

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang sedang melangsungkan pembangunan di berbagai aspek untuk terciptanya masyarakat sejahtera. Dalam mendukung keberhasilan pembangunan nasional tentu bukan tugas yang mudah dikarenakan setiap daerah di Indonesia memiliki kondisi geografis, jumlah penduduk, adat istiadat dan potensi sumber daya yang berbeda-beda di setiap daerahnya. Oleh karena itu, pemerintah memberikan wewenang bagi setiap daerah untuk dapat mengontrol, mengelola, dan mengurus kegiatan pemerintahan daerahnya masing-masing dengan tujuan terciptanya kemandirian daerah atau dikenal dengan Otonomi Daerah. Salah satu tolak ukur dalam mengukur kemampuan daerah dalam menyelenggarakan dan mewujudkan kemandirian daerahnya yaitu dengan meningkatkan kontribusi Pendapatan Asli Daerah (Ulya, dkk 2021: 74).

Pajak merupakan salah satu penghasilan yang dimiliki pemerintah Indonesia untuk menggali sumber dana dalam menopang pembangunan di setiap daerah di Indonesia. Penerimaan dalam negeri terutama sektor pajak diharapkan dapat berfungsi sebagai sumber pembiayaan utama untuk membiayai segala kebutuhan segala pengembangan. Pemerintah membutuhkan biaya yang tidak sedikit jumlahnya untuk meningkatkan pembangunan tersebut, dengan peningkatan kebutuhan pembangunan, dana

yang dibutuhkan juga akan semakin meningkat. Untuk mendukung pembangunan tersebut diperlukan peningkatan penerimaan pajak dimana jika peningkatan jumlah wajib pajak terjadi maka pendapatan asli daerah (PAD) akan meningkat.

Pendapatan asli daerah (PAD) merupakan segala penerimaan yang diperoleh daerah dari bersumber dari dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sektor pendapatan daerah memegang peranan yang sangat penting, karena melalui sektor ini dapat dilihat sejauh mana suatu daerah dapat membiayai kegiatan pemerintah dan pembangunan daerah. Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) mutlak harus dilakukan oleh Pemerintah Daerah agar mampu untuk membiayai kebutuhannya sendiri, sehingga ketergantungan Pemerintah Daerah kepada Pemerintah Pusat semakin berkurang dan pada akhirnya daerah dapat mandiri. Dalam Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah pada bab V (lima) nomor 1 (satu) disebutkan bahwa pendapatan asli daerah salah satunya bersumber dari Pajak Daerah.

Optimalisasi menyediakan dana dari sumber-sumber pajak daerah serta penyederhanaan, penyempurnaan, dan penambahan jenis- jenis pajak melalui Undang- Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah. Undang- Undang tersebut memudahkan wajib pajak untuk memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Pajak daerah dan Retribusi Daerah merupakan sumber pendanaan daerah yang penting guna

membayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah untuk mencapai otonomi daerah yang nyata, dinamis, serasi dan bertanggung jawab (Santiari, 2020). Berdasarkan Undang- Undang tersebut juga disebutkan bahwa Pajak adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi kemakmuran rakyat.

Tabel 1.1
Jumlah Pendapatan Asli Daerah Kabupaten/Kota Provinsi Bali
Tahun 2019-2021
(dalam Ribuan Rupiah)

No	Kabupaten/Kota	Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten/Kota di Provinsi Bali (Ribu Rupiah)		
		2019	2020	2021
1	Kab. Jembrana	133.698.784	148.045.103	185.004.035
2	Kab. Tabanan	354.558.239	313.042.530	362.314.631
3	Kab. Badung	4.835.188.460	2.116.974.302	1.750.345.226
4	Kab. Gianyar	997.478.368	545.869.873	430.172.109
5	Kab. Klungkung	225.063.772	220.893.875	254.494.496
6	Kab. Bangli	127.040.436	104.325.150	163.537.096
7	Kab. Karangasem	233.013.033	219.176.733	252.688.747
8	Kab. Buleleng	365.595.301	318.986.891	391.988.445
9	Kota Denpasar	1.010.779.481	731.261.281	792.362.414
10	Provinsi Bali	4.023.156.316	3.069.474.218	3.117.070.009

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2023)

Pada Tabel 1.1 diatas menunjukkan adanya penurunan PAD yang sangat drastis pada tahun 2020, salah satu penyebabnya yaitu adanya pandemi yang melanda indonesia selama 2 tahun terakhir ini menyebabkan banyak wajib pajak yang tidak membayar pajak dan akhirnya menimbun denda, tentu saja ini meresahkan pemerintah karena pembayar pajak tidak sesuai dengan jumlah penggunaan kendaraan bermotor terhadap masyarakat dikarenakan melemahnya perekonomian daerah, sehingga hal ini

menyebabkan adanya kebijakan pemutihan oleh Pemerintah provinsi Bali yang dilakukan untuk meningkatkan penerimaan pajak serta pengurangan biaya pemungutan pajak. Pemutihan Pajak ini bertujuan untuk membebaskan masyarakat dari biaya sanksi administratif pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor, termasuk penyerahan kedua hingga seterusnya.

