

SKRIPSI
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN RODA DUA MELALUI
PELAYANAN SAMSAT KELILING DI KOTA MAKASSAR

Untuk Memenuhi
Sebagai Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan



Oleh:

MARKUS BULAN

E051191057

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2024

HALAMAN JUDUL

KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN RODA DUA MELALUI PELAYANAN SAMSAT KELILING DI KOTA MAKASSAR

OLEH

**MARKUS BULAN
E051191057**

SKRIPSI

Sebagai Tugas Akhir dalam Rangka Penyelesaian
Studi Sarjana Pada Departemen Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik

DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN RODA DUA MELALUI
PELAYANAN SAMSAT KELILING DI KOTA MAKASSAR

Disusun dan diajukan oleh:

MARKUS BULAN

E051191057

Menyetujui:

Pembimbing I

Prof. Dr. Hj. Nurlinah, M.Si
NIP.196309121987022001

pembimbing II

Saharuddin, S.IP. M.Si
NIP.199604032022043001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Hasanuddin

Dr. A. Lukman Irwan, M.Si
NIP.197901062005011001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MARKUS BULAN

NIM : E051191057

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan yang berjudul:

**“KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN RODA DUA MELALUI
PELAYANAN SAMSAT KELILING DI KOTA MAKASSAR”**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan orang lain, bahwa skripsi yang saya tulis benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Sebagian atau keseluruhan skripsi saya ini hanya karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 15 Oktober 2024

Yang membuat pernyataan



MARKUS BULAN

KATA PENGANTAR

Shalom Aleichem, Salam Sejahtera Untuk Kita Semua

Segala Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, pernyataan dan kasih setia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua Melalui Pelayanan SAMSAT Keliling Di Kota Makassar”.

Penulisan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S-1 Departemen Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu dan kemampuan yang dimiliki, adapun kendala-kendala yang diluar kendali penulis yang beberapa kali terjadi selama penyusunan skripsi ini, namun Puji Tuhan karena kasih setia-Nya dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Selama penulisan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu penulis, baik dalam bentuk saran, kritik maupun tenaga, skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua (**Alm. Tappi Bulan dan Ice Rante Arung**), penulis bersyukur atas segala jasa, doa dan dukungan yang telah diberikan kedua orang tua, juga segala upaya untuk mengingatkan penulis dalam menulis skripsi, sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan, serta kedua adik penulis (**Karin Rante Arung dan Juleon Arung Bulan**) yang

telah mendukung dan mendoakan penulis dalam penyusunan skripsi ini, tak lupa juga kepada keluarga besar dari kedua orang tua yang telah mendoakan dan mendukung penulis, terima kasih untuk kebaikan kalian, melalui kesempatan ini juga penulis ingin mengucapkan terima kasih setulus-tulusnya dan Dalam kesempatan yang berharga ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Jamaluddin Jompa, M.Sc.** selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta Wakil Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Hasanuddin.
2. Bapak **Prof. Dr. Phil. Sukri, S.IP., M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh jajaran dekanat lainnya yang telah membantu penulis dalam pengurusan administrasi selama penulis menempuh pendidikan di kampus.
3. Bapak **Dr. A. Lukman Irwan, S.IP. M.Si.** selaku Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah memberikan pelayanan baik akademik maupun administrasi beserta seluruh jajaran Departemen Ilmu Pemerintahan.
4. **Prof. Dr. Hj. Nurlinah, M.Si** selaku pembimbing I yang telah mendorong, membantu, serta mengarahkan penulis hingga penyelesaian skripsi ini.

