

SKRIPSI

PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK, SOSIALISASI PAJAK DAN LAYANAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

WINDA MASURU

A031201045



DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR

2024



SKRIPSI

PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK, SOSIALISASI PAJAK DAN LAYANAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

WINDA MASURU

A031201045



kepada

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

2024



SKRIPSI

PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK, SOSIALISASI PAJAK DAN LAYANAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

disusun dan diajukan oleh

WINDA MASURU

A031201045

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 5 Juni 2024

Pembimbing Utama



Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si.,
Ak., ACPA
NIP 19650307 199403 1 003

Pembimbing Pendamping



Drs. Haerial, Ak. M.Si. CA
NIP 19631015 199103 1 002



Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si.,
Ak., ACPA
NIP 19650307 199403 1 003



SKRIPSI

PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK, SOSIALISASI PAJAK DAN LAYANAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

disusun dan diajukan oleh

WINDA MASURU
A031201045

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal 4 Juli 2024 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui
Panitia Penguji

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., ACPA	Ketua	1..... 
2.	Drs. Haerial, Ak., M.Si. CA	Sekretaris	2..... 
3.	Dr. Darmawati, S.E., M.Si., Ak., CA., AseanCPA	Anggota	3..... 
4.	Drs. M. Achyar Ibrahim, Ak., M.Si, CA	Anggota	4..... 



Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., Ak.,
ACPA

NIP. 19650307 199403 1 003

iv



PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Winda Masuru
NIM : A031201045
Departemen / Program Studi : Akuntansi / Strata I

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK, SOSIALISASI PAJAK DAN LAYANAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

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 dikemudian 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, 19 Mei 2024

Yang membuat pernyataan



Winda Masuru



PRAKATA

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, anugerah, dan penyertaan-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, dengan judul : “ **Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Sosialisasi Pajak dan Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**”

Dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan dukungan yang sangat berarti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus atas segala kasih dan penyertaan-Nya yang besar, sehingga memampukan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Rahman Kadir, M.Si., CIPM, CWM, CRA., CRP sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
3. Bapak Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., Ak., ACPA sebagai Ketua Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin sekaligus dosen pembimbing utama yang dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi kepada saya selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Haerial ,Ak. M.Si. CA selaku dosen pembimbing pendamping yang memberi motivasi, memberikan bantuan literatur dan berdiskusi dengan penulis.
5. Ibu Dr. Darmawati, S.E., M.Si., Ak., CA., AseanCPA dan Bapak rs. M. Achyar Ibrahim, Ak., M.Si, CA selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran, kritik dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.



6. Seluruh Dosen Universitas Hasanuddin yang telah memberikan ilmu kepada penulis sehingga wawasan penulis bisa bertambah.
7. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas bantuannya dalam pengurusan administrasi.
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak Anton Baturante dan Ibu Dewi Rombe Tikara, beserta saudara penulis (Awi Yuldin Masuru, Sarwiani Masuru, Windy Masuru, Wandu Masuru dan Willy Riski Masuru) yang selalu mendoakan, memberikan dukungan moril dan materil, serta kasih sayang yang tiada henti sehingga penulis dapat sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada teman-teman seperjuangan di Universitas Hasanuddin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Akuntansi, yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam suka dan duka selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat saya harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Kiranya semua usaha dan kerja keras yang telah dilakukan dapat menjadi berkat bagi banyak orang.

Makassar, 19 Mei 2024

Winda Masuru



ABSTRAK

Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Sosialisasi Pajak dan Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

The Influence of Tax Amnesty Programs, Tax Socialization, and Mobile SAMSAT Services on Taxpayer Compliance

Winda Masuru
Syarifuddin Rasyid
Haerial

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh program pemutihan pajak, sosialisasi pajak dan layanan samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Data penelitian ini diperoleh dari data primer yang diambil langsung ke sampel penelitian menggunakan kuesioner. Penentuan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu sebanyak 100 orang yang wajib pajak kendaraan bermotor. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian melalui uji t menunjukkan program pemutihan pajak, sosialisasi pajak dan layanan samsat keliling masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hasil penelitian melalui uji f menunjukkan program pemutihan pajak, sosialisasi pajak dan layanan samsat keliling secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Program Pemutihan Pajak, Sosialisasi Pajak, Layanan Samsat Keliling, Kepatuhan Wajib Pajak

