BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak adalah kontribusi wajib 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. Pajak memberikan peran yang sangat penting karena dapat meningkatkan pendapatan suatu negara yang digunakan untuk pembangunan dan penunjang kesejahteraan masyarakat di suatu negara. Pembangunan dan berjalannya roda pemerintahan banyak dibiayai oleh sektor pajak. Pemerintah dalam hal ini harus cermat memanfaatkan dana yang tersedia. (Widnyani, dkk. 2016 dalam Farandy, 2018).

Pajak daerah dan retribusi daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah untuk mendapatkan otonomi daerah yang nyata, dinamis, serasi, dan bertanggung jawab (Farandy, 2018). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain : Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan dan Pajak Rokok. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah salah satu penerimaan pajak yang dapat mempengaruhi tingginya pendapatan daerah yang berguna untuk membiayai pembangunan pemerintah daerah, oleh karena itu perlu adanya

UNMAS DENPASAR

optimalisasi dari penerimaan PKB melalui berbagai upaya yang dapat meningkatkan pendapatan dari sektor ini.

Instansi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerjasama tiga instansi terkait, yaitu Dispenda Provinsi Bali, Kepolisian RI dan Asuransi Jasa Raharja (Utama, 2013). Kantor SAMSAT memiliki perwakilan disetiap Kabupaten/Kota yang disebut UPT (Unit Pelaksana Tugas). Kantor Bersama SAMSAT Denpasar merupakan perwakilan Kantor SAMSAT di Kota Denpasar dan merupakan tempat para wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Tabel 1.1
Persentase Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Bersama Samsat Denpasar Tahun 2016 – 2020

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	WP Yang Melakukan Kewajiban Pajak (Unit)	WP Yang Tidak Melakukan Kewajiban Pajak (Unit)	Kepatuhan Wajib Pajak (%)
2016	809.825	747.407	62.418	92.29%
2017	811.249	751.682	59.567	92.66%
2018	822.827	766.654	56.173	93.17%
2019	843.632	796.386	74.246	94.40%
2020	841.101	696.041	145.06	82.75%

Sumber : Kantor Bersama Samsat Denpasar (2021).

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat simpulkan bahwa persentase wajib pajak yang patuh pada Kantor Bersama Samsat Denpasar tahun 2016-2020 mengalami fluktuasi. Tabel diatas menunjukkan bahwa masih terdapat wajib pajak yang tidak melakukan kewajiban perpajakan, dan hal tersebut menunjukkan bahwa kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam

membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor Kantor Bersama Samsat Denpasar.

Menurut Ilhamsyah,s dkk. (2016), dalam Aprilliyana, (2017), kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Kepatuhan pajak adalah sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Susanti, 2018). Pada dasarnya kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak. Kepatuhan wajib pajak ini menjadi masalah yang sangat penting dalam penerimaan pajak, ketika pajak yang didapatkan oleh negara tidak sesuai dengan yang direalisasikan, maka akan menghambat pembangunan negara (Ramadanty, 2020).

Dalam hal meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan adanya sebuah inovasi yang baik guna memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya seperti hadirnya layanan sistem e-samsat. Program e-samsat ini telah diterapkan Pemerintah Provinsi Bali sejak 20 september 2017 untuk mempermudah masyarakat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan program e-samsat, masyarakat atau wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak melalui ATM, *Mobile Banking, Internet Banking*, maupun *Teller Bank*. Fasilitas e-samsat memiliki kelebihan yakni memberikan kemudahan bagi para wajib pajak untuk melakukan transaksi pembayaran pajak tanpa harus membutuhkan waktu yang lama dan terhindar dari denda Pajak Kendaraan

