

SKRIPSI

**PENGARUH LAYANAN SAMSAT KELILING, SAMSAT
DRIVE-THRU, GERAJ SAMSAT, DAN *E-SAMSAT*
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA MAKASSAR**

MIFTAHUL FUJI AMALIA BURHAN



**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**



SKRIPSI

PENGARUH LAYANAN SAMSAT KELILING, SAMSAT *DRIVE-THRU*, GERAJ SAMSAT, DAN *E-SAMSAT* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

MIFTAHUL FUJI AMALIA BURHAN
A031201119



Kepada

DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024



Optimized using
trial version
www.balesio.com

SKRIPSI

PENGARUH LAYANAN SAMSAT KELILING, SAMSAT *DRIVE-THRU*, GERAI SAMSAT, DAN *E-SAMSAT* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

MIFTAHUL FUJI AMALIA BURHAN
A031201119

telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan

Makassar, 24 April 2024

Pembimbing Utama



Dr. Aini Indrijawati, S.E., Ak., M. Si,
CA
NIP 19681125 199412 2 002

Pembimbing Pendamping



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



Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

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



SKRIPSI

PENGARUH LAYANAN SAMSAT KELILING, SAMSAT DRIVE-THRU, GERAI SAMSAT, DAN E-SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

MIFTAHUL FUJI AMALIA BURHAN
A031201119

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal 25 Juli 2024
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Aini Indrijawati, S.E., Ak., M.Si, CA	Ketua	1..... 
2.	Prof. Dr. Syamsuddin, S.E., Ak., M.Si, CA, CRA., CRP	Sekretaris	2..... 
3.	Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP	Anggota	3..... 
4.	Drs. Muhammad Ashari, Ak., M.SA, CA	Anggota	4..... 



Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

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



PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Miftahul Fuji Amalia Burhan

NIM : A031201119

Departemen/Program Studi : Akuntansi/Strata 1 (S1)

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul,

PENGARUH LAYANAN SAMSAT KELILING, SAMSAT *DRIVE-THRU*, GERAI SAMSAT, DAN *E-SAMSAT* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA MAKASSAR

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang sepengetahuan 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 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, 24 April 2024

Yang membuat pernyataan

A 10000 Rupiah meter stamp with a signature over it. The stamp is yellow and black, featuring the Garuda Pancasila logo and the text 'METERA TEMPEL' and '926B5ALX253027480'. The signature is in black ink and appears to be 'Miftahul Fuji'.

Miftahul Fuji Amalia Burhan



PRAKATA

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan penuh rasa syukur, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunia-Nya yang telah memungkinkan penyelesaian skripsi yang berjudul “Pengaruh Layanan Samsat Keliling, Samsat *Drive-Thru*, Gerai Samsat, Dan *E-Samsat* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Makassar”. Skripsi ini merupakan bagian dari tugas akhir yang harus diselesaikan sebagai syarat pendidikan pada tingkat Strata Satu (S1) di Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Peneliti juga ingin mengirimkan shalawat serta salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW sebagai bentuk penghormatan.

Peneliti sadar bahwa dalam proses menyelesaikan skripsi ini bukanlah hal yang singkat dan mudah, banyak suka maupun duka yang peneliti rasakan saat menulis karya tersebut. Melalui kesempatan ini peneliti akan menyampaikan ucapan terima kasih yang sangat tulus atas dukungan dan doa serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Allah SWT yang merupakan sumber dari segala pengetahuan yang diberikan kepada peneliti, karena tanpa pertolongan Allah peneliti tidak akan mampu sampai ke tahap ini.
2. Kedua orang tua saya, Bapak tercinta Burhan dan mama tercinta Hj. Pelmawati yang tidak ada kata berhenti untuk terus memberikan kasih sayang, motivasi, dan cinta yang luar biasa kepada peneliti. Terima kasih ga telah menjadi *support system* yang terus memberikan semangat bagi peneliti. Berkat doa dan dukungan bapak & mama peneliti akhirnya bisa



sampai di titik ini. Serta ucapan terima kasih kepada saudara peneliti yaitu Kak Takbir, Kak Fajar, dan Pandu yang selalu menjadi penyemangat di tengah penyusunan skripsi tersebut.

3. Bapak Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., Ak., ACPA dan Ibu Dr. Darmawati, S.E., Ak., M.Si., Asean, CPA selaku Ketua dan Sekretaris Departemen Akuntansi serta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Hasanuddin.
4. Ibu Dr. Aini Indrijawati, S.E., Ak., M.Si, CA., CWM., ASEAN CPA selaku dosen pembimbing utama dan Prof. Dr. Syamsuddin, S.E., Ak., M.Si, CA., CRA., CRP selaku dosen pembimbing kedua, ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya karena telah membantu peneliti dalam memberikan masukan, arahan, bimbingan, dan pengetahuan dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga ibu dan bapak selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa.
5. Ibu Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP dan Bapak Drs. Muhammad Ashari, Ak., M.SA, CA. selaku dosen penguji, terima kasih telah meluangkan waktunya dalam memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi.
6. Bapak Drs. Muhammad Ashari, Ak., M.SA, CA selaku Penasehat Akademik yang banyak memberikan nasihat dan arahan selama duduk di bangku perkuliahan. Dan seluruh dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang banyak memberikan pengetahuan serta pengalaman kepada peneliti.
7. Kantor Bapenda Provinsi Sulawesi Selatan dan Kantor SAMSAT Kota akassar. Terima kasih karena telah bersedia dalam memberikan izin kepada peneliti dalam melancarkan seluruh rangkaian penelitian ini.



8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2020 "IN20 NATION". Terima kasih telah kebersamai selama perkuliahan, dan kepada Ais terima kasih sudah membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman KKN Gelombang 110, terkhusus posko 8 Desa Mattabulu. Terima kasih sudah membantu dan menjadi penghibur dikala peneliti membutuhkan kalian.
10. Teman-teman pengurus Ikatan Mahasiswa Akuntansi
11. Tidak terlepas dari seluruh pihak yang sudah banyak memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan utuh.

Makassar, 04 April 2024



Miftahul Fuji Amalia Burhan



ABSTRAK

Pengaruh Layanan Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, Gerai Samsat, Dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Makassar

The Influence of Mobile Samsat Services, Drive-Thru Samsat, Samsat Outlets, and E-Samsat on Motor Vehicle Taxpayer Compliance at the Makassar City Samsat Office

Miftahul Fuji Amalia Burhan
Aini Indrijawati
Syamsuddin

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh layanan SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-Thru*, Gerai SAMSAT, dan *E-SAMSAT* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan data primer yang terdiri dari 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan jenis penelitian *explanatory research*. Teknik pengumpulan data melibatkan observasi dan penyebaran kuesioner kepada wajib pajak. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial layanan SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-Thru*, dan *E-SAMSAT* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor serta layanan Gerai SAMSAT memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa layanan SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-Thru*, Gerai SAMSAT, dan *E-SAMSAT* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Kata Kunci: SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-Thru*, Gerai SAMSAT, *E-SAMSAT*, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

The purpose of this study was to analyze the effect of Mobile SAMSAT, Drive-Thru SAMSAT, Gerai SAMSAT, and E-SAMSAT services on Motor Vehicle Taxpayer Compliance at the Makassar City SAMSAT Office. This study uses primary data consisting of 100 motor vehicle taxpayer respondents in Makassar City. This study uses a descriptive method with an explanatory research type. Data collection techniques involve observation and distribution of questionnaires to taxpayers. Data analysis was carried out using multiple linear regression analysis with the help of the SPSS 26 application. The results of the study indicate that partially the Mobile SAMSAT, Drive-Thru SAMSAT, and E-SAMSAT services have a positive and significant effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance and the Gerai SAMSAT service has a negative and significant effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance and the results of simultaneous testing indicate that the Mobile SAMSAT, Drive-Thru SAMSAT, Gerai SAMSAT, and E-SAMSAT services have a significant effect on the dependent variable.

