihak yang terkait dengan kegiatan perpajakan daerah. Bagi Kantor Samsat Kota

Tabanan, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak kendaraan bermotor melalui optimalisasi sistem samsat drive thru, peningkatan kualitas pelayanan, serta penegakan sanksi perpajakan yang tegas agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pihak Samsat dalam menentukan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak di wilayah Tabanan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory Of Planned Behavior (TPB)*

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen pada akhir tahun 1970-an. TPB diperkenalkan oleh Icek Ajzen pada tahun 1985 untuk menjelaskan perilaku individu yang tidak sepenuhnya berada dalam kendali kehendaknya. Teori ini digunakan secara luas untuk memprediksi dan memahami perilaku individu dalam berbagai konteks, termasuk perilaku konsumen, kesehatan, lingkungan, dan perpajakan. Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*) menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh tiga macam kepercayaan. Ketiga kepercayaan tersebut yaitu:

1) Kepercayaan Perilaku (*Behavioral Beliefs*)

Merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas akhir perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi terhadap hasil ini akan membentuk sikap (*attitude*) terhadap perilaku tersebut. Dalam melakukan sesuatu, seseorang individu pasti memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian individu tersebut akan mengambil sebuah keputusan untuk melakukannya atau tidak. Hal ini berkaitan dengan kesadaran wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya serta percaya terhadap pemerintah, hukum dan aparat pajak akan memiliki keyakinan membayar pajak untuk menyelenggarakan pembangunan negara.

2) Kepercayaan Normatif (*Normative Beliefs*)

Kepercayaan tentang harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Menghasilkan tekanan–tekanan sosial atau norma subjektif (*Subjective norm*). Hal ini dapat dikaitkan dengan sosialisasi perpajakan, yang dimana dengan adanya sosialisasi perpajakan mengenai pajak yang memberikan pengetahuan dan motivasi sehingga wajib pajak memiliki keyakinan dan memilih taat dalam membayar pajak dan kualitas pelayanan pajak dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak.

3) Kepercayaan Kontrol (*Control Beliefs*)

Merupakan kepercayaan tentang keberadaan faktor–faktor yang mendukung atau menghambat perilakunya dan persepsinya tentang seberapa kuat faktor–faktor tersebut mempengaruhi perilakunya. Ketegasan sanksi perpajakan berkaitan dengan *control belief*. Dengan adanya ketegasan sanksi perpajakan dapat mendukung wajib pajak agar mematuhi kebijakan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat ketegasan sanksi perpajakan mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

Theory of Planned Behavior memberikan kerangka yang kuat dalam menjelaskan proses psikologis wajib pajak dalam memutuskan untuk patuh atau tidak terhadap kewajiban perpajakan. Melalui perilaku, norma sosial, dan persepsi kontrol, TPB mampu menjelaskan bagaimana variabel-variabel seperti kesadaran, sanksi, sosialisasi, pelayanan, dan sistem *drive thru* memengaruhi niat dan perilaku

wajib pajak oleh karena itu, teori ini sangat relevan dan menjadi dasar utama dalam mengkaji kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam penelitian ini.

2.1.2 Teori Kepatuhan

Kepatuhan berasal dari kata patuh, yang menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti suka menurut perintah, taat aturan dan berdisiplin. Kepatuhan (*compliance*) perlu diketahui tentang apa yang dapat diukur, apakah *evasion*, *compliance* atau *non-compliance* dapat dikategorikan dalam dua hal, yaitu:

- 1) *Administrative compliance* merupakan bentuk kepatuhan terhadap aturan-aturan administratif, seperti pengajuan pembayaran yang tepat waktu.
- 2) *Technical compliance* merupakan kepatuhan wajib pajak terhadap teknis pembayaran pajak, seperti pajak dihitung sesuai dengan ketentuan teknis Undang - Undang perpajakan yang berlaku.

Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Teori kepatuhan dapat mendorong seseorang untuk lebih mematuhi peraturan yang berlaku, sama halnya dengan wajib pajak yang berusaha untuk memenuhi kewajibannya yaitu membayar pajak secara tepat waktu.

