

SKRIPSI

PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN WAJIB PAJAK DAN PENERAPAN E-SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI MASA PANDEMI COVID-19

RISMAYANI S.



**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

SKRIPSI

PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN WAJIB PAJAK DAN PENERAPAN E-SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI MASA PANDEMI COVID-19

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

disusun dan diajukan oleh

**RISMAYANI S.
A031181335**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

SKRIPSI

PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN WAJIB PAJAK DAN PENERAPAN E-SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI MASA PANDEMI COVID-19

disusun dan diajukan oleh

RISMAYANI S.
A031181335

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 02 Maret 2022

Pembimbing I,



Dr. Syamsuddin, S.E., Ak., M.Si., CA
NIP. 19670414 199412 1 001

Pembimbing II,



Dr. H. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si. CRA, CRP
NIP. 19650307 199403 1 003



Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA, CRA, CRP, CWM
NIP. 196604051992032003

SKRIPSI

PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN WAJIB PAJAK DAN PENERAPAN E-SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI MASA PANDEMI COVID-19

disusun dan diajukan oleh

RISMAYANI S.
A031181335

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **21 April 2022** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No. Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1. Dr. Syamsuddin, S.E., Ak., M.Si., CA	Ketua	
2. Dr. H. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., CRA, CRP	Sekretaris	
3. Prof. Dr. Hj. Mediaty, S.E., Ak., M.Si., Ak., CA	Anggota	
4. Drs. Muhammad Ashari, Ak., M.SA, CA	Anggota	



Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA, CRA, CRP, CWM 4
NIP. 196604051992032003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Rismayani S.
NIM : A031181335
departemen/program studi : Akuntansi

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Wajib Pajak dan Penerapan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi Covid-19

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Makassar, 20 April 2022

Yang membuat pernyataan,



Rismayani S.

PRAKATA

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Wajib Pajak dan Penerapan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi Covid-19”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentu banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi namun akhirnya dapat melaluinya berkat banyak pihak yang telah memberikan bantuan kepada peneliti baik dalam bentuk moril maupun materil. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT atas segala karunia dan rahmat-Nya sehingga peneliti diberikan kesempatan dan kemudahan dalam menjalani proses perkuliahan dari awal hingga mendapat gelar sarjana.
2. Kedua orang tua, ayahanda Sessu dan ibunda Hj. Erni atas segala kasih sayang, doa, semangat, motivasi, dan dukungan yang tak pernah putus diberikan kepada peneliti.
3. Prof. Dr. Abdul Rahman Kadir, S.E., M.Si., CIPM, selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin
4. Ketua Departemen Akuntansi, ibu Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA, CRA, CRP, CWM.

5. Bapak Dr. H. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., CRA, CRP, selaku penasehat akademik yang senantiasa memberikan bimbingan kepada peneliti
6. Bapak Drs. Syamsuddin, S.E., Ak., M.Si., CA, selaku pembimbing I dan bapak Dr. H. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., CRA., CRP, selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta penuh kesabaran memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi.
7. Para dosen penguji Ibu Prof. Dr. Hj. Mediaty, S.E., Ak., M.Si., Ak., CA, dan Bapak Drs. Muhammad Ashari, Ak., M.SA, CA, terima kasih karena atas bimbingannya.
8. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis atas keikhlasan, ketulusan, dan kesediaannya dalam membagi ilmu kepada kami para mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis.
9. Seluruh staf dan pegawai Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis
10. Aan Rezky Saputra S.E seseorang yang selama ini menjadi support system, selalu setia menjadi tempat berkeluh kesah dan senantiasa memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis
11. Saudaraku tersayang, Fitriani. S Dan Adikku Wahyu Irsani. S atas doa dan semangat yang diberikan kepada penulis.
12. Sahabatku di kampus, Chaerun Nisa Yusuf, St. Nur Anita, Nur Aulia Dalil, Dhiza Aprilianty dan Indah Handayani yang dari awal masuk perkuliahan setia selalu ada menemani peneliti, memberikan bantuan dan semangat
13. Teruntuk sahabatku Sixster yang selalu mendukung dan memberikan semangat untuk peneliti
14. Teman-teman Ikatan Mahasiswa Akuntansi (IMA) yang selalu sedia membantu penulis

15. Teman angkatan ETERIOUS yang senantiasa memberikan dukungan kepada peneliti.
16. Teman-teman posko KKN Unhas Gelombang 106 yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis, terkhusus Andi Wingky, Elma, Amel dan Farhana.
17. Teruntuk Kantor SAMSAT terima kasih telah membantu memberikan tempat untuk penulis menyebarkan kuesioner.
18. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah tulus dan ikhlas memberikan semangat dan bantuan sehingga skripsi ini dapat selesai.

Makassar, 02 Februari 2022

Peneliti

ABSTRAK

Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Wajib Pajak Dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi Covid-19

The Effect of Motor Vehicle Tax Bleaching Program, Service Quality, Taxpayer Knowledge and Application E-Samsat on Taxpayer Compliance of Motor Vehicles in The Covid-19 Pandemic Period

Rismayani. S
Syamsuddin
Syarifuddin Rasyid

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh program pemutihan pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan wajib pajak dan penerapan e-samsat dalam melaksanakan kewajiban sebagai wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Wilayah 1 Makassar Selatan di masa pandemi covid-19. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode survey dengan memberikan sejumlah kuesioner yang terdaftar pada kantor Samsat Wilayah 1 Makassar Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan analisis regresi linier berganda. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *probability sampling* yaitu dengan *cluster proportional random sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden dari keseluruhan populasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel program pemutihan, kualitas pelayanan, pengetahuan wajib pajak dan penerapan e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di masa pandemi covid-19 pada kantor Samsat Wilayah 1 Makassar Selatan.

Kata Kunci: program pemutihan pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan wajib pajak, penerapan e-samsat, kepatuhan wajib pajak

This research aimed to analyze the effect of motor vehicle tax bleaching program, service quality, taxpayer knowledge and application e-samsat on taxpayer compliance of motor vehicles at Samsat Office Region 1 of Makassar City in the covid-19 pandemic period. The research method used is descriptive quantitative. This study used survey method by administering some questionnaires to the registered taxpayers in Samsat Office Reggion 1 of Makassar City. This study used quantitative approach and multiple linier regressions. The samples are defined by using probability sampling with cluster proportional random sampling. This study used 100 taxpayers as respondents from the total population. The results showed that motor vehicle tax bleaching program, service quality, taxpayer knowledge and application e-samsat have impact to taxpayer compliance in the covid-19 pandemic period at samsat office reggion 1 of Makassar City.

