

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Reformasi penyelenggaraan pemerintahan Indonesia yang sebelumnya menerapkan sentralisasi kemudian diganti menjadi desentralisasi. Hal ini berarti terjadinya penyerahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk melaksanakan seluruh urusan pemerintahannya sendiri atau disebut otonomi daerah. Otonomi daerah merupakan hak, wewenang serta kewajiban daerah otonom untuk mengendalikan serta mengurus sendiri, baik urusan pemerintah maupun kepentingan warga setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Wewenang untuk memungut pajak merupakan salah satu wewenang yang diserahkan kepada pemerintah daerah. Dengan terlaksananya otonomi daerah, hingga kebijakan pengelolaan pajak daerah hal ini tidak dapat terlepas dari arahan yang diberikan oleh pemerintah pusat. Adanya reformasi otonomi daerah ini diharapkan dapat meningkatkan pemerataan pembangunan secara merata di Indonesia (Abdi & Faisol, 2023).

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 (UU No 28 Thn 2007 Pasal 1 (1)). Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dalam APBN negara. Dana yang diperoleh dari hasil pemungutan pajak dialokasikan untuk membiayai berbagai pengeluaran negara untuk membangun sarana dan prasarana guna kemakmuran rakyat. Pemungutan pajak di Indonesia dibagi

menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat atau disebut pajak negara merupakan pajak yang dibayarkan langsung kepada pemerintah pusat yang hasil pemungutannya digunakan untuk APBN. Bagian dari pajak pusat adalah Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Bea Materai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM). Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang pemungutannya dilakukan oleh pemerintah daerah di tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota yang dialokasikan untuk membiayai keperluan daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota. Bagian dari pajak daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Hotel, dan Pajak Hiburan.

Pajak kendaraan bermotor termasuk kedalam salah satu pajak yang pemungutannya dilakukan oleh pemerintah daerah atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kebutuhan akan alat transportasi pribadi saat ini sudah menjadi prioritas bagi masyarakat, karena kemudahan untuk melakukan perjalanan ke tempat tujuan dengan tepat waktu. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik mencatat jumlah kendaraan bermotor di Indonesia yang aktif sampai periode 2023 sejumlah 157.080.504 unit dengan jumlah kendaraan pribadi 150.718.972 unit dan sisanya merupakan angkutan barang dan orang. Peningkatan daya beli masyarakat akan kendaraan bermotor inilah yang kemudian pemerintah menerapkan pajak kendaraan bermotor.

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dibebankan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor telah diatur

dalam Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019. Peraturan ini ditetapkan sebagai pedoman dasar pengenaan pajak, perhitungan PKB, BBNKB, dan tarif PKB dan BBNKB yang berlaku di Bali. Pihak pemungut pajak kendaraan bermotor dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT dan instansi pemerintah yaitu Badan Pendapatan Daerah (Bapenda).

Kepemilikan kendaraan bermotor pribadi setiap tahunnya terus mengalami peningkatan yang dipengaruhi oleh kebutuhan akan alat transportasi pribadi yang dimanfaatkan untuk kehidupan sehari-hari baik untuk kegiatan operasional ataupun non operasional serta adanya perkembangan inovasi dari jenis model kendaraan sehingga menarik minat beli masyarakat (Maheswari, 2023). Semakin meningkatnya kepemilikan atas kendaraan bermotor maka akan menambah jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang akan berdampak kepada hasil penerimaan pajak. Berikut merupakan data perbandingan perkembangan objek pajak kendaraan bermotor dan persentase kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor SAMSAT Tabanan periode 2019-2023.

Tabel 1. 1
Persentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
di Kantor SAMSAT Tabanan Tahun 2019-2023 (dalam unit)

Tahun	Jumlah WP yang Terdaftar	Jumlah WP yang Sudah Melaksanakan Kewajiban	Persentase Kepatuhan
2019	425.899	236.493	56%
2020	436.428	213.652	49%
2021	443.154	201.190	45%
2022	454.149	208.331	46%
2023	472.906	218.354	46%

Sumber: Kantor SAMSAT Bersama Tabanan, Tahun 2024

Berdasarkan data yang diperoleh pada Tabel 1.1 dapat dilihat persentase tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Tabanan selalu bersifat fluktuatif pada setiap tahunnya. Jumlah wajib pajak yang terdaftar setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan namun hal ini tidak disertai dengan jumlah wajib pajak yang melaksanakan kewajiban perpajakan justru mengalami penurunan. Dapat dilihat pada tahun 2019 hingga 2021 tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan mengalami penurunan hingga 11%, dan pada tahun pada tahun 2022 dan 2023 hanya mengalami peningkatan sebesar 1%. Hal ini menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Tabanan masih dalam kategori rendah yakni berada dibawah 50% tingkat kepatuhannya. Dengan menurunnya jumlah wajib pajak yang melaksanakan kewajiban perpajakannya akan mempengaruhi tingkat pendapatan daerah yang berasal dari pokok dan denda pajak kendaraan bermotor.