Teori kepatuhan memandang bahwa perilaku patuh terhadap pajak dapat timbul dari dua pendekatan:

1) Pendekatan ekonomis (*deterrence model*)

Dalam pendekatan ini, wajib pajak akan patuh karena adanya ancaman sanksi hukum, denda, atau pemeriksaan. Semakin tinggi risiko dan beratnya hukuman maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan yang dihasilkan oleh karena itu,

ketegasan sanksi perpajakan menjadi faktor penting dalam mendorong perilaku patuh wajib pajak.

2) Pendekatan psikologis dan moral (*normative model*)

Pendekatan ini menekankan pada nilai-nilai moral, kesadaran, dan persepsi individu terhadap keadilan sistem perpajakan. Wajib pajak yang memiliki pemahaman dan kepercayaan bahwa pajak digunakan untuk kesejahteraan bersama, cenderung akan patuh secara sukarela. Dalam konteks ini, sosialisasi perpajakan dan transparansi penggunaan pajak menjadi aspek yang sangat penting.

Teori kepatuhan adalah teori yang menjelaskan keadaan dimana orang mengikuti perintah dan aturan yang diberikan. Kepatuhan perpajakan berarti tanggung jawab wajib pajak untuk memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak juga merupakan tindakan sadar wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Teori kepatuhan dapat membuat seseorang lebih patuh terhadap peraturan yang berlaku, sama halnya dengan wajib pajak yang berusaha patuh terhadap peraturan perpajakan karena selain sebagai kewajiban, juga bermanfaat terhadap kewajiban wajib pajak itu sendiri (Hidayat & Maulana, 2022). Teori Kepatuhan menegaskan bahwa perilaku patuh tidak hanya muncul karena rasa takut terhadap hukuman, tetapi juga karena adanya pemahaman, kesadaran, kemudahan dalam pelaksanaan, dan kualitas pelayanan yang baik. Dalam konteks penelitian ini, teori ini memperkuat landasan bahwa faktor-faktor seperti sistem samsat *drive thru*, kesadaran, sanksi, sosialisasi, dan

pelayanan dapat mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tabanan.

2.1.3 Pengertian Pajak

Pajak merupakan sumber pendapatan kas negara yang digunakan untuk pembelanjaan dan pembangunan suatu negara dengan tujuan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Menurut Undang-Undang Perpajakan No 16 Tahun 2009 Pasal 1 pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa dengan tidak mendapatkan imbalan. Pajak adalah salah satu pendapatan negara untuk melakukan aktivitas pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pajak merupakan iuran rakyat kepada negaranya berdasarkan Undang-Undang atau peralihan kekayaan dari sektor swasta ke sektor publik yang bisa dipaksakan dan langsung dapat ditunjuk serta digunakan untuk membiayai kebutuhan atau kepentingan umum. Lebih dari sekadar kewajiban finansial, pajak memiliki nilai sosial dan moral yang menandakan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Dengan membayar pajak, masyarakat turut serta dalam menciptakan kemandirian keuangan negara serta mendukung pemerataan kesejahteraan. Kesadaran masyarakat terhadap fungsi pajak juga menjadi faktor penting dalam menciptakan sistem perpajakan yang adil dan berkelanjutan. Oleh karena itu, pemahaman yang benar tentang arti dan tujuan pajak perlu ditanamkan agar muncul kesadaran sukarela dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Secara umum, pajak dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

- 1) Pajak pusat, yang dipungut oleh pemerintah pusat melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Contohnya adalah Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).
- 2) Pajak daerah, yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik provinsi maupun kabupaten/kota. Salah satu contohnya adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang mempunyai empat fungsi, yaitu:

- 1) Fungsi Anggaran (*budgetair*)

Fungsi anggaran (*budgetair*) yaitu pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Pemerintah menghimpun dana dari anggaran negara yang berasal dari pajak dan penerimaan negara bukan pajak. Dana yang terhimpun tersebut akan masuk ke kas negara dan digunakan untuk membiayai kebutuhan negara dan kepentingan rakyat.