Is: Mobile SAMSAT, Drive-Thru SAMSAT, SAMSAT Outlet, E-SAMSAT, Motor Vehicle 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	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Tinjauan Teori dan Konsep	11
2.1.1 Teori Atribusi (<i>Attribution Theory</i>).....	11
2.1.2 <i>Theory Technology Acceptance Model (TAM)</i>	12
2.1.3 Pelayanan Publik	13
2.1.4 Pajak.....	13
2.1.4.1 Pengertian Pajak	13
2.1.4.2 Fungsi Pajak.....	14
2.1.4.3 Teori-Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak	15
2.1.4.4 Sistem Pemungutan Pajak.....	16
2.1.5 Pajak Kendaraan Bermotor	16
2.1.5.1 Definisi Pajak Kendaraan Bermotor	16
2.1.5.2 Dasar pengenaan Pajak, Tarif dan Cara Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor	17
2.1.6 SAMSAT Keliling.....	18
2.1.6.1 Pengertian SAMSAT Keliling	18
2.1.6.2 Manfaat SAMSAT Keliling.....	19
2.1.6.3 Syarat dan Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan SAMSAT Keliling.....	19
2.1.7 SAMSAT <i>Drive-Thru</i>	20
2.1.7.1 Pengertian SAMSAT <i>Drive-Thru</i>	20
2.1.7.2 Manfaat SAMSAT <i>Drive-Thru</i>	21
2.1.7.3 Syarat dan Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan SAMSAT <i>Drive-Thru</i>	21
2.1.8 Gerai SAMSAT	22
2.1.8.1 Pengertian Gerai SAMSAT	22
2.1.8.2 Manfaat Gerai SAMSAT	22



2.1.8.3 Syarat dan Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Gerai SAMSAT.....	22
2.1.9 E-SAMSAT	23
2.1.9.1 Pengertian E-SAMSAT	23
2.1.9.2 Manfaat E-SAMSAT	24
2.1.9.3 Syarat dan Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan E-SAMSAT.....	24
2.1.10 Kepatuhan Wajib Pajak	26
2.2 Tinjauan Empirik	27
2.3 Kerangka Konseptual.....	29
2.4 Hipotesis Penelitian.....	30
2.4.1 Pengaruh Layanan SAMSAT Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	30
2.4.2 Pengaruh Layanan SAMSAT <i>Drive-Thru</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	31
2.4.3 Pengaruh Layanan Gerai SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	31
2.4.4 Pengaruh Layanan E-SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	32
2.4.5 Pengaruh Layanan SAMSAT Keliling, SAMSAT <i>Drive-Thru</i> , Gerai SAMSAT dan E-SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	33

BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Rancangan Penelitian	35
3.2 Tempat dan Waktu.....	35
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.3.1 Populasi.....	35
3.3.2 Sampel	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	37
3.5.1 Variabel penelitian	37
3.5.2 Definisi Operasional.....	38
3.6 Analisis Data	40
3.6.1 Statistik Deskriptif	40
3.6.2 Uji Kualitas Data	41
3.6.2.1 Uji Validitas.....	41
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	41
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	41
3.6.3.1 Uji Normalitas	41
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas.....	42
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas	42
3.6.4 Uji Hipotesis.....	42
3.6.4.1 Uji Simultan (Uji F).....	42
3.6.4.2 Uji Parsial (Uji t).....	43
3.6.5 Analisis Regresi Linear Berganda	43
3.6.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	44



BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.1.1 Sejarah Singkat Kantor SAMSAT Kota Makassar.....	45
4.1.2 Visi, Misi SAMSAT Kota Makassar.....	45
4.1.2.1 Visi Kantor Samsat Kota Makassar.....	45
4.1.2.2 Misi Visi Kantor Samsat Kota Makassar.....	45
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor SAMSAT Kota Makassar.....	46
4.2 Deskripsi Data.....	48
4.3 Deskripsi Karakteristik Responden.....	49
4.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.3.2 Berdasarkan Umur.....	49
4.3.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	50
4.3.4 Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	50
4.4 Analisis Data.....	51
4.4.1 Statistik Deskriptif.....	51
4.5 Uji Kualitas Data.....	59
4.5.1 Uji Validitas.....	59
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	60
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.6.1 Uji Normalitas.....	61
4.6.2 Uji Multikolinearitas.....	62
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	63
4.7 Uji Hipotesis.....	64
4.7.1 Uji Simultan (Uji F).....	64
4.7.2 Uji Parsial (Uji T).....	65
4.8 Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
4.9 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	69
4.10 Pembahasan.....	70
4.10.1 Pengaruh Layanan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	70
4.10.2 Pengaruh Layanan SAMSAT <i>Drive-Thru</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	71
4.10.3 Pengaruh Layanan Gerai SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	72
4.10.4 Pengaruh Layanan <i>E-SAMSAT</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	73
4.10.5 Pengaruh Layanan SAMSAT Keliling, SAMSAT <i>Drive-Thru</i> , Gerai SAMSAT, Dan <i>E-SAMSAT</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	75
 BAB V PENUTUP.....	 76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	77
 DAFTAR PUSTAKA.....	 79
LAMPIRAN.....	83



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Makassar Tahun 2020 – 2022 (Dalam Rupiah).....	2
1. 2 Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2020 – 2022 (Dalam Rupiah).....	2
1. 3 Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Makassar Tahun 2020 – 2022.....	3
1. 4 Jumlah Kendaraan Bermotor yang Menggunakan Layanan SAMSAT Keliling, SAMSAT Drive-thru, Gerai SAMSAT dan E-SAMSAT di Kota Makassar Tahun 2020 - 2022.....	6
3. 1 Skor Pilihan Jawaban Responden	37
4. 1 Rincian Penyebaran Kuesioner.....	48
4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	49
4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	50
4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	50
4. 6 Statistik Deskriptif	51
4. 7 Tanggapan Responden Mengenai SAMSAT Keliling	54
4. 8 Tanggapan Responden Mengenai SAMSAT Drive-Thru.....	55
4. 9 Tanggapan Responden Mengenai Gerai SAMSAT	55
4. 10 Tanggapan Responden Mengenai E-SAMSAT	56
4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak	57
4. 12 Nilai Loading Factor	58
4. 13 Nilai Rata-Rata dan Loading Factor Indikator Variabel.....	59
4. 14 Hasil Uji Validitas	60
4. 15 Hasil Uji Reliabilitas	61
4. 16 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov	62
4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas	63
4. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	63
4. 19 Hasil Uji Simultan (Uji F)	65
4. 20 Hasil Uji Parsial (Uji T)	66
4. 21 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	68
4. 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2. 1 Kerangka Konseptual.....	29
4. 1 Struktur Organisasi	46
4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Biodata	84
2 Kuesioner	85
3 Tabulasi Data.....	89
4 Hasil Uji SPSS.....	90



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak sebagaimana diuraikan pada Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 merupakan kewajiban yang harus diberikan untuk pemerintah oleh individu maupun lembaga. Penyediaan dana yang lebih besar oleh pemerintah untuk kebutuhan negara mengharuskan meningkatkan pendapatan negara yang berasal dari pajak. Di Indonesia, sistem pemungutan pajak adalah salah satu pilar utama dalam penerimaan pendapatan negara, terpisah atas dua jenis utama berupa pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat dikelola oleh pemerintah pusat sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004, dimaksudkan untuk mendukung berbagai kegiatan pengeluaran dan program pembangunan oleh pemerintah pusat. Di sisi lain pajak daerah merupakan kontribusi wajib yang harus diberikan kepada pemerintah daerah oleh individu atau entitas bisnis berdasarkan Undang-Undang tanpa menerima imbalan langsung dan digunakan untuk meningkatkan kemakmuran masyarakat (Mardiasmo, 2018).

Menurut ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, Pendapatan Asli Daerah (PAD) mengacu pada pendapatan yang diperoleh dari berbagai sumber, termasuk pengenaan pajak, retribusi, pengelolaan kekayaan daerah terpisah, pendapatan dari berbagai dinas dan sumber penerimaan lain yang termasuk dalam PAD. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu bentuk pajak yang dikenakan oleh provinsi. Mulai dikumpulkan sejak tahun 1976 PKB menjadi salah satu sumber pendapatan asli yang penting untuk mendukung pembangunan di tingkat provinsi. Dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor yang beroperasi di Indonesia



setiap tahunnya, pajak yang dibayarkan oleh masyarakat atas kendaraan bermotor dapat meningkatkan pendapatan pajak daerah. Di Indonesia, sistem pengumpulan pajak kendaraan bermotor menggunakan sistem *Official Assessment*, di mana pemerintah menetapkan jumlah pajak yang harus dibayarkan. Tujuan dari penerapan sistem ini adalah untuk mendorong kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak secara sukarela. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) bertanggung jawab atas pengelolaan PKB, yang dilaksanakan melalui Kantor SAMSAT.

Menurut ketentuan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2015, SAMSAT adalah rangkaian kegiatan yang terpadu pada proses pendaftaran dan tanda kendaraan bermotor, pembayaran PKB, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, serta SWKDJLL secara komprehensif dan terarah di Kantor Samsat.

Menurut informasi diperoleh dari Kantor Bapenda Sulawesi Selatan terutama Kota Makassar, data mengenai jumlah kepemilikan dan penggunaan kendaraan bermotor dari tahun 2020-2022 tercantum dalam tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Makassar Tahun 2020 – 2022 (Dalam Rupiah)

Tahun	Roda Dua	Roda Empat	Jumlah
2020	1.236.238	346.072	1.582.310
2021	1.274.286	350.954	1.625.240
2022	891.838	325.083	1.216.921

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, 2023

Dari data Tabel 1.1 mengenai jumlah penggunaan kendaraan di Kota makassar, terlihat adanya kenaikan pada tahun 2020 dan 2021. Hal ini berpotensi untuk meningkatkan pendapatan daerah dari pajak daerah, khususnya kontribusi PKB. namun, pada tahun 2022, terdapat penurunan total kendaraan. Meskipun demikian realisasi pendapatan pajak belum memenuhi apa yang telah ditargetkan,

mana terlihat dalam tabel 1.2 dibawah ini.