5. **Bapak Saharuddin, S.IP, M.Si** selaku pembimbing II yang telah mendorong, membantu, dan memberikan arahan kepada penulis selama penulisan skripsi.
6. Seluruh **Dosen Ilmu Pemerintahan**. Terima kasih ilmu yang telah diberikan untuk penulis. Semoga penulis dapat memanfaatkan sebaik mungkin.
7. **Seluruh staff** Departemen Ilmu Pemerintahan dan staff di lingkup FISIP UNHAS tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.
8. **Seluruh staff** pegawai di **SAMSAT Makassar 1** yang telah memberikan waktu, ruang, dan bantuannya selama penulis melakukan penelitian.
9. Kepada seluruh **Informan Penelitian** yang telah bekerja sama dalam memberikan keterangan serta berbagai pengalaman kepada penulis.
10. Terima kasih untuk **diri saya sendiri** karena telah melewati banyak hal baik suka maupun duka, terima kasih karena telah selalu mencoba banyak hal, terima kasih karena telah berjuang bersama.
11. Terima kasih kepada **semua pihak** yang tidak penulis sebutkan satu persatu, terima kasih untuk dukungan dan doa.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pembaca. akhir kata penulis mengucapkan maaf atas segala kekurangan. Terima Kasih.

Makassar, 15 Oktober 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENERIMAAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Konsep Kepatuhan	8
2.1.1. Kepatuhan Wajib Pajak	12

2.1.2. Faktor Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
2.2. Konsep Pelayanan	15
2.2.1. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	17
2.2.2. Tujuan Pelayanan Publik.....	18
2.2.3. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	19
2.3. Konsep Pajak	20
2.3.1. Definisi Pajak.....	20
2.3.2. Fungsi Pajak.....	23
2.3.3. Syarat Pemungutan Pajak.....	23
2.3.4. Cara Pemungutan Pajak	25
2.3.5. Sistem Pemungutan Pajak	26
2.3.6. Asas Pemungutan Pajak	27
2.3.7. Konsep Pajak Daerah	28
2.3.8. Jenis Pajak Daerah	29
2.3.9. Pajak Kendaraan Bermotor	30
2.4 . Kerangka Pikir	34
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1. Pendekatan Penelitian.....	38
3.2. Lokasi Penelitian	38
3.3. Informan	39

3.4. Fokus Penelitian	40
3.5. Analisis Data.....	42
3.6. Jenis Data.....	42
3.7. Teknik Pengumpulan Data	43
3.8. Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Gambaran Umum Dan Lokasi Penelitian.....	46
4.1.1. Visi Dan Misi Kota Makassar	49
4.1.2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	49
4.1.3. Profil SAMSAT Kota Makassar.....	50
4.1.4. Visi Dan Misi UPTD SAMSAT Kota Makassar	54
4.1.5. Mekanisme Pelayanan Kantor UPTD SAMSAT 1 Kota Makassar.....	56
4.1.6. SAMSAT Keliling.....	60
4.1.7. Mekanisme Pelayanan SAMSAT Keliling	61
4.1.8. Susunan Organisasi UPTD SAMSAT 1 Kota Makassar	62
4.2. Hasil Penelitian Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua Melalui Pelayanan SAMSAT Keliling Di Kota Makassar	67
4.2.1. Pengetahuan Pajak	68
4.2.2. Kesadaran Pajak.....	71

4.2.3. Sanksi Pajak.....	75
4.2.8. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan SAMSAT	
Keliling.	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	100
5.1. Kesimpulan.....	100
5.2. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2. Peta Provinsi Sulawesi Selatan	48
Gambar 1.3. Struktur Organisasi UPTD SAMSAT 1 Makassar	62

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.9. Data Kepegawaian UPTD SAMSAT 1 Makassar	66
Tabel 4.2.4. Jumlah Kendaraan Roda Dua	80
Tabel 4.2.5. Jumlah kendaraan Roda Dua Di Kota Makassar.....	83
Tabel 4.2.6. Jumlah Kendaraan Yang Membayar Di SAMSAT Keliling Dan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Makassar	84
Tabel 4.2.7. Jumlah SAMSAT Keliling Di Kota Makassar	85
Tabel 4.2.8. Kegiatan Yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	87