- 2) Fungsi Mengatur (*regulerend*)

Fungsi mengatur (*regulerend*) yaitu pajak yang berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

- 3) Fungsi Stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

- 4) Fungsi Redistribusi Pendapatan Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor disebut Pajak kendaraan bermotor (PKB). Wajib pajak kendaraan bermotor merupakan orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Pajak yang terutang adalah Pajak Kendaraan Bermotor yang harus dibayarkan oleh wajib pajak pada suatu saat, pada masa pajak menurut ketentuan Perda mengenai Pajak Kendaraan Bermotor yang telah ditetapkan oleh Pemda setempat pada Pajak Kendaraan Bermotor, pajak terutang akan dikenakan untuk masa pajak dua belas (12) bulan berturut-turut yang terhitung dari saat pendaftaran kendaraan bermotor. Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dikecualikan sebagai objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor oleh:

- 1) Kereta api; kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara.
- 2) Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsultan, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah.
- 3) Objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah Subjek Pajak Kendaraan Bermotor (Pasal 4 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009).

Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 Pasal 7 mengenai tarif pajak kendaraan bermotor menyatakan bahwa:

- 1) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor ditetapkan dengan cara sebagai berikut:
 - a) Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor pertama sebesar 1,5% (satu koma lima persen).
 - b) Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor kedua dan seterusnya ditetapkan secara progresif yaitu, Kendaraan kepemilikan kedua sebesar 2 persen, Kendaraan kepemilikan ketiga sebesar 2,5 persen, Kendaraan kepemilikan keempat sebesar 3 persen, Kendaraan kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 3,5 persen.
 - c) Kepemilikan Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada huruf b, didasarkan atas nama dan/atau alamat yang sama.
 - d) Dikecualikan terhadap kepemilikan kendaraan bermotor roda dua tidak dikenakan pajak progresif.
- 2) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, lembaga sosial keagamaan, pemerintah/pemerintah daerah, TNI, POLRI dan Instansi Pemerintah ditetapkan sebagai berikut:
 - a) Kendaraan Bermotor umum sebesar 1 persen
 - b) Kendaraan Bermotor ambulans, Kendaraan Bermotor pemadam kebakaran, Kendaraan Bermotor Lembaga sosial keagamaan dan Kendaraan Bermotor pemerintah/pemerintah daerah, TNI, POLRI sebesar 0,5 persen.
- 3) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan sebesar 0,2 persen.

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam perpajakan, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Istilah Wajib Pajak (WP) dalam perpajakan Indonesia merupakan istilah yang saat populer. Definisi wajib pajak menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah adalah orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, memotong pajak, memungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan merupakan tindakan yang taat akan peraturan yang telah ditetapkan untuk tidak dilanggar. Wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang memenuhi syarat-syarat subjektif dan syarat-syarat objektif. Kepatuhan wajib pajak merupakan wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya dalam rangka memberikan kontribusi terhadap pembangunan bangsa dan pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan perpajakan merupakan tindakan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak sadar, taat, dan tunduk untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya. Terdapat dua jenis kepatuhan yaitu:

- 1) Kepatuhan Formal merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang - Undang Perpajakan yang berlaku.

- 2) Kepatuhan Material merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang–Undang perpajakan yang berlaku.

Kepatuhan wajib pajak juga merupakan salah satu upaya pemerintah untuk memenuhi atau mengatasi kewajiban wajib pajak dalam membayar kewajibannya kepada negara. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak dapat dilihat atau dinilai dari kesediaan, kemauan dan perilaku seseorang wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta menjalankan tata cara perpajakan sesuai dengan Undang–Undang dan peraturan yang berlaku.