Tabel 1. 2 Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2020 – 2022 (Dalam Rupiah)

Tahun	Target	Realisasi	Persen
2020	1.251.634.287.000	1.294.202.455.768	103,40%
2021	1.506.501.997.000	1.443.367.733.721	95,81%
2022	1.449.550.108.000	1.502.530.102.481	103,65%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, 2023

Kepatuhan Wajib Pajak terkait pembayaran PKB belum bisa mencapai titik puncak yang diharapkan. Masalah utama pada pendapatan pajak adalah rendahnya tingkat ketaatan dalam memenuhi kewajibannya. Ini disebabkan faktor, termasuk rendahnya pemahaman, ilmu dan pemahaman akan ketentuan pajak yang berlaku. Tingkat pemahaman mengenai undang-undang dan regulasi perpajakan memiliki dampak besar terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak, yang pada gilirannya akan mendukung peningkatan penerimaan pajak dari sektor tersebut. Selain itu ternyata masih banyak wajib pajak yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT, seperti antrian yang sangat panjang, pembayaran yang ribet dan sebagainya. Hal ini juga mengakibatkan tingkat kepatuhan wajib pajak belum terealisasi dengan sempurna. Meskipun demikian, masih ada orang yang tidak mau membayar PKB karena mereka merasa bahwa tindakan penegakan hukum terhadap pelanggaran ini kurang tegas dilakukan pihak kepolisian yang bekerja sama dengan samsat terhadap pengendara yang melakukan penunggakan pajak. Di bawah ini tercantum informasi mengenai tunggakan PKB.

Tabel 1. 3 Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Makassar Tahun 2020 – 2022

UPT Pendapatan Makassar 1				
Kendaraan Roda Dua				
Tahun	Unit	PKB	Denda	Persen
2020	Rp.40,526	Rp.29,722,952,000	Rp.6,057,894,500	43.96%
2021	Rp.36,402	Rp.20,971,853,500	Rp.3,991,675,000	30.67%
	Rp.43,804	Rp.17,689,012,500	Rp.2,955,054,000	25.36%
Kendaraan Roda Empat				
	Unit	PKB	Denda	Persen
	Rp.7,121	Rp.53,470,120,000	Rp.10,854,720,500	39.52%



2021	Rp.6,968	Rp.40,087,494,000	Rp.7,608,506,000	29.30%
2022	Rp.10,041	Rp.43,619,733,500	Rp.7,141,428,000	31.18%
UPT Pendapatan Makassar 2				
Kendaraan Roda Dua				
Tahun	Unit	PKB	Denda	Persen
2020	Rp.38,676	Rp.28,802,590,000	Rp.6,000,064,500	43.88%
2021	Rp.35,066	Rp.20,281,862,500	Rp.3,985,984,500	30.59%
2022	Rp.41,923	Rp.17,215,976,000	Rp.3,034,995,000	25.53%
Kendaraan Roda Empat				
Tahun	Unit	PKB	Denda	Persen
2020	Rp.7,466	Rp.59,845,501,000	Rp.12,439,029,000	39.94%
2021	Rp.7,067	Rp.43,526,762,000	Rp.8,482,860,500	28.74%
2022	Rp.10,733	Rp.48,333,817,500	Rp.8,346,713,000	31.32%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, 2024

Hasil data tabel 1.3 menunjukkan jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor yang tercatat pada UPT Pendapatan Makassar 1 dan UPT Pendapatan Makassar 2. Kenaikan jumlah tunggakan PKB memperlihatkan bahwa masih ada masyarakat yang belum melunasi tunggakan mereka, mengindikasikan rendahnya tingkat ketaatan masyarakat dalam pemenuhan kewajiban pembayaran pajak kendaraannya.

Untuk mengatasi masalah yang timbul dari ketidakpatuhan wajib pajak, pihak kepolisian perlu melakukan razia lapangan dengan memeriksa dokumen kendaraan dan menertibkan mereka yang belum membayar pajaknya. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk menyampaikan kepada pemilik kendaraan bermotor yang merupakan wajib pajak tentang pentingnya memenuhi kewajiban dalam membayar pajak, sehingga proses ini dapat berjalan lebih efisien, terutama dalam hal menyediakan layanan publik sesuai dengan harapan masyarakat akan pelayanan yang mudah, cepat, dan transparan. Selain itu, dengan pertumbuhan jumlah kendaraan yang terus meningkat setiap tahunnya, petugas Samsat diharapkan dapat mengembangkan solusi baru yang lebih baik dan mendukung

n wajib pajak melalui berbagai layanan masyarakat seperti Samsat



Keliling, Samsat *Drive-thru*, *E-Samsat*, Samsat Gerai, Operasi Simpatik, Samsat *Care*, dan Samsat Lorong (Mody, 2022).

Menurut (Ramdani, 2018) SAMSAT Keliling beroperasi dengan Bus SAMSAT Keliling dengan tujuan untuk dapat mendekatkan dan mempermudah pelayanan bagi masyarakat, terutama bagi masyarakat yang memiliki jadwal yang padat sehingga sulit untuk mengunjungi kantor samsat secara langsung. menggunakan Bus Samsat Keliling, masyarakat akan gampang mengurus pengesahan STNK dan pembayaran PKB. Sehingga dapat menghemat waktu. Penelitian yang dilakukan oleh Patricia Mody (2022) menyimpulkan bahwa variabel SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-thru* dan Gerai Samsat terdapat pengaruh pada tingkat ketaatan wajib pajak kendaraan bermotor

Menurut penelitian terdahulu (Wardani dan Rumiyatun, 2017), SAMSAT *Drive-Thru* di desain dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap pelayanan dengan memberikan kenyamanan dan keamanan. Melalui layanan ini, masyarakat akan merasakan kepuasan terhadap mutu layanan atas proses pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi efisien dan efektif. Pengendara hanya perlu menyerahkan STNK lama di loket yang dapat diakses tidak perlu turun dari kendaraan dan setelah membayar mereka cukup memungut bukti sudah membayar pajak dan bukti perpanjangan STNK. Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Riska Syarif (2022), penerapan sistem *Drive-thru* dalam pengumpulan PKB memiliki dampak yang positif dan signifikan pada ketaatan wajib pajak di Kota Makassar.

Gerai Samsat hadir di lokasi strategis seperti pasar, mall, dan kompleks perumahan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus STNK. Bekerja



ngan Samsat Induk, gerai samsat ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus pengesahan STNK dan pembayaran PKB (Bapenda

Prov Sulawesi Selatan, 2017). Merujuk pada penelitian Patricia Mody (2022) menyatakan bahwa variabel Gerai Samsat memiliki dampak positif pada ketaatan wajib pajak kendaraan bermotor.

Elektronik SAMSAT merupakan inovasi pemerintah dalam memberi layanan pada masyarakat untuk menggapai kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor mereka. Ini adalah sebuah layanan yang dilakukan oleh samsat dengan menggunakan alat *elektronik* seperti ATM untuk melakukan pembayaran pajak. (Wardani, 2020). Penelitian Albert Prasetyo (2022) menyatakan untuk *E-SAMSAT*, *SAMSAT Keliling* dan *Samsat Drive-thru* berpengaruh positif pada penerimaan PKB di Kota Lubuklinggau.

Tabel 1. 4 Jumlah Kendaraan Bermotor yang Menggunakan Layanan SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-thru*, Gerai SAMSAT dan *E-SAMSAT* di Kota Makassar Tahun 2020 - 2022

Tahun	SAMSAT Keliling	SAMSAT <i>Drive Thru</i>	Gerai SAMSAT	E-SAMSAT	Jumlah	Persen
2020	104.569	192.773	25.830	656	323.828	80,95%
2021	71.127	220.074	25.327	1.023	317.551	79,38%
2022	49.704	231.640	23.664	1.835	306.843	76,71%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, 2023

Pada tabel 1.4 terlihat jumlah wajib pajak yang memanfaatkan SAMSAT Keliling mengalami penurunan dari periode 2021 ke 2022. sebaliknya, pengguna layanan Samsat *Drive-thru* mengalami peningkatan sepanjang tahun 2021 dan 2022. Sedangkan, jumlah masyarakat yang memanfaatkan layanan gerai samsat juga menurun dari periode 2021 ke 2022, sementara yang menggunakan layanan *E-SAMSAT* mengalami peningkatan pada tahun 2021 dan 2022.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Patricia Mody (2022) menunjukkan variabel SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-thru*

di SAMSAT secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar. Selain itu tingkat penggunaan



layanan samsat ini semakin meningkat dalam melakukan pembayaran PKB. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Damayanti (2022) menyatakan bahwa ilmu pajak, *E-SAMSAT*, *SAMSAT Drive-thru*, dan *SAMSAT Keliling* memiliki dampak positif dan signifikan pada ketaatan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman.