ABSTRAK

MARKUS BULAN, dengan Nomor Induk Mahasiswa E051191057 dari Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, sedang menyusun skripsi berjudul "**Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua Melalui Layanan SAMSAT Keliling di Kota Makassar**", di bawah bimbingan Prof. Dr. Hj. Nurlinah, M.Si sebagai Pembimbing Utama dan Saharuddin, S.IP. M.Si sebagai Pembimbing Pendamping.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua melalui layanan SAMSAT Keliling di Kota Makassar. Rumusan masalah penelitian difokuskan pada pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua melalui layanan SAMSAT Keliling dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya di Kota Makassar. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan studi pustaka.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua melalui pelayanan SAMSAT Keliling di kota Makassar. Memberikan dampak positif terhadap wajib pajak, karena dengan adanya SAMSAT Keliling yang sangat membantu wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan mereka. Pelayanan SAMSAT Keliling ini mudah dijangkau oleh wajib pajak, tanpa harus ke kantor SAMSAT untuk melakukan pembayaran pajak, Pelayanan SAMSAT Keliling dalam memberikan pelayanan tidak butuh waktu yang lama hanya dengan memperlihatkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) kepada staf petugas pelayanan SAMSAT Keliling.

Kata Kunci: Kepatuhan, Wajib Pajak, Kendaraan Roda Dua, Pelayanan, SAMSAT Keliling

ABSTRACT

MARKUS BULAN, with Student ID E051191057 from the Department of Government Science, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Hasanuddin, is conducting a thesis entitled "**Compliance Of Two-Wheeled Vehicle Taxpayers Through Mobile Tax Office Services In Makassar City**", under the guidance of Prof. Dr. Hj. Nurlinah, M.Si as the Main Supervisor and Saharuddin, S.IP. M.Si as the Assistant Supervisor.

This research aims to determine and analyze taxpayer compliance for two-wheeled vehicles through mobile SAMSAT services in Makassar City. The formulation of the research problem is focused on understanding taxpayer compliance for two-wheeled vehicles through mobile SAMSAT services and what factors influence it in Makassar City. Data collection techniques include interviews, observation and literature study.

The results of this research show that there is taxpayer compliance for two-wheeled vehicles through the Mobile SAMSAT service in the city of Makassar. Provides a positive impact on tax payers, because the existence of Mobile SAMSAT really helps taxpayers in paying their vehicle tax. This Mobile SAMSAT service is easily accessible to taxpayers, without having to go to the SAMSAT office to make tax payments. The Mobile SAMSAT Service does not take a long time to provide the service, just by showing the Vehicle Registration Certificate (STNK) to the Mobile SAMSAT service staff.

Keywords: Compliance, Taxpayers, Two-Wheeled Vehicles, Services, Mobile Samsat

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu faktor utama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk itu pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari standar pelayanan agar masyarakat merasa puas terhadap kinerja pemerintah karena pada dasarnya setiap manusia sangat membutuhkan pelayanan. Masyarakat yang menerima pelayanan publik harus mendapatkan pelayanan yang berkualitas karena tuntutan masyarakat yang beranggapan pemerintah memiliki tujuan mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang memberikan definisi melindungi hak-hak publik untuk mendapatkan suatu pelayanan publik yang lebih baik dan lebih layak dari pemerintah.

Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik, merupakan suatu jembatan (mediator) yang dapat menghubungkan antara unsur pemerintah dengan unsur warganya sebagai pelanggan dari pelayanan publik, dalam hal ini pemerintah sebagai pemberi unsur pelayanan publik, dan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan hal yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakatnya,

untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara. Pelayanan publik yang ada dalam suatu negara meliputi berbagai pelayanan seperti pelayanan administrasi, pelayanan barang publik, dan pelayanan jasa agar masyarakat dapat memperoleh haknya dan memenuhi kewajiban pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan untuk kesejahteraan masyarakat, sehingga efektivitas sistem pemerintahan dapat ditentukan baik buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh negara.

Menurut surat keputusan Menteri pemberdayaan aparatur negara No.63/KEP/ M.PAN/7/2003, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan proses pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari unsur masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu pelayanan publik (public service) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara.