Kepatuhan wajib pajak menggambarkan sejauh mana individu atau badan usaha melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan ini dapat dilihat dari ketepatan waktu pembayaran pajak, keakuratan dalam pelaporan, serta kesesuaian jumlah pajak yang dibayar dengan ketentuan. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti tingkat kesadaran, pemahaman terhadap peraturan pajak, kualitas pelayanan aparat pajak, dan sanksi yang diberlakukan. Ketika wajib pajak memiliki pemahaman yang baik mengenai manfaat pajak dan merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan, maka tingkat kepatuhan mereka cenderung meningkat. Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak tidak hanya bergantung pada pengawasan, tetapi juga pada peningkatan edukasi dan pelayanan publik yang optimal.

2.1.6 Sistem Samsat *Drive Thru*

Sistem samsat *drive thru* adalah sistem prosedur pengurusan STNK dengan menggunakan perangkat bantu teknologi informasi dimana pengemudi tidak perlu turun dari kendaraannya (Khristiana & Pramesthi, 2020). Sistem samsat *drive thru*

merupakan sebuah kebijakan yang menjadi pendukung untuk seseorang agar patuh dalam membayar kewajibannya (Adyazmara & Fahria, 2022). Sistem Samsat *drive thru* merupakan jawaban atas permintaan masyarakat sebagai bagian dari upaya mengoptimalkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, karena dengan adanya sistem samsat *drive thru* ini mempermudah wajib pajak dengan tidak perlu mengantri panjang di loket sehingga membuat wajib pajak jenuh dan malas. Layanan ini memungkinkan wajib pajak melakukan proses pembayaran pajak secara cepat hanya dengan mengendarai kendaraan melalui jalur khusus yang telah disediakan. Prosedur yang ringkas ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan efisiensi waktu bagi masyarakat. Selain memberikan kemudahan, layanan samsat *drive thru* juga menjadi bentuk nyata dari upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang perpajakan.

Samsat *drive thru* merupakan penerapan prinsip *service innovation* dalam pelayanan publik yang memadukan teknologi informasi dengan efisiensi pelayanan. Sistem ini dirancang untuk mengurangi waktu pelayanan, mempersempit ruang interaksi yang berpotensi menimbulkan birokrasi berlebihan, serta meningkatkan akurasi data pembayaran pajak. Samsat *drive thru* juga mencerminkan pergeseran paradigma birokrasi dari pelayanan konvensional ke pelayanan cepat berbasis kepuasan masyarakat. Keberadaan samsat *drive thru* memiliki nilai strategis dalam mendorong kepatuhan wajib pajak karena menciptakan pengalaman pelayanan yang positif, yaitu cepat, mudah, dan dapat diandalkan. Ketika masyarakat merasakan kemudahan dalam proses pembayaran pajak, persepsi mereka terhadap kewajiban pajak menjadi lebih positif. Samsat *drive thru* tidak hanya menjadi fasilitas teknis, tetapi juga instrumen kebijakan

publik yang berorientasi pada peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor secara berkelanjutan. Meningkatnya pengguna sistem samsat *drive thru* akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Keuntungan layanan samsat *drive thru* yaitu dapat meminimalisir dari segi waktu, biaya serta calo yang berkeliaran untuk mengambil keuntungan dari wajib pajak dan dalam pendataan kendaraan bermotor dapat lebih terkontrol. Berdasarkan hal tersebut, jika wajib pajak dapat menikmati kemudahan, kenyamanan dan keamanan melalui sistem samsat *drive thru* ini, maka wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak kendaraannya. Selain itu, sistem ini juga berkontribusi pada peningkatan efektivitas kerja aparatur pajak karena alur kerja yang lebih sederhana dan waktu pelayanan yang terukur. Layanan ini tidak hanya membantu mempercepat proses administrasi pajak tahunan, tetapi juga mendukung target peningkatan pendapatan asli daerah (PAD). Dengan demikian, penerapan samsat *drive thru* tidak hanya berorientasi pada efisiensi pelayanan, tetapi juga menjadi strategi pemerintah dalam membangun budaya kepatuhan pajak yang berkelanjutan dan modern.