Tabel 1. 2
Pendapatan Pokok dan Denda Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor
SAMSAT Bersama Tabanan Periode 2019-2023

Tahun	Pokok	Denda
2019	Rp. 228,990,995,900	Rp. 4,363,788,500
2020	Rp. 164,145,578,050	Rp. 1,940,975,700
2021	Rp. 152,864,956,050	Rp. 2,677,466,200
2022	Rp. 189,274,068,850	Rp. 1,577,742,525
2023	Rp. 236,650,214,100	Rp. 4,279,981,100

Sumber: Kantor SAMSAT Bersama Tabanan, Tahun 2024

Pada Tabel 1.2 menunjukkan pendapatan pajak berasal dari pokok mengalami penurunan pada tahun 2019-2021, selanjutnya pada tahun 2022-2023 pendapatan berasal dari pokok kembali mengalami peningkatan. Sementara itu, pendapatan berasal dari denda pajak juga bersifat fluktuatif pada setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tabanan masih belum maksimal, karena penerimaan pajak masih mengalami penurunan beberapa kali. Banyak faktor yang memungkinkan hal tersebut dapat terjadi yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor seperti, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan yang diterima oleh wajib pajak. Dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak pemerintah selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan kepada seluruh wajib pajak, dengan menyediakan berbagai jenis layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Tabel 1. 3
Pengguna Layanan di Kantor SAMSAT Tabanan Periode 2021-2023

Tahun	<i>Teller</i>	<i>Drive Thru</i>	UPTD Pembantu	SAMSAT Keliling
2021	102.668	36.738	39.519	4.810
2022	107.885	44.574	34.445	4.582
2023	104.146	43.836	30.711	2.948

Sumber: Kantor SAMSAT Bersama Tabanan, Tahun 2024

Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan jumlah pengguna layanan *teller* (konvensional) masih menjadi layanan yang banya digunakan dibandingkan dengan layanan *drive thru*, UPTD Pembantu dan SAMSAT keliling. Semenjak layanan *drive thru* ditetapkan pada tahun 2021 pengguna layanan *drive thru* mengalami peningkatan secara bertahap pada setiap tahunnya. Namun penggunaan layanan *drive thru* SAMSAT sebagai loket pembayaran pajak kendaraan bermotor masih belum optimal karena tergolong sedikit pengguna dibandingkan dengan loket pembayaran induk (*konvensional*). Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor penyebab seperti kurangnya sosialisasi serta pengetahuan wajib pajak. Oleh karena itu petugas pelayanan pajak diharapkan untuk mampu memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh wajib pajak dan berperan aktif untuk terus mengencarkan segala upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Maka dari itu untuk dapat membantu hal tersebut penelitian mengenai faktor faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tabanan menarik untuk dibahas dengan harapan untuk kedepannya dapat diambil tindakan yang tepat guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika kepatuhan wajib pajak dapat

terus meningkat maka akan memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan penerimaan pajak asli daerah.

Kepatuhan wajib pajak adalah sikap kesadaran dan kesediaan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa paksaan (Mardiasmo, 2023:67). Kepatuhan pajak meliputi pelaporan, pembayaran pajak yang benar, dan tepat waktu. Kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap penerimaan pajak. Penerimaan pajak akan meningkat seiring dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya.

Untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajibannya membayarkan pajak kendaraannya, pemerintah menerapkan *Electronic SAMSAT* atau E-SAMSAT dengan memanfaatkan perkembangan teknologi digital. Berdasarkan PP No. 50 Tahun 2010 E-SAMSAT merupakan layanan elektronik yang memungkinkan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan Parkir Berlangganan tahunan dilakukan dengan menggunakan aplikasi berbasis *mobile platform* yang dapat diakses wajib pajak dimana saja dan kapan saja. Layanan E- SAMSAT ini terus ditingkatkan oleh pemerintah dan semakin diminati oleh wajib pajak sebagai solusi pembayaran pajak kendaraan bermotor yang fleksibel.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Aditya *et al.* (2020), Afidah & Setiawati (2022), Winasari (2020), Megayani & Noviani (2021), Abdi & Faisol (2023), dan penelitian Susanty & Hidayat (2023), Apriani *et al.* (2024), Hardianto *et al.* (2024) menunjukkan hasil bahwa program E-