UNMAS DENPASAR

Bermotor (PKB). Namun fasilitas ini juga memiliki kekurangan, diantaranya: kendaraan yang terblokir akibat belum membayar pajak kendaraan pada tahun sebelumnya, tidak dapat menggunakan kemudahan dalam fasilitas e-samsat. Hal ini menandakan bahwa faktor penerapan e-samsat sangatlah berperan penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian dari Ramadanty, (2020) menyatakan bahwa Penerapan e-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sementara hasil penelitian dari Susanti, (2018) menyatakan bahwa penerapan e-samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menjelaskan bahwa adanya penerapan e-samsat tidak membuat wajib pajak kendaraan bermotor patuh untuk membayarkan pajaknya.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain (Wardani dan Rumiyatun 2017). Kesadaran perpajakan timbul dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Ketika wajib pajak mulai menyadari pentingnya pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya akan semakin besar. Hasil penelitian dari Farandy, (2018) menyatakan bahwa Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menandakan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak. Sementara Susanti, (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dimana hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian sebelumnya.

UNMAS DENPASAR

Kualitas pelayanan oleh petugas pajak (fiskus) juga dianggap menjadi faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Menurut Supadmi (2010) dalam Purnamawati (2018), untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, kualitas perpajakan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Jika pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak terkesan kurang baik kepada wajib pajak, hal ini dapat memicu wajib pajak enggan untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Pelayanan yang baik oleh petugas pajak akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak, serta pelayanan yang transparan dan terbuka serta kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusmayani dan Supadmi, (2017) dan Wijayanti dan Sukartha (2018) dimana hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin meningkat juga tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhanty, (2020) dimana hasil yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

UNMAS DENPASAR

Kepatuhan wajib pajak erat kaitannya dengan sosialisasi perpajakan karena sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Dengan adanya sosialisasi, masyarakat lebih memahami dan menyadari pentingnya kepatuhan

dalam membayar pajak (Barus, 2016). Menurut Wijayanti dan Sukartha (2018), kurangnya informasi yang diterima masyarakat karena rendahnya sosialisasi perpajakan dapat menyebabkan mereka tidak memahami bagaimana caranya melaksanakan kewajiban perpajakan dan pada akhirnya tidak melaksanakan kewajibannya, dan hal tersebut berdampak pada penerimaan pajak negara. Semakin banyak sosialisasi perpajakan yang dilakukan Dirjen Pajak maupun petugas pajak (fiskus), maka pemahaman masyarakat akan semakin baik sehingga akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rusmayani dan Supadmi, (2017) dimana hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanti, (2018) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa ada atau tidaknya sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor.

Faktor lain yang juga penting dalam mempengaruhi kepatuhan membayar pajak yaitu sanksi pajak. Menurut Mardiasmo (2019:72) menyatakan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Untuk mencegah ketidakpatuhan dan untuk mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya maka haruslah diberlakukan sanksi

yang tegas dalam rangka untuk memajukan keadilan dan efektivitas sistem pajak. Pelaksanaan sanksi perpajakan yang belum optimal dapat menyebabkan tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak kurang memikirkan, bersikap acuh walaupun adanya sanksi berat berupa denda akibat tindakan illegal (Ramadanty, 2020). Dalam penelitian Widowati, (2015) dan Dewi dan Jati (2018), menyatakan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti semakin tegas sanksi perpajakan yang diterapkan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aprilliyana, (2017), menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian ini karena penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak penting bagi wajib pajak, kantor samsat dan pemerintah agar mereka dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan dan selanjutnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan di Kantor Bersama Samsat Denpasar karena peneliti ingin mengetahui apakah faktor-faktor yang diteliti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang ada di Kantor Bersama Samsat Denpasar. Selain itu berbagai penelitian sebelumnya mengenai penerapan e-samsat, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak masih menunjukan hasil yang tidak konsisten, Maka dari itu peneliti tertarik mengambil topik penelitian dengan judul "Pengaruh Penerapan E-Samsat, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan,

UNMAS DENPASAR

dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Denpasar".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1) Apakah Penerapan E-Samsat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
2) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
4) Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
5) Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

UNMAS DENPASAR

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pokok permasalahan diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan E-Samsat terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
5) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak bermotor.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat kepada beberapa pihak, antara lain:

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan studi lanjutan yang relevan dan hasil penelitian diharapkan dapat menambah bahan referensi terkait Pengaruh E-Samsat, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Denpasar. Penerapan kepatuhan wajib pajak yang didasarkan pada *Theory Of Planned Behavior* yang dapat membuat wajib pajak memiliki kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, termotivasi oleh adanya sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak sehingga wajib pajak akan memiliki niat untuk patuh membayar pajak dan merealisasikan niat tersebut. Penerapan kepatuhan wajib pajak yang didasarkan pada Teori *Technology Acceptance Model* yaitu bagaimana wajib pajak menerima teknologi informasi. Teori *Technology*

UNMAS DENPASAR

Acceptance Model ini dapat membuat wajib pajak untuk menggunakan teknologi informasi e-samsat yang dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2) Manfaat Praktis

a) Pengelola Samsat di Kantor Bersama Samsat Denpasar

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan secara umum kepada pengelola kantor samsat sebagai bahan masukan dan evaluasi supaya selalu mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor seperti penerapan e-samsat, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan dan sanksi pajak.

b) Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan, sehingga diharapkan wajib pajak dapat memiliki kesadaran akan pentingnya pajak dan lebih patuh dalam membayar pajak serta melaporkan pajaknya.

UNMAS DENPASAR

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory Of Planned Behavior* (*TPB)*

Menurut Ajzen (1991) pencetus *Theory of Planned Behavior* (TPB) mendeskripsikan bahwa perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor penentu (Adidharma, 2018), yaitu:

1) *Behavioral Beliefs*

   Behavioral Beliefs yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strengthand outcome evaluation*).

2) *Normatif Beliefs*

   Normatif Beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs and motivation comply*). Ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

3) *Control Beliefs*

   Control Beliefs yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*) dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

UNMAS DENPASAR

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *Theory of Planned Behavior* (TPB) karena peneliti akan melakukan studi empiris untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan kualitas pelayanan pajak, dan sosialisasi perpajakan, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta sosialisasi pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak (Arum dan Zulaikha, 2012).

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak secara sukarela. *Theory of planned behavior* dikaitkan dengan penelitian ini maka teori ini dapat dinyatakan relevan, karena kesadaran wajib pajak terkait dengan *behavioral beliefs* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum seseorang melakukan sesuatu, orang tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Ketika seorang wajib pajak memiliki kesadaran, maka dalam hal membayar pajak akan dilakukan secara sukarela bukan karena keterpaksaan, dengan adanya kesadaran diharapkan wajib pajak memahami dan menyadari pentingnya peran pajak, dan dapat

UNMAS DENPASAR

meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Susanti dan Setiawan, 2019).

Sanksi pajak terkait dengan *control beliefs*. Sanksi pajak dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak (Adidharma, 2018).

Behavioral beliefs, normative beliefs, dan *control beliefs* sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat tiga faktor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap intention, kemudian tahap terakhir adalah behavior. Tahap intention merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan behavior adalah tahap seseorang berperilaku. Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan dan sanksi pajak dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh pajak. Setelah wajib pajak memiliki kesadaran untuk membayar pajak, termotivasi oleh kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan dan sanksi pajak, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk membayar pajak dan kemudian merealisasikan niat tersebut (Supiawan, 2019).

UNMAS DENPASAR

2.1.2 Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) pertama kali dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan suatu model untuk memprediksi dan menggambarkan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan suatu teknologi yang berhubungan dengan pekerjaan atau tugas pengguna. Penerimaan pengguna teknologi informasi sangat

erat kaitannya dengan berbagai permasalahan pengguna dan potensi untuk diterima jika teknologi informasi diterapkan dalam aktivitas pengguna yang berhubungan dengan aktivitas perpajakan (Putri dan Wahyuni, 2018).

TAM mengasumsikan ada dua keyakinan variabel perilaku utama dalam mengadopsi suatu sustem informasi. Faktor utama adalah persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa penerapan system tertentu dapat meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugas. Faktor kedua adalah persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi (*Perceived Ease of Use*) diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa tidak diperlukan usaha apapun (*free of efort*) dalam menggunakan sistem.