2.1.7 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah keadaan yang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati peraturan perpajakan yang berlaku serta mempunyai kesungguhan dan keinginan untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dan semakin tinggi pula penerimaan pajak. Tinggi rendahnya kesadaran wajib pajak dapat di lihat atau ditentukan oleh bagaimana wajib pajak memandang kewajibannya sebagai pajak, pendapat wajib

pajak terhadap pembayaran pajak yang terlambat atau tepat waktu dan inisiatif wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Kesadaran wajib pajak dapat dimaknai sebagai proses psikologis di mana individu memahami, menerima, dan menilai pentingnya pajak sebagai bagian dari kontribusi terhadap kemajuan sosial dan pembangunan ekonomi. Kesadaran ini mencakup kesediaan untuk berpartisipasi aktif tanpa tekanan, serta adanya keyakinan bahwa pembayaran pajak merupakan tindakan moral dan kewarganegaraan yang bertanggung jawab. Kesadaran semacam ini tidak muncul secara tiba-tiba, melainkan terbentuk melalui proses pembelajaran, pengalaman, serta interaksi sosial yang menanamkan nilai-nilai kepedulian terhadap negara dan tanggung jawab sebagai warga negara yang baik.

Wajib pajak yang sadar akan arti penting pajak cenderung membayar dan melaporkan pajaknya tepat waktu karena merasa memiliki tanggung jawab moral terhadap keberlangsungan pembangunan. Sebaliknya, rendahnya kesadaran dapat menyebabkan perilaku abai, menunda, bahkan menghindari kewajiban perpajakan, oleh karena itu kesadaran wajib pajak tidak hanya diukur dari sejauh mana seseorang mengetahui aturan perpajakan, tetapi juga dari tingkat penerimaan dan kemauan untuk melaksanakan kewajiban tersebut dengan penuh tanggung jawab. Berdasarkan kesadaran tersebut, wajib pajak akan membayar pajak bukan karena takut sanksi, melainkan karena rasa tanggung jawab terhadap negara.

Sebagai wajib pajak kepatuhan sangat penting untuk mematuhi peraturan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, maka dengan meningkatnya kesadaran akan kewajiban perpajakan harus menjadi prioritas, karena masih banyak wajib pajak yang masih lalai dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Selain itu,

tingkat kesadaran wajib pajak juga dipengaruhi oleh faktor lingkungan sosial, ekonomi, dan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah. Wajib pajak yang berada pada lingkungan dengan budaya kepatuhan yang tinggi cenderung memiliki kesadaran lebih baik dibandingkan dengan yang berada di lingkungan yang abai terhadap kewajiban pajak. Faktor ekonomi turut memengaruhi karena kondisi keuangan yang stabil akan mendorong seseorang lebih mudah memenuhi kewajiban perpajakan. Di sisi lain, kepercayaan masyarakat terhadap transparansi pengelolaan pajak juga berperan penting dalam menumbuhkan kesadaran. Apabila masyarakat merasa bahwa pajak digunakan secara efektif dan akuntabel untuk kesejahteraan umum, maka kesediaan untuk membayar pajak secara sukarela akan meningkat. Meningkatkan kesadaran wajib pajak tidak hanya memerlukan edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan, tetapi juga dukungan dari pemerintah dalam membangun sistem perpajakan yang adil, transparan, serta berorientasi pada pelayanan publik yang baik.

2.1.8 Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah suatu sikap yang bersifat dipaksakan sebagai akibat dari suatu tindakan yang dilakukan. Sanksi merupakan tindakan yang memberikan hukuman kepada pihak yang melanggar peraturan. Peraturan dan Undang-Undang merupakan tanda-tanda yang memberikan tahu apa yang harus dilakukan seseorang dan apa yang tidak boleh dilakukan. Ada dua jenis sanksi menurut Undang-Undang perpajakan, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran atas kerugian pemerintah, terutama dalam bentuk bunga atau denda. Sanksi pidana merupakan penyiksaan dan penderitaan atas pelanggaran perpajakan, namun pengenaan sanksi pidana tidak menghilangkan