Teori atribusi menjelaskan perilaku seseorang termasuk apakah mereka taat atau tidak taat dalam mematuhi keharusan dalam membayar pajak. Dalam konteks ini, teori tersebut digunakan untuk memahami alasan di balik perilaku individu terkait kepatuhan pajak. Dengan adanya layanan *SAMSAT*, diharapkan masyarakat lebih patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sementara itu teori *Technology Acceptance Model (TAM)* juga sesuai dalam konteks penelitian ini, terutama terkait variabel *E-SAMSAT*. Teori ini beranggapan bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dapat diukur berdasarkan dua persepsi utama: kemudahan penggunaan dan manfaat yang diperoleh dari teknologi tersebut. Dalam hal ini, menggunakan layanan *E-SAMSAT* diharapkan dapat membantu pada peningkatan ketaatan wajib pajak.

Pembeda antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu periode waktu yang digunakan. Penelitian sebelumnya mencakup periode tahun 2016-2020. Penelitian ini menggunakan rentang waktu 2020-2022. Pada penelitian sebelumnya menggunakan *Samsat Keliling*, *Samsat Drive-Thru*, dan *Gerai Samsat* sebagai variabel bebas dengan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat. Di sisi lain, pada penelitian ini menambahkan variabel *E-SAMSAT* sebagai variabel independen, teknik pengumpulan data berupa observasi ke lapangan serta teori *Technology Acceptance Model (TAM)* ditambahkan untuk memahami

ak dapat memanfaatkan teknologi yang diterapkan Kantor Samsat.



Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa peneliti mengambil judul “**Pengaruh Layanan Samsat Keliling, Samsat *Drive-Thru*, Gerai Samsat, Dan *E-Samsat* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Makassar**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah untuk penelitian ini dapat diringkas sebagai berikut.

1. Apakah layanan SAMSAT Keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Makassar?
2. Apakah layanan SAMSAT *Drive-Thru* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Makassar?
3. Apakah layanan Gerai SAMSAT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Makassar?
4. Apakah layanan *E-SAMSAT* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Makassar?
5. Apakah layanan SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive Thru*, Gerai SAMSAT, dan *E-SAMSAT* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin diperoleh dengan adanya penelitian ini secara umum yaitu untuk menganalisis.

1. Pengaruh layanan SAMSAT Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Makassar



engaruh layanan SAMSAT *Drive-Thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Makassar

3. Pengaruh layanan Gerai SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Makassar
4. Pengaruh layanan *E-SAMSAT* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Makassar
5. Pengaruh layanan SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-Thru*, Gerai SAMSAT, dan *E-SAMSAT* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Makassar

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari dilaksanakannya penelitian ini adalah:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sebuah sumber wawasan bagi peneliti selanjutnya untuk memberikan edukasi mengenai layanan SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-Thru*, dan *E-SAMSAT*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara langsung maupun tidak langsung bagi stakeholder yang berkaitan, seperti:

1) Bagi pemerintah

Harapannya, penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban mereka, khususnya untuk pembayaran PKB.

2) Bagi Wajib Pajak (Masyarakat)

Diharapkan dapat memberikan panduan kepada masyarakat kendaraan bermotor untuk mematuhi kewajiban pajak mereka secara teratur berdasarkan perundang-undangan yang ada.



3) Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat menjadi landasan untuk peneliti selanjutnya mengenai Layanan Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, Gerai Samsat, dan E-Samsat terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini dikerjakan berdasarkan urutan penulisan secara berurutan, sehingga mampu memberikan gambaran yang lengkap dari penelitian ini. Adapun urutan penulisan, antara lain:

BAB I PENDAHULUAN : Bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA : Bab ini memuat landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian

BAB III METODE PENELITIAN : Bagian ini meliputi perencanaan studi, lokasi dan periode penelitian, populasi serta sampel yang digunakan, jenis dan sumber data yang diambil, metode pengumpulan data, variabel penelitian beserta definisi operasionalnya, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN : Bagian ini berisi penjelasan tentang data yang dianalisis menggunakan metode deskriptif, pengujian hipotesis penelitian, dan diskusi mengenai temuan penelitian.

BAB V PENUTUP : Bab ini memuat kesimpulan hasil penelitian, dan saran



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

2.1.1 Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori atribusi pertama kali diajukan oleh Fritz Heider pada tahun 1958, seorang psikolog asal Jerman. Menurut Heider (1958), teori atribusi menguraikan perilaku individu, menjelaskan proses di mana kita mengidentifikasi faktor dan alasan di balik tindakan seseorang. Teori ini mencermati cara individu mendeskripsikan penyebab dari perilaku orang lain atau diri mereka, yang dapat disebabkan oleh faktor internal atau eksternal (Luthans, 2005).

Fritz Heider berpendapat bahwa kekuatan internal atau atribut pribadi seseorang misalnya sifat, watak, sikap, kemampuan, usaha dan lain-lain, maka dapat disimpulkan bahwa atribusi internal adalah perilaku. Perilaku seseorang disebabkan dari dalam dan dianggap sebagai dalam kendali individu itu sendiri. Sedangkan, kekuatan eksternal atau atribut lingkungan seperti tekanan, situasi, keadaan, aturan dan lain-lain, dapat disimpulkan bahwa atribusi eksternal adalah perilaku seseorang karena sebab dari luar, perilaku ini dikatakan terjadi apabila faktor tertentu, keadaan bahkan aturan untuk memotivasi individu untuk berperilaku.

Teori atribusi memiliki relevansi dengan penelitian ini karena setara pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Berbagai faktor dapat memengaruhi apakah wajib pajak mematuhi kewajiban mereka atau tidak, sebagaimana dijelaskan dalam teori penelitian ini. Penentuan penyebab dari tindakan taat atau tidak taat masyarakat untuk membayar kewajibannya berdampak pada faktor dari dalam dan luar. Faktor

berkaitan dengan karakteristik individu, sementara faktor eksternal p layanan SAMSAT Keliling, SAMSAT Drive-Thru, Gerai SAMSAT, dan



E-SAMSAT. Penggunaan layanan tersebut diharapkan dapat memberikan insentif kepada individu untuk menghargai upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan pembayaran pajak, yang pada gilirannya meningkatkan ketaatan masyarakat. Hal ini teori atribusi sangat relevan untuk penelitian ini.

2.1.2 *Theory Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali diperkenalkan pada Davis pada tahun 1986 dengan tujuan untuk mengenali dan mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi bagaimana pengguna menerima teknologi yang mereka gunakan secara rutin. Model tersebut adalah adaptasi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*, yang dirancang untuk memodelkan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi dengan menggunakan pendekatan teori perilaku. Menurut Davis et.al (1989), teori ini dianggap berguna untuk memberikan dasar untuk penelusuran yang berkaitan dengan faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna STI.

Namun menurut teori ini, dua faktor yang dapat digunakan untuk mengevaluasi penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi adalah persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat (Davis, 1989). Menurut aspek persepsi manfaat, jika wajib pajak meyakini bahwa sistem teknologi akan meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kinerja prosesnya, maka penggunaan layanan *E-SAMSAT* bisa mendorong kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Menurut Davis et.al (1989), tingkat kenyamanan seseorang dengan sistem baru atau yang sudah ada disebut sebagai "kemudahan penggunaan yang dirasakan" dan dapat mengurangi beban kerja seseorang dalam melakukan hal-hal seperti proses pembayaran PKB. Dalam penelitian ini, Wajib Pajak Kendaraan



menjadi pengguna teknologi serta sistem teknologinya adalah *E-*

2.1.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merujuk pada layanan yang disediakan untuk masyarakat umum. Secara teoritis, pemerintah diharapkan menjalankan tiga fungsi utama, yaitu fungsi pelayanan masyarakat, pembangunan, dan perlindungan. Menurut Susilawati (2013) dalam kutipan Aswati, Mas'ud, & Nudi (2018), terdapat indikator yang dapat digunakan dalam menilai tingkat layanan publik, yaitu:

1. Fasilitas fisik mencakup perlengkapan serta material yang diterapkan di kantor samsat harus menarik.
2. Daya tanggap adalah kemauan atau kesiapan pegawai samsat agar membantu wajib pajak, menanggapi permintaan mereka, serta memberi tahu kapan layanan akan diberikan dengan tepat.
3. Pelayanan melibatkan dedikasi untuk menerapkan gagasan yang berfokus pada wajib pajak dan menetapkan standar kinerja melalui perilaku wajib pajak yang luar biasa selama kewajiban pembayaran pajak.