SAMSAT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian tersebut bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hartanti *et al.* (2020), Irkham & Indriasih (2021) yang menunjukkan hasil bahwa program E-SAMSAT tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Layanan *drive thru* SAMSAT merupakan salah satu terobosan dari pemerintah sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap wajib pajak. Berdasarkan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA), SAMSAT *drive thru* adalah layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tahunan yang dilakukan pada loket pembayaran tanpa wajib pajak harus turun dari kendaraan. Tujuan diadakannya SAMSAT *drive thru* adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada wajib pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rizal (2019), Hartanti *et al.* (2020), Sastri *et al.* (2022), Dewanti & Jati (2024), Maharani & Adiputra (2023), Saputri & Anisa (2020) dan penelitian Wicaksana *et al.* (2023), menunjukkan hasil bahwa layanan *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Perbedaan hasil yang ditemukan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Aditya (2020) yang menyatakan bahwa layanan SAMSAT *drive thru* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini juga bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puteri *et al.* (2019) dan Afidah & Setiawati, (2022) yang

menunjukkan hasil bahwa layanan SAMSAT *drive thru* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sanksi Pajak adalah jaminan agar ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi oleh wajib pajak (Mardiasmo, 2023:62). Sanksi pajak diperlukan sebagai dasar penegakan hukum dan untuk mewujudkan ketertiban wajib pajak membayarkan pajaknya. Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan efek jera bagi pelanggar pajak, agar tidak meremehkan atau menyepelekan peraturan perpajakan. Apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya untuk membayarkan pajaknya, maka wajib pajak dapat dikenakan sanksi pajak berupa bunga, denda dan kenaikan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yustina *et al.* (2020), Widiastini & Supadmi (2020), Winasari (2020), Aditya (2020), Juliantari (2021), Maharani & Adiputra (2023) dan Isnaini & Karim (2021) yang menunjukkan hasil sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Perbedaan hasil yang ditemukan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizal, (2019) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdi & Faisol (2023) dan Karlina & Ethika (2020) yang menunjukkan hasil bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya membayar pajak.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai suatu ukuran melalui dimensi seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik (Tjiptono, 2023). Pelayanan yang berkualitas bertujuan untuk memastikan kepuasan wajib pajak dengan tetap berpegang pada standar pelayanan yang akuntabel dan harus dijaga secara konsisten, sehingga dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya (Juliantari *et al.*, 2021).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Marfila *et al.* (2019), Widiastini (2020), Kusnadi (2023), Sista (2019), Ammy (2022), Hardianto *et al.* (2024) dan Abdi & Faisol (2023) yang menunjukkan hasil kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Juliantari (2021), Kristina (2021), dan Saraswati *et al.* (2022) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Menurut KBBI (2022) kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti dan merasa akan hak dan kewajiban yang harus dijalankan. Kesadaran wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan adalah sikap dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan secara sukarela menaati ketentuan pajak yang berlaku. Kesadaran wajib pajak sangat penting untuk mendukung fungsi negara dalam pembangunan infrastruktur, pelayanan publik, serta program kesejahteraan sosial (Annisa & Dewi 2024:15). Timbulnya kesadaran berasal dari diri sendiri dan tidak dapat dipaksa, serta adanya pemahaman akan pentingnya pajak, penyaluran dana perpajakan dapat meningkatkan kesadaran wajib

pajak mengenai perpajakan (Susanti, 2018). Semakin meningkatnya kesadaran wajib pajak tentang perpajakan maka semakin banyak yang melakukan pembayaran pajak sehingga semakin meningkat penerimaan dari pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rizal (2019), Sista (2019), Widiastini (2020), Aditya (2020), Utami (2020), Winasari (2020), Karlina & Ethika (2020) dan Isnaini & Karim (2021) yang menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Perbedaan hasil yang ditemukan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Adiyanti & Maryono (2023) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Serta hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Hadianto *et al.* (2024) yang menunjukkan hasil kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan fenomena dan ketidakkonsistenan hasil-hasil penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk mengkaji kembali terkait **“Pengaruh Program E-SAMSAT, Drive Thru, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor SAMSAT Tabanan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah layanan E-SAMSAT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tabanan?
2. Apakah layanan *drive thru* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tabanan?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tabanan?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tabanan?
5. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tabanan?

UNMAS DENPASAR

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh layanan E-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tabanan.

2. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tabanan.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tabanan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tabanan.
5. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tabanan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dalam menambah wawasan dan memperluas ilmu pengetahuan di lingkungan akademis sehingga dapat bermanfaat bagi pihak-pihak berkepentingan. Penelitian ini juga diharapkan dapat melatih cara berpikir dengan disiplin ilmu di bangku perkuliahan dan pelajari lebih banyak tentang layanan E-SAMSAT, layanan *drive thru* SAMSAT, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pemerintah dan petugas perpajakan untuk bahan pertimbangan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Serta dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang pentingnya kesadaran perpajakan dan kegunaan pajak secara keseluruhan.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Perilaku Direncanakan (*Theory of Planned Behavior*)

Theory of Planned Behavior (TPB) adalah teori psikologi yang menjelaskan dan memprediksi perilaku seorang individu berdasarkan intensi individu masing-masing (Ajzen, 1991). Dalam konteks ini intensi didefinisikan sebagai kemungkinan atau kecenderungan seseorang untuk melakukan perilaku tertentu.