Berdasarkan Pasal 2 Undang- undang No 28 Tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah, menyebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari 5 jenis pajak, yaitu: pajak kendaraan bermotor, bea ,balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok dan pajak air permukaan. Salah satu jenis pajak pendapatan daerah yaitu pajak kendaraan bermotor (PKB). Menurut Pasal 1 Undang- undang No 12 tentang pajak daerah dan retribusi daerah pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor, dimana kendaraan bermotor yang dimaksudkan adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya (Wiguna, 2022).

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pendapatan terbesar di dari sektor pajak daerah, seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap kendaraan bermotor menyebabkan pemerintah daerah melakukan berbagai upaya agar pendapatan daerah dapat meningkat. Untuk mendukung kebjakan pemerintah dalam meningkatkan pendanaan yang dimiliki diperlukannya kesadaran masyarakat wajib pajak terhadap

kepatuhan wajib pajak. Berikut ini merupakan data kendaraan bermotor yang terdapat pada Badan Pendapatan Provinsi Bali:

Tabel 1.2
Rekapitulasi Jumlah Kendaraan Bermotor Yang Tercatat
Di Kantor Samsat Kabupaten Karangasem
Tahun 2019-2022

NO	JENIS KENDARAAN	TAHUN			
		2019	2020	2021	2022
1.	Sedan	434	437	437	440
2.	Jeep	961	1.004	1.005	1.026
3.	Minibus	11.736	12.125	12.338	12.796
4.	Bus	232	239	236	237
5.	Pickup	6.368	6.591	6.824	6.969
6.	Truck	3.368	3.449	3.484	3.540
7.	Sepeda Motor	182.750	187.976	192.319	199.701
JUMLAH TOTAL		205.849	211.821	216.634	224.709

Sumber: Kantor Bersama Samsat Kabupaten Karangasem (2023)

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas, jumlah kendaraan bermotor Berdasarkan data yang tercatat di Kantor Samsat kabupaten Karangasem Provinsi Bali pada tahun 2019 sejumlah 205.849 kendaraan dan pada tahun 2020 maupun 2021 minat masyarakat terhadap kendaraan terus bertambah setiap tahunnya hingga pada tahun 2022 mencapai 224.709 jumlah kendaraan yang terdaftar pada kantor samsat Kabupaten Karangasem. Dalam penelitian Chau (2009) faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak suatu negara diantaranya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak di negara tersebut. Menurut Undang-Undang perpajakan yang berlaku, kepatuhan dalam hal perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan. Apabila masyarakat semakin sadar dan patuh akan peraturan perpajakan,

maka semakin besar jumlah pajak yang diterima dan akan semakin menguntungkan bagi negara.

Tabel 1.3
Data Realisasi Penerimaan Pajak yang Tercatat
Di Kantor Samsat Kabupaten Karangasem
Tahun 2020-2022

Realisasi Penerimaan Pajak pada Kantor Samsat Daerah Karangasem Tahun 2019-2022			
TAHUN	TARGET	UNIT	%REALISASI
2020	211.821	126.381	59%
2021	216.643	119.455	55%
2022	224.709	125.739	55%

Sumber: Kantor Bersama Samsat Kabupaten Karangasem (2023)

Pada Tabel 1.3 ini menjelaskan bahwa terjadinya penurunan pembayaran wajib pajak dibandingkan dengan jumlah unit kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Karangasem. Mengingat kepatuhan Wajib Pajak merupakan faktor yang penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, diantaranya yaitu kesadaran wajib pajak, kondisi keuangan, tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum, efektivitas SAMSAT *drive thru*, dan modernisasi administrasi pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari tepat waktunya seorang wajib pajak dalam mentaati peraturan perpajakannya, kepatuhan wajib pajak menurut Gunadi (2013:94) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Kepatuhan wajib pajak akan sangat erat kaitannya dengan karakteristik seseorang Wajib Pajak. Kakuni, dkk (2017) mengidentifikasi faktor- faktor yang dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak, diantaranya adalah kesadaran wajib pajak dimana ini diartikan sebagai kondisi ketika wajib pajak mengetahui dan melaksanakan kewajiban pajaknya secara tepat dan sukarela. Kesadaran wajib pajak sehubungan dengan persepsi wajib pajak menentukan perilaku (keyakinan perilaku yang dirasakan) sesuai dengan pembayaran pajak (Suyanto dan Trisnawati, 2016). Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas. Apabila wajib pajak sudah melaksanakan kewajiban perpajakannya secara tulus, ikhlas dan menyadari betapa pentingnya pajak untuk pertumbuhan dan pembangunan daerahnya, maka tidak akan terjadi ketidakpatuhan dalam membayar pajak. Hal ini didukung dari penelitian Wedari (2019) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Badung Mengwi serta penelitian dari William (2020) juga menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, namun menurut penelitian yang dilakukan oleh Herryanto (2013) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak.