Menurut Nashihah, 2021, *Technology Acceptance Model* (TAM) digunakan sebagai dasar bahwa persepsi terhadap kegunaan *(perceived usefulness)* dan persepsi kemudahan penggunaan teknologi informasi *(perceived ease of use)* mempengaruhi sikap *(attitude)* individu terhadap penggunaan teknologi informasi yang selanjutnya akan menentukan apakah individu berniat untuk menggunakan teknologi informasi *(intention).* Niat untuk menggunakan teknologi informasi akan menentukan apakah individu akan menggunakan teknologi informasi *(behavior).* Intensitas termasuk ke dalam behavior, yaitu pada saat individu menggunakan teknologi informasi tersebut dan memutuskan untuk terus menggunakan setiap memerlukan maka itulah yang dikatakan intensitas penggunaan teknologi informasi. Intensitas termasuk ke dalam behavior, yaitu pada saat individu menggunakan teknologi informasi tersebut dan memutuskan untuk terus menggunakan setiap memerlukan maka itulah yang dikatakan intensitas penggunaan teknologi informasi.

UNMAS DENPASAR

Teori *Technology Acceptance Model* ini merupakan teori yang digunakan untuk melihat bagaimana suatu sistem teknologi dapat mempengaruhi pemakai dari teknologi pada kegiatan sehari-hari masyarakat. Pemakai teknologi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan, penerapan sistem teknologinya yaitu e-samsat atau elektronik samsat (Susanti, 2018). Hubungan Teori *Technology Acceptance Model* dengan penelitian ini yaitu penerapan e-samsat diharapkan dapat memudahkan para wajib pajak saat membayar pajaknya sesuai dengan teknologi yang mereka gunakan sehari-hari. Semakin banyak yang menggunakan e-samsat atau elektronik samsat, maka dapat memaksimalkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2010) dalam Purnamawati (2018), Istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran dan aturan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok, atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah undang-undang perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan di Indonesia menganut sistem *Self Assessment* dimana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melapor kewajibannya.

Menurut Ilhamsyah dkk (2016) dalam Ramadhanty (2020), kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik

UNMAS DENPASAR

dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak yaitu memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, membayar pajaknya tepat pada waktunya, wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayar pajaknya, dan wajib pajak mengetahui jatuh tempo pembayaran. Sementara itu menurut Aprilliyana (2017), kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam rangka pemberian kontribusi bagi pembangunan Negara yang diharapkan dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat system perpajakan di Indonesia menganut system Self Assesment di mana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung membayar dan melaporkan kewajibannya.

Menurut Sapriadi (2013) dalam Andini 2020, kepatuhan pajak memiliki dua jenis kepatuhan yaitu:

1) Kepatuhan formal, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
2) Kepatuhan material, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesua dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

UNMAS DENPASAR

2.1.4 Penerapan E-Samsat

Layanan samsat online yang disebut dengan e-samsat merupakan sistem administrasi terpadu yang melayani pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) melalui transaksi

elektronik (Ramadanty, 2020). Pemerintah Provinsi Bali mulai menerapkan e-samsat sejak 20 September 2017. Wajib pajak dapat membayar pajak dengan menggunakan e-samsat yang sebelumnya dilakukan secara manual dan berpotensi terjadinya praktek percaloan dan pungli. Penerapan e-samsat diharapkan dapat menghindari hal tersebut dan mempermudah bagi wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Latar belakang dibuatnya e-samsat adalah adanya Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Wulandari, 2020).

1) Manfaat e-samsat (Wulandari, 2020) antara lain:
    a) Sederhana, yaitu prosedur pelayanan dilaksanakan, dan diakses karena dapat dilaksanakan pada mesin ATM maupun channel bank yang telah bekerjasama untuk melaksanakan penerimaan pembayaran e-samsat.
    b) Cepat, yaitu adanya kepastian waktu dalam menyelesaikan pelayanan.
    c) Berkualitas dengan memanfaatkan teknologi informasi dan transaksi elektronik.
    d) Aman, yaitu proses dan produk pelayanan memberikan perlindungan, rasa aman dan kepastian hukum.
    e) Efisien, yaitu wajib pajak tidak perlu antri dan hadir di kantor samsat.
2) Syarat untuk dapat melakukan transaksi bayar melalui e-samsat (Ramadanty, 2020) antara lain:
    a) Wajib pajak dengan tata kepemilikan kendaraan yang sesuai dengan data yang ada dalam server samsat dan data nasabah di bank (NIK pada KTP = NIK pada Samsat).