This study aims to determine the influence of tax amnesty programs, tax socialization, and mobile SAMSAT services on the compliance of motor vehicle taxpayers. The data for this study were obtained from primary data collected directly from the research sample using a questionnaire. The sample was determined using purposive sampling, consisting of 100 motor vehicle taxpayers. The data analysis technique used was multiple regression analysis. The results of the t-test show that the tax amnesty program, tax socialization, and mobile SAMSAT services each have a positive and significant impact on tax compliance. The results of the f-test indicate that the tax amnesty program, tax socialization, and mobile SAMSAT services collectively (simultaneously) influence taxpayer compliance.

ds : Tax Amnesty Program, Tax Socialization, Mobile SAMSAT Services; Taxpayer Compliance.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1. Kegunaan teoritis.....	7
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1. Teori Atribusi.....	9
2.1.2. Pajak.....	10
2.1.3. Pajak Daerah.....	15
2.1.4. Pajak Kendaraan Bermotor.....	17
2.1.5. Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2.1.6. Program Pemutihan Pajak.....	22
1.7. Sosialisasi Pajak.....	24
1.8. SAMSAT Keliling.....	25
Penelitian Terdahulu.....	28



2.3. Kerangka Konseptual	32
2.4 Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1. Rancangan Penelitian	36
3.2. Tempat Dan Waktu.....	36
3.3. Jenis Dan Sumber Data	37
3.4. Populasi Dan Sampel.....	37
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	39
3.6. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional	40
3.7. Metode Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1. Deskripsi Data	51
4.2. Karakteristik Responden	51
4.3. Analisis Deskriptif Statistik.....	51
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	54
4.5. Analisis Regresi Linear Berganda	57
4.6. Uji Hipotesis	57
4.7. Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	66
5.1. Kesimpulan.....	66
5.2. Saran.....	68
5.3. Keterbatasan Penelitian	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian	45
4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	52
4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif	54
4.5 Hasil Uji Normalitas.....	55
4.6 Hasil Uji Homogenitas.....	55
4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	56
4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	57
4.9 Hasil Uji Statistik T	58
4.10 Ringkasan Hasil Uji T	58
4.11 Hasil Uji Statistik F (Simultan).....	59
4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual.....	32



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia tergolong ke dalam negara yang masih berkembang, hal ini dapat dilihat dari bagaimana perkembangan serta kemajuan pembangunan berbagai bidang. Tujuan pembangunan adalah guna tercapainya masyarakat yang adil dan makmur. Untuk meningkatkan pembangunan, pemerintah membutuhkan anggaran yang sangat besar, oleh sebab itu sangat penting dilakukan peningkatan pendapatan negara. Sektor pajak menjadi sumber pendapatan yang cukup besar, sektor ini memiliki potensi sumber pendapatan yang besar untuk ditingkatkan. Pembangunan disegala bidang banyak dibiayai oleh sektor pajak. Pemerintah Indonesia sedang gencar-gencarnya melakukan pembangunan nasional. Hal ini terus dilakukan pemerintah sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Maka dari itu, guna mencapai tujuan tersebut, diperlukan sumber pembiayaan yang cukup, salah satunya bersumber dari pajak. Sektor perpajakan menjadi sektor yang memberikan sumbangan terbesar bagi pendapatan negara dalam melakukan pembangunan nasional.

Pajak berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 merupakan 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. Diharapkan seluruh daerah dapat mengoptimalkan pajak sebaik mungkin, dengan demikian pemerintah daerah bisa meningkatkan pendapatan di daerahnya masing-masing. Sumber pendapatan daerah yang banyak berkontribusi adalah pajak daerah. Pajak daerah menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 merupakan 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. Di Indonesia, jenis pajak dikelompokkan menjadi tiga, yaitu menurut golongannya, sifatnya, dan lembaga pemungutnya. Adapun jenis pajak berdasarkan lembaga pemungutnya terdiri dari pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Sedangkan pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah ini terbagi lagi atas pajak provinsi dan kabupaten kota.



Berdasarkan data Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) pada tahun 2023, pendapatan negara mencapai Rp 2.553,2 un. Pendapatan tersebut didominasi dari penerimaan perpajakan

sebesar Rp 2.155,4 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.

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.