Menurut Kasmir (2006) tanda pelayanan publik yang baik adalah keberadaan pegawai, kelengkapan sarana serta prasarana yang mumpuni, rasa tanggung jawab kepada setiap customer dari awal hingga akhir, dapat memberikan layanan cepat dan tepat, dapat berkomunikasi secara baik, dapat memberi jaminan kerahasiaan atas setiap transaksi, mempunyai wawasan serta skill yang mumpuni, selalu berupaya untuk mengerti kebutuhan customer, serta dapat memberi kepercayaan kepada customer.

2.1.4 Pajak

2.1.4.1 Pengertian Pajak



Menurut peraturan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 mengenai KUP, merupakan kewajiban kontribusi yang harus dipenuhi oleh individu atau

badan kepada negara, sesuai dengan hukum, tanpa imbalan langsung, dan diperuntukkan untuk kepentingan negara guna meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Menurut penjelasan Rochmat Soemitro, pajak merupakan kontribusi yang diberikan oleh masyarakat kepada kas negara sesuai dengan ketentuan undang-undang, yang dapat dilakukan secara wajib tanpa mendapatkan imbalan langsung, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum (Mardiasmo, 2018).

2.1.4.2 Fungsi Pajak

Pajak memegang peran penting pada sebuah operasi negeri, terutama dalam mendukung proses pembangunan, hal ini merupakan bagian utama pendapatan negara yang digunakan untuk mendanai segala jenis pengeluaran, termasuk program pembangunan. Berikut adalah beberapa fungsi pajak:

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Berperan dalam memenuhi kebutuhan keuangan negara karena merupakan sumber utama pendapatan. Biaya ini diperoleh melalui pembayaran pajak yang dikumpulkan. Pajak tersebut dialokasikan untuk biaya operasional yang rutin seperti pemeliharaan, gaji pegawai, dan pengadaan barang.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Dengan mengatur kebijakan pajak, pemerintah dapat mengelola pertumbuhan ekonomi dan memanfaatkannya sebagai sarana untuk mencapai tujuan tertentu. Contohnya, pemberian insentif pajak yang beragam bertujuan untuk merangsang investasi baik dari dalam negeri maupun luar negeri.

3. Fungsi Stabilitas

Pajak membiayai negara untuk menerapkan strategi stabilitas biaya untuk mengendalikan inflasi. Salah satu cara untuk memperoleh hal tersebut



dengan mengatur jumlah uang yang beredar dan bagaimana pajak digunakan dengan benar.

4. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Negara akan menggunakan pajak yang telah dipungut untuk membiayai hal-hal yang bermanfaat bagi seluruh kepentingan umum, seperti membangun infrastruktur untuk menciptakan lapangan pekerjaan dan meningkatkan pendapatan masyarakat.

2.1.4.3 Teori-Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak

Mardiasmo (2018:3) menjelaskan bahwa teori yang mendukung pemberian otoritas kepada negeri yaitu:

1. Teori Asuransi

Teori ini menegaskan pemerintah memiliki tanggung jawab menjaga keamanan juga kesejahteraan rakyatnya, termasuk melindungi jiwa dan harta benda mereka. Untuk melakukan perlindungan tersebut, negara memerlukan pendanaan yang bersifat resmi, sebagaimana halnya dalam kontrak asuransi.

2. Teori Kepentingan

Penetapan pajak yang harus ditanggung oleh penduduk didasarkan pada kepentingan pribadi masing-masing individu. Dampaknya, segala pengeluaran yang dikeluarkan oleh negara ditanggung oleh masyarakat.

3. Teori Gaya Pikul

Teori yang menekankan asas keadilan adalah bahwa pajak harus dibayar sesuai dengan kemampuan setiap orang. Gaya pikul tersebut dapat dihitung dari besaran penghasilan yang dikurangkan dengan besaran pengeluaran seseorang.



4. Teori Bakti

Prinsip keadilan dalam pengenaan pajak didasarkan pada ikatan antara masyarakat dengan negerinya. Sebagai warga negara yang bertanggung jawab, seharusnya mereka menyadari kewajiban mereka untuk membayar pajak.

5. Teori Asas Gaya Beli

Menurut teori ini, fungsi pajak adalah mengambil uang dari rumah tangga negara dan selanjutnya membaginya kepada rakyat untuk meningkatkan kehidupan dan keamanan masyarakat

2.1.4.4 Sistem Pemungutan Pajak

1. *Official Assessment System*

Dengan mengikuti peraturan UU yang ada, sistem pemungutan pajak membagikan otoritas terhadap aparatur perpajakan dalam memutuskan sendiri berapa total pajak yang mereka wajib bayar setiap tahun.

2. *Self Assessment System*

Sistem pengumpulan pajak yang memberikan wajib pajak kekuasaan dan tanggung jawab untuk menghitung, membayar, serta melaporkan total pajak yang wajib dilunasi berdasarkan undang-undang yang ada.

3. *With Holding System*

Sistem pengenaan pajak memberikan kewenangan pada orang ketiga dipilih menetapkan jumlah pajak yang dibayarkan masyarakat sesuai ketentuan peraturan yang tertera.

2.1.5 Pajak Kendaraan Bermotor

2.1.5.1 Definisi Pajak Kendaraan Bermotor



Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan jenis kendaraan yang dikenakan pajak negara terhadap pemilik kendaraan bermotor misalnya roda

empat dan roda dua. Biaya PKB berbeda-beda tergantung jenis kendaraan, kapasitas mesin, dan wilayah administrasi. Pemilik kendaraan biasanya harus membayar PKB setiap tahunnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Republik Indonesia Tahun 2009 mengenai pajak daerah dan pelayanan umum, kendaraan bermotor yaitu alat angkut dipakai pada seluruh bentuk jalan daerah serta dijalankan dengan menggunakan peralatan teknis yang menggunakan mesin bahkan peralatan khusus lainnya. Perangkat Mengacu pada semua kendaraan beroda dan trailernya. Termasuk kendaraan bertenaga air dan perangkat berat, serta peralatan gede yang memakai roda atau mesin yang tidak dipasang dengan tetap. Pajak kendaraan berlaku bagi individu, badan hukum, pemerintah daerah, TNI dan juga Polisi yang mengelola kendaraan.

2.1.5.2 Dasar pengenaan Pajak, Tarif dan Cara Perhitungan Pajak Kendaraan

Bermotor

Perhitungan PKB dilakukan dengan mengalikan dua faktor utama, yang disebut Dasar Pengenaan Pajak.

1. NJKB adalah harga kendaraan bermotor yang didapatkan dari nilai pasar yang biasanya berlaku.
2. Mutu yang menggambarkan seberapa besar kerusakan jalan dan/atau dampak lingkungan dari kegunaan kendaraan dengan tingkat relatifnya.

Berdasarkan acuan aturan Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 90 tahun 2018 mengenai penghitungan DPP untuk setiap jenis kendaraan.

1. Tarif PKB kendaraan motor pribadi:

- a. kepunyaan awal sejumlah 1.5% dari dasar pengenaan PKB;

pengenaan pajak untuk kendaraan selanjutnya diterapkan bertahap pada kendaraan pribadi dengan ketentuan berikut ini:



- kepemilikan kendaraan ke-2 sejumlah 2% x dasar pengenaan PKB;
 - kepemilikan kendaraan ke-3 sejumlah 2.25% x dasar pengenaan PKB;
 - kepemilikan kendaraan ke-4 sejumlah 2.5% x dasar pengenaan PKB;
 - kepemilikan ke-5 dan seterusnya sejumlah 75% x dasar pengenaan PKB.
2. Untuk kendaraan bermotor umum tarif pajaknya 1% dari dasar pengenaan PKB;
 3. Untuk kendaraan yang dimiliki oleh badan sosial/keagamaan, pemerintah, pemerintah daerah, TNI/POLRI, ambulance dan pemadam api tarif pajaknya adalah 0,5% dari dasar pengenaan PKB;
 4. Untuk alat berat tarif pajaknya adalah 0,2% dari dasar pengenaan PKB.

2.1.6 SAMSAT Keliling

2.1.6.1 Pengertian SAMSAT Keliling

SAMSAT Keliling adalah layanan memungkinkan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB, juga SWDKLLJ di dalam kendaraan secara langsung, di mana petugas SAMSAT mengunjungi pemilik kendaraan atau masyarakat yang ada di lokasi jauh dari pusat layanan tersebut. Fungsi layanan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi bagi masyarakat dengan menghindari antrian panjang di kantor Samsat pusat (*bapendasulsel.web.id*).

Rohemah et al (2013) berikut adalah indikator yang mencerminkan implementasi layanan SAMSAT Keliling.

- a. Akses Pajak, aktivitas penyediaan atau lokasi yang esensial dan gampang dijangkau oleh seorang wajib pajak, tergolong hal mudah mendapatkan rute alternatif.