UNMAS DENPASAR

b) Kendaraan tidak dalam status blokir polisi/blikor data kepemilikan (jual-beli).

c) Wajib pajak memiliki nomor rekening dan fasilitas ATM Bank yang identitasnya sama dengan identitas pemilik kendaraan yang akan dibayar pajaknya.

d) Berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan tahunan dan pengesahan STNK tahunan.

e) Kendaraan yang tidak memiliki tunggakan 1 tahun atau lebih.

f) Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan bersamaan dengan penggantian STNK 5 Tahun.

g) Masa pajak yang dapat dibayarkan adalah 60 hari sebelum masa jatuh tempo.

3) Keunggulan e-samsat dibanding dengan pembayaran pajak manual (Ramadanty, 2020) antara lain:

a) Proses identifikasi kepemilikan, pembayaran pajak kendaraan, dan pembayaran SWDKLLJ terjadi secara terintegrasi, cepat, dan akurat dengan memanfaatkan teknologi informasi.

b) Wajib pajak tidak perlu datang hadir dan mengantri di kantor samsat.

c) Struk bukti pembayaran dipersamakan dengan SKPD. Catatan : Jika diperlukan wajib pajak dapat mencetak struk bukti pembayaran di kantor-kantor samsat terdekat.

d) Struk bukti pembayaran juga menjadi bukti bahwa telah dilaksanakan pengesahan STNK tahunan.

UNMAS DENPASAR

4) Mekanisme tahapan transaksi pembayaran e-samsat (Ramadanty, 2020) antara lain:

a) Pembayaran samsat melalui teller Bank BPD Bali

Wajib pajak mendatangi Bank BPD terdekat dan melakukan pembayaran e-samsat melalui *teller* dengan memberikan informasi berupa polisi kendaraan, nomor KTP (NIK) serta nomor rangka kendaraan (5 digit terakhir). Setelah pembayaran melalui *teller* selesai wajib pajak bisa datang ke UPT untuk mendapatkan SKPD dan pengesahan STNK dengan membawa STNK asli serta bukti pembayaran pajak kendaraan bermotor.

b) Pembayaran samsat melalui ATM BPD Bali

Wajib pajak medatangi ATM BPD Bali terdekat, lalu memilih menu pembayaran samsat kemudian wajib pajak memasukkan nomor polisi kendaraan, nomor KTP (NIK) serta nomor rangka kendaraan (5 digit terakhir) dan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Setelah itu wajib pajak akan mendapatkan struk transaksi yang berisi data pembayaran serta kode bayar. Kemudian wajib pajak ke kios samsat dan memasukkan kode bayar untuk pengesahan STNK dan pencetakan SKPD dimana diperlukan STNK asli untuk disahkan pada UPT. Setelah semua proses dijalani maka wajib pajak akan mendapatkan SKPD dan STNK.

c) Pembayaran samsat melalui mobile banking

Pada mobile banking serta internet banking, wajib pajak akan menemukan menu “Pembayaran Samsat Bali. Wajib pajak

UNMAS DENPASAR

memasukkan nomor polisi kendaraan, nomor KTP (NIK) serta nomor rangka kendaraan (5 digit terakhir) dan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Setelah melakukan pembayaran, wajib pajak akan menerima struk transaksi berisikan data pembayaran serta kode bayar melalui e-mail. Dengan membawa struk transaksi dan STNK asli wajib pajak mendatangi UPT untuk pengesahan STNK dan pencetakan SKPD.

2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Ummah (2015) dalam Wardani dan Rumiyatun (2017), Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak.