Kantor Perwakilan Kementerian Keuangan Provinsi Sulawesi Selatan menggelar konferensi pers untuk merilis kinerja APBN regional Sulawesi Selatan periode s.d. 30 April 2023 menyatakan

ra kinerja pajak daerah 2023 masih tumbuh lebih tinggi dibanding un 2022, dimana pajak daerah tumbuh 85,99% yang ditopang oleh



kinerja pajak non konsumtif. Kinerja pajak non konsumtif terbesar berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang berhasil mengumpulkan penerimaan sebesar Rp592,29 Miliar, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) sebesar Rp394,21 Miliar, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB) sebesar Rp316,53 Miliar, dan Pajak Penerangan Jalan sebesar Rp117,10 Miliar. (Kemenkeu, 2023)

Kepatuhan wajib pajak yaitu ketika wajib pajak dapat memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan undang-undang pajak yang berlaku (Rahayu, 2020). Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak diperlukan adanya upaya-upaya dari pemerintah terkhusus pemerintah daerah. Pemerintah telah mengeluarkan beberapa kebijakan salah satunya pemberian insentif berupa kebijakan penghapusan denda yang disebut dengan pemutihan pajak. Peraturan tersebut dikeluarkan mengingat adanya kondisi tertentu 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. 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 pemungutan pajak yang mudah. Menurut Frey (2019) masyarakat akan membayar pajak dari penghasilan yang diterimanya apabila mereka merasakan pelayanan terkait dengan mekanisme pemungutan pajak sebanding dengan pembayaran pajaknya, adanya perlakuan yang adil dari pemerintah serta proses hukum yang jelas dari pemerintah. 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 sosialisasi pajak untuk memahami undang-undang perpajakan, baik dari segi tarif pajak yang ditentukan oleh undang-undang perpajakan maupun insentif pajak yang berguna bagi kehidupannya.

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 melaluiungan 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 Aditya, Dkk (2021) menyimpulkan bahwa penerapan e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun terdapat perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono dan Ramadhanti (2020) bahwa sistem e-samsat tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan beberapa pokok permasalahan yang terdapat di latar belakang yang telah diuraikan diatas penulis termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Sosialisasi Pajak dan Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**.



1.2. Rumusan Masalah

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

1. Apakah program pemutihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
2. Apakah sosialisasi pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
3. Apakah layanan samsat keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?

1.3. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui program pemutihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk mengetahui sosialisasi pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor ?
3. Untuk mengetahui layanan samsat keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor

1.4. Kegunaan Penelitian

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



1.4.1. Kegunaan teoretis

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 adalah teori yang menjelaskan sebab dari berbagai perilaku yang menimpa seseorang. Menurut Robbins dan Judge (2019) teori atribusi menunjukkan bahwa saat kita mengamati perilaku individu kita pasti akan menerka apakah perilaku tersebut disebabkan oleh faktor internal atau eksternal. Perilaku individu yang disebabkan oleh faktor internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan faktor eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi oleh lingkungan individu dan mereka terpaksa berperilaku demikian karena situasi. Robbins dan Judge (2019) mengungkapkan bahwa penentuan apakah perilaku disebabkan secara internal atau eksternal dipengaruhi oleh tiga faktor berikut ini:

1. *Distinctiveness* (kekhususan) merujuk pada apakah seorang individu memperlihatkan perilaku yang berbeda di situasi yang berbeda. Apabila perilaku dianggap biasa maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya, apabila perilaku dianggap tidak biasa maka perilaku tersebut disebabkan secara eksternal.



nsensus (konsensus) merujuk pada apakah setiap individu yang menghadapi situasi yang serupa akan merespon dengan cara yang

sama. Kalau responnya sama, maka perilaku menunjukkan konsensus. Apabila konsensus rendah, maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya, apabila konsensus tinggi maka perilaku tersebut disebabkan secara eksternal.

3. *Consistency* (konsistensi) merujuk pada apakah individu selalu merespons dalam cara yang sama. Semakin konsisten perilaku, maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya, semakin tidak konsisten perilaku, maka perilaku tersebut disebabkan secara eksternal. Dalam kaitan teori atribusi dengan penelitian ini adalah apakah faktor eksternal seperti tarif pajak yang berasal dari luar berpengaruh terhadap perilaku individu dalam kepatuhan wajib pajak. Sedangkan dari sisi internal, teori ini juga dapat dipertimbangkan untuk faktor kesadaran dari dalam diri wajib pajak yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.1.2 Pajak

2.1.2.1 Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, menguraikan bahwa :

“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”.



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 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 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



membayai keperluan negara demi kesejahteraan rakyat termasuk pengeluaran pembangunan.

2.1.2.2 Fungsi Pajak

1. Fungsi *Budgeter* (Penerimaan)

Pajak yang berfungsi sebagai sumber utama penerimaan suatu negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan yang tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN).