Berikutnya penelitian mengenai Kondisi keuangan wajib pajak, Tingkat Pendapatan mencerminkan kondisi keuangan wajib pajak. Menurut

penelitian Dharma dan Astika (2021) Kondisi keuangan memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib pajak. Kondisi keuangan wajib pajak dapat menjadi faktor utama wajib pajak dalam membayar pajak karena menghindari kewajiban membayar pajak umumnya menjadi pilihan bagi wajib pajak yang sedang mengalami krisis keuangan akibat pendapatan yang rendah. Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian Yanti,(2018) yang menyatakan bahwa kondisi keuangan wajib pajak kendaraan bermotor secara parsial memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kondisi keuangan wajib pajak maka baik pula kepatuhan wajib pajak serta penelitian dari Dewi (2021) juga menyatakan Kondisi Keuangan berdampak positif pada Kepatuhan Wajib Pajak, namun sebaliknya menurut penelitian Brahmanti (2019) kondisi keuangan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain itu terdapat faktor mengenai tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum dimana Kantor Bersama SAMSAT Karangasem merupakan ujung tombak pelayanan PKB di daerah karangasem karena pada instansi inilah wajib pajak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dimilikinya, sehingga tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah dan hukum merupakan sesuatu yang diharapkan dari kejujuran dan perilaku kooperatif yang berdasarkan saling berbagi norma-norma dan nilai yang sama. Dalam hal ini kepercayaan terhadap pemerintah, kepercayaan terhadap sistem hukum, kepercayaan terhadap politisi dan kepercayaan terhadap pemungutan pajak merupakan salah satu pendorong

dalam diri wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak. Hal ini didukung dari penelitian Masita (2019) yang menyatakan bahwa tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintah dan hukum berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor bersama SAMSAT Denpasar, namun penelitian Wijayanti (2017) menyatakan bahwa tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintah dan hukum tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak PBB. Apabila wajib pajak percaya pada sistem pemerintah dan hukum yang berlaku maka akan mempengaruhi sumber penerimaan pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor, dan menurut penelitian wijayanti (2017) Tingkat kepercayaan pada sistem pemerintah dan hukum tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor yang terakhir terdapat Efektivitas SAMSAT *Drive Thru* dan Modernisasi Administrasi Pelayanan Pajak berbasis *E-SAMSAT*, Sistem samsat *drive thru* adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran BPKB yang tempatnya di luar gedung kantor bersama SAMSAT dan memungkinkan pemilik kendaraan melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya. Pada penelitian yang dilakukan Rahmawati (2013) menunjukkan bahwa pemungutan pajak melalui sistem samsat *drive thru* sangat efektif. Berdasarkan kebijakan Direktorat Jendral Pajak yang melakukan perubahan dalam sistem administrasi perpajakan yakni dengan melakukan modernisasi untuk memanfaatkan teknologi informasi yang sedang berkembang, hal tersebut juga dimanfaatkan oleh pemerintah daerah untuk menjalankan proses

perpajakannya. pelayanan administrasi pajak telah mengalami peningkatan dengan digunakannya *E- SAMSAT* untuk mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak. Adanya *E- samsat* ini diharapkan mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, namun saat ini penggunaan *E-SAMSAT* masih belum optimal dikarenakan kurangnya pengetahuan wajib pajak terhadap teknologi sehingga pelaksanaan modernisasi ini masih mengalami kesulitan karena wajib pajak beranggapan membayar pajak masih berbelit- belit dan menyulitkan. Berdasarkan hasil penelitian Rahmawati (2013) dan Hartanti (2020) menunjukkan bahwa pemungutan pajak pada layanan samsat *Drive Thru* terjadi peningkatan pembayaran pajak sebanyak 2 persen sehingga layanan samsat drive thru dikatakan efektif. Namun Penelitian Surya, dkk(2021) menyatakan bahwa penerapan samsat *drive thru* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dan menulis lebih lanjut sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kondisi Keuangan, Tingkat Kepercayaan pada Pemerintah dan Hukum, Efektivitas SAMSAT *Drive Thru* dan Modernisasi Administrasi Pelayanan Pajak Berbasis *E-SAMSAT* terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan yaitu sebagai berikut:

- 1) Apakah Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat daerah karangasem?
- 2) Apakah Kondisi Keuangan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat daerah karangasem?
- 3) Apakah Tingkat Kepercayaan pada Pemerintah dan Hukum berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat daerah karangasem?
- 4) Apakah Efektivitas SAMSAT *Drive Thru* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat daerah karangasem?
- 5) Apakah Modernisasi Administrasi Pelayanan Pajak Berbasis E-SAMSAT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat daerah karangasem?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat daerah karangasem.