Keywords: *Motor Vehicle Tax Bleaching Program, Service Quality, Taxpayer Knowledge and Application E-Samsat, Taxpayer Compliance*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Teori Atribusi	9
2.1.2 Teori <i>Task Technology Fit (TTF)</i>	10
2.1.3 Pajak	10
2.1.3.1 Pengertian Pajak	10
2.1.3.2 Fungsi Pajak	11
2.1.3.3 Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak	12
2.1.3.4 Jenis Pajak.....	13
2.1.3.5 Sistem Pemungutan Pajak	15
2.1.3.6 Pajak Daerah	16
2.1.3.7 Pajak Kendaraan Bermotor	16
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak.....	18
2.1.4.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak.....	18
2.1.4.2 Bentuk Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.1.4.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2.1.5 Program Pemutihan Pajak	21
2.1.5.1 Definisi Program Pemutihan Pajak	21
2.1.5.2 Indikator Pemutihan Pajak.....	23
2.1.6 Kualitas Pelayanan	24
2.1.6.1 Definisi Kualitas Pelayanan	24
2.1.6.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	25
2.1.7 Pengetahuan Wajib Pajak.....	26
2.1.7.1 Definisi Pengetahuan Pajak.....	26
2.1.7.2 Indikator Pengetahuan Pajak.....	27
2.1.8 Penerapan E-Samsat	28
2.1.8.1 Manfaat Penggunaan E-Samsat.....	29

2.1.8.2 Indikator Penerapan E-Samsat.....	29
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	30
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	31
2.3.1 Pengaruh Program Pemutihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	31
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	32
2.3.3 Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	33
2.3.4 Pengaruh Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Rancangan Penelitian.....	36
3.2 Tempat dan Waktu	36
3.3 Populasi dan Sampel.....	36
3.4 Jenis dan Sumber Data	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	41
3.7 Instrumen Penelitian	45
3.8 Analisis Data.....	46
3.8.1 Statistik Deskriptif	46
3.8.2 Uji Kualitas Data	46
3.8.2.1 Uji Validitas	47
3.8.2.2 Uji Realibilitas.....	47
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	47
3.8.3.1 Uji Normalitas	48
3.8.3.2 Uji Multikolinearitas	48
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas	48
3.8.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
3.8.5 Uji Hipotesis.....	49
3.8.5.1 Uji Parsial (Uji t).....	49
3.8.5.2 Uji Simultan (Uji F)	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Instansi	51
4.1.1 Profil SAMSAT.....	51
4.1.2 Visi dan Misi Kantor SAMSAT.....	52
4.2 Deskripsi Sampel Penelitian	53
4.2.1 Proses Pengumpulan Data Penelitian.....	53
4.2.2 Karakteristik Responden.....	54
4.2.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	54
4.2.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
4.2.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
4.2.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
4.2.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	56
4.2.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan.....	57
4.2.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Pemutihan	57

4.2.2.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Penerapan E-Samsat	58
4.3 Analisis Statistik.....	58
4.3.1 Statistik Deskriptif	58
4.4 Uji Kualitas Data	60
4.4.1 Uji Validitas.....	60
4.4.2 Uji Reliabilitas	61
4.5 Uji Asumsi Klasik	62
4.5.1 Uji Normalitas Data.....	62
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	64
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	65
4.6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	66
4.7 Uji Hipotesis.....	67
4.7.1 Uji Parsial (Uji-t).....	67
4.7.2 Uji Simultan (Uji-F).....	70
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	71
4.8.1 Program Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi Covid-19	71
4.8.2 Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi Covid-19	73
4.8.3 Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi Covid-19	74
4.8.4 Penerapan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi Covid-19	75
 BAB V PENUTUP	 77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	79
5.3 Saran Penelitian	80
 DAFTAR PUSTAKA.....	 81
 LAMPIRAN	 87

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor yang Terdaftar dan Membayar Pajak pada SAMSAT Wilayah 1 Kota Makassar	3
3.1 Populasi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2020 di Kantor SAMSAT Wilayah 1 Makassar	37
3.2 Hasil Perhitungan Sampel.....	40
3.3 Definisi Operasional.....	43
3.4 Skala <i>Likert</i>	45
4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	53
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	56
4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan	57
4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Pemutihan.....	57
4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Penerapan E-Samsat	58
4.10 Hasil Analisis Uji Statistik Deskriptif	58
4.11 Hasil Uji Validitas	61
4.12 Hasil Uji Reliabilitas	62
4.13 Hasil Uji Normalitas.....	63
4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	64
4.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	66
4.16 Hasil Uji Parsial (Uji T)	68
4.17 Hasil Uji Simultan (Uji F)	70
4.18 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Anggaran APBN tahun 2020.....	2
2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
3.1 Diagram Populasi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2020	37
4.1 Uji Normalitas	63
4.2 Uji Heteroskedastisitas	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Biodata Peneliti.....	87
2 Penelitian Terdahulu.....	88
3 Kuesioner Penelitian.....	91
4 Tabulasi Data Kuesioner.....	96
5 Karakteristik Responden.....	100
6 Analisis Data dan Uji Kualitas Data.....	106
7 Uji Asumsi Klasik.....	122
8 Uji Hipotesis.....	124