- b. Fasilitas, yaitu seluruh penyelenggaraan usaha yang berbasis teknologi termasuk penyediaan alat yang mencapai syarat kualitas atau mendukung Usaha untuk memodernisasi administrasi pajak di Indonesia.
- c. Pusat Pengaduan (Complaint Center), sebuah inisiatif dari kantor gabungan SAMSAT, telah didirikan untuk menangani keluhan yang diajukan oleh masyarakat. Isu-isu yang dibawa ke pusat pengaduan ini berkisar pada masalah pelayanan, inspeksi, dan proses banding.
- d. Situs web (*website*) merupakan platform informasi atau teknologi yang menyediakan dukungan online bagi pelayanan pajak modern, yang tersedia secara daring selama 24 jam untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak.

2.1.6.2 Manfaat SAMSAT Keliling

1. Membantu wajib pajak membayar PKB, melakukan verifikasi tahunan terhadap STNK serta memberikan SWDKLLJ.
2. Menempatkan layanan pada wajib pajak dan masyarakat yang tinggal jauh dari wilayah utama samsat untuk memotong ongkos transportasi.

2.1.6.3 Syarat dan Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan SAMSAT Keliling

Persyaratan layanan ini untuk penyetoran PKB adalah sebagai berikut: E-KTP asli yang sesuai dengan informasi yang tertera pada STNK, BPKB asli, STNK asli, serta bukti pelunasan PKB dan SWDKLLJ pada tahun terakhir.

Proses pembayaran PKB menggunakan SAMSAT Keliling sebagai berikut:

1. Mekanisme pelayanan penyetoran PKB tiap 1 tahun sekali dalam Kantor Bersama SAMSAT wajib melewati 4 loket dalam penyelesaiannya diantaranya loket formulir, loket pendaftaran, loket kasir, serta loket angesahan dan pengambilan. Sedangkan melewati SAMSAT Keliling



hanya melalui 2 loket yakni loket pendaftaran serta loket kasir penetapan Ardiani et al, (2016).

2. Mengikuti antrian telah disediakan.
3. Menyerahkan persyaratan yang telah disiapkan kepada tugas pada loket pendaftaran.
4. Membayar PKB kepada petugas sesuai dengan nominal yang disebutkan oleh petugas di loket kasir penetapan.
5. Mendapatkan STNK yang masa berlakunya satu tahun, disahkan oleh instansi yang berwenang dan SKPD.

2.1.7 SAMSAT *Drive-Thru*

2.1.7.1 Pengertian SAMSAT *Drive-Thru*

SAMSAT *Drive-Thru* merupakan fasilitas pelunasan STNK, PKB, dan SWDKLLJ dilaksanakan di luar kantor samsat, sehingga masyarakat bertransaksi dengan tidak turun dari kendaraannya. (proklamatornews.com, 2017)

Menurut Wardani (2017) menyatakan bahwa Samsat dapat diukur dengan indikator untuk mengevaluasi layanan Samsat *Drive-Thru*:

- a. Teratur dalam hal pengelolaan kendaraan. Saat pendataan mudah dan cepat, semua dokumen dan identitas yang diperlukan untuk persyaratan pajak.
- b. Wajib pajak diberi kemudahan untuk membayar pajak. Saat melakukan pembayaran masyarakat hanya perlu menyerahkan STNK di loket tanpa harus keluar dari kendaraan.
- c. Menghemat waktu wajib, wajib pajak dapat membayar pajak lebih cepat.
- d. Minat wajib pajak akan terus meningkat. Wajib pajak akan terus menggunakan ini di masa depan karena dinilai sangat efektif dan efisien



dalam pembayaran pajak serta tingkat kepatuhan yang semakin meningkat.

- e. Kualitas pelayanan : seberapa baik pelayanan yang kita berikan pada wajib pajak pada saat membayar kewajibannya.
- f. Letak wilayah : menjadi penentu utama untuk melakukan pembayaran pajak.

2.1.7.2 Manfaat SAMSAT *Drive-Thru*

1. Mempercepat proses verifikasi STNK dan pembayaran pajak kendaraan menjadi lebih mudah dan hemat waktu.
2. Pembayaran PKB dan verifikasi STNK akan mudah untuk dikerjakan secara mandiri tidak harus ke kantor samsat.
3. Mengurangi tarif yang dikeluarkan untuk membayar pada samsat induk, misal tarif parkir dan administrasi.

2.1.7.3 Syarat dan Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan SAMSAT *Drive-Thru*

1. Diharapkan melengkapi syarat dokumen yang diminta misal STNK, Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), BPKP, dan KTP yang masih berlaku.
2. Silahkan mengantri di teller pelayanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat.
3. Mengirimkan ketentuan kepada petugas di bilik.
4. Membayar PKB sesuai dengan jumlah nilai nominal pada SKPD.
5. Mendapatkan STNK masa berlaku satu tahun yang disetujui oleh petugas dan SKPD.



2.1.8 Gerai SAMSAT

2.1.8.1 Pengertian Gerai SAMSAT

Gerai Samsat hadir di lokasi strategis seperti pasar, mall, dan kompleks perumahan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus STNK. Bekerja sama dengan Samsat Induk, gerai ini menangani verifikasi STNK dan pembayaran PKB. Keberadaan layanan ini membantu masyarakat yang jauh dari Samsat Induk (Bapenda Prov Sulawesi Selatan, 2017). Meskipun prinsip pelayanannya hampir mirip dengan SAMSAT Keliling, namun Gerai SAMSAT beroperasi dari lokasi tetap, bukan menggunakan mobil layanan (Mody, 2022).

2.1.8.2 Manfaat Gerai SAMSAT

1. Lokasinya yang strategis berada di wilayah yang ramai serta ditempatkan di fasilitas umum seperti kantor kecamatan dan kantor pemerintahan mempermudah akses bagi wajib pajak.
2. Dengan lokasinya yang dekat dengan masyarakat, Gerai SAMSAT mempersingkat jarak layanan, meminimalkan pengurangan yang diperlukan untuk membayar PKB di SAMSAT pusat, terutama bagi mereka yang tinggal atau beraktivitas di sekitar area Gerai SAMSAT.

2.1.8.3 Syarat dan Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Gerai SAMSAT

Berikut adalah persyaratan untuk memenuhi pembayaran pajak menggunakan layanan Gerai SAMSAT:

1. Identitas resmi pemilik kendaraan.
2. STNK.
3. RPKB.



ukti pembayaran PKB dan SWDKLLJ (SKPD sudah diverifikasi) periode sebelumnya.

Berikut adalah prosedur pembayaran PKB melalui layanan ini:

1. Menyertakan dokumen, misal STNK, SKPD, identitas pemilik yang valid, serta BPKP.
2. Antri sesuai dengan nomor antrian.
3. Memberikan dokumen kepada anggota yang piket.
4. Melakukan pembayaran PKB berdasarkan jumlah yang diinformasikan oleh anggota yang terlihat di Surat Ketetapan Pajak Daerah.
5. Mengambil STNK yang sudah diverifikasi oleh anggota di gerai dan SKPD, yang berlaku selama satu tahun.

2.1.9 E-SAMSAT

2.1.9.1 Pengertian E-SAMSAT

Menurut ketentuan Pasal 22 (1) dari Peraturan Presiden Nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, penggunaan sistem *E-Samsat* diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dari Kantor Samsat yang terintegrasi. *E-Samsat* merupakan layanan yang disiapkan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan perpanjangan STNK dan pembayaran pajak melalui ATM dengan memanfaatkan teknologi berbasis jaringan dan dapat diakses tanpa ke kantor samsat. Untuk mengevaluasi layanan *E-Samsat*, indikator berikut dapat digunakan (Wardani Dewi Kusuma, 2018:84):

1. Cepat, yang berarti tepat waktu penyelesaian pelayanan terjamin.
2. Efektif dan Efisien, yaitu masyarakat yang mau membayar kewajibannya tanpa perlu antri.
3. Mudah serta Aman, artinya prosedur dan layanan memberikan perlindungan, keamanan, dan keyakinan hukum.



2.1.9.2 Manfaat *E-SAMSAT*

Yaitu menghadirkan pelayanan pembayaran PKB kepada wajib pajak secara langsung, dengan prinsip kapanpun dan dimanapun serta cara yang lebih mudah dalam waktu yang singkat, yakni proses bisa dilaksanakan selama 24 jam online tanpa adanya antrian, dan dapat dilakukan melalui ATM. Wajib pajak mendapat kemudahan sebab pembayaran PKB dapat dilakukan melalui ATM, m-Banking, Gopay, indomaret serta Tokopedia serta dapat mencegah terjadinya pungutan liar.