- 2) Untuk mengetahui pengaruh Kondisi keuangan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat daerah karangasem.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh Tingkat Kepercayaan pada Pemerintah dan Hukum terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat daerah karangasem.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh Efektivitas SAMSAT *Drive Thru* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat daerah karangasem.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh Modernisasi Administrasi Pelayanan Pajak Berbasis *E- SAMSAT* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat daerah karangasem

1.4 Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini merupakan sebuah dokumentasi serta untuk menambah daftar bacaan di perpustakaan bagi para mahasiswa yang akan melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kondisi Keuangan, Tingkat Kepercayaan pada Pemerintah dan Hukum, Efektivitas SAMSAT *Drive Thru* dan Modernisasi Administrasi Pelayanan Pajak Berbasis *E- SAMSAT* terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak serta dapat membantu pemerintah daerah terkait

solusi untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory Of Planned Behavior*

Theory of Planned Behavior (TPB) menjelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku (Mustikasari, 2007). Seseorang dapat bertindak berdasarkan intensi atau niatnya hanya jika ia memiliki kontrol terhadap perilakunya. Dalam perpajakan *Theory of planned behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) menjelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak dilihat dari sisi psikologis, Ajzen (1991) dalam Bangun (2020) sebelum melakukan tindakan individu akan memikirkan implikasi atau maksud dari tindakannya sebelum memutuskan untuk melakukan perilaku tersebut atau tidak. Menurut Saputra (2019) niat merupakan fungsi ketiga dari determinan dasar yaitu: mencerminkan sikap pribadi (*personal nature*), sifat sosial (*social in nature*) dan berhubungan dengan masalah kontrol.

Theory of Planned Behavior (TPB) juga menjelaskan bahwa perilaku wajib pajak yang tidak patuh (*noncompliance*) sangat dipengaruhi oleh variabel dari sikap, norma subyektif, serta kontrol keperilakuan yang dipersepsikan. Perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Teori ini menyatakan bahwa keputusan untuk menampilkan perilaku tertentu adalah proses rasional yang diarahkan pada suatu tujuan tertentu. Pilihan tingkah laku dipertimbangkan, konsekuensi

dan hasil dari setiap perilaku dievaluasi, dan dibuat sebuah keputusan apakah akan bertindak atau tidak. Kemudian keputusan itu direfleksikan dalam tujuan perilaku

Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh 3 faktor, yaitu:

1) *Behavioral Beliefs*

Behavioral beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. Kaitannya dengan penelitian ini yaitu keyakinan Wajib Pajak atas perhitungan yang telah dilakukan dalam menentukan pajak terutang yang sesuai dengan pemahaman akuntansi yang mereka ketahui dan menimbulkan keyakinan Wajib Pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

2) *Normative Beliefs*

Normative beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Kaitannya dengan pajak yaitu jika layanan otoritas pajak memuaskan dan sistem pajak yang efektif dan efisien maka hal tersebut akan memotivasi seorang wajib pajak untuk membayar pajaknya sehingga menimbulkan rasa percaya diri pada wajib pajak.

3) *Control Beliefs*

Control beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*). Kaitannya dalam penelitian ini yaitu, seberapa kuat dan beratnya sanksi pajak

yang diterapkan dalam mendukung wajib pajak untuk taat pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Ketiga faktor yang mempengaruhi tujuan individu untuk melaksanakan suatu perilaku ini selanjutnya akan ditindak lanjuti dengan niat atau maksud seseorang untuk berperilaku dan setelah itu seseorang akan mulai melakukan suatu perilaku. Dalam penelitian ini berkaitan dengan perilaku wajib pajak untuk mematuhi atau tidak mematuhi kewajibannya dalam memenuhi ketentuan perpajakan dipengaruhi oleh niat Wajib Pajak itu sendiri.

2.1.2 Teori Kepatuhan

Kepatuhan berasal dari kata patuh. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), kepatuhan berarti bersifat patuh, ketaatan, tunduk, pada ajaran dan aturan. 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. Kesadaran itu sendiri merupakan bagian dari motivasi instrinsik yaitu motivasi yang datangnya dalam diri individu itu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu, seperti dorongan dari aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Salah satu cara yang dilakukan pemerintah Direktorat Jenderal Pajak dengan melakukan reformasi modernisasi sistem administrasi perpajakan berupa perbaikan pelayanan bagi Wajib Pajak melalui pelayanan yang berbasis *e-system* seperti *e-registration*, *e-filing*, *e-SPT*, dan *e-billing*.

Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu- ilmu sosial khususnya dibidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu. Seorang inividu cenderung mematuhi hukum yang dianggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal individu itu sendiri.

Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak harus memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, dimana hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 menyatakan bahwa Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela.