BAB I

PENDAHULUAN

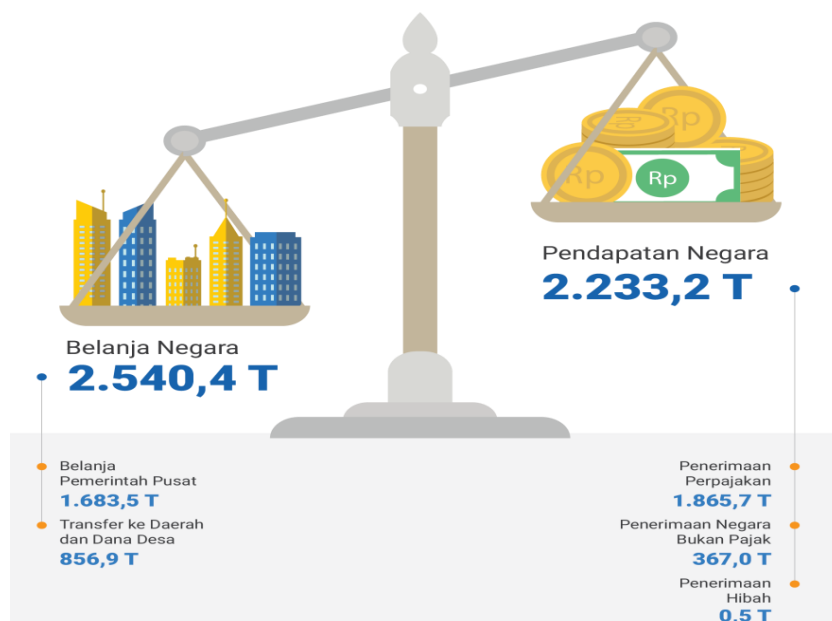
1.1 Latar Belakang

Dunia saat ini sedang dilanda pandemi *coronavirus disease 19* atau dikenal sebagai Covid-19 yang telah tersebar ke berbagai belahan dunia. Virus ini dapat menyebar melalui tetesan liur (*droplet*) atau partikel kecil ketika seseorang yang telah terinfeksi virus covid-19 ini berbicara, batuk ataupun bersin. Seiring merebaknya Covid-19 di seluruh dunia, segala aspek kehidupan yang biasa kita jalani dipaksa untuk berubah. Adanya pandemi *covid-19* menimbulkan dampak yang besar terhadap beberapa aspek, mulai dari kesehatan bahkan berdampak pada perekonomian di Indonesia, termasuk sektor perpajakan.

Pajak merupakan salah satu bentuk iuran wajib yang dibayarkan oleh wajib pajak kepada negara yang digunakan untuk membiayai keperluan negara demi kesejahteraan rakyat termasuk pengeluaran pembangunan. Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagai berikut.

“pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Pajak merupakan sumber utama bagi penerimaan negara khususnya pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana public (Nurjannah, R.A. 2020).



Gambar 1.1 Anggaran APBN 2020 (triliun rupiah)

Berdasarkan data Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) pada tahun 2020, pendapatan negara mencapai Rp 2.233,2 triliun. Pendapatan tersebut didominasi dari penerimaan perpajakan sebesar Rp 1.865,7 triliun, penerimaan negara bukan pajak sebesar Rp 367,0 triliun dan penerimaan hibah sebesar Rp 0,5 triliun. Hal ini menunjukkan bahwa sektor perpajakan adalah penyumbang terbesar dalam pendapatan negara.

Di Indonesia pajak dibagi menjadi 2 berdasarkan dari lembaga pemungutnya yang terdiri atas pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah jenis pajak yang dipungut dan dikelola langsung oleh pemerintah pusat atau dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sedangkan pajak daerah merupakan pajak yang ditangani oleh pemerintah daerah baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota. Salah satu pajak yang pemungutannya dilakukan oleh pemerintah provinsi adalah pajak kendaraan bermotor. Di awal pandemi Covid-19, pajak daerah khususnya Pajak Kendaraan Bermotor di Sulawesi Selatan mengalami keterpurukan.

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. Jika wajib pajak patuh dan taat untuk membayarkan pajaknya, maka akan meningkatkan tingkat pendapatan dan tujuan yang dirancang oleh pemerintah akan tercapai.

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor yang Terdaftar dan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Tahun	Jumlah Kendaraan	Jumlah Kendaraan yang membayar pajak	Selisih	%
2017	1,112,107	420,080	692,027	37,7%
2018	952,156	388,525	563,631	40,8%
2019	901,113	394,307	506,806	43,7%
2020	858,972	339,594	519,378	39,5%

Sumber : SAMSAT Wilayah 1 Kota Makassar (2021)

Berdasarkan data pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang melaksanakan kewajibannya membayar pajak dari tahun 2017-2020 mengalami fluktuasi dan terdapat selisih yang cukup signifikan antara jumlah kendaraan yang terdaftar dengan jumlah yang membayar pajak. Persentase jumlah kendaraan yang membayar pajak kendaraan bermotor pada tahun 2017 yaitu 37,7% dan mengalami kenaikan pada tahun 2018 sebanyak 3,1 % dan tahun 2019 2,9%, namun persentasenya kembali turun pada tahun 2020 sebanyak 4,2% jadi wajib pajak yang membayar pajak kendaraan hanya 39,5% dari 858,972 wajib pajak yang terdaftar. Selisih jumlah kendaraan yang tidak membayarkan pajak kendaraan bermotornya masih terbilang sangat banyak, hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor masih sangat kurang.

Kepatuhan wajib pajak yaitu ketika wajib pajak dapat memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan undang-undang pajak yang berlaku (Ilhamsyah, 2016). Kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan dengan penerimaan pajak karena jika kepatuhan wajib pajak

meningkat maka secara tidak langsung akan meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak (Wardani & Rumiyatun, 2017).

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak diperlukan adanya upaya-upaya dari pemerintah terkhusus pemerintah daerah. Oleh karena dampak yang ditimbulkan dari virus corona sangat besar, membuat pemerintah mengeluarkan beberapa kebijakan salah satunya pemberian insentif berupa kebijakan penghapusan denda yang disebut dengan pemutihan pajak. Peraturan tersebut dikeluarkan mengingat adanya kondisi darurat yang menyebabkan wajib pajak tidak dapat membayar pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu, maka dipandang perlu untuk memberikan insentif pembebasan denda, khusus kepada wajib pajak yang terlambat membayar pajak masa status tanggap darurat Covid-19. Pemberian insentif ini dapat menjadi salah satu faktor pendorong wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Selain pemutihan, faktor lain yang dapat menjadi penunjang wajib pajak untuk taat melaksanakan kewajibannya yaitu dari segi pelayanan. Kantor pajak yang mampu memberikan pelayanan prima akan meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak. Menurut Feld dan Frey (2007:110) masyarakat akan membayar pajak dari penghasilan yang diterimanya apabila mereka merasakan pelayanan publik sebanding dengan pembayaran pajaknya, adanya perlakuan yang adil dari pemerintah serta proses hukum yang jelas dari pemerintah. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah (2016), Sagita (2017) dan Huwae (2021) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berbeda dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2020) dan Ramadhandti (2020) menyimpulkan bahwa

kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu pengetahuan wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak adalah kemampuan wajib pajak untuk memahami undang-undang perpajakan, baik dari segi tarif pajak yang ditentukan oleh undang-undang perpajakan maupun insentif pajak yang berguna bagi kehidupannya. Menurut Ilhamsyah (2016) rendahnya tingkat pengetahuan dan pemahaman tentang pajak menyebabkan kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayarkan pajaknya. Menurut Huwae (2021:7) mengatakan “tanpa pengetahuan dan pemahaman yang mendasar tentang pajak, maka wajib pajak tidak akan peduli dengan adanya kebutuhan dan pembangunan yang berasal dari ketentuan perpajakan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Winasari (2020) dan Kurniawan (2020) menyimpulkan bahwa pengetahuan seorang wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, oleh karena itu semakin besar pengetahuan wajib pajak, maka semakin besar juga kepatuhan membayar pajaknya. Namun hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardani & Rumiyatun (2017) dan Huwae (2021) yang menyimpulkan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Di era modern seperti saat ini sistem pembayaran makin canggih dapat melalui aplikasi online. E-samsat merupakan sistem pembayaran yang dapat dilakukan oleh wajib pajak untuk menyelesaikan transaksi pembayaran pajak kendaraannya melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau kartu debit di mesin *Electronic Data Capture* (EDC). Melalui inovasi ini wajib pajak tidak perlu datang dan mengantri di kantor pajak, sistem ini juga efektif dan efisien untuk digunakan. Program e-samsat dapat meminimalisir terjadinya pungutan liar dan mendukung