kewenangan untuk memungut pajak yang belum dibayar atau yang masih terutang, sedangkan sanksi administrasi merupakan sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengenaan sanksi perpajakan diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat untuk mencegah bahwa wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan. Diharapkan dengan adanya sanksi perpajakan yang tegas, wajib pajak akan semakin patuh terhadap peraturan yang berlaku, jadi dengan adanya penerapan sanksi administrasi bagi pelanggar pajak maka diharapkan mampu meningkatkan sikap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Di samping sebagai alat pengendali kepatuhan, sanksi perpajakan juga berperan dalam membentuk kesadaran hukum masyarakat terhadap pentingnya aturan pajak. Penerapan sanksi yang konsisten dan proporsional akan menumbuhkan persepsi keadilan di kalangan wajib pajak, sehingga mereka tidak merasa dirugikan dibandingkan dengan pihak lain yang melanggar peraturan.

Melalui penerapan sanksi yang tegas dan proporsional, wajib pajak diharapkan dapat belajar memahami konsekuensi dari setiap pelanggaran aturan perpajakan. Efektivitas sanksi tidak hanya ditentukan oleh berat ringannya hukuman, tetapi juga oleh konsistensi dan keadilan dalam penerapannya. Apabila sanksi diterapkan secara adil dan tidak diskriminatif, hal ini dapat menumbuhkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Sebaliknya, ketidaktegasan atau ketidakadilan dalam penerapan sanksi dapat menurunkan motivasi untuk patuh. Di sisi lain, ketegasan aparat pajak dalam menegakkan sanksi harus diimbangi dengan transparansi serta edukasi yang berkelanjutan agar sanksi tidak

hanya bersifat menakut-nakuti, tetapi juga mendidik. Hal ini sesuai dengan tujuan hukum pajak, yaitu menciptakan kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) yang didasari pemahaman, bukan semata-mata karena rasa takut terhadap hukuman. Keberadaan sanksi perpajakan tidak hanya berfungsi sebagai sarana penegakan hukum, tetapi untuk membangun sistem pengawasan yang transparan dan berkeadilan agar sanksi berfungsi sebagai pengingat sekaligus pembina perilaku agar wajib pajak lebih disiplin dan bertanggung jawab dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.1.9 Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi pajak dilakukan untuk memberikan informasi yang baik dan benar sehingga wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang arti pentingnya membayar pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Juliantari et al., 2021). Kurangnya pengetahuan dan wawasan karena rendahnya sosialisasi perpajakan akan menyebabkan mereka tidak memahami bagaimana caranya melaksanakan kewajiban perpajakan. Hal ini terjadi karena masyarakat merasa belum melihat manfaat atau dampak nyata yang dirasakan dari pajak yang mereka bayarkan. Tujuan dari sosialisasi adalah untuk menyadarkan masyarakat akan pentingnya membayar pajak, dengan melakukan sosialisasi perpajakan diharapkan bisa meningkatkan kesadaran masyarakat khususnya wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sebagai kontribusi yang nyata terhadap pembangunan nasional.

Sosialisasi perpajakan memiliki peran yang sangat strategis dalam membangun pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan. Melalui sosialisasi, wajib pajak tidak hanya diberikan pengetahuan tentang tata cara pembayaran pajak, tetapi juga dijelaskan mengenai manfaat pajak bagi pembangunan nasional dan kesejahteraan masyarakat. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan secara berkelanjutan dapat membantu mengubah persepsi negatif masyarakat terhadap pajak menjadi lebih positif. Meningkatnya pemahaman mengenai pajak ini, diharapkan wajib pajak tidak lagi menganggap pajak sebagai beban, melainkan sebagai bentuk tanggung jawab sosial untuk mendukung kemajuan negara.

Sosialisasi juga berfungsi sebagai sarana untuk mengurangi kesenjangan informasi antara pemerintah dan masyarakat. Masih banyak wajib pajak yang belum memahami hak dan kewajiban mereka dalam bidang perpajakan karena kurangnya akses terhadap informasi yang benar. Melalui berbagai media, seperti penyuluhan langsung, brosur, media massa, media sosial, dan platform digital, Direktorat Jenderal Pajak dapat menyampaikan informasi secara lebih luas dan efektif. Selain memberikan edukasi, sosialisasi yang baik juga menciptakan transparansi dalam sistem perpajakan, sehingga masyarakat dapat mengetahui bagaimana pajak yang mereka bayarkan digunakan oleh pemerintah. Transparansi ini penting untuk membangun rasa percaya dan mendorong partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajibannya.