2.1.3 Theory *Technologi Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model ini merupakan teori yang digunakan untuk melihat bagaimana suatu sistem teknologi dapat mempengaruhi pemakai dari teknologi pada kegiatan sehari-hari masyarakat. *Technology Acceptance Model* ini menurut Susanto dan Jimad (2019) merupakan teori yang digunakan untuk menjelaskan dan memperkirakan bagaimana pengguna suatu teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam kegiatannya. Menurut penelitian Bangun (2022) *Technology*

Acceptance Model (TAM) menganggap bahwa terdapat dua keyakinan variabel pelaku utama dalam mengadopsi sistem informasi yaitu; persepsi penggunaan terhadap manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi pengguna terhadap penggunaan (*perceived ease of use*).

Persepsi pengguna manfaat dapat diartikan sebagai tingkatan dimana seseorang percaya bahwa jika menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya. Sedangkan untuk persepsi pada pengguna dapat diartikan bahwa jika seseorang merasa sistem tersebut mudah digunakan maka sistem tersebut berguna bagi mereka, dimana pemakai teknologi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, sedangkan penerapannya sistem teknologinya yaitu e-samsat atau elektronik samsat.

2.1.4 Pajak

Pajak merupakan perwujudan dari pengabdian dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama ikut melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan Negara dan pembangunan Nasional. Tanggung jawab atas pelaksanaan pemungutan pajak sebagai cermin kewajiban masyarakat itu sendiri. Dalam hal ini aparat perpajakan sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan yang digariskan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan atau dalam Ketentuan Umum Perpajakan (KUP). Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk

menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Carolina, 2009).

Konsep Pengetahuan atau pemahaman pajak menurut (Rahayu, 2010) yaitu wajib pajak harus meliputi:

- 1) Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- 2) Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia.
- 3) Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan

Ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah sebagai berikut:

- 1) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
- 2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- 3) Pajak dipungut oleh Negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- 4) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, untuk pembangunan Negara atau Daerah.
- 5) Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain budgeter, yaitu mengatur.

Secara umum salah satu pajak yang berlaku di Indonesia dan sebagai acuan bagi peneliti yaitupajak daerah, di mana sektor pajak daerah merupakan sektor yang paling mudah dalam pemungutannya yang dikelola oleh Pemerintah Daerah baik di tingkat Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

2.1.5 Pajak Daerah

Berdasarkan Pasal 1 angka 10 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009, definisi Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Adiasa (2013) ada beberapa pengertian tentang pajak daerah antara lain :

- 1) Pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dengan pengaturan dari daerah sendiri;
- 2) Pajak yang dipungut berdasarkan peraturan nasional tetapi penetapan tarifnya dilakukan oleh Pemerintah Daerah;
- 3) Pajak yang ditetapkan dan dipungut oleh Pemerintah Daerah;
- 4) Pajak yang dipungut dan diadministrasikan oleh pemerintah pusat tetapi hasilnya diberikan kepada, dibagikan, atau dibebani pungutan tambahan oleh Pemerintah Daerah.

Fungsi pajak lebih kepada manfaat pokok atau kegunaan pokok dari pajak itu sendiri, pajak mempunyai peranan yang sangat penting untuk kehidupan bernegara, karena pajak merupakan sumber pendapatan Negara dan pajak akan digunakan untuk membiayai APBN, maka beberapa fungsi pajak antara lain :

- 1) Fungsi Anggaran (*budgetair*), kegunaan pajak sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas Negara berdasarkan undang-

undang perpajakan yang berlaku, jadi pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran Negara.

- 2) Fungsi mengatur (*regulerend*), yaitu suatu fungsi di mana pajak dipergunakan oleh pemerintah sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu, dan merupakan fungsi tambahan, jadi sebagai pelengkap dari fungsi utama pajak.
- 3) Fungsi stabilitas, yaitu dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan, hal ini bisa dilakukan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.
- 4) Fungsi retribusi pendapatan, pajak yang sudah dipungut oleh Negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum

2.1.6 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor atau yang biasa dikenal dengan PKB merupakan pajak terhadap kepemilikan ataupun penguasaan kendaraan bermotor baik kendaraan bermotor roda dua atau lebih dan beserta gandengannya yang dipergunakan pada seluruh jenis jalan darat serta digerakkan oleh peralatan tehnik yang berupa motor atau peralatan yang lain yang berfungsi merubah sumberdaya energi menjadi sebuah tenaga gerak pada kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat alat besar yang bisa bergerak.

Pajak yang terhutang 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 dihitung dari saat pendaftaran kendaraan bermotor. Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor adalah kesatuan dengan pengurusan administrasi kendaraan bermotor yang lain. Pajak Kendaraan bermotor (PKB) yang terhutang dipungut diwilayah provinsi tempat dimana kendaraan bermotor tersebut terdaftar.