situasi pandemi seperti saat ini dimana kita dianjurkan untuk *social distancing* yang memungkinkan kita tidak bertemu secara langsung dengan petugas pajak. Menurut Kurniawan (2020), apabila wajib pajak diberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan dalam melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor maka wajib pajak akan patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Wardani & Juliansya (2018) dan Aditya, I.G.S. Dkk (2021) menyimpulkan bahwa penerapan e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun terdapat perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono (2020) dan Ramadhandti (2020) bahwa sistem e-samsat tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Rizki Kurniawan (2020) dan Maureen Christy Huwae (2021). Persamaan penelitian ini dengan penelitian replikasi adalah sama-sama meneliti mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Akan tetapi, penulis menambahkan variabel program pemutihan pajak dan penerapan e-samsat, perbedaan lokasi penelitian, dan waktu penelitian yang dilakukan pada masa pandemi Covid-19 serta adanya perbedaan hasil mengenai variabel kualitas pelayanan dan pengetahuan wajib pajak oleh penelitian terdahulu maka penelitian untuk menguji kembali agar dapat menghasilkan hasil yang lebih baik.

Berdasarkan beberapa pokok permasalahan yang terdapat di latar belakang yang telah diuraikan diatas penulis termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Wajib Pajak Dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi Covid-19”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian adalah :

1. Apakah program pemutihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di masa pandemi Covid-19?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak kepada wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor di masa pandemi Covid-19?
3. Apakah pengetahuan wajib pajak terkait peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor di masa pandemi Covid-19?
4. Apakah penerapan e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor di masa pandemi Covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di masa pandemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak kepada wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di masa pandemi Covid-19.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak terkait peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di masa pandemi Covid-19.

4. Untuk mengetahui pengaruh penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di masa pandemi Covid-19.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai suatu karya ilmiah yang dapat menjadi penunjang perkembangan ilmu pengetahuan, menambah wawasan, dan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang tertarik pada bidang yang sama.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a) Bagi Instansi Terkait

Diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi kantor SAMSAT untuk lebih meningkatkan kesadaran wajib pajak agar terwujudnya masyarakat yang patuh dan taat dalam menjalankan kewajibannya membayar pajak.

b) Bagi Peneliti

Peneliti dapat memperoleh pengetahuan mendalam khususnya mengenai Pajak Kendaraan Bermotor

c) Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan pemahaman yang lebih dalam untuk dapat dijadikan acuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Teori atribusi dicetuskan oleh Frits Heider pada tahun 1958. Teori atribusi menjelaskan bagaimana individu menafsirkan berbagai kejadian dan bagaimana hal tersebut berkaitan dengan pemikiran dan perilaku mereka. Pada umumnya teori ini menjelaskan tentang mengapa seseorang berperilaku tertentu, dan mengetahui apa motif dan maksud dari perilaku tersebut.

Teori atribusi merupakan proses untuk mengidentifikasi apa yang menjadi penyebab perilaku orang lain dan kemudian diketahui tentang sifat-sifat menetap dan disposisi mereka (Baron dan Byrne, 2003:49). Heider (1958) menyatakan, “bahwa perilaku seseorang itu ditentukan oleh kombinasi antara kekuatan internal (*internal forces*), yaitu faktor-faktor yang berasal dari dalam diri seseorang dan kekuatan eksternal (*external forces*), yaitu faktor-faktor yang berasal dari luar”.

Menurut Robbins & Judge (2008) perilaku yang disebabkan oleh faktor internal adalah perilaku yang disebabkan oleh faktor bawah kendali pribadi individu, sedangkan faktor eksternal adalah perilaku yang disebabkan oleh pengaruh tuntutan situasi atau lingkungan. Pada teori atribusi, faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak kendaraan bermotor. Faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu adanya program pemutihan pajak dan kualitas pelayanan pajak yang disediakan oleh pemerintah.

2.1.2 Teori *Task Technology Fit* (TTF)

Teori *Task Technology Fit* (TTF) dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson pada tahun 1995. Goodhue dan Thompson (1995) mengatakan bahwa teori ini menjelaskan seberapa jauh teknologi dapat membantu individu dalam menyelesaikan pekerjaan mereka, atau lebih khususnya teori ini adalah hubungan antara kebutuhan tugas, kemampuan individu dan fungsional teknologi.

Goodhue dan Thompson (1995) berpendapat bahwa dampak dari kinerja ini dihasilkan dari kecocokan tugas teknologi, yakni apabila teknologi dapat menyediakan sarana dan dukungan yang cocok dengan diperlukan oleh tugas yang didukungnya. Fokus dalam penelitian ini adalah wajib pajak sebagai pengguna teknologi informasi dan program e-samsat berfungsi dalam penyelesaian tugas.

2.1.3 Pajak

2.1.3.1 Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang No 16 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat (1) menyatakan bahwa :

“pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh 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.”

Definisi pajak yang dikemukakan oleh prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H (Resmi, 2019:1), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Dr. N. J. Feldmann (Resmi, 2019:1), pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Menurut Resmi (2019:2) dari definisi yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli, dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment*.

Dari beberapa pengertian pajak menurut definisi dari beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan pajak merupakan salah satu bentuk iuran wajib yang harus dibayarkan oleh wajib pajak kepada kas negara yang bersifat memaksa yang berdasarkan ketentuan undang-undang yang berlaku dimana wajib pajak tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk membiayai keperluan negara demi kesejahteraan rakyat termasuk pengeluaran pembangunan.

2.1.3.2 Fungsi Pajak

Sebagai alat untuk menentukan politik perekonomian, pajak memiliki kegunaan dan manfaat pokok dalam meningkatkan kesejahteraan umum. Fungsi pajak menurut (Resmi, 2019:3) terbagi atas dua, yaitu sebagai berikut.

1. Fungsi Budgetair (Sumber Keuangan Negara)

Pajak mempunyai fungsi budgetair atau fungsi fiskal, yang artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan.