Keberhasilan sosialisasi perpajakan tidak hanya bergantung pada intensitas kegiatan, tetapi juga pada kualitas penyampaian dan kemampuan petugas pajak dalam berkomunikasi. Aparat pajak dituntut untuk memiliki keterampilan

komunikasi yang baik, empati terhadap kondisi wajib pajak, dan kemampuan memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi masyarakat. Pendekatan yang humanis dan edukatif akan lebih diterima oleh masyarakat dibandingkan pendekatan yang kaku dan bersifat instruktif. Di era digital saat ini, pemerintah juga perlu memperkuat sosialisasi berbasis teknologi dengan memanfaatkan aplikasi, video edukasi, webinar, dan media interaktif lainnya. Dengan demikian, sosialisasi perpajakan tidak hanya menjadi kegiatan informatif, tetapi juga menjadi upaya nyata dalam membentuk budaya sadar pajak yang kuat dan berkelanjutan di kalangan masyarakat.

2.1.10 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan adalah suatu bentuk jasa pelayanan administrasi yang lengkap yang diberikan secara memadai dan konsisten sesuai dengan standar kepada masyarakat khususnya wajib pajak untuk mencapai pelayanan yang maksimal. Kualitas pelayanan perpajakan merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan dapat diukur dari pelayanan, kompetensi, kesopanan dan kemampuan petugas pajak dalam memberikan layanan dengan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak. Petugas pajak dalam memberikan pelayanan diharuskan memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*) dan pengalaman (*experience*) dalam kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan peraturan perpajakan. Tidak dapat dipungkiri bahwa kualitas pelayanan yang baik dan cekatan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya (Juliantari et al., 2021).

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membangun hubungan yang baik antara pemerintah dan wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan, tetapi juga oleh sikap ramah, profesional, dan tanggap dari petugas pajak. Ketika wajib pajak merasa dihargai dan dilayani dengan baik, maka akan timbul persepsi positif terhadap institusi perpajakan. Persepsi ini dapat meningkatkan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela. Sebaliknya, pelayanan yang lamban, rumit, atau kurang sopan dapat menurunkan tingkat kepatuhan karena menimbulkan ketidaknyamanan dan kekecewaan.

Mengenai pelayanan publik, kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa dimensi seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Keandalan mencerminkan kemampuan aparat pajak untuk memberikan layanan yang akurat dan tepat waktu, sementara daya tanggap menggambarkan kesediaan mereka untuk membantu wajib pajak dengan cepat. Jaminan berhubungan dengan pengetahuan, kejujuran, dan kepercayaan yang ditunjukkan oleh petugas pajak, sedangkan empati menunjukkan kemampuan untuk memahami kebutuhan wajib pajak. Bukti fisik seperti fasilitas kantor yang bersih, sistem antrean yang tertib, dan kemudahan akses juga menjadi faktor yang memperkuat kesan pelayanan berkualitas. Semua aspek ini saling berhubungan dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Pemerintah perlu terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan melalui pemanfaatan teknologi digital. Pelayanan berbasis elektronik seperti e-Samsat, aplikasi pembayaran online, dan sistem antrian digital dapat

mempersingkat waktu dan mengurangi potensi kesalahan administrasi. Digitalisasi layanan juga membantu menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pembayaran pajak, sehingga wajib pajak dapat merasakan kemudahan serta kepercayaan terhadap sistem yang dijalankan. Selain itu, pelatihan berkelanjutan bagi pegawai pajak sangat diperlukan untuk memastikan bahwa petugas memiliki kompetensi dan etika pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan publik modern.