2. Fungsi *Regulerend* (Mengatur)

Pajak yang berfungsi sebagai alat untuk mengendalikan atau menegakkan kebijakan pemerintah dibidang sosial dan ekonomi untuk mencapai tujuan tertentu.

2.1.2.3 Jenis Pajak

Jenis pajak dikelompokkan ke dalam 3 bagian yaitu, pajak menurut golongannya, pajak menurut sifatnya, dan pajak menurut lembaga pemungutanya.

1. Jenis pajak menurut golongannya dibedakan menjadi dua sebagai berikut :

a) Pajak Langsung adalah pajak yang dibebankan dan ditanggung oleh wajib pajak sendiri dan tidak dapat diwakilkan kepada orang lain.

b) Pajak Tidak Langsung adalah pajak dibebankan kepada wajib pajak dan dapat diwakilkan pihak lain.



2. Jenis pajak berdasarkan sifatnya dibedakan menjadi dua sebagai berikut :
 - a) Pajak Subjektif pajak yang pengenaannya berdasarkan keadaan pribadi wajib pajak. contohnya, pajak penghasilan (pph).
 - b) Pajak Objektif pajak yang pengenaannya berdasarkan objeknya dan tidak memperhatikan kondisi wajib pajak. contohnya, pajak pertambahan nilai (PPN), pajak bumi dan bangunan (PBB), dan pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM).
3. Berdasarkan lembaga pemungut pajak dibedakan menjadi dua yaitu :
 - a) Pajak Negara pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai negara.
 - b) Pajak Daerah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik ditingkat provinsi maupun ditingkatkan kabupaten/kota. Yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022.

2.1.2.4 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. Dalam teori ini lebih menekankan pada rasa keadilan. Untuk memenuhi rasa keadilan, pembebanan pajak harus disesuaikan dengan daya pikul seseorang, dimana daya pikul tersebut diukur dari seberapa besar penghasilan seseorang dan seberapa besar biaya yang dikeluarkan untuk memenuhi kebutuhan.
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 Daya Beli. Dalam teori ini dijelaskan bahwa memungut pajak berarti menarik daya beli masyarakat



dipindahkan menjadi kekuatan daya beli rumah tangga negara. Selanjutnya negara akan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pemeliharaan kesejahteraan.

2.1.5.5 Sistem Pemungutan Pajak

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

1. *Official Assessment System* sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada aparaturnya untuk menentukan besaran jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. *Self Assessment System* wajib pajak diberikan wewenang untuk menghitung jumlah pajak yang terutang, melaporkan dan membayarkan pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. *With Holding System* sistem ini memberikan kewenangan kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besaran pajak yang terutang oleh wajib pajak.



2.1.3 Pajak Daerah

Pajak Daerah merupakan iuran wajib dari orang pribadi atau badan usaha kepada daerah dan dipungut oleh pemerintah daerah langsung yang dapat dipaksakan berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Penerimaan pajak ini nantinya akan dimanfaatkan untuk pembangunan daerah dan memenuhi kebutuhan daerah.

Pengertian Pajak daerah menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2002 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah :

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

Pajak daerah dibedakan menjadi 2 yaitu, pajak provinsi dan pajak kabupaten atau kota.

1. Pajak yang dipungut oleh pemerintah provinsi terdiri atas:
 - a. PKB;
 - b. BBNKB;
 - c. PAB;
 - d. PBBKB;
 - e. PAP;
 - f. Pajak Rokok;



- g. Opsen Pajak MBLB.
2. Pajak yang dipungut oleh pemerintah kabupaten/kota terdiri atas:
- a. PBB-P2;
 - b. BPHTB;
 - c. PBJT;
 - d. Pajak Reklame;
 - e. PAT;
 - f. Pajak MBLB;
 - g. Pajak Sarang Burung Walet;
 - h. Opsen PKB;
 - i. Opsen BBNKB.

2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dikenakan atas hak kepemilikan atau penguasaan kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan pada semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknis atau peralatan lainnya.

Menurut Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 pasal 1 ayat 30, kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat atau kendaraan yang dioperasikan di air yang 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.



1. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 pasal 7, subjek kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau Badan yang memiliki dan/atau menguasai Kendaraan Bermotor.

2. Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan peraturan Undang –undang Nomor 1 Tahun 2022 pasal 3, objek pajak kendaraan bermotor kepemilikan dan/atau penguasaan atas Kendaraan Bermotor. Kendaraan Bermotor yang wajib didaftarkan di wilayah provinsi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Dikecualikan dari objek pajak kendaraan bermotor adalah

- a) Kereta api
- b) Kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara
- c) Kendaraan Bermotor kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik, dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan Pajak dari Pemerintah
- d) Kendaraan Bermotor berbasis energi terbarukan
- e) Kendaraan Bermotor lainnya yang ditetapkan dengan Perda.



4. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut peraturan daerah besaran tarif pajak kendaraan bermotor yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 sebagai berikut :

a. Tarif PKB ditetapkan sebagai berikut:

1. Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor pertama, ditetapkan paling tinggi 1,2% (satu koma dua persen)
2. Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor kedua dan seterusnya, dapat ditetapkan secara progresif paling tinggi sebesar 6% (enam persen).

b. Khusus untuk Daerah yang setingkat dengan Daerah provinsi yang tidak terbagi dalam Daerah kabupaten/kota otonom, tarif PKB ditetapkan sebagai berikut:

1. Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor pertama paling tinggi sebesar 2% (dua persen)
2. Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor kedua dan seterusnya, dapat ditetapkan secara progresif paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).



2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.5.1 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.

Rahayu (2020) mengatakan bahwa Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku atau suatu keadaan saat wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan undang-undang perpajakan yang berlaku.

2.1.5.2 Bentuk Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2020:190) 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 penyeteran 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 penyeteran pajak telah benar.



2.1.5.3 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 dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.1.6 Program Pemutihan Pajak

2.1.6.1 Definisi Pemutihan Pajak

Pemutihan pajak kendaraan bermotor merupakan kebijakan yang ditetapkan oleh suatu negara untuk mendorong wajib pajak yang terlambat membayar pajaknya agar segera melunasinya. Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Pasal 74 dijelaskan bahwa pemilik kendaraan bermotor wajib mengurus dan melunasi pajak sebelum masa 2 (dua) tahun habis. Apabila hingga 2 (dua) tahun belum membayar pajak kendaraannya maka status kepemilikannya diblokir atau kadaluarsa. Keterlambatan pembayaran pajak akan mengakibatkan adanya sanksi, namun dalam hal pajak kendaraan biasanya denda pajak dihilangkan oleh pemerintah untuk



mengoptimalkan pembayaran pajak kendaraan oleh wajib pajak dan mendorong wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan mereka. Tujuan Pemerintah mengeluarkan kebijakan pemutihan pajak tentunya untuk membantu meringankan beban dalam melunasi pajak agar tidak terjadi masalah pembayaran. Setiap daerah memiliki pedoman sendiri untuk menerapkan pemutihan pajak kendaraan, tergantung pada undang-undang yang ditetapkan oleh pemerintah. Pemilik kendaraan bermotor yang terlambat membayar pajak dan kepemilikannya telah kadaluarsa, dapat mengaktifkan kembali status kepemilikan di kantor samsat terdekat namun sanksi dan denda pajak tidak dapat dihilangkan atau tidak dapat diputihkan.

2.1.6.2 Indikator Pemutihan Pajak

Adapun indikator pengukuran program pemutihan yang dikemukakan oleh Sartika (2021) yaitu sebagai berikut:

1) Pengetahuan tentang program pemutihan pajak

Pengetahuan berhubungan dengan informasi yang telah diketahui oleh wajib pajak tentang program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

2) Memahami tujuan program pemutihan

Tujuan berhubungan dengan sesuatu hal yang akan dicapai atau hasil dari suatu program. Setiap program yang dibuat tentunya mempunyai tujuan.



3) Memahami manfaat program pemutihan

Wajib pajak harus memahami dan mengetahui manfaat dari program pemutihan pajak. Apabila wajib pajak mengetahui keuntungan dari pemutihan pajak, maka wajib pajak akan mengikuti program tersebut.

4) Wajib pajak terbantu dengan adanya program pemutihan pajak

Program pembebasan sanksi administrasi dilaksanakan oleh pemerintah untuk memberikan keringan kepada wajib pajak dalam melunasi pajak kendaraannya.

5) Program pemutihan pajak kendaraan bermotor tidak merugikan wajib pajak kendaraan bermotor.

2.1.7 Sosialisasi Pajak

2.1.7.1. Definisi Sosialisasi Pajak

Sosialisasi merupakan cara atau alat yang dapat digunakan untuk menggugah dan memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai peraturan perpajakan, tata cara perpajakan, prosedur serta waktu pembayaran pajak.