Hal ini berkaitan dengan kewenangan pemerintah provinsi yang terbatas hanya kendaraan bermotor yang telah terdaftar dalam ruang lingkup wilayah admisnitrasi provinsi tersebut. Berdasarkan Perda Nomor 2 tahun 2015 “bahwa pengenaan tarif pajak progresif kepemilikan kendaraan bermotor oleh orang pribadi untuk kendaraan bermotor kedua dan setrusnya telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor”. Dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah hasil perkalian dari 2 (dua) unsur pokok, yaitu Nilai Jual Kendaraan Bermotor (harga pasaran umum); dan Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan Kendaraan Bermotor yang dinyatakan dalam koefisien yang nilainya 1 (satu) atau lebih besar dari 1 (satu).

Tarif yang dikenakan untuk kepemilikan oleh orang pribadi ditetapkan sebagai berikut :

- 1) Sebesar 1,50 persen, untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama,
- 2) Sebesar 2 persen, untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua

- 3) Sebesar 2,50 persen, untuk kepemilikan kendaraan bermotor ketiga
- 4) Sebesar 4 persen, untuk kepemilikan kendaraan bermotor keempat dan seterusnya.

Perda Bali Nomor 1 Tahun 2011 menjelaskan beberapa hal mengenai objek dan subjek pada BAB III pasal 4 dan 5, adapun hal-hal yang diuraikan yaitu :

- a) Pasal 4 butir 1 bahwa objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.
- b) Pasal 4 butir 2, termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat 1 adalah Kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang di oprasikan di air dengan ukuran kotor Lima *Gross Tonnage* (GT5) sampai dengan Tujuh *Gross Tonnage* (GT7).
- c) Pasal 4 butir 3, bahwa dikecualikan dari kepemilika dan atau penguasaan kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud sebagai ayat (2) meliputi :
 - (1) Kereta api
 - (2) Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keamanan Negara.
 - (3) Kendaraan yang dimiliki dan atau dikuasai kedutaan, konsultan, perwakilan Negara asing dan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah.

- (4)Pabrik dan importir yang semata-mata disediakan untuk dipamerkan dan tidak untuk dijual.
- d) Pasal 5 butir 1 bahwa subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi, badan atau Instansi Pemerintah yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor. 5. Pasal 5 butir 2 bahwa wajib pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi, Badan atau Instansi Pemerintah yang memiliki kendaraan bermotor

2.1.7 Tarif Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor

Peraturan Pemerintah 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

2.1.8 Masa Pajak Kendaraan Bermotor

Ketentuan mengenai masa Kendaraan Bermotor menurut Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 bagian 4 tentang Pajak Kendaraan Bermotor dalam pasal 10 sebagai berikut :

- 1) Masa pajak adalah 12 bulan berturut-turut yang merupakan tahun pajak dimulai dan saat pendaftaran Kendaraan Bermotor.
- 2) Masa pajak yang tidak sampai 12 bulan maka dapat dilakukan Restitusi.
- 3) Bagian dari bulan yang melebihi 15 hari dihitung satu bulan penuh

2.1.9 Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kepatuhan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan dalam perpajakan merupakan patuh dan tunduk serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

perpajakan, Pratami (2017). Dalam hubungannya dengan kepatuhan wajib pajak maka pengertian kepatuhan atas pemenuhan kewajiban pajak kendaraan bermotor adalah suatu ketaatan untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan perpajakan khususnya pajak kendaraan bermotor. Kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak kendaraan bermotor menurut Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat 1 Bali Nomor 1 Tahun 2004 adalah sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Kendaraan Bermotor (SPPKB), Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Daerah (SPPTD).
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).
- 3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.

2.1.10 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti, dan merasa. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati. Bila seseorang hanya mengetahui berarti kesadaran wajib pajak tersebut masih rendah. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan sangat penting karena dapat membantu wajib pajak dalam mematuhi aturan perpajakan.

wajib pajak harus melaksanakan aturan itu dengan benar dan sukarela. Jadi, kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila:

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

2.1.11 Kondisi Keuangan

Dalam UU No.36 Tahun 2008 Pasal 4 ayat (1) disebutkan penghasilan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak. Artinya, semakin tinggi tingkat penghasilan semakin besar jumlah yang dapat dikonsumsi atau diinvestasikan (Qorina, 2020). Sehingga kondisi keuangan dari wajib pajak itu sendiri juga merupakan salah satu faktor yang mengakibatkan wajib pajak tidak patuh membayarkan pajaknya. Menurut (Adhimatra, (2018) Apabila seseorang sedang mengalami kondisi keuangan yang buruk maka bukan tidak mungkin mereka akan melalaikan kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan tahunannya

2.1.12 Tingkat Kepercayaan pada Pemerintah dan Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepercayaan adalah sesuatu yang dipercayai, harapan dan keyakinan (akan kejujuran, kebaikan, dan sebagainya). Kepercayaan adalah sesuatu yang diharapkan dari kejujuran dan perilaku kooperatif yang berdasarkan saling berbagi norma-norma dan nilai yang berlaku. Kepercayaan sangat penting artinya bagi tata kelola pemerintahan yang baik. Kepercayaan adalah suatu hubungan interpersonal dan konsep organisasi yang kompleks (Kramer & Tylor dalam Purnamasari dkk, (2018). Persepsi wajib pajak mengenai kepercayaannya pada pemerintah dan hukum merupakan alasan dari aksi yang dapat mempengaruhi wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, Handayani, dkk (2012). Apabila wajib pajak percaya pada sistem pemerintah dan hukum yang berlaku maka akan mempengaruhi sumber penerimaan pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor.