UNMAS DENPASAR

Menurut Widayati, dkk. (2010) dalam Supiawan 2019 menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak yaitu kesadaran bahwa membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini wajib pajak bersedia membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak bersedia membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak

dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan oleh undang – undang yang dapat dipaksakan. Wajib pajak bersedia membayar pajak karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Menurut Aprilliyana (2017) wajib pajak dapat dikatakan memiliki kesadaraan dalam membayar pajak apabila:

1) Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
2) Mengetahui dan memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
3) Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4) Menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dengan sukarela.
5) Menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dengan benar.

2.1.6 Kualitas Pelayanan

Menurut Wulandari (2020), Kualitas atau biasa yang disebut dengan mutu merupakan taraf, derajat, atau tingkat baik maupun buruknya sesuatu. Boediono (2003) dalam penelitian Purnamawati (2018) mengemukakan pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

UNMAS DENPASAR

Definisi pelayanan pajak menurut Boediono (2003) sebagaimana dikutip dalam penelitian Bayu Caroko (2015) adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu dengan memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Sementara pelayanan fiskus yaitu segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam membantu, membimbing, atau mempersiapkan segala keperluan kebutuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Gap theory yang diusulkan oleh Parasuraman, dkk (1985) dalam penelitian Andini (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan. Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong seseorang untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak. Kemauan wajib pajak untuk membayar pajak sebagian besar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Perasaan senang dan puas atas pelayanaan yang diberikan oleh petugas pajak dapat memicu motivasi dan kepatuhan wajib pajak yang akhirnya dapat meningkatkan pendapatan asli daerah.

UNMAS DENPASAR

2.1.7 Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi adalah suatu kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh seorang atau organisasi tertentu yang memberitahukan sesuatu (informasi) untuk diketahui oleh umum atau kalangan tertentu. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak khususnya kantor pelayanan pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan perpajakan (Adiyati 2009 dalam Susanti dan Setiawan, 2019).

Sosialisasi melalui berbagai media serta berbagai media seminar pajak yang dilakukan Dirjen Pajak diharapkan dapat membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak untuk negara dan bukan hanya dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan yang baru, tetapi juga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga otomatis penerimaan pajak akan meningkat sesuai dengan target penerimaan yang ditetapkan (Adiyati 2009 dalam Widnyani, dkk. 2016).

Menurut Supiawan (2019), Penyuluhan merupakan bentuk sosialisasi yang dilakukan dengan berbagai media baik elektronik maupun cetak. Terkadang dilakukan langsung ke daerah-daerah yang potensi pajaknya besar dan membutuhkan banyak informasi mengenai perpajakan. Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat merupakan salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan Dirjen Pajak, yang lebih menekankan komunikasi dua arah dengan wajib pajak atau tokoh yang berpengaruh di masyarakat dengan tujuan tokoh tersebut akan memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat sekitarnya.

UNMAS DENPASAR

Informasi langsung dari petugas pajak ke wajib pajak merupakan bentuk penyampaian informasi langsung yang diterima wajib pajak dari petugas pajak mengenai perpajakan. Selanjutnya sosialisasi dengan pemasangan *billboard*, dilakukan dengan memasangan spanduk di pinggir jalan atau di tempat-tempat strategis yang berisi pesan singkat, pernyataan, kutipan perkataan, maupun slogan yang menarik sehingga mampu untuk menyampaikan tujuan dengan baik. Dengan adanya informasi dari sosialisasi ini, akan memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai perpajakan, kemudahan apa saja yang bisa didapat, manfaat

apa yang akan dirasakan, dan bagaimana sanksi serta peraturan yang ada di perpajakan. Pengetahuan yang diperoleh akan memberikan kesadaran dan meningkatkan kepatuhan dari masyarakat.

2.1.8 Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2019:72), Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang - undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Mardiasmo (2019:72) menyatakan bahwa dalam Undang –Undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan sedangkan sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan. Merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.