Salah satu pelayanan publik yang diberikan pemerintah yaitu pelayanan pembayaran wajib pajak kendaraan Roda Dua yang diselenggarakan oleh Unit Teknis Operasional Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (UPT SAMSAT). Berdasarkan peraturan Presiden Republik Indonesia No 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan SAMSAT, SAMSAT sendiri merupakan sebuah

rangkaian sistem yang berfungsi untuk menyelenggarakan tugas Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), registrasi serta Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regiden Ranmor) dan juga pembayaran sumbangan wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) setiap tahunnya membuat inovasi dalam memberikan pelayanan mengikuti perkembangan yang semakin modern dan membedahkan dari pelayanan swasta lainnya. Pada jaman dahulu, pembayaran PKB . Proses pembayaran pajak tersebut di rasakan sebagai proses yang rumit dan membutuhkan waktu yang lama. Oleh karena itu sejak tahun 1974-1976 dilakukan uji coba pembayaran PKB dilakukan di satu Gedung yang dinamakan kantor Bersama SAMSAT.

Hingga saat ini pelayanan organisasi publik kantor SAMSAT sudah melakukan perubahan agar memuaskan wajib pajak. Pelayanan pembayaran PKB di kantor SAMSAT sekarang ini mulai lebih baik dibandingkan sebelumnya, karena proses pembayaran pajak kendaraan roda dua hanya membutuhkan waktu beberapa menit saja dan tidak perlu mendatangi kantor masing-masing instansi terkait. Berdasarkan intruksi dari Menteri pertanahan dan keamanan (Menhankam), Menteri keuangan (Menkeu), dan Menteri dalam negeri (Mendagri) Tahun 1976 SAMSAT merupakan suatu sistem Kerjasama terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi,

Jasa Raharja, dan Bank BJB dalam pelayanan pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor). Dengan adanya kantor SAMSAT bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam pembayaran PKB.

Kantor Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) kota makassar merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dari Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang berbasis pada aktivitas layanan pengurusan surat kendaraan roda dua. Pelayanan ini melibatkan tiga instansi yang terkait yaitu Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda), Polisi Daerah (Polda), Dan Jasa Raharja. Dinas Pendapatan Daerah bertugas untuk menangani penyeteroran pendapatan asli daerah, pihak polisi daerah bertugas untuk menangani registrasi keabsahan kepemilikan kendaraan dan Jasa Raharja menangani registrasi asuransi yang berkaitan dengan kecelakaan pada *klien*. ketiga instansi tersebut bergabung dalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) untuk memberikan layanan publik.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar yang terletak di Jl. Andi Mappanyukki No. 79 ini mempunyai visi dan misi yang sama dengan SAMSAT pusat, Visinya yaitu "Terwujudnya Pelayanan Prima Sebagai Bukti Pengabdian Kepada Masyarakat. Dan Misinya "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat, Meningkatkan Keamanan Dan Kenyamanan Atau Keselamatan Kepada Pemilik Kendaraan

Bermotor Serta Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Dan Pendapatan Negara/Perbaikan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur". SAMSAT juga berfungsi untuk mengadministrasi kebutuhan masyarakat bidang lalu lintas seperti perpanjangan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) atau kendaraan Bermotor.

Saat ini salah satu inovasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu pelayanan SAMSAT Keliling yang mana pelayanan SAMSAT Keliling saat ini kurang efektif dikarenakan pegawai yang ada di SAMSAT Keliling tidak melakukan pelayanan secara jujur, terdapat kekeliruan masyarakat pada saat melakukan pembayaran pajak di SAMSAT Keliling. Karena jika masyarakat melakukan pembayaran pajak di SAMSAT Keliling belum bisa dipastikan bahwa data di kantor pusat SAMSAT kota Makassar telah sama dengan data di SAMSAT Keliling jika masyarakat telah melunasi pembayaran pajak kendaraannya. (sulselsuara.com). Pada tahun 2021 sampai dengan tahun 2022 pajak kendaraan roda dua yang menunggak mengalami penurunan dari tahun 2020 yang mana pada tahun 2020 jumlah kendaraan roda dua yang menunggak dengan jumlah unit 40.526, tahun 2021 jumlah kendaraan roda dua yang menunggak 36.402 unit kendaraan roda dua dan pada tahun 2022 jumlah kendaraan roda dua yang menunggak 43.804 unit kendaraan roda dua (Sumber Data SAMSAT Makassar 1). Hal menjadi permasalahan ketidakpatuhan wajib pajak kendaraan roda dua,

terhadap pajak kendaraan yang mana setiap tahunnya harus dibayar.