2.1.9.3 Syarat dan Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan *E-SAMSAT*

Menurut Gunawan (2020) untuk melakukan penyetoran PKB melalui *E-Samsat*, ada beberapa syarat wajib untuk dipenuhi sebelum melakukan proses pembayaran:

1. Data Wajib pajak identik dengan data nasabah di bank dan server samsat.
2. Kendaraan tidak di blokir data kepemilikan atau blokir ranmor.
3. Wajib pajak mempunyai nomor telepon seluler yang masih digunakan untuk bisa dihubungi.
4. Wajib pajak mempunyai kartu ATM dengan nomor rekening tabungan dan juga keterangan identitas pemilik kendaraan pembayar pajak.
5. Berlaku untuk pembayaran PKB tahunan pada saat registrasi baru.
6. Tidak sah untuk membayar pajak karena konversi ke STNK secara bersamaan selama lima tahun.
7. Pajak yang terutang berlaku kurang dari enam bulan sejak tanggal jatuh temponya.



Wajib pajak adalah individu (tidak yayasan, organisasi, ekonomi atau sosial).

Sistem pembayaran PKB melalui *E-SAMSAT* yaitu sebelum dilakukannya pembayaran pajak kendaraan lewat *E-SAMSAT*, nasabah terlebih dahulu harus memperoleh Kode Bayar yang dapat diperoleh dengan cara:

1. Pastikan kembali data yang tercatat dalam Samsat adalah data yang sesuai dengan data yang ada dalam Bank.
2. Anda perlu memperoleh kode billing yang dikirim lewat SMS atau melalui aplikasi *E-Samsat* Sulawesi Selatan yang dapat ditemukan pada aplikasi *play store*.
3. Mendapatkan kode melalui aplikasi *E-Samsat* Sulsel. Pertama harus melengkapi formulir dalam aplikasi yang meliputi; wilayah, NIK, nomor kendaraan, nomor rangka, nomor ponsel serta alamat *e-mail*.
4. Agar memperoleh kode melewati SMS dilakukan dengan cara menulis SMS dengan format: *E-SAMSAT* [spasi] Nomor Rangka [spasi] NIK/KTP [spasi] email anda lalu kirim ke 99250. Contoh: *E-SAMSAT* MH1JF21178K12XXX 910901440XXX nazifahxxx@gmail.com lalu kirim ke 99250.
5. Kemudian Anda akan menerima tanggapan yang mencakup kode bayar, informasi kendaraan, dan jumlah tagihan.
6. Ketika telah terselesaikan selanjutnya penyetoran pajak bisa dilaksanakan melewati ATM dan *mobile banking* Sulselbar, gopay, indomaret, maupun tokopedia.
7. Jika pembayaran berhasil simpan bukti cetak pembayaran pajak dan mendapat SMS maupun *email* konfirmasi penyetoran pajak kendaraan.
8. Kunjungi kantor Samsat, *SAMSAT Drive-Thru*, *SAMSAT Keliling* dan kedai amsat yang terdekat untuk menukar struk dengan SKPD (Surat



Ketetapan Pajak Daerah) di kantor pajak terdekat. Dalam 30 hari sejak pembayaran SKPD disetujui dan dicetak.

Berikut salah satu contoh cara pembayaran Pajak Kendaraan yang biasa digunakan untuk menyetorkan pajak kendaraan yaitu melalui Indomaret:

- a. Datangi kasir indomaret.
- b. Berikan kode billing atau bayar 16 digit yang diterima melalui SMS atau aplikasi teknologi *E-Samsat*.
- c. Tunggu hingga proses pembayaran selesai.

2.1.10 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut definisi KBBI "patuh" dapat diartikan sebagai sikap suka menurut, mentaati aturan dan perintah, serta memiliki kedisiplinan. Mutia (2020) mengungkapkan bahwa kepatuhan wajib pajak terjadi apabila mematuhi kewajiban pajak dan menjalankan hak pajak secara benar berdasarkan aturan yang tertera. Sebagai perbandingan, Wardani (2017) menyatakan bahwa evaluasi kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan untuk mempertimbangkan indikator:

- a. Pemenuhan kewajiban pajak sesuai aturan yang ada.
- b. Membayar pajak dengan tepat waktu.
- c. Penerima pajak memastikan kelengkapan syarat pembayaran pajak
- d. Wajib pajak memahami batas akhir waktu pembayaran pajak.

Adiasa, (2013) yang dikutip dalam penelitian Prayitna, S. and Witono, B. (2022). Wajib pajak patuh adalah individu yang taat menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya secara keseluruhan. Kepatuhan pajak ditopang oleh sebuah teori yang disebut teori atribusi, yaitu suatu proses pembentukan kesan yang menjelaskan mengapa seseorang berperilaku tertentu penyebab tindakan

dan tindakan diri sendiri.



Menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000, wajib pajak yang memenuhi syarat-syarat akan digolongkan patuh sebagai wajib pajak jika;

- a. Tanggal pasti Anda mengirimkan surat pemberitahuan pajak apapun selama dua tahun terakhir.
- b. Bebas dari tunggakan pajak untuk tipe pajak, terkecuali jika sudah meraih persetujuan dalam melunasi secara bertahap maupun penundaan membayar.
- c. Dalam periode sepuluh tahun terakhir, tidak pernah dihukum karena pelanggaran peraturan perpajakan.
- d. Melaksanakan pembukuan sesuai ketentuan Pasal 28 UU perpajakan selama dua tahun pajak terakhir dan jika diperiksa, dikoreksi pada pemeriksaan terakhir untuk setiap jenis pajak tidak melebihi 5% dari jumlah pajak terutang.
- e. Wajib Pajak yang telah mengajukan laporan keuangan selama 2 periode terakhir dan telah diperiksa oleh akuntan publik lewat hasil audit berupa opini wajar tanpa pengecualian atau opini wajar dengan pengecualian.

2.2 Tinjauan Empirik

Tinjauan empiris merujuk pada temuan atau hasil penelitian yang diperoleh dari observasi atau penelitian sebelumnya yang memberikan ide-ide yang relevan dan terkait dengan variabel yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Dampak SAMSAT Keliling, SAMSAT Drive-Thru, dan E-SAMSAT terhadap pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Jakarta Timur dikaji oleh Hartanti, Karina, dan Ratiyah (2020). Penelitian ini mengungkapkan bahwa

Drive-Thru memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan



pajak kendaraan bermotor, sedangkan SAMSAT Keliling dan E-SAMSAT tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial.

Moh Irkham dan Dewi Indriasih (2021) menemukan bahwa razia pajak secara parsial meningkatkan ketaatan wajib pajak, sedangkan *E-SAMSAT*, SAMSAT Keliling, dan razia lapangan tidak memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Brebes. Penelitian Anggi Winasari (2020) mengungkapkan bahwa pengetahuan pajak, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan sistem *E-SAMSAT* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Subang.

Menurut Ida Fitriyah (2021), hasil penelitiannya menunjukkan SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive-Thru* secara parsial dan simultan memiliki pengaruh secara signifikan pada kepuasan wajib pajak. Dan didukung oleh penelitian Riska Syarif (2022) tentang pengaruh SAMSAT *Drive-Thru* kepada kepatuhan wajib pajak di Kota Makassar menyimpulkan untuk penerapan SAMSAT *Drive-Thru* memberikan efek positif dan signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak.

Menurut hasil penelitian Tri Utami (2022) tentang pengaruh layanan *E-SAMSAT*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *Drive-Thru* terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor, didapat bahwa secara parsial, SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive-Thru* berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor, sementara *E-SAMSAT* tidak memiliki pengaruh signifikan. Namun, secara simultan *E-SAMSAT*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *Drive-Thru* memiliki dampak yang signifikan pada penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Patricia Mody (2022) dalam penelitiannya mengenai pengaruh penerapan SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-Thru*, dan Gerai SAMSAT terhadap kepatuhan

ak kendaraan bermotor di Kota Makassar menyimpulkan semua variabel memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

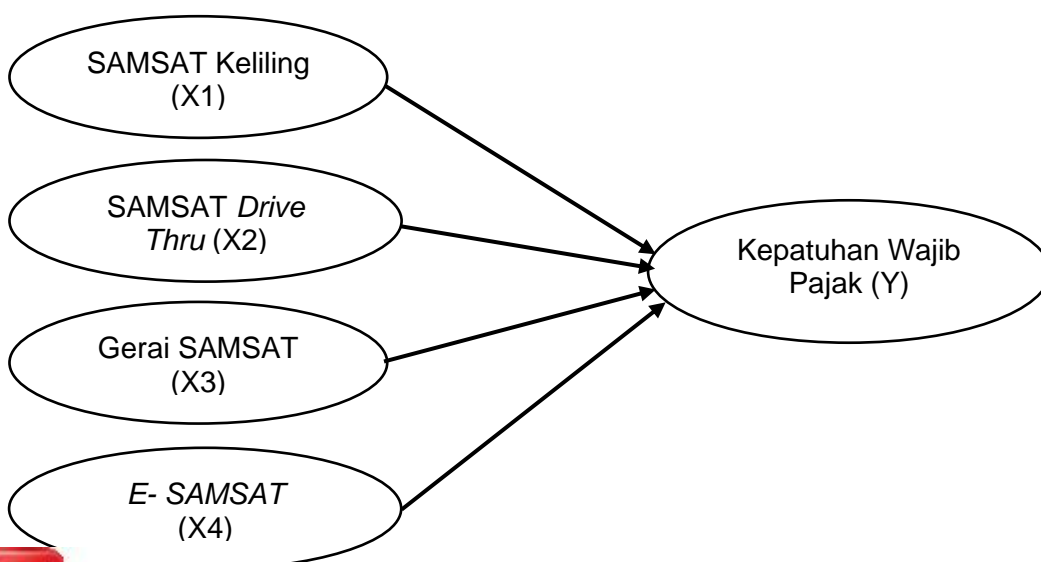


Serta Penelitian oleh Albert Prasetio (2022) menunjukkan bahwa *E-SAMSAT*, *SAMSAT Keliling*, dan *SAMSAT Drive-Thru* berpengaruh positif kepada tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Lubuklinggau. Menurut Kantor Bersama SAMSAT terdapat peningkatan penerimaan yang cukup signifikan setiap tahunnya.