Sosialisasi perpajakan adalah suatu usaha yang dilakukan guna memberikan informasi dan pengetahuan tentang perpajakan yang bermaksud agar masyarakat mengerti tentang perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat. Sosialisasi perpajakan

lakukan oleh pihak aparat pajak sebagai salah satu upaya untuk memberikan informasi dan pembinaan kepada masyarakat



umumnya dan wajib pajak khususnya tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan perpajakan dan perundang-undangan.

Sosialisasi perpajakan dapat dilakukan menggunakan dua cara yaitu, sosialisasi secara langsung dan tidak langsung. Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan melakukan interaksi secara langsung dengan wajib pajak. Sedangkan sosialisasi tidak langsung adalah bentuk kegiatan sosialisasi tanpa adanya interaksi secara langsung yang dilakukan melalui media cetak, maupun media elektronik.

Upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan memberikan pengertian dan informasi mengenai pentingnya membayar pajak. Sosialisasi pajak yang intensif dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak sehingga menumbuhkan kepatuhan wajib pajak.

2.1.7.2. Indikator Sosialisasi Pajak

Adapun indikator pengukuran sosialisasi pajak yang dikemukakan oleh Apriman (2022) yaitu sebagai berikut:

- 1) Adanya kegiatan seminar terkait pentingnya membayar pajak yang diadakan lembaga pemungut
- 2) Wajib pajak sering mendapatkan brosur tentang pajak
- 3) Petugas menguasai materi tentang pajak saat memberikan penjelasan dan sosialisasi



- 4) Adanya informasi perkembangan terkait pajak melalui surat kabar, majalah, jurnal, website atau iklan layanan masyarakat.

2.1.8 SAMSAT Keliling

2.1.8.1 Definisi SAMSAT Keliling

Layanan SAMSAT keliling adalah layanan masyarakat yang dihadirkan oleh pemerintah daerah sebagai upaya dalam memaksimalkan pemasukkan PKB. SAMSAT keliling merupakan layanan pengesahan STNK tahunan, Pembayaran PKB serta SWDKLLJ (Jasa Raharja) melalui mobil SAMSAT yang akan berada di tempat-tempat strategis meliputi pasar, instansi yang memerlukan layanan penyetoran pajak secara kolektif, atau tempat umum lain Ali (2019).

Menurut Rahmasari (2019) SAMSAT keliling merupakan layanan pengesahan STNK tiap tahun, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dengan dengan cara mengunjungi pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan SAMSAT induk.

Samsat Keliling merupakan layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di dalam kendaraan dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya (Zaelani, 2023). Metode yang digunakan yaitu mendatangi lokasi yang ramai untuk beroperasi dari satu tempat ke tempat lain bagi pemilik



kendaraan/Wajib Pajak yang jauh dari pusat pelayanan Samsat. Sehingga bermanfaat untuk Memberikan kemudahan bagi masyarakat Wajib Pajak dalam pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan, pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

2.1.8.2 Manfaat SAMSAT Keliling

Adapun Manfaat dari pelayanan SAMSAT Keliling yaitu:

1. Memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam mengurus pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLL).
2. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT induk.

2.1.8.3 Indikator Kualitas SAMSAT Keliling

Adapun indikator pelayanan SAMSAT Keliling yaitu sebagai berikut:

- 1) Akses Pajak, yaitu pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau lokasi pelayanan yang mudah dijangkau oleh wajib pajak, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan alternatif menuju lokasi.



- 2) Fasilitas, adalah keseluruhan proses operasi berbasis teknologi dengan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi standar mutu dan menunjang pelayanan modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia.
- 3) *Complaint Center*, adalah Kantor Bersama SAMSAT membangun *complaint center* untuk menangani keluhan-keluhan wajib pajak terkait kendala mengenai segala bentuk pelayanan, pemeriksaan keberatan dan banding.
- 4) *Website*, merupakan akses informasi atau fasilitas berbasis teknologi sebagai sarana penunjang pelayanan pajak modern yang disediakan secara *online* yang dapat diakses 24 jam melalui berbagai media agar pelayanan pajak yang diberikan berkualitas.

2.1.8.4 Persyaratan Pelayanan SAMSAT Keliling

1. Identitas pemilik kendaraan yang sah;
2. STNK asli;
3. BPKB asli;
4. Bukti pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ (SKPD telah divalidasi) tahun terakhir.