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan hasil pengembangan dari teori sebelumnya yang disebut dengan *Theory of Reasoned Action* (TRA). *Theory of Reasoned Action* (TRA) pada tahun 1967 dikembangkan dan terus direvisi serta diperluas oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein karena dirasa keterbatasan model asli dalam menangani perilaku, dimana individu memiliki kontrol kehendak yang tidak lengkap (Ajzen, 1991). Pada tahun 1980 teori ini mulai digunakan untuk mempelajari perilaku manusia dan untuk mengembangkan intervensi-intervensi yang lebih mengena. Untuk mengatasi kekurangan yang ditemukan oleh Ajzen dan Fishbein pada penelitian-penelitian sebelumnya menggunakan *Theory of Reasoned Action* (TRA), maka pada tahun 1988 ditambahkan hal lain pada model *reasoned action* yang sudah ada sebelumnya dan kemudian dinamai sebagai *Theory of Planned Behavior* (TPB). Dalam teori *Theory of Reasoned Action* (TRA) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) mengasumsikan bahwa individu rasional dalam mempertimbangkan tindakan mereka dan implikasi dari tindakan mereka.

Theory of Planned Behavior secara sederhana dapat digunakan untuk memprediksi apakah seseorang akan atau tidak melakukan suatu perilaku. Icek Ajzen bergagasan bahwa pencapaian perilaku bergantung pada motivasi (niat) dan kemampuan (kontrol perilaku). Beliau menjelaskan tiga faktor yang mempengaruhi niat seseorang melakukan perilaku yaitu, sikap seseorang terhadap perilaku, norma subjektif, dan perasaan seseorang mengenai kemampuan mengontrol segala sesuatu yang mempengaruhi apabila hendak melakukan perilaku tersebut.

1. Sikap

Yang pertama adalah sikap terhadap perilaku dan mengacu pada sejauh mana seseorang memiliki evaluasi atau penilaian yang menguntungkan atau tidak menguntungkan terhadap perilaku yang dimaksud (Ajzen, 1991). Ajzen (2005) menyebutkan bahwa sikap terhadap perilaku ditentukan oleh keyakinan yang diperoleh mengenai konsekuensi dari suatu perilaku disebut juga *behavioural beliefs*. *Belief* berkaitan dengan penilaian-penilaian mengenai diri dan lingkungan disekitar. Ajzen mengungkapkan *belief* dapat diungkapkan dengan menghubungkan suatu perilaku dengan berbagai manfaat atau kerugian yang mungkin diperoleh dengan atau tidak melakukan perilaku tersebut.

2. Norma Subjektif

Norma subjektif (*subjective norm*) merupakan dugaan seseorang terhadap keinginan dari orang-orang yang ada di dalam kehidupannya tentang dilakukan atau tidak dilakukannya perilaku tertentu. Hal ini mengacu pada tekanan sosial yang diterima untuk melakukan atau tidak melakukan

perilaku tersebut. Norma subjektif dipengaruhi oleh keyakinan, norma subjektif adalah fungsi dari keyakinan seseorang yang diperoleh atas pandangan orang-orang lain yang berhubungan dengannya (*normative belief*).

3. Persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*)

Persepsi kontrol perilaku adalah perasaan seseorang mengenai mudah atau sulitnya mewujudkan suatu perilaku tertentu (Ajzen, 2005). Control perilaku dimaksudkan sebagai keyakinan tentang keberadaan hal-hal lain yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung serta menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Sehingga dapat disimpulkan semakin baik sikap dan norma subjektif yang sehubungan dengan suatu perilaku, dan semakin besar kontrol perilaku yang dirasakan, semakin kuat pula niat individu melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan.

2.1.2 Teori Atribusi

Teori atribusi pertama kali dicetuskan oleh Fritz Heider pada tahun 1958. Ia menyatakan bahwa pada dasarnya setiap individu adalah ilmuwan semu (*pseudo scientist*) yang berusaha untuk mengerti tingkah laku orang lain dengan mengumpulkan dan memadukan informasi-informasi sampai mereka memperoleh penjelasan masuk akal tentang sebab-sebab orang lain bertingkah laku tertentu (Heider, 1958). Heider menjelaskan dua ciri berbeda dari persepsi seseorang. Yang pertama terkait domain sosial, yang mengacu kepada perilaku individu pada persepsi niat, motif, sifat dan sentiment. Yang kedua adalah ketika individu melakukan analisis kausalitas terhadap perilaku

manusia, penilaian terhadap kausalitas mengikuti salah satu dari dua model konseptual, diantaranya kausalitas impersonal yang diartikan sebagai tindakan yang tidak disengaja dan kausalitas personal didefinisikan sebagai tindakan disengaja. Secara sederhana, teori ini berusaha menerangkan perihal perilaku yang ada pada seseorang. Melalui teori ini akan mempelajari proses ketika seseorang menginterpretasikan peristiwa, alasan, atau sebab dari perilaku yang dilakukan.