Penelitian Afidah and Setiawati (2022) menunjukkan bahwa *SAMSAT Drive-Thru* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sementara *SAMSAT Keliling* dan *E-SAMSAT* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Serta penelitian Damayanti (2022) tentang kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman memperlihatkan pengetahuan pajak, sistem *E-SAMSAT*, *SAMSAT Drive-Thru*, dan *SAMSAT Keliling* memiliki efek positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, razia lapangan tidak menunjukkan efek terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3 Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini, kerangka konseptual disajikan sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual



2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2013), hipotesis merujuk sebagai asumsi atau dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang telah dibuat dan dijelaskan pada bagian sebelumnya dalam bentuk pertanyaan. Pembuatan hipotesis adalah untuk menyediakan jawaban atau kesimpulan awal atas suatu masalah mungkin benar atau salah.

2.4.1 Pengaruh Layanan SAMSAT Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

SAMSAT Keliling adalah layanan yang memungkinkan pengesahan STNK setiap periode, pembayaran PKB, serta SWDKLLJ di dalam kendaraan secara langsung, di mana petugas SAMSAT mengunjungi pemilik kendaraan atau masyarakat di lokasi yang jauh kantor SAMSAT. Fungsi layanan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi bagi masyarakat dengan menghindari antrian panjang di kantor Samsat pusat (*bapendasulse.web.id*). Oleh karena itu teori atribusi sesuai untuk membahas penelitian ini yang menyatakan dalam menentukan perilaku patuh atau tidaknya wajib pajak disebabkan oleh faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajaknya.

Penelitian yang dilakukan Riza dan Erma (2022) menyatakan bahwa SAMSAT Keliling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini didukung oleh penelitian Patricia Mody (2022) yang menunjukkan bahwa SAMSAT Keliling memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. SAMSAT Keliling memberikan kemudahan bagi wajib pajak agar tidak perlu antri berlama-lama di Kantor SAMSAT. Berdasarkan uraian diatas hipotesis dapat dirumuskan:



SAMSAT Keliling Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Makassar

2.4.2 Pengaruh Layanan SAMSAT *Drive-Thru* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Samsat *Drive-Thru* adalah layanan pembayaran STNK, PKB, dan SWDKLLJ yang dilaksanakan di kantor samsat, sehingga masyarakat bertransaksi dengan tidak turun dari kendaraannya. (proklamatornews.com, 2017). Diharapkan bahwa layanan ini akan membuat akses lebih mudah dan menghemat waktu, dan akan membantu pemerintah memberikan layanan yang efektif dan efisien. Dengan menggunakan teori atribusi sebagai dasar penelitian ini, diharapkan dapat menjelaskan bagaimana wajib pajak tunduk atau tidak tunduk terhadap kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti layanan Samsat *Drive-thru*.

Diharapkan layanan SAMSAT *Drive-Thru*, masyarakat akan mudah dan terdorong dalam membayar pajaknya, oleh karena itu meningkatkan ketaatan masyarakat. Sejalan dengan penelitian patricia Mody (2022) menunjukkan bahwa SAMSAT *Drive-Thru* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan penelitian tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Riska Syarif (2022), yang mengatakan layanan SAMSAT *Drive-Thru* memiliki pengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak di Kota Makassar. Berdasarkan uraian diatas hipotesis dapat dirumuskan:

H2: SAMSAT *Drive-Thru* Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Makassar

2.4.3 Pengaruh Layanan Gerai SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Gerai SAMSAT di Kota Makassar merupakan layanan unit karena kan kelancaran dan kesenangan untuk masyarakat dalam saikan kewajiban mereka, dengan konsep gerai yang berbeda dari



layanan SAMSAT lainnya. Gerai SAMSAT tersebar di lokasi-lokasi strategis, memudahkan akses bagi masyarakat. Misi utama layanan ini adalah untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat melalui kemudahan membayar kewajibannya. Diharapkan pemerintah mampu dalam mencapai target penerimaan PKB dan memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat.

Diharapkan melalui layanan ini, pemerintah dapat meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor, memberikan dampak positif bagi masyarakat, dan memperkuat budaya kepatuhan dalam membayar pajak. Hal ini sejalan dengan temuan Patricia Mody (2022) yang menunjukkan bahwa Gerai SAMSAT terbukti berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Teori atribusi sebagai landasan dalam penelitian ini untuk menjelaskan perilaku wajib pajak apakah mereka patuh atau tidak patuh terhadap kepatuhan pajak dengan melalui faktor eksternal. Berdasarkan uraian tersebut, dapat di rumuskan sebuah hipotesis:

H3: Gerai SAMSAT Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Makassar

2.4.4 Pengaruh Layanan *E-SAMSAT* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

elektronik SAMSAT, hadir sebagai solusi modern bagi wajib pajak untuk menyelesaikan kewajiban PKB dan perpanjangan surat kendaraan bermotor. Melalui sistem ini, pembayaran dapat dilakukan dengan mudah dan nyaman melalui *e-banking* atau ATM tertentu. Inisiatif ini merupakan wujud komitmen pemerintah dalam memudahkan akses layanan publik dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui pemanfaatan teknologi internet. Penelitian ini



dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa perilaku wajib pajak apakah atuh atau tidak terhadap kepatuhan pajak dengan melalui faktor eksternal

yang dimana didukung juga dengan teori TAM yaitu, peneliti akan mampu mengetahui serta menganalisis penerimaan teknologi *E-SAMSAT* bagi wajib pajak yang ada di Kota Makassar, dan juga menurut teori ini penerimaan pengguna teknologi ini dapat dinilai dari dua persepsi yaitu kemanfaatan dan kemudahan penggunaan.

Penelitian sebelumnya, seperti yang disampaikan oleh Anggi Winasari (2020), Penelitian ini menemukan bahwa *E-SAMSAT* berpotensi untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Subang. Kemudahan akses dan kemudahan penggunaan *E-SAMSAT* menjadi faktor pendorong bagi wajib untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban mereka untuk membayar PKB. Berdasarkan uraian diatas hipotesis dapat dirumuskan:

H4: *E-SAMSAT* Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Makassar

2.4.5 Pengaruh Layanan SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-Thru*, Gerai SAMSAT dan *E-SAMSAT* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Samsat menghadirkan berbagai layanan inovatif seperti SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-Thru*, Gerai SAMSAT, dan *E-SAMSAT* yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengurus pajak kendaraan bermotor. Perbedaan antara ketiga layanan tersebut terletak pada jenis pelayanan yang ditawarkan. SAMSAT Keliling memberikan layanan yang berpindah-pindah di berbagai lokasi, SAMSAT *Drive-Thru* memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melakukan transaksi pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa perlu turun dari kendaraan mereka. Di sisi lain, Gerai



menawarkan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diakses dengan menghadirkan layanannya di berbagai tempat strategis

dan *E-SAMSAT* memberikan layanan secara *online*. Penelitian ini sejalan dengan teori atribusi mengenai suatu perilaku seseorang yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal pada variabel SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-Thru*, dan Gerai SAMSAT, dan *E-SAMSAT* yang merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi perilaku patuh atau tidak patuhnya seseorang dalam membayar pajak. Serta dimana variabel *E-SAMSAT* didukung juga dengan adanya *Theory Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menilai dua persepsi yaitu kemanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi yang dimiliki.

Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Damayanti (2022) Ditemukan bahwa pengetahuan perpajakan, layanan E-SAMSAT, dan sistem SAMSAT Drive-Thru dalam layanan SAMSAT Keliling memiliki efek positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. dan penelitian Patricia Mody (2022) Peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Makassar menunjukkan bahwa keberadaan gerai SAMSAT telah memberikan dampak positif yang signifikan. Berdasarkan uraian diatas hipotesis dapat dirumuskan:

H5: SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-Thru*, Gerai SAMSAT dan *E-SAMSAT* berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