2. Fungsi Regulerend (Fungsi Pengatur)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, yang artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

2.1.3.3 Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak

Teori yang mendukung hak negara untuk memungut pajak dari rakyatnya (Resmi, 2019:5) sebagai berikut.

1. Teori Asuransi

Teori ini menyatakan bahwa negara bertugas untuk melindungi orang dan segala kepentingannya, meliputi keselamatan dan keamanan jiwa dan harta bendanya.

2. Teori Kepentingan

Teori ini awalnya hanya memperhatikan pembagian beban pajak yang harus dipungut dari seluruh penduduk. Pembagian beban ini harus didasarkan atas kepentingan masing-masing orang dalam tugas-tugas pemerintah, termasuk perlindungan atas jiwa orang-orang itu beserta harta bendanya.

3. Teori Gaya Pikul

Teori ini menyatakan bahwa dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada jasa-jasa yang diberikan oleh negara kepada warganya, yaitu perlindungan atas jiwa dan harta bendanya.

4. Teori Kewajiban Pajak Mutlak (Teori Bakti)

Berlawanan dengan ketiga teori sebelumnya yang tidak mengutamakan kepentingan negara di atas kepentingan warganya, teori ini mendasarkan pada paham *organische staatsleer*. Teori ini secara sederhana

menyatakan bahwa warga negara membayar pajak karena baktinya kepada negara.

5. Teori Asas Gaya Bakti

Teori ini tidak mempersoalkan asal mula negara memungut pajak, tetapi hanya melihat pada efeknya dan memandang efek yang baik itu sebagai dasar keadilannya.

2.1.3.4 Jenis Pajak

Menurut Resmi (2019:7) terdapat beberapa jenis pajak sebagai berikut.

1. Menurut Golongan

Pajak menurut golongannya dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

a) Pajak Langsung

Pajak langsung adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain.

Contoh : Pajak Penghasilan (PPh).

b) Pajak Tidak Langsung

Pajak tidak langsung ialah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga.

Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

2. Menurut Sifat

Pajak menurut sifatnya digolongkan menjadi dua, yaitu :

a) Pajak Subjektif

Pajak subjektif ialah pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya.

Contoh : Pajak Penghasilan (PPH).

- b) Pajak Objektif
- c) Pajak objektif ialah pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, maupun peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) dan tempat tinggal.

Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM), serta Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB).

3. Menurut Lembaga Pemungut

Pajak menurut lembaga pemungutnya dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

a) Pajak Negara (Pajak Pusat)

Pajak negara adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.

Contoh : PPh, PPN, dan PPnBM.

b) Pajak Daerah

Pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota), dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

Resmi (2019:8) pajak daerah terbagi menjadi 2, yaitu sebagai berikut.

1. Pajak provinsi, terdiri dari:

- a) pajak kendaraan bermotor;
- b) bea balik nama kendaraan bermotor;
- c) pajak bahan bakar kendaraan bermotor;
- d) pajak air permukaan;

- e) pajak rokok.
2. Pajak Kabupaten/Kota, terdiri atas:
- a) Pajak hotel;
 - b) pajak restoran;
 - c) pajak hiburan;
 - d) pajak reklame;
 - e) pajak penerangan jalan;
 - f) pajak mineral bukan logam dan batuan;
 - g) pajak parkir;
 - h) pajak air tanah;
 - i) pajak sarang burung walet;
 - j) pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan;
 - k) bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

2.1.3.5 Sistem Pemungutan Pajak

Terdapat tiga sistem pemungutan pajak (Resmi, 2019:10) yaitu sebagai berikut.

a) Official Assessment System

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparaturnya untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

b) Self Assessment System

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap

tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

c) *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.

2.1.3.6 Pajak Daerah

Resmi (2019:8) menjelaskan bahwa sesuai Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 10 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, definisi pajak daerah, yaitu :

“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.”

2.1.3.7 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak provinsi. Samudra (2015:92) menjelaskan bahwa sesuai undang-undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi, bahwa :

“pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang atau barang di jalan umum.”

Menurut Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 123 Tahun 2017 Pasal 1 Ayat 5 menjelaskan definisi kendaraan bermotor sebagai berikut :

“kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu

menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.”

Samudra (2015:93-94) menjelaskan subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Dalam hal wajib pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

Objek pajak kendaraan bermotor dalam Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pengecualian dari objek pajak kendaraan bermotor yaitu sebagai berikut.

- a) Kereta api;
- b) Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara;
- c) Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga Internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah; dan
- d) Kendaraan bermotor yang dioperasikan di atas air dengan ukuran isi kotor gt 5 (lima *Gross Tonnage*) sampai dengan gt 7 (tujuh *Gross Tonnage*).

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 8 Tahun 2017 Pasal 9 sebagai berikut.

1. Kendaraan bermotor pribadi

- a. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama sebesar 1,5% (satu koma lima persen); dan

- b. Kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya ditetapkan secara progresif untuk kendaraan pribadi sebagai berikut.
 - a) Kepemilikan kendaraan bermotor kedua sebesar 2% (dua persen);
 - b) Kepemilikan kendaraan bermotor ketiga sebesar 2,25% (dua koma dua puluh lima persen);
 - c) Kepemilikan kendaraan bermotor keempat sebesar 2,5% (dua koma lima persen);
 - d) Kepemilikan kendaraan bermotor kelima sebesar 2,75% (dua koma tujuh puluh lima persen).
2. Kendaraan bermotor angkutan umum sebesar 1% (satu persen).
3. Kendaraan milik badan sosial/keagamaan, pemerintah/tni/polri, ambulance dan pemadam kebakaran sebesar 0,5% (nol koma lima persen).
4. Alat-alat berat dan alat-alat besar sebesar 0,2% (nol koma dua persen).

Dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 8 Tahun 2017 Pasal 9 yaitu nilai jual kendaraan bermotor dikali bobot kerusakan jalan.

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.4.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang atau organisasi untuk melaksanakan atau tidak melaksanakan sesuatu menurut aturan yang telah ditetapkan. Ilhamsyah (2016:18) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak ialah ketika wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan undang-undang pajak yang berlaku.

2.1.4.2 Bentuk Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2010:138) kepatuhan wajib pajak dapat dibedakan menjadi 2 kepatuhan sebagai berikut.

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam perpajakan. Kepatuhan formal merefleksikan pemenuhan kewajiban penyetoran dan pelaporan pajak sesuai jadwal yang telah ditentukan.

2. Kepatuhan Materil

Kepatuhan materil lebih menekankan pada aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak telah sesuai dengan ketentuan. Dalam arti perhitungan dan penyetoran pajak telah benar.