Attribution theory mempelajari tentang proses bagaimana seseorang menginterpretasikan suatu peristiwa, alasan atau sebab perilakunya, perilaku seseorang ditentukan dalam menentukan tingkat penilaian mengenai perilaku orang lain yang dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal yang dimiliki orang tersebut (Dewi, 2022). Kekuatan internal diartikan sebagai faktor-faktor yang berasal dari diri seseorang yang diyakini perilaku dibawah kendali pribadi individu itu sendiri dalam keadaan sadar. *Dispositional attributions* atau penyebab internal mengacu pada aspek perilaku individual seperti kepribadian, persepsi diri, kemampuan serta motivasi. Sedangkan kekuatan eksternal, yaitu faktor-faktor yang berasal dari luar diri seseorang yang artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi. *Situational attributions* atau penyebab eksternal yang mengacu pada lingkungan sekitar yang dapat mempengaruhi perilaku individu seperti kondisi sosial, nilai-nilai sosial dan pandangan masyarakat.

2.1.3 Pajak

Dalam Undang-Undang Perpajakan No.16 Tahun 2009 Pasal 1 menjelaskan pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa dengan tidak mendapat

imbangan. Pajak memiliki peranan yang signifikan dalam kehidupan bernegara, khususnya dalam pembangunan nasional. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara terbesar. Pendapatan dari hasil pemungutan pajak digunakan untuk membiayai seluruh pengeluaran yang dibutuhkan, termasuk pengeluaran untuk pembangunan. Pajak memiliki beberapa fungsi (Mardiasmo, 2022:3), diantaranya:

1. Fungsi Anggaran (Fungsi *Budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana bagi pemerintah guna membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak sebagai alat mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

3. Fungsi Retribusi Pendapatan

Pajak digunakan untuk menyesuaikan dan menyeimbangkan antara pembagian pendapatan untuk kegiatan pemerintah dan penggunaan demi kesejahteraan masyarakat.

4. Fungsi Stabilisasi

Pajak digunakan untuk menstabilkan kondisi dan keadaan perekonomian. Dengan pajak, pemerintah menjalankan kebijakan terkait stabilitas harga, seperti untuk mengatasi inflasi.

Berdasarkan otoritas pemungut dan penggunaannya pajak dibagi lagi menjadi 2 (dua) yaitu pajak pusat dan pajak daerah (Mardiasmo, 2023:11).

1. Pajak Pusat

Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah pusat, seperti pembangunan infrastruktur nasional, dan operasional pemerintah pusat.

Yang termasuk kedalam pajak pusat diantaranya adalah pajak penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM).

2. Pajak Daerah

Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik pemerintah provinsi maupun kabupaten/kota, dan hasil pemungutannya digunakan untuk membiayai kegiatan operasional serta pembangunan di daerah masing-masing.

Yang termasuk dalam pajak daerah diantaranya adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak restoran dan hiburan yang dikelola oleh pemerintah kabupaten/kota.

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut KBBI (2022) kepatuhan didefinisikan sebagai sikap menurut, taat dan berdisiplin. Dalam Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 dijelaskan wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotongan pajak dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Jadi secara sederhana kepatuhan wajib pajak dapat disimpulkan sebagai perilaku atau sikap dimana wajib pajak dapat menjalankan atau memenuhi kewajibannya sesuai dengan peraturan dan Undang-

Undang Perpajakan yang berlaku. Wajib pajak dikatakan patuh ketika wajib pajak tersebut taat dan memenuhi kewajibannya dalam hal membayarkan pajak secara penuh dan tepat waktu serta melaporkan pajaknya secara benar dan lengkap.

Nurmantu (2018:45) menjelaskan bahwa terdapat dua macam kepatuhan diantaranya, kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai ketentuan UU Perpajakan. Kepatuhan formal dapat meliputi; ketepatan waktu dalam membayar pajak dan membayar pajak dengan jumlah yang tepat. Kepatuhan material adalah dimana wajib pajak secara substansi memenuhi semua ketentuan perpajakan, sesuai dengan isi dan jiwa UU Perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi melaporkan informasi perpajakan sesuai dengan keadaan sebenarnya, wajib pajak bersikap kooperatif kepada petugas pajak dalam proses administrasi perpajakan, wajib pajak berkeyakinan bahwa kewajiban perpajakan merupakan tindakan sebagai warga negara yang baik.