2.1.8.5 Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Keliling

1. Membawa persyaratan seperti STNK, SKPD, identitas pemilik yang sah dan BPKP



2. Mengikuti antrian yang tersedia
3. Menyerahkan persyaratan yang dibawah ke petugas
4. Membayar Pajak Kendaraan Bermotor sesuai dengan nominal yang disebutkan oleh petugas atau yang tertera pada Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)
5. Menerima STNK yang telah disahkan oleh petugas dan SKPD dengan masa berlaku selama satu tahun.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu penelitian yang dapat diturunkan dari observasi atau penelitian karena ada wawasan dari hasil penelitian sebelumnya terkait dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Putra (2023) tentang penelitiannya yang berjudul *Analysis Of Strengthening Taxpayer Compliance Through The E-Samsat System, Quality Of Services And Tax Sanctions*. Adapun hasil yang diperoleh dari penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepatuhan wajib pajak melalui sistem e-samsat, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan pada kantor pajak di kantor Samsat Pematang Siantar. Metode Penelitian ini menggunakan desain penelitian kepustakaan dan lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Hasil analisis data



konfirmasi bahwa sistem e-samsat, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

kesimpulan: Dengan sistem e-Samsat, kualitas pelayanan, dan sanksi

perpajakan yang tepat, wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan secara online maupun melalui aplikasi mobile. Hal ini memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wajib pajak karena tidak perlu datang langsung ke kantor Samsat. Meskipun sistem e-Samsat, kualitas layanan, dan sanksi perpajakan dapat berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, penting untuk diingat bahwa pendekatan yang hanya berfokus pada ketiga variabel tersebut hanya sebagian yang dapat diterapkan. Pendidikan, kesadaran, dan pendekatan persuasif juga diperlukan untuk menciptakan lingkungan yang mendukung kepatuhan sukarela wajib pajak.

Karmila (2021) melakukan penelitian berjudul Layanan SAMSAT Drive-Thru Berdampak Signifikan Terhadap Kepatuhan Pajak Kota Makassar. Hal ini terlihat dari hasil perhitungan uji coba yang dilakukan oleh peneliti. Dengan hasil nilai t hitung untuk variabel ini adalah 6,372 sedangkan nilai t tabel adalah 1,677. Artinya t hitung $6,372 > t$ tabel 1,667 dengan nilai signifikansi $0,000 <$ dari signifikansi 0,05 sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat dikategorikan bahwa layanan SAMSAT Drivethru di Kota Makassar telah berhasil meningkatkan pembayaran PKB.

Aditya (2021) meneliti tentang Kesadaran Kepatuhan Pajak, Dampak SAMSAT Drive-Thru, Pelayanan Pajak, Dan E-SAT. Dalam penelitiannya menunjukkan bahwa layanan E-



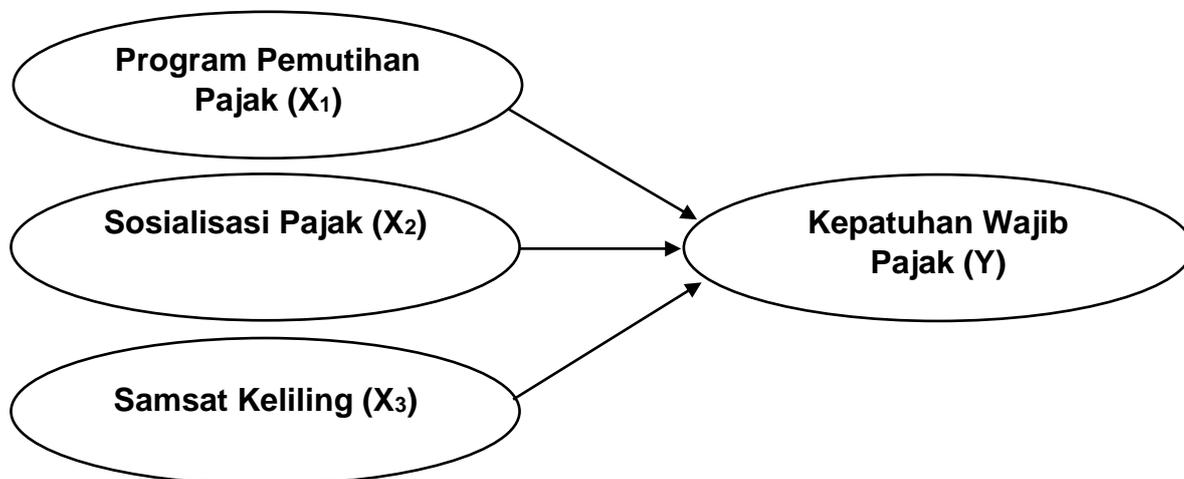
SAMSAT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak dan berdampak positif terhadap penerimaan pajak kendaraan.