2.1.4.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak menyatakan bahwa indikator kepatuhan wajib pajak antara lain:

1. Aspek ketepatan waktu

Sebagai indikator kepatuhan yaitu persentase pelaporan SPT yang disampaikan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.

2. Aspek *income* atau pendapatan wajib pajak

Sebagai indikator kepatuhan kesediaan membayar kewajiban angsuran Pajak Penghasilan (PPH) sesuai ketentuan yang berlaku.

3. Aspek *law enforcement* (pengenaan sanksi)

Sebagai indikator kepatuhan yaitu pembayaran tunggakan pajak (SKP) sebelum jatuh tempo sehingga tidak dikenakan sanksi perpajakan.

4. Aspek prosedur

Dalam perkembangannya indikator kepatuhan dapat juga dilihat dari aspek lainnya, misalnya aspek pembayaran dan aspek pembukuan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 terdapat beberapa kriteria Wajib Pajak patuh antara lain:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Menurut Devano (2006:110) dalam bukunya menyatakan bahwa wajib pajak dikatakan patuh menjalankan kewajiban perpajakannya apabila memiliki indikator sebagai berikut.

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

Menurut Wardani & Rumiyaun (2017) indikator kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut.

1. Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku
2. Membayar pajaknya tepat pada waktunya
3. Memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya
4. Mengetahui jatuh tempo pembayaran
5. Tidak pernah melanggar ketentuan peraturan

2.1.5 Program Pemutihan Pajak

2.1.5.1 Definisi Program Pemutihan Pajak

Pemutihan pajak adalah satu upaya yang dilakukan pemerintah selaku pengelola negara untuk mendorong kepatuhan wajib pajak yang lama tidak melaksanakan kewajiban membayar pajaknya atau terlambat membayar pajak, dengan mengeluarkan suatu kebijakan berupa pemberian insentif pajak seperti penghapusan denda dan/atau sanksi administrasi maupun pembebasan pengenaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).

Program pemutihan merupakan penghapusan sanksi administrasi yang dibebankan kepada wajib pajak dikarenakan telat membayar pajak kendaraan bermotor sehingga dengan adanya pemutihan pajak, wajib pajak hanya membayar pokok pajak kendaraan bermotor tanpa membayar denda keterlambatan pembayaran selama periode tertentu.

Pemerintah menganjurkan masyarakat agar menerapkan *physical distancing* atau pembatasan fisik dan menganjurkan melakukan aktivitas dari rumah yang disebut dengan istilah *Work From Home* (WFH) untuk menghindari penyebaran covid-19. Hal ini menimbulkan peluang bagi wajib pajak untuk tidak dapat membayar Pajak Kendaraan Bermotor secara tepat waktu, maka gubernur

Sulawesi Selatan mengeluarkan kebijakan yang tertuang dalam Keputusan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor: 884/III/Tahun 2020 tentang Pemberian Insentif Pembebasan Denda Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Masa Tanggap Darurat Covid-19. Pemberian insentif ini berupa pembebasan denda Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang membayar pada tanggal 23 Maret sampai dengan 29 Juni 2020. Denda pajak yang dimaksud yaitu denda Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) untuk pembayaran pajak ulangan dan/atau denda bulan Januari 2020 sampai dengan tanggal pembayaran.

Masa pemberian insentif ini diperpanjang masa berlakunya mulai 29 Juni hingga 30 September 2020 berdasarkan Keputusan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 1574/VI/Tahun 2020. Dari keputusan tersebut, denda Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dihapuskan adalah denda PKB untuk pembayaran pajak ulangan dalam rangka :

- a. Pengesahan STNK;
- b. Penggantian STNK;
- c. Pembuatan duplikat STNK; dan
- d. Pendaftaran kendaraan rubah bentuk

terhitung mulai bulan Januari 2020 sampai dengan tanggal pembayaran, selama dalam masa perpanjangan pembebasan denda Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Pembebasan denda ini tidak berlaku terhadap:

- a. Keterlambatan pembayaran PKB yang bersamaan dengan pembayaran BBNKB; dan
- b. Keterlambatan pendaftaran kendaraan baru, termasuk mutasi masuk.

Pemerintah juga membebaskan Wajib Pajak dalam kewajibannya membayar denda pajak berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 199/VIII/Tahun 2020, kebijakan ini hanya berlaku selama 29 hari, yaitu

mulai 1–29 September 2020. Pemberian insentif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam kebijakan ini sebagai berikut.

1. Pembebasan denda PKB dan atau pembebasan tarif PKB progresif terhadap kendaraan bermotor yang akan melakukan Bea Balik Nama Penyerahan Kedua (BBNKB II) dan seterusnya.
2. Pembebasan denda PKB dan tarif progresif terhadap kendaraan bermotor angkutan umum orang/penumpang
3. Pembebasan denda PKB terhadap kendaraan bermotor yang nilai jualnya Rp150.000.000 (seratus lima puluh juta) ke bawah berdasarkan Peraturan Gubernur yang berlaku
4. Pembebasan denda PKB terhadap kendaraan bermotor mutasi masuk/keluar antar kabupaten/kota se-Sulawesi Selatan
5. Pembebasan tarif progresif terhadap kendaraan angkutan barang yang terdaftar atas nama pribadi.

Selanjutnya Gubernur Sulawesi Selatan memperpanjang pemberian insentif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) untuk yang ketiga kalinya mulai 29 September sampai 23 Desember 2020 yang diatur dalam Surat Keputusan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 2211/IX/Tahun 2020.

2.1.5.2 Indikator Pemutihan Pajak

Adapun indikator pengukuran program pemutihan yang dikemukakan oleh Budiani (2007:53) yaitu sebagai berikut:

1. Ketetapan Sasaran Program

Sejauh mana program atau kebijakan yang dilakukan tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.

2. Sosialisasi Program

Kemampuan penyelenggaraan program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran serta program pada khususnya.

3. Tujuan Program

Untuk menilai sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

4. Pemantauan Program

Sejauh mana pengawasan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

2.1.6 Kualitas Pelayanan

2.1.6.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008) kualitas yakni tingkat baik buruknya akan suatu hal dan pelayanan diartikan sebagai cara melayani. Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk kegiatan berupa jasa atau *service* dilakukan oleh instansi guna untuk memenuhi harapan para konsumen dalam hal kemudahan, ketepatan, keahlian, kejujuran dan profesionalitas yang ditunjukkan melalui sikap maupun sifat dalam memberikan pelayanan.