Pada akhirnya, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bertujuan untuk mempercepat proses administratif, tetapi juga sebagai bentuk investasi jangka panjang dalam membangun budaya kepatuhan pajak. Pelayanan yang baik dapat menciptakan pengalaman positif bagi wajib pajak, menumbuhkan loyalitas, dan memperkuat citra lembaga perpajakan sebagai instansi yang profesional dan berorientasi pada masyarakat, dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak langsung pada meningkatnya kesadaran, kepercayaan, dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan mereka.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Adapun hasil-hasil penelitian terdahulu yang dijadikan perbandingan.

1) Surya & Agus (2023)

Meneliti “Pengaruh Pemutihan Pajak, Samsat Keliling, *E-Samsat*, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bangkalan”. Variabel bebas yang digunakan adalah pemutihan pajak, samsat keliling, *e-samsat*, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan serta

variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan samsat keliling, e-samsat dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan pemutihan pajak dan sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2) Maulida et al (2023)

Meneliti “Akses Pajak, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem Samsat *Drive-Thru*, dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor”. Variabel bebas yang digunakan adalah akses pajak, sosialisasi pajak, sanksi pajak, samsat *drive thru*. Dan variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak teknis analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akses pajak, sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan sanksi pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3) Christin (2024)

Meneliti “Pengaruh E-Samsat, *Drive-Thru*, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Tabanan”. Variabel independent dalam penelitian ini adalah E-samsat, *drive-thru* dan kesadaran wajib pajak, sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *drive-thru*, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan e-

samsat berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Tabanan.

4) Elivia et al (2025)

Meneliti “Pengaruh Program Pemutihan PKB, Pembebasan BBNKB, Sosialisasi Perpajakan, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Madiun)”. Variabel independen penelitian ini adalah program pemutihan PKB, Pembebasan BBNKB, sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan, sedangkan variabel dependen penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Teknis analisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program pemutihan PKB, Pembebasan BBNKB dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

5) Novina & Hidayat (2022)

Meneliti “Pengaruh Penerapan *E-Samsat* Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak di Kantor Samsat Kota Cimahi)”. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel penerapan *e-samsat* secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan variabel sanksi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

6) Karlina & Ethika (2020)

Meneliti “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Kabupaten Kerinci dan Kota Sungai Penuh”. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kerinci dan Kota Sungai Penuh.

7) Ningsih et al (2022)

Meneliti “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Bangli”. Variabel bebas penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Variabel terikat penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknis analisis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Bangli.

8) Amanda et al (2023)

Meneliti “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, *Self Assessment System*, E-filling, Tingkat Pendapatan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, *self assessment system*, e-filling, tingkat pendapatan, dan kesadaran wajib pajak.

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknis analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *self assessment system* dan e-filling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan perpajakan, tingkat pendapatan dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

9) Chaerani et al (2024)

Meneliti “Pengaruh Pemutihan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Samsat Jakarta Timur)”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pemutihan pajak, kesadaran wajib pajak, dan samsat keliling. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemutihan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan samsat keliling berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

10) Putra & Merkusiwati (2025)

Meneliti “Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Factors Affecting Motor Vehicle Taxpayer Compliance”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pemutihan pajak, sistem layanan samsat *drive thru*, dan samsat kerti, sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pemutihan pajak, sistem layanan

samsat *drive thru*, dan samsat kerti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

11) Laksmi et al (2022)

Meneliti “Pengaruh Penerapan *E-Samsat*, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Denpasar”. Variabel independen dalam penelitian ini adalah e-samsat, kualitas pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-samsat*, kualitas pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

12) Juliantari et al (2021)

Meneliti “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar”. Variabel independen penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak dan sosialisasi pajak. Variabel dependen penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan kualitas pelayanan dan kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Secara umum, persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yakni sama-sama menggunakan variabel yang sama yaitu sistem samsat *drive thru*, kesadaran wajib pajak, ketegasan sanksi pajak, dan sosialisasi perpajakan. Selain itu, teknis analisis yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan analisis regresi berganda. Selain itu juga ada persamaan tempat penelitian. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yakni pada tahun penelitian yang berbeda.