Untuk mencegah ketidakpatuhan dan untuk mendorong wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya maka haruslah diberlakukan sanksi yang tegas dalam rangka untuk memajukan keadilan dan efektivitas sistem pajak. Wajib pajak penting untuk mengetahui sanksi-sanksi perpajakan dan mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan serta yang tidak dilakukan. Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Sanksi pajak bertujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar undang-undang perpajakan. Sebagian besar kepatuhan pajak dipusatkan pada bagaimana pendeteksian dan sanksi dapat menghalangi penghindaran pajak. Apabila tidak adanya ketegasan dari instansi

UNMAS DENPASAR

perpajakan maka ketidakpatuhan wajib pajak dalam melaksanakan *self assesment system* tidak dapat berkembang. Sanksi yang tegas harus diberlakukan untuk mendorong wajib pajak agar memenuhi kewajiban perpajakannya dan mencegah ketidakpatuhan, dalam rangka untuk memajukan efektivitas sistem pajak dan keadilan (Dewi dan Jati, 2018).

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian-penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini adalah:

Ramadanty (2020) melakukan penelitian tentang "Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Jakarta". Variabel independen yang digunakan adalah e-samsat dan sanksi perpajakan sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan e-samsat dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Jakarta.

UNMAS DENPASAR

Wardani dan Rumiyatun (2017) melakukan penelitian tentang "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi kasus WP PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul)". Variabel independen yang digunakan adalah pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan sistem samsat drive thru sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang

digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak dan sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan pengetahuan wajib pajak dan sanksi pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh terhadap wajib pajak.

Susanti (2018), melakukan penelitian tentang "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman)". Variabel independen yang digunakan adalah pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan penerapan e-samsat sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sedangkan sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan penerapan e-samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menbayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman.

UNMAS DENPASAR

Farandy (2018), melakukan penelitian tentang "Pengaruh Sanski Administrasi, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan, dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menbayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Purbalingga)". Variabel independen yang digunakan adalah sanski administrasi, kesadaran wajib pajak, tingkat pendapatan, dan

modernisasi sistem administrasi sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah sanksi administrasi, kesadaran wajib pajak, tingkat pendapatan dan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Aprillliyana (2017), melakukan penelitian tentang pengaruh tarif pajak, kesadaran dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor studi pada WPOP Samsat Kota Surakarta. Variabel independen yang digunakan adalah tarif pajak, kesadaran dan sanksi perpajakan sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan tarif pajak dan sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Surakarta.

UNMAS DENPASAR

Andini (2020), melakukan penelitian tentang "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan Bangli". Variabel independen yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, biaya kepatuhan, sanksi perpajakan, dan penerapan e-samsat sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak dan sanksi

perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan, biaya kepatuhan dan penerapan e-samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Bangli.

Dewi dan Jati (2018), melakukan penelitian tentang "Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Biaya Kepatuhan pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". Penelitian ini dilakukan pada Kantor Bersama SAMSAT Klungkung. Variabel independen yang digunakan adalah sosialisasi, kualitas pelayanan, sanksi dan biaya kepatuhan sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah sosialisasi, kualitas pelayanan, dan sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Wijayanti dan Sukartha (2018), melakukan penelitian tentang "Pengaruh Tarif Progresif, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak". Penelitian ini dilakukan pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bangli. Variabel independen yang digunakan adalah tarif progresif, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah tarif progresif, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

UNMAS DENPASAR

Rusmayani dan Supadmi, (2017), melakukan penelitian tentang "Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". Penelitian ini dilakukan pada Kantor Bersama SAMSAT Tabanan. Variabel independen yang digunakan adalah sosialisasi, pengetahuan, sanksi dan kualitas pelayanan sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Supiawan (2019), melakukan penelitian tentang "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Gianyar". Variabel independen yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kualitas pelayangan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Gianyar.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Selain itu penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel independen yang sama seperti: penerapan e-samsat, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, dan

UNMAS DENPASAR

sanksi pajak. Teknik analisis yang digunakan juga memiliki persamaan dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu, yang pertama, penelitian ini tidak menggunakan variabel yang digunakan penelitian sebelumnya seperti : pengetahuan wajib pajak, sistem samsat drive thru, modernisasi sistem administrasi, tarif pajak, biaya kepatuhan, dan tarif prograsif. Kedua, penelitian sebelumnya diteliti pada tahun 2020, 2019, 2018, dan 2017 sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2021.

UNMAS DENPASAR