2.1.5 Layanan E-SAMSAT

E-SAMSAT (Elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) menerapkan layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan Tim Pembina SAMSAT Nasional berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia, sistem ini dapat digunakan untuk melakukan pembayaran dan pengesahan tahunan secara *online* Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 2010). Berdasarkan Peraturan Presiden (PP) No.5 Tahun 2015 Pasal 22(1) huruf f terkait penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap menyatakan peningkatan kualitas

pelayanan kantor bersama SAMSAT salah satunya dapat dilakukan dengan system E-SAMSAT. Layanan E-SAMSAT bertujuan diadakan untuk mempermudah pembayaran pajak, mempercepat proses administrasi dan mengurangi potensi penyelewengan dana karena dengan penerapan sistem E-SAMSAT transaksi pembayaran pajak kendaraan menjadi lebih transparan (Syafuruddin, 2021). Pemerintah Provinsi Bali mulai menerapkan E-SAMSAT sebagai layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online* sejak 20 September 2017. E-SAMSAT merupakan mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menerapkan sistem elektronik (*online*) yang bertujuan memudahkan masyarakat membayar pajak melalui *online*. Pembayaran pajak melalui E-SAMSAT dapat dilakukan dengan cara pembayaran melalui transfer bank, *E-wallet*, ATM bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah Indonesia (BJB, BCA, BRI, BNI dan CIMB Niaga).

Syarat untuk dapat melakukan transaksi pembayaran pajak melalui E-SAMSAT (Ramadanty, 2020), antara lain:

- a) Wajib pajak dengan tata kepemilikan kendaraan bermotor yang sesuai dengan data yang ada dalam server SAMSAT dan data nasabah di bank (NIK pada KTP = NIK pada SAMSAT).
- b) Kendaraan tidak dalam status blokir polisi/blokir 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) Kesadaran yang tidak memiliki tunggakan 1 tahun atau lebih.
- f) Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan bersama dengan penggantian STNK 5 tahun.
- g) Masa pajak yang dibayarkan adalah 60 hari sebelum masa jatuh tempo.

Adapun mekanisme tahapan transaksi E-SAMSAT antara lain:

- a. Melalui situs resmi SAMSAT *online* Bali

Mengakses situs resmi SAMSAT *online* Bali di bapenda.baliprov.go.id/e-samsat/. Kemudian memasukkan nomor polisi kendaraan dan NIK (Nomor Identitas Kependudukan). Pilih menu “Info Pajak Kendaraan”. Klik tab “Cari”. Pilih metode pembayaran yang diinginkan.

- b. Pembayaran SAMSAT melalui teller Bank BPD Bali

Wajib pajak dapat datang langsung ke Bank BPD Bali terdekat, dengan memberikan informasi berupa nomor polisi kendaraan, nomor KTP serta nomor rangka kendaraan (5 digit terakhir). Setelah pembayaran melalui teller selesai wajib pajak dapat mendatangi UPT untuk mendapatkan SKDP dan pengesahan STNK dengan membawa bukti pembayaran pajak kendaraan dan STNK asli.

- c. Pembayaran SAMSAT melalui ATM BPD Bali

Wajib pajak mendatangi ATM BPD Bali terdekat, lalu memilih menu pembayaran SAMSAT kemudian wajib pajak akan diminta memasukkan nomor polisi kendaraan, nomor KTP serta nomor rangka (5 digit terakhir)

dan melakukan pembayaran. Setelah itu wajib pajak akan mendapatkan struk transaksi yang berisi data pembayaran serta kode bayar. Untuk pengesahan STNK dan pencetakan SKDP, wajib pajak dapat membawa struk pembayaran dan kode bayarnya ke kios SAMSAT dengan membawa STNK asli.

d. Pembayaran SAMSAT melalui *Mobile Banking*

Pembayaran pada *mobile banking* dan *internet banking*, wajib pajak memilih menu “Pembayaran SAMSAT Bali”. Selanjutnya, wajib pajak akan diminta memasukan nomor polisi kendaraan, nomor KTP serta nomor rangka (5 digit terakhir) dan melakukan pembayaran. Setelah melakukan pembayaran wajib pajak akan menerima bukti pembayaran yang dikirim melalui e-mail yang terhubung. Dengan membawa struk transaksi dan STNK asli wajib pajak mendatangi UPT untuk pengesahan STNK dan pencetakan SKPD,

Daerah administrasi hukum menyediakan pelayanan E-SAMSAT yang dapat diakses di seluruh wilayah provinsi yang ada di Indonesia. Sistem pelayanan E-SAMSAT hanya dapat melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan, SWDKLLJ, dan PNPB Pengesahan STNK. Dengan adanya layanan E-SAMSAT, pembayaran PKB menjadi semakin mudah karena pembayaran dapat dilakukan tanpa harus datang langsung ke kantor SAMSAT, sehingga menghemat biaya, tenaga, dan waktu. Layanan E-SAMSAT juga memberikan manfaat pada pihak pemerintah karena dapat menyediakan data yang lebih akurat dan *real time* mengenai penerimaan PKB.