2.1.13 Efektifitas SAMSAT *Drive Thru*

Efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai. Efektifitas merupakan suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai (Fauziati dan Arifin, 2015: 49). Jika Wajib Pajak merasa bahwa sistem perpajakan yang ada adalah terpercaya, handal dan akurat, maka kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan pajaknya akan meningkat. Namun jika sistem perpajakan yang ada tidak memuaskan bagi Wajib Pajak, maka hal itu dapat turut

mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Inovasi pelayanan publik “samsat drive thru” merupakan bentuk kedekatan pelayanan publik dan mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dimana Samsat Drive Thru mempunyai banyak kelebihan bagi masyarakat. Mulai dari segi efektivitas dan efisiensi waktu pelayanan, kemudahan pembayaran, akuntabilitas keuangan, transparansi biaya dan persyaratan serta jaminan kepastian pelayanan. Dengan harapan, masyarakat tidak ada lagi alasan untuk malas bayar pajak, karena adanya kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan

2.1.14 Modernisasi Administrasi Perpajakan Berbasis E-SAMSAT

Administrasi pajak merupakan kunci keberhasilan dalam suatu kebijakan pajak. Oleh karena itu, reformasi administrasi perpajakan harus dilakukan secara berkesinambungan sehingga fungsi pelayanan dapat diberikan secara optimal kepada masyarakat. Reformasi administrasi pajak idealnya merupakan instrumen untuk meningkatkan kepatuhan sukarela WP, meningkatkan kepercayaan masyarakat (*trust*), dan meningkatkan integritas aparat pajak. Dengan sistem administrasi yang baik, diharapkan pemerintah mampu mengoptimalkan realisasi penerimaan perpajakan dan meningkatkan kepatuhan pajak. Berdasarkan kebijakan Direktorat Jendral Pajak yang melakukan perubahan dalam sistem administrasi perpajakan yakni dengan melakukan modernisasi untuk memanfaatkan teknologi informasi yang sedang berkembang, hal tersebut juga dimanfaatkan oleh pemerintah daerah untuk menjalankan proses perpajakannya

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

- 1) Pratiwi, 2014 melakukan penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan, Dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan teknik insidental sampling dan menggunakan sampel sebanyak 100 orang wajib pajak reklame. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan perusahaan, dan persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak reklame. Variabel bebas terhadap kepatuhan wajib pajak reklame mempunyai kontribusi sebesar 69,5 persen, sedangkan 30,5 persen dipengaruhi oleh factor lain diluar model.
- 2) Wardani, 2017 melakukan penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 108 responden dan data yang dapat diolah sebanyak 105 kuesioner. Metode pengambilan sampel menggunakan Accidental Sampling. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi linier berganda. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak dan Program SAMSAT Corner

berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan pengetahuan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

- 3) Puteri, 2019 melakukan penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Dan Sistem Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Kota Padang). Populasi penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor SAMSAT Kota Padang. Sampel penelitian ditentukan dengan rumus slovin. Jenis data yang digunakan adalah data subjek. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini membuktikan terdapat pengaruh yang signifikan sanksi administratif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, namun tingkat pendapatan dan SAMSAT *drive thru* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 4) Pradhani, 2019 melakukan penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai Peran Lingkungan Dalam Memoderasi Penerapan *E-Filling* Dan Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Populasi penelitian adalah pegawai Dinas Koperasi & Usaha Mikro Sidoarjo yang merupakan wajib pajak dan minimal pernah menggunakan *e-filling* yang berjumlah 65 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-Filling* dan

lingkungan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun tidak terhadap tingkat kepercayaan. Lingkungan memoderasi hubungan *e-Filling* terhadap kepatuhan pajak, namun tidak terdapat hubungan moderasi antara tingkat kepercayaan dengan kepatuhan pajak.

- 5) Masita, 2019 melakukan penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Biaya Kepatuhan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintah Dan Hukum, Dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Denpasar. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin dengan metode penentuan sampel menggunakan metode Accidental Sampling. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintah dan hukum berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan biaya kepatuhan dan program SAMSAT corner tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar
- 6) Wulandari, 2020 melakukan penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai Pengaruh Penerapan Sistem E-

Samsat, Sosialisasi Perapajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Kantor Bersama Samsat Klungkung). Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah accidental sampling, dengan menyebarkan kuisioner kepada 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan variabel penerapan sistem e-samsat berpengaruh positif dengan nilai signifikansi 0,001. Variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dengan nilai signifikansi 0,006. Variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dengan nilai signifikansi 0,000.