Berdasarkan gambaran yang telah dikemukakan diatas, penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua Melalui Pelayanan SAMSAT Keliling Di Kota Makassar”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka hal yang menjadi rumusan masalah adalah

1. Bagaimana Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua Melalui Pelayanan SAMSAT Keliling Di Kota Makassar?
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua Melalui Pelayanan SAMSAT Keliling Di Kota Makassar?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki dan menganalisis tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua Terhadap Kewajiban Pajak Mereka Melalui Pelayanan SAMSAT Keliling Di Kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua melalui pelayanan SAMSAT keliling di kota Makassar.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua melalui pelayanan SAMSAT keliling di kota Makassar.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan peneliti dari adanya penelitian ini yaitu:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan dalam dunia akademis pada Departemen Ilmu Pemerintahan.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti terkait Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua Melalui Pelayanan SAMSAT Keliling Di Kota Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Kepatuhan

Menurut Tyler yang menjelaskan tentang teori kepatuhan (Saleh, 2004), kepatuhan terdapat 2 kategori yaitu perspektif Instrumental dan normatif. Perspektif instrumental berarti bahwa sikap seseorang dipengaruhi karena adanya kepentingan pribadi orang itu sendiri. Sedangkan perspektif normatif menjelaskan bahwa sikap patuh seseorang memang sudah harusnya patuh terhadap hukum yang berlaku.

Menurut (Nurmantu, 2010) dijelaskan bahwa terdapat dua macam kepatuhan yaitu: (1) Kepatuhan Formal. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Dalam hal ini kepatuhan formal meliputi: (a) Wajib Pajak membayar pajak dengan tepat waktu; (b) Wajib Pajak membayar pajak dengan tepat jumlah; (c) Wajib pajak tidak memiliki tanggungan Pajak Bumi dan Bangunan. (2) Kepatuhan Material. Kepatuhan material adalah dimana suatu keadaan dimana wajib pajak secara substansi atau hakekat memenuhi semua ketentuan perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Pengertian kepatuhan material dalam hal ini adalah: (a) Wajib pajak bersedia melaporkan informasi tentang pajak apabila petugas membutuhkan informasi; (2) Wajib pajak bersikap kooperatif (tidak menyusahkan) petugas pajak dalam pelaksanaan proses administrasi

perpajakan; Wajib pajak berkeyakinan bahwa melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan tindakan sebagai warga negara yang baik.

Menurut (Rahayu, 2009), kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai "suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Ada dua macam kepatuhan pajak, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakan secara formal dengan ketentuan yang ada di dalam undang-undang perpajakan. Misalnya, ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan. Apabila wajib pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPH) Tahunan sebelum batas waktu maka dapat dikatakan bahwa wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum memenuhi ketentuan material. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif sudah memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikan ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

Menurut (Susilowati, 2016) definisi kepatuhan adalah suka dan taat kepada perintah atau aturan, dan berdisiplin. Kepatuhan berarti sifat patuh, taat, tunduk pada ajaran atau peraturan, dalam kepatuhan yang dinilai adalah ketaatan semua aktivitas sesuai dengan kebijakan, aturan,

ketentuan dan undang-undang yang berlaku sedangkan kepatutan lebih pada keluhuran budi pimpinan dalam mengambil keputusan.