2.1.6 Layanan *Drive thru* SAMSAT

Layanan *Drive thru* SAMSAT diadopsi dari layanan *drive thru* yang ada pada restoran cepat saji yaitu layanan yang memungkinkan pelanggan membeli atau menerima layanan dengan cepat tanpa harus turun dari kendaraannya. Menurut Ega P. (2011) SAMSAT *drive thru* adalah layanan pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang tempat pelaksanaannya berada di luar gedung Kantor Bersama SAMSAT sehingga memungkinkan wajib pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan yang dikendarainya. Layanan *drive thru* merupakan salah satu bentuk penerapan dan pelaksanaan *program Quick Wins* Polri. SAMSAT *drive thru* merupakan inovasi yang dihadirkan untuk mempermudah pembayaran kendaraan bermotor sehingga dapat lebih menghemat waktu, mudah, cepat, dan nyaman. Layanan ini dirancang untuk mempercepat, mempermudah, dan mengurangi antrian dengan mekanisme praktis, dimana pengguna dapat langsung membayar dari kendaraan mereka (Munandar, 2020:75). Selain itu program ini juga mendukung upaya transparansi dan akuntabilitas pelayanan public, khususnya di bidang administrasi pajak kendaraan (Adha *et al.* 2022).

Berdasarkan bapenda.baliprov.go.id persyaratan untuk melakukan SAMSAT *drive thru* wajib pajak diwajibkan dengan membawa KTP asli, STNK asli, bukti pelunasan PKB dan SWDKLLJ dan membawa kendaraan yang akan didaftar ulang. Prosedur layanan SAMSAT *drive thru* yaitu meliputi:

- a) Wajib pajak membawa kendaraan yang bersangkutan ke lokasi *drive thru*.
- b) Pada loket pertama dilakukan proses identifikasi dan verifikasi di loket pendaftaran.
- c) Menyerahkan dokumen KTP, STNK, BPKB, kepada petugas di loket kedua atau loket pembayaran.
- d) Jumlah pajak yang harus dibayarkan wajib pajak akan ditampilkan dalam layar monitor secara otomatis di loket pembayaran.
- e) Membayar pajak kendaraan terutang secara tunai atau menggunakan ATM.
- f) Setelah melakukan proses pembayaran, maka STNK terbaru dapat diambil.

2.1.7 Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan mengenai peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dan dipatuhi oleh wajib pajak (Mardiasmo, 2023:62). Sanksi perpajakan bertujuan untuk menegakkan keadilan dan kepastian hukum dalam perpajakan (Ilyas & Burton, 2023). Dalam Undang-Undang Perpajakan, menyebutkan sanksi perpajakan dapat berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Dasar pengenaan tarif pajak serta sanksi pajak kendaraan bermotor provinsi Bali diatur dalam PERDA Prov. Bali Nomor. 9 Tahun 2019 tentang perubahan ketiga atas peraturan daerah nomor 1 tahun 2011 tentang pajak daerah. Sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya atas kepemilikan kendaraan bermotor adalah sanksi

berupa denda. Besaran denda dihitung berdasarkan persentase dari PKB yang terhutang, lamanya keterlambatan pembayaran, serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor di atas 2 hari namun kurang dari 1 bulan akan dikenakan denda sebesar 25% dari total pajak terutang. Sedangkan, untuk keterlambatan pembayaran lebih dari 1 bulan dikenakan denda sebesar 25% dan ditambah dengan biaya SWDKLLJ.

Sanksi atas pelanggaran perpajakan yang telah ditetapkan dan diatur dalam Undang-Undang yang berlaku, merupakan upaya agar wajib pajak mematuhi aturan dan memenuhi kewajibannya. Sanksi pajak berperan sebagai pemberi hukuman positif terhadap kelalaian wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya serta memberikan efek jera. Hubungan antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak memiliki arah hubungan positif, dimana semakin berat sanksi pajak yang ditetapkan, maka semakin maka wajib pajak akan berusaha menghindari sanksi sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk menjalankan tanggung jawabnya.

2.1.8 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus kepada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan (Arianto, 2018). Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2014, mendefinisikan pelayanan perpajakan sebagai pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan organisasi atau perusahaan. Kualitas pelayanan

dikatakan sebagai titik sentral bagi penyedia layanan, karena kualitas dalam pelayanan mempengaruhi langsung kepuasan konsumen. Dalam upaya pemenuhan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana suatu organisasi atau perusahaan memberikan pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kotler & Keller, (2016) mengemukakan 5 (lima) aspek yang menjadi penilaian seseorang terhadap pelayanan, diantaranya:

- a. *Tangible*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan antara pelanggan dengan pemberi layanan, hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
- c. *Responsiveness*, keinginan pemberi layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- d. *Reliability*, kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal dan memuaskan.
- e. *Assurance*, meliputi kemampuan, pengetahuan, kesopanan, hingga sifat yang dimiliki oleh para pemberi pelayanan.