Kualitas pelayanan dapat dinilai dengan membandingkan persepsi wajib pajak dengan pelayanan yang diperoleh oleh wajib pajak. Arfamaini & Susanto (2021:18) mengatakan kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berkaitan dengan terwujudnya keinginan atau kebutuhan pelanggan, di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila mampu menyediakan produk atau jasa (*service*) sesuai atau melebihi harapan dari pelanggan.

Suanda (2020) menyimpulkan bahwa pelayanan yang semakin membaik dan semakin berkualitas dapat mendorong tingkat kemauan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

2.1.6.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman (1988:118) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas layanan jasa sebagai berikut.

1. *Reliability* (Keandalan). Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap). Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
3. *Assurance* (Jaminan). Yaitu pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.
4. *Empathy* (Empati). Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.
5. *Tangible* (Bukti Langsung). Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.

Menurut Sari & Susanty (2015) pelayanan yang berkualitas harus mampu memberikan 4K, yaitu:

1. Keamanan
2. Kenyamanan
3. Kelancaran
4. Kepastian hukum.

Dalam penelitian Marjan (2014) Kualitas pelayanan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut.

1. Kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan
2. Sikap yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak
3. Memahami kebutuhan wajib pajak
4. Tersedianya fasilitas fisik dan sarana komunikasi yang memadai

2.1.7 Pengetahuan Wajib Pajak

2.1.7.1 Definisi Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak artinya wajib pajak sudah mengerti dan memahami mengenai hak dan kewajibannya ikut serta berkontribusi pada negara melalui pembayaran pajak serta mengimplementasikan pengetahuan tersebut untuk membayar pajak yang apabila tidak dilaksanakan akan dikenakan sanksi perpajakan. Pengetahuan perpajakan merupakan kompetensi yang dimiliki oleh wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu terkait tarif pajak yang telah ditetapkan di dalam Undang-Undang, maupun manfaat pajak yang akan bermanfaat bagi kehidupan mereka (Kurniawan, 2020).

Menurut Susanti (2018) untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan bisa didapatkan melalui pendidikan formal maupun non-formal. Pendidikan formal adalah pendidikan yang didapatkan secara terstruktur dan sistematis yang diatur oleh pemerintahan mulai dari pendidikan dasar hingga pendidikan tinggi. Sedangkan pendidikan non-formal adalah proses pendidikan yang dilaksanakan di luar sekolah guna memenuhi kebutuhan peserta didik tertentu untuk memperoleh informasi, pengetahuan, dan bimbingan sehingga mampu memberikan manfaat bagi bangsa dan negara.

Pengetahuan wajib pajak merupakan hal yang mendasar untuk wajib pajak ketahui, karena semakin tinggi pengetahuan wajib pajak akan menambah kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan dengan tepat waktu.

2.1.7.2 Indikator Pengetahuan Pajak

Berdasarkan konsep pengetahuan dan pemahaman pajak menurut Rahayu (2010) terdapat beberapa indikator wajib pajak memahami peraturan perpajakan, yaitu:

1. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

Ketentuan umum perpajakan dan tata cara perpajakan sudah diatur dalam undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi undang-undang pajak material. Tujuannya adalah untuk meningkatkan profesionalisme aparatur perpajakan meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak isi dari ketentuan umum dan tatacara perpajakan tersebut antara lain mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, SPT, NPWP, dan Prosedur pembayaran, pemungutan serta pelaporan pajak.

2. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia.

Sistem perpajakan di Indonesia saat ini adalah self assessment system yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan

Terdapat 2 fungsi perpajakan, yaitu:

- a. Fungsi penerimaan (budgetery), pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.
- b. Fungsi mengatur (reguler), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kewajiban di bidang

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wardani & Rumiyatun (2017) terdapat beberapa indikator wajib pajak mengetahui dan memahami perpajakan, yaitu:

1. Pengetahuan tentang fungsi pajak
2. Pengetahuan tentang ketentuan prosedur pembayaran
3. Pengetahuan tentang sanksi pajak
4. Pengetahuan tempat lokasi pembayaran

2.1.8 Penerapan E-Samsat

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Pasal 22 ayat (1) tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap menyatakan peningkatan kualitas pelayanan kantor bersama samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu, salah satunya adalah Samsat Online Nasional (E-Samsat). Pada tanggal 6 November 2017 Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Sulawesi Selatan meluncurkan sebuah layanan baru yaitu pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui anjungan tunai mandiri (ATM) atau kartu debit di mesin *Electronic Data Capture* (EDC) yang disebut E-Samsat. Penerapan dari e-samsat diharapkan dapat menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam hal pelayanan perpajakan. Adapun pelayanan yang bisa didapatkan melalui aplikasi ini antara lain yaitu pengesahan kendaraan tahunan, pembayaran tunggakan pajak, kendaraan tidak dalam status lapor jual, hilang, rusak, kriminal dan

kecelakaan, kendaraan tidak ganti STNK dan kendaraan yang memiliki BPKB, STNK dan KTP asli.

2.1.8.1 Manfaat Penggunaan E-Samsat

Adapun manfaat yang dapat dirasakan apabila menggunakan layanan e-samsat, yaitu:

1. Menghindari bertemunya wajib pajak dengan petugas pajak, sehingga dapat meminimalisir terjadinya pungutan liar.
2. Menambah pilihan tempat pembayaran pajak bagi wajib pajak.
3. Mendekatkan layanan kepada masyarakat.
4. Menghindari keterlambatan wajib pajak bayar pajak atau menghindari denda pajak.
5. Mengurangi antrian pada kantor Samsat karena wajib pajak datang ke Samsat hanya untuk proses pengesahan dan pengambilan nota pembayaran.
6. Efisiensi tenaga kerja.
7. Memberikan kenyamanan Kepada wajib pajak pada saat membayar pajak.
8. Mendukung paperless manajemen sistem.
9. Bagi Bapenda, terjadi penghematan dalam hal hardware, sumber daya manusia, pembangunan gedung, karena memanfaatkan fasilitas gedung dari perbankan maupun lembaga keuangan yang telah mempunyai perjanjian bekerjasama.

2.1.8.2 Indikator Penerapan E-Samsat

Berdasarkan penelitian Wardani & Juliansya (2018) terdapat beberapa indikator mengenai penerapan e-samsat, sebagai berikut.

1. Sederhana, yaitu prosedur pelayanan yang sederhana dan mudah diakses karena dapat dilaksanakan pada mesin ATM, Indomaret, Alfa Mart, dan alat pembayaran online lainnya.
2. Cepat, yaitu adanya kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan
3. Berkualitas, yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi transaksi elektronik
4. Aman, yaitu proses dan produk pelayanan memberikan perlindungan, rasa aman dan kepastian hukum.