(Resmi Siti, 2016) mengemukakan bahwa kepatuhan adalah perspektif dasar pada hukum. Perspektif tersebut yaitu instrumental dan normatif. Perspektif instrumental berarti individu dengan kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan dengan moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi. Seseorang lebih cenderung patuh pada hukum yang dianggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma mereka.

Menurut (Sudaryanti dan Sulisty, 2016) definisi kepatuhan merupakan komitmen warga negara secara normatif melalui peraturan moralitas personal (normative commitment through morality) berarti harus patuh pada semua hukum yang berlaku karena hukum negara dianggap suatu keharusan yang perlu dipatuhi, sedangkan komitmen warga negara secara normatif melalui peraturan legitimasi (normative commitment through legitimacy) berarti harus patuh pada peraturan negara dikarenakan otoritas penyusun hukum negara yang memiliki hak untuk mendikte perilaku warga negara. Berdasarkan pendapat di atas peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa kepatuhan merupakan tindakan seseorang atau badan usaha yang taat pada kebijakan dan aturan pemerintah di dalam sebuah negara yang telah ditetapkan sesuai dengan undang-undang yang berlaku dan jika dikaitkan dengan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan, semakin meningkat kepatuhan wajib pajak baik itu badan

maupun pribadi dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya di Indonesia maka dalam hal ini akan meningkat pula penerimaan pajak yang diperoleh negara.

Konsep kepatuhan dalam konteks perpajakan melibatkan aspek formal dan material. Kepatuhan formal mencakup tindakan wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan dengan jumlah yang sesuai. Wajib pajak dianggap patuh secara formal jika mereka melakukan pembayaran pajak sesuai jadwal, jumlah yang tepat, dan tanpa tanggungan pajak tertunggak. Di sisi lain, kepatuhan material melibatkan aspek substantif dari kepatuhan perpajakan. Wajib pajak dianggap patuh secara material jika mereka tidak hanya memenuhi ketentuan formal, tetapi juga melaporkan informasi secara jujur, lengkap, dan akurat sesuai dengan isi dan esensi undang-undang perpajakan. Ini mencakup sikap kerjasama dan keterbukaan wajib pajak terhadap petugas pajak serta kesediaan mereka untuk melaksanakan kewajiban perpajakan sebagai tindakan kewarganegaraan yang baik.

Selain itu, konsep kepatuhan juga melibatkan aspek psikologis dan normatif. Kepatuhan psikologis mencakup sikap individu terhadap peraturan dan kebijakan, termasuk faktor-faktor seperti kesadaran akan kewajiban, persepsi terhadap risiko pelanggaran, dan motivasi untuk mematuhi peraturan. Kepatuhan normatif berkaitan dengan komitmen individu terhadap norma-norma moral dan legal yang berlaku dalam

masyarakat. Ini mencakup faktor-faktor seperti keyakinan pada keadilan dan legitimasi hukum serta norma-norma sosial yang memengaruhi perilaku individu terkait dengan kepatuhan.

Dengan pemahaman yang komprehensif tentang konsep kepatuhan perpajakan ini, penelitian dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua di Kota Makassar melalui pelayanan SAMSAT Keliling. Dengan demikian, penelitian dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana meningkatkan kepatuhan pajak dalam konteks yang relevan dengan kondisi dan kebijakan yang ada di daerah tersebut.

2.1.1. Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam UU No.6 tahun 1983 Pasal 1 huruf a wajib pajak adalah orang pribadi maupun badan sebagai pembayar pajak, pemotong pajak serta pemungut pajak memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Seorang disebut wajib pajak orang pribadi ketika telah menerima dan/atau memperoleh penghasilan yang bersumber dari Indonesia atau melalui Badan Usaha Tetap di Indonesia.

Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-undang Perpajakan, istilah kepatuhan wajib pajak dalam KBBI berarti sifat patuh dan taat. Sebagai negara yang menganut sistem self assessment, kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu faktor terpenting dalam

penerimaan serta pelaksanaan perpajakan. Dalam Tunggal (1995), sistem self assessment yakni pemerintah memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Inti dari self assessment yaitu kemudahan, kepastian dan kesederhanaan dalam peraturan pajak. Pemerintah berpandangan, naiknya jumlah wajib pajak dan meningkatnya penerimaan negara merupakan pertanda makin meningkatnya kepatuhan wajib pajak untuk membayar kewajibannya.

Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang diterapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-undang Perpajakan sehingga kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak terhadap peraturan atau Undang-undang Perpajakan (Mohammad, 2018).

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya menurut Undang-undang Republik Indonesia No 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan pasal 17C ayat 2 didasarkan pada kriteria sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah diizinkan untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

3. Laporan keuangan yang diaudit oleh Akuntan Publik atau Lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian, sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiscal. Selanjutnya ditegaskan bahwa seandainya laporan keuangan diaudit, laporan audit tersebut harus disusun dalam bentuk panjang dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiscal.
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.

2.1.2. Faktor Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut James dan Alley (2004) dalam Famami (2019). menyatakan bahwa tidak mudah membujuk semua wajib pajak untuk mematuhi semua persyaratan sistem perpajakan. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak ini dibutuhkan kerjasama dari berbagai pihak yakni dari wajib pajak, fiskus, dan pemerintah. Wajib pajak merupakan orang yang membayar pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Fiskus yakni entitas pelayanan pajak untuk membantu memudahkan wajib pajak dalam pelaporan tahunan. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan berusaha membuat kebijakan yang adil tidak memberatkan masyarakat dan adil.

Dalam penelitian Setiawan (2016), ketidakpatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah kurangnya kualitas pelayanan, sistem pelayanan yang belum memuaskan, kurangnya kesadaran dan kepedulian wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya yang sesuai

Dengan peraturan perpajakan. Hal inilah yang nantinya akan menimbulkan pelanggaran peraturan perundang-undangan pajak dengan cara penghindaran pajak. Dari ketidakpatuhan tersebut nantinya harus diperbaiki agar meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dalam pelaksanaannya kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih dipengaruhi beberapa faktor yakni modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pengetahuan perpajakan. Faktor-faktor tersebut masih banyak sekali ditemui, hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pemerintah mengenai perpajakan sehingga masih banyak masyarakat yang buta akan kewajiban dan fungsi pajak itu sendiri.

2.2. Konsep Pelayanan

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan aturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara.

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan yang ada dalam peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk, atau pelayanan administrative yang di bentuk berdasarkan undang-undang (Alfian, 2014). Suatu lembaga pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (Hardiansyah, 2011). Semakin baik pelayanan publik semakin nyaman masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan publik yang dibutuhkan (Daryanto & Setyobudi, 2014).

Hardiyansyah (2011) mendefinisikan bahwa "Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain". Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk melayani, membantu menyiapkan, menyelesaikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain.

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

2.2.1. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Terhadap sejumlah prinsip yang penting untuk menjadi rujukan terkait dengan pelayanan publik. Prinsip tersebut adalah:

1. Memahami Publik Sebagai Pelanggan Utama

Pelanggan organisasi tentu saja publik. Publik terdiri dari berbagai individu yang perlu dipahami dengan baik kebutuhan dan keinginannya. Sebagai pelanggan utama merupakan langkah pertama dan penting untuk memahami tahap berikutnya.

2. Memberikan Edukasi Agar Pelanggan Memahami Organisasi Publik

Memberikan edukasi agar publik memahami layanan organisasi publik dengan baik. Serta memberikan informasi yang baik dan memadai.

3. Penciptaan Kesan Positif

Kesan positif yang terekam di benak publik sebagai pelanggan akan selalu di ingat sepanjang masa. Hal sederhana untuk memberikan kesan positif misalnya senyum, sapa, serta mendengar dan memberikan solusi atas segala permasalahan yang dihadapi oleh publik.

4. Menggunakan Kata-kata Positif

Kata-kata positif mampu memberikan kesan yang positif. Sebaiknya jangan menggunakan kata-kata negatif karena akan memberikan citra negatif bagi organisasi publik.

5. Melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang berkesinambungan

Pelayanan terbaik yang sudah dilakukan saat ini perlu dipertahankan seraya mempersiapkan strategi dan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berkesinambungan sesuai dengan situasi dan kondisi jaman.

2.2.2. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan Pelayanan publik pada Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Dalam pasal ini memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan publik. Dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberikan konsekuensi hukum kepada siapa yang memberikan pelayanan kepada siapa yang menerima pelayanan. Hak dan kewajiban masyarakat dan aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi koridor yang membatasi dan mengatur jalannya pelayanan publik.

2.2.3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

1. **Transparansi:** bersifat terbuka, mudah diakses dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas: secara umum, akuntabilitas pelayanan dapat dimaknai sebagai sesuatu hal yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional: sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif: mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak: tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.3. Konsep Pajak

2.3.1. Definisi Pajak

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib kepada negara oleh individu atau badan yang dipaksa berdasarkan UU, Pajak merupakan kewajiban negara yang jelas diatur dalam UUD 1945.

Dalam pasal 23 (A) ditekankan bahwa "pajak dan pungutan lainnya yang bersifat paksaan untuk tujuan negara diatur oleh hukum". Sesuai

dengan pasal 27 ayat (1). Pasal 23 (A) UUD 1945 (Amandemen IV), adalah dasar hukum untuk pemungutan pajak di Indonesia yang berbunyi: "Pajak dan pungutan lain yang bersifat paksaan untuk keperluan negara diatur oleh hukum".

Pajak sebagai salah satu sumber penerimaan Negara mempunyai peranan penting dalam pembiayaan pembangunan nasional. Berikut ini penulis uraikan terlebih dahulu mengenai definisi pajak dari beberapa pakar hukum.

Menurut Rochmat Soemitro (1979:23), Pajak ialah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikelir ke sektor pemerintah) berdasarkan Undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (*tegenprestatie*) yang langsung dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum (*publieke uitgaven*), dan yang digunakan sebagai alat pencegah atau pendorong untuk mencapai tujuan yang ada di luar bidang keuangan.

Definisi tersebut kemudian disempurnakan, sehingga berbunyi : Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan "surplus"nya digunakan untuk public saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment".

Definisi pajak menurut Dr. Soeparman Soemahamidjaja (Santoso Brotodihardjo, 1979:4), Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh Penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna

menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Edwin R.A "Pajak adalah kontribusi wajib dari orang tersebut, kepada pemerintah untuk membiayai pengeluaran yang terjadi untuk kepentingan bersama semua, tanpa merujuk pada manfaat khusus yang diberikan".

Definisi pajak menurut P.J.A. Andriani. Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) terutang oleh mereka yang berkewajiban untuk membayar sesuai dengan peraturan tanpa pencapaian, yang dapat langsung ditunjuk, dan yang diberikan kepada publik tidak mudah untuk ditampilkan apalagi secara individual.

Dengan memperhatikan definisi diatas pajak merupakan kewajiban rakyat kepada Negara untuk ikut berpartisipasi dalam pembangunan dengan cara membayar pajak yang telah diatur dalam undang-undang sehingga dapat dipaksakan, di mana pembayaran pajak ini tidak akan mendapat kontra prestasi secara langsung dari Negara dan pemerintah sebagai pemungut pajak akan mengatur penerimaan dari sektor pajak ini untuk keperluan pembangunan dalam mencapai kesejahteraan umum. Pajak yang dipungut pemerintah dari rakyat diharapkan dapat digunakan seefisien mungkin dalam membiayai pengeluaran Negara baik rutin maupun pembangunan sehingga jika ada surplus akan digunakan untuk "public saving" yang merupakan sumber utama untuk membiayai "public investment". Dengan adanya public investment maka diharapkan

roda pembangunan nasional menuju Indonesia sejahtera akan dapat terwujud.

2.3.2. Fungsi Pajak

Menurut Waluyo dan Ilyas (2003) sebagaimana telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak dari berbagai