2.1.9 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran diartikan sebagai perilaku atau sifat tahu atau mengerti terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut (KBBI, 2022). Kesadaran wajib pajak adalah sikap atau perilaku wajib pajak dalam memahami serta menjalankan kewajiban perpajakannya (Mardiasmo, 2023:189). Kesadaran wajib pajak mencakup terkait pemahaman terhadap

fungsi dan manfaat pajak untuk membangun negara, yang diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak (Annisa & Dewi, 2024:15). Setiap individu memiliki kesadaran dari dirinya masing-masing, kesadaran merupakan suatu itikad yang dimiliki wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar dan melaporkan pajaknya dengan benar dan lengkap. Menurut Mardiasmo (2018) mengemukakan wajib pajak dapat dikatakan memiliki kesadaran apabila ia memenuhi hal-hal, diantaranya:

- a. Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan.
- b. Mengetahui dan memahami fungsi pajak adalah untuk pembiayaan negara.
- c. Memahami kewajiban perpajakan harus dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku
- d. Menghitung, membayar, serta melaporkan administrasi perpajakan dengan sukarela, ikhlas dan benar.

Kesadaran wajib pajak menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Kesadaran wajib pajak memiliki arah hubungan yang positif dengan kepatuhan wajib pajak, artinya semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini dilakukan oleh Isnaini & Karim, (2021) dengan membahas “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa)”. Variabel *independen* dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan, variabel *dependen* yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Pengujian dilakukan dengan analisis regresi linear berganda, uji R², uji F dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kantor SAMSAT Kabupaten Gowa.
- 2) Penelitian ini dilakukan oleh Widiastini & Supadmi, (2020) untuk mengetahui “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan Dan Sosialisasi Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Denpasar”. Variabel *independen* dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, sanksi, kualitas pelayanan, sosialisasi serta variabel *dependen* nya adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.
- 3) Penelitian ini dilakukan oleh Rizal, (2019) untuk meneliti “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dan Sistem SAMSAT *Drive thru* terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Variabel *independen* yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor dan SAMSAT *drive thru* dengan variabel *dependen* adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sistem SAMSAT *drive thru* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan pada variabel sanksi pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

- 4) Penelitian ini dilakukan oleh Juliantari *et al.* (2021) untuk meneliti Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Gianyar. Variabel *independen* dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, sosialisasi pajak dengan variabel *dependen* nya adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Gianyar. Dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Gianyar.

- 5) Penelitian ini dilakukan oleh Abdi & Faisol, (2023) untuk meneliti “Pengaruh Pemutihan Pajak, SAMSAT Keliling, E-SAMSAT, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bangkalan”. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini pemutihan pajak, SAMSAT keliling, E-SAMSAT, sanksi pajak dan kualitas pelayanan sebagai variabel *independen* dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel *dependen*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa E-SAMSAT, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 6) Penelitian ini dilakukan oleh Irkham & Indriasih, (2021) untuk meneliti “Pengaruh Sanksi, Razia Lapangan, Program E-SAMSAT dan SAMSAT Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Brebes”. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini sanksi, Razia lapangan, program E-SAMSAT dan SAMSAT keliling sebagai variabel *independen* serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel *dependen*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Kabupaten Brebes, sedangkan program E-SAMSAT tidak berpengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Kabupaten Brebes.

- 7) Penelitian ini dilakukan oleh Afidah *et al.* (2022) untuk meneliti “Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui Layanan *Drive thru*, SAMSAT Keliling dan E-SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus WP PKB Roda Dua SAMSAT Kota Surakarta)”. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah layanan *drive thru*, SAMSAT keliling dan E-SAMSAT sebagai variabel *independen* serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel *dependen*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *drive thru* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak serta E-SAMSAT berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua SAMSAT Kota Surakarta.
- 8) Penelitian ini dilakukan oleh Hendriawan & Sofianty, (2022) untuk meneliti “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Penerapan E-SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, penerapan E-SAMSAT sebagai variabel *independen* serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel *dependen*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dan sanksi perpajakan

serta penerapan E-SAMSAT tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

- 9) Penelitian ini dilakukan oleh Aditya *et al.* (2020) yang bertujuan untuk meneliti “Pengaruh Kesadaran, Sanksi, SAMSAT *Drive thru*, Pelayanan Fiskus, dan E-SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Penelitian ini menggunakan variabel kesadaran, sanksi, SAMSAT *drive thru*, pelayanan fiskus dan E-SAMSAT sebagai variabel *independen* nya serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel *dependennya*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan penerapan E-SAMSAT berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak sedangkan sistem layanan *drive thru* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.
- 10) Penelitian ini dilakukan oleh Wicaksana *et al.* (2023) yang bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Sistem SAMSAT *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karawang. Penelitian ini menggunakan variabel *independen* yaitu sanksi perpajakan, dan system SAMSAT *drive thru* serta variabel *dependen* kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan peneliti adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel Sanksi Perpajakan dan Sistem SAMSAT *Drive Thru* berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Adapun ringkasan penelitian sebelumnya dapat dilihat pada Tabel 2.1 Lampiran 2.