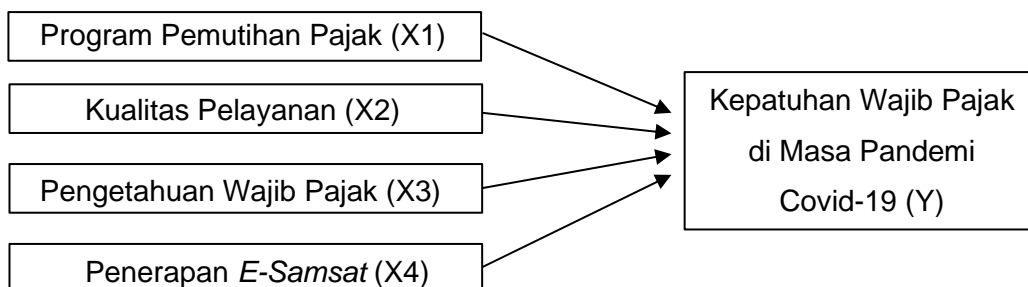
Menurut Susanti (2018) indikator mengenai penerapan e-samsat antara lain sebagai berikut:

1. Strategi Organisasi, yaitu cara untuk mensosialisasikan atau mengkampanyekan program pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui sistem *e-samsat*.
2. Kualitas layanan dan fasilitas layanan dengan teknologi informasi merupakan cara untuk mempercepat dan mengefisienkan proses pemenuhan pajak yang dirasakan oleh para petugas pajak. Dalam penelitian ini kualitas layanan dan fasilitas layanan dengan teknologi informasi dimaksudkan untuk mengetahui apakah sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui *e-samsat* telah mempercepat dan mengefisienkan proses pembayaran pajak dari segi kualitas layanannya dan pemanfaatan fasilitas layanan *e-samsat*.

2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan latar belakang permasalahan penelitian yang telah diuraikan, maka penulis menggambarkan variabel-variabel yang diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor antara lain program pemutihan pajak,

kualitas pelayanan pajak, pengetahuan wajib pajak dan penerapan e-samsat. Sehingga kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.3 Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Program Pemutihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemutihan pajak adalah suatu langkah yang dilakukan oleh pemerintah untuk mendorong wajib pajak yang telah lama tidak membayarkan kewajibannya dalam membayarkan pajaknya dengan mengeluarkan suatu kebijakan berupa pemberian insentif pajak seperti penghapusan denda dan/atau sanksi administrasi maupun pembebasan pengenaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).

Teori atribusi relevan dengan hipotesis ini karena program pemutihan pajak merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Faktor eksternal dari teori atribusi yaitu perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan melakukan suatu tindakan karena dituntut oleh situasi yang menguntungkan dalam hal ini adanya pelaksanaan program pemutihan pajak. Adanya program pemutihan kendaraan bermotor dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ferry & Sri (2020) dengan judul Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor dan Kesadaran Wajib

Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pemutihan pajak kendaraan bermotor bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H1: Program Pemutihan Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi Covid-19

2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak.

Apabila wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh fiskus, maka wajib pajak akan patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan harapan yang diinginkan oleh wajib pajak dengan penilaian wajib pajak terhadap kinerja penyedia jasa, jika pelayanan tidak berkualitas dan berbelit-belit maka kualitas mutunya kurang baik.

Kualitas pelayanan yang kurang baik dapat tercermin dari tidak efektifnya sistem administrasi dan prosedur ketenagakerjaan yang terkesan cukup lambat dalam hal pelayanan sehingga wajib pajak akan merasa boros waktu akan mempengaruhi minat wajib pajak dalam membayar pajak. Teori atribusi relevan dengan hipotesis ini karena kualitas pelayanan pajak merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Faktor eksternal dari teori atribusi yaitu faktor yang datang dari luar diri individu yang disebabkan oleh situasi dan lingkungan.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suanda (2020) dengan judul pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, penghapusan sanksi pajak dan pelayanan petugas UPTB terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang menunjukkan bahwa pelayanan petugas

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor. Dari uraian di atas, menghasilkan rumusan hipotesis sebagai berikut:

H2: Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi Covid-19

2.3.3 Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak yang memiliki pengetahuan akan paham tentang hak dan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak. Dengan kata lain, jika seorang wajib pajak sudah mengetahui dan memahami kewajibannya sebagai wajib pajak, maka ia akan patuh terhadap hak dan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, dengan pengetahuan wajib pajak akan lebih memahami pentingnya membayar pajak dan manfaat apa yang akan diperoleh dari membayar pajak.

Berdasarkan teori atribusi Heider (1958) kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor konsistensi yaitu pengetahuan pajak. Pengetahuan perpajakan merupakan faktor internal yang dimiliki oleh seorang wajib pajak yaitu faktor yang berasal dari bawah kendali dalam diri seseorang yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena pengetahuan merupakan dasar yang dapat menjadi acuan bagi wajib pajak untuk memahami pentingnya perpajakan. Menguasai pengetahuan perpajakan akan membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Dalam penelitian Kurniawan (2020) dengan judul pengaruh pengetahuan wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan e-samsat sebagai variabel moderasi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan penelitian yang dilakukan oleh Suanda (2020) mengatakan pengetahuan memiliki peranan penting

bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H3: Pengetahuan Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi Covid-19

2.3.4 Pengaruh Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

E-Samsat merupakan sebuah layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara online yang diluncurkan untuk membantu memudahkan wajib pajak melaksanakan kewajibannya yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Keberadaan E-Samsat memberikan kemudahan bagi wajib pajak, antara lain dapat meminimalisir terjadinya pungutan liar, dapat mengurangi antrian pada kantor Samsat, memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya sehingga dapat terhindar dari keterlambatan/denda pajak.

Dengan diterapkannya sistem aplikasi E-Samsat diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. karena jika wajib pajak dapat memperoleh kualitas pelayanan yang baik, nyaman dan aman saat membayar pajak kendaraan bermotor, maka wajib pajak akan mematuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini didukung oleh teori *Task Technology Fit (TTF)* yang dikembangkan oleh (Goodhue & Thompson, 1995) menjelaskan sejauh mana teknologi dapat membantu individu menyelesaikan tugas mereka, atau lebih spesifiknya adalah hubungan antara kebutuhan tugas, kemampuan individu dan fungsional teknologi.

Manfaat dan kemudahan yang diberikan melalui sistem ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Wardani (2018) dengan judul pengaruh program e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel

intervening (studi kasus samsat daerah istimewa Yogyakarta) menunjukkan bahwa program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H4: Penerapan E-Samsat Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi Covid-19