- 7) Anwar, 2020 peneliti melakukan penelitian ini dengan tujuan menganalisis dampak program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, dan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan. Total sampel yang dipakai pada studi pembahasan ini ialah sebesar 100 responden dihitung menggunakan metode penentuan sampel yaitu simple random sampling. Hasil analisis menunjukkan bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan, sosialisasi pajak tidaklah berdampak kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan.
- 8) Qorina, 2020 melakukan Penelitian yang bertujuan untuk mrnguji factor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak menggunakan variabel tingkat Pendidikan, tingkat penghasilan, tingkat

pemahaman, dan pekerjaan wajib pajak. Dalam pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sampel penelitian dipilih menggunakan metode Purposive Sampling yang diperoleh sebanyak 101 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel yaitu variabel tingkat Pendidikan, tingkat penghasilan, tingkat pemahaman, dan pekerjaan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

- 9) Ferry, 2020 melakukan penelitian dengan Tujuan untuk menguji dampak Pemutihan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah convenience sampling. Sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah berjumlah 122 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan penggunaan program SPSS 21.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemutihan pajak kendaraan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- 10) Mega Aryani, 2021 melakukan penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai Pengaruh Undang-Undang Perpajakan, Kondisi Keuangan Wajib Pajak, Tarif Pajak, Denda Pajak. Dan Penerapan ESamsat Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Sampel yang diambil adalah 100 wajib pajak yang ditentukan dengan menggunakan metode *Accidental Sampling*

dengan menyebarkan item kuesioner yang menggunakan skala likert. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda setelahnya memenuhi syarat asumsi klasik. Hasil penelitian kali ini menunjukkan bahwa peraturan perpajakan, tarif pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan tingkat di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar, sedangkan kondisi keuangan Wajib Pajak dan penerapan *e*-SAMSAT berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan pada PT Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

- 11) Adi Arsana, 2021 melakukan penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Denpasar Periode 2015-2019. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang ditentukan berdasarkan metode sampling aksidental. Alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesisnya adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan penerapan *e* samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pengetahuan wajib pajak belum ada berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan penelitian lain variabel yang secara teoritis mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, seperti pendapatan tingkat dan kualitas layanan

- 12) Himmatul Ulya, 2021 melakukan penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai Efektivitas Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak dalam Perspektif Masalah Mursalah (Studi Kasus Pada Kantor Bersama SAMSAT Natal). Jumlah sampel yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari wawancara dengan pegawai Kantor Bersama SAMSAT Natal dan masyarakat yang mengikuti program pemutihan PKB dan data sekunder dari literatur-literatur seperti laporan, arsip dan dokumen lain yang telah ada sebelumnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas program pemutihan PKB dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Bersama SAMSAT Natal efektif, berdasarkan 5 indikator efektivitas yaitu indikator efisiensi, kecukupan, pemerataan, daya tanggap, dan ketepatan.
- 13) Widia, 2021 Penelitian ini ditujukan untuk menginvestigasi variabel kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat pendidikan serta kondisi keuangan pada ketaatan dalam wajib pajak. Kantor Bersama Samsat Kabupaten Karangasem-Bali menjadi tempat pelaksanaan penelitian ini dengan 327.256 unit motor roda dua yang masuk dalam data Kantor Bersama Samsat Kabupaten Karangasem-Bali. Dari penggunaan metode accidental sampling sebagai metode dalam menyeleksi sampel maka didapatkan 348 sampel. Multiple regression analysis menjadi bentuk menganalisis data secara kuantitatif. Adapun uji t serta R² yang berperan dalam terujinya hipotesis dengan dibantu

oleh SPSS version 21 for windows. Hasil temuan penelitian ini menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua diberi pengaruh secara positif signifikan oleh beberapa variabel diantaranya kesadaran wajib pajak (X1), kewajiban moral (X2), tingkat pendidikan (X3), serta kondisi keuangan (X4).

14) Surya Aditya, 2021 melakukan penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai Pengaruh Kesadaran, Sanksi, Samsat Drive Thru, Pelayanan Fiskus, Dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara aksidental Teknik sampling (pengambilan sampel dengan menyebarkan sejumlah kuesioner yang dapat dikembalikan dan dapat diproses). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Denpasar. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda yang sebelumnya telah dilakukan uji asumsi klasik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-Samsat* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Samsat sistem *drive thru* dan fiskus berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

15) Putri, 2022 melakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, pengetahuan perpajakan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 126.692 wajib

pajak terdaftar dengan 100 responden. Pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu sampling insidental. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi, sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan tingkat pendapatan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur masih kurang, sehingga berdasarkan faktor-faktor yang diteliti dalam penelitian ini dapat menjadi acuan bagi KPP Pratama Denpasar Timur untuk selalu memberikan dukungan kepada wajib pajak.