Ramadanty (2020) melakukan penelitian tentang Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Dalam penelitiannya menunjukkan bahwa layanan E-SAMSAT berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan wajib pajak SAMSAT di Jakarta Barat. Sejak diperkenalkannya E-SAMSAT dari tahun 2016 hingga 2018, jumlah pengguna E-SAMSAT terus meningkat setiap tahunnya. Wajib Pajak meyakini dengan adanya E-SAMSAT akan memudahkan mereka dalam membayar pajak.

Yulitiawati (2021) dalam penelitiannya tentang Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Pembebasan Bea Balik Nama, Dan Sosialisasi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Oku. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Program pemutihan pajak dan Sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.



2.3 Kerangka Konseptual



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis Penelitian

2.4.1 Pengaruh Program Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Program pemutihan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam jangka pendek. Penelitian ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang sebelumnya memiliki tunggakan pajak atau penghindaran pajak merasa lebih termotivasi untuk melaporkan kewajiban mereka setelah diberlakukannya program pemutihan, karena adanya insentif penghapusan sanksi dan denda Lee dan Park (2023). Menurut Garcia dan Fernandez (2023) dampak positif dari program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak mungkin tidak bertahan lama. Studi ini menemukan bahwa meskipun ada peningkatan kepatuhan segera setelah program pemutihan, efek ini cenderung berkurang dalam jangka menengah panjang. Salah satu alasan yang diidentifikasi adalah bahwa wajib pajak mungkin mengembangkan ekspektasi bahwa pemutihan pajak akan



diberlakukan kembali di masa depan, sehingga mereka menjadi kurang patuh setelah periode pemutihan berakhir. Penelitian ini menekankan perlunya strategi pengawasan yang berkelanjutan untuk menjaga tingkat kepatuhan yang tinggi. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dibangun hipotesis pertama yaitu:

H_1 : Terdapat pengaruh program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

2.4.2 Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi pajak memainkan peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian oleh Dewi dan Suryani (2023), program sosialisasi pajak yang efektif dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban pajak mereka. Penelitian ini menemukan bahwa wajib pajak yang terlibat dalam program sosialisasi pajak lebih cenderung melaporkan dan membayar pajak tepat waktu. Wang dan Li menyimpulkan bahwa pendidikan dan informasi yang diberikan melalui sosialisasi pajak dapat mengurangi ketidakpastian dan kesalahpahaman tentang peraturan pajak, yang pada gilirannya meningkatkan kepatuhan.

Namun, tidak semua penelitian menemukan hasil yang positif. Studi oleh Wulandari (2022) menunjukkan bahwa sosialisasi pajak tidak selalu silkan peningkatan kepatuhan yang signifikan. Penelitian ini entifikasi bahwa efektivitas sosialisasi pajak sangat bergantung



pada kualitas informasi yang disampaikan dan metode penyampaian yang digunakan. Dalam kasus di mana informasi disampaikan secara kurang efektif atau tidak relevan dengan situasi wajib pajak, program sosialisasi tidak memberikan dampak yang berarti. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dibangun hipotesis pertama yaitu:

H_2 : Terdapat pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

2.4.3 Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Layanan Samsat Keliling memiliki dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam penelitian Nugroho (2022), meneliti efektivitas layanan Samsat Keliling yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah dalam memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya layanan Samsat Keliling meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan bagi wajib pajak, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepatuhan. Nugroho menyarankan peningkatan frekuensi dan cakupan layanan Samsat Keliling untuk lebih banyak menjangkau wajib pajak di berbagai daerah.

Penelitian lain oleh Santoso dan Lestari (2023) menemukan bahwa layanan Samsat Keliling berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui pendekatan yang lebih fleksibel dan mobile.



Penelitian ini mencatat bahwa dengan adanya Samsat Keliling, wajib pajak tidak perlu lagi datang ke kantor Samsat yang seringkali memerlukan waktu

dan biaya tambahan. Santoso dan Lestari menemukan bahwa wajib pajak lebih termotivasi untuk membayar pajak kendaraan tepat waktu ketika layanan tersebut tersedia di lokasi yang mudah diakses. Mereka juga menekankan pentingnya promosi dan sosialisasi yang efektif tentang jadwal dan lokasi Samsat Keliling untuk memaksimalkan dampaknya. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dibangun hipotesis pertama yaitu:

H_3 : Terdapat pengaruh samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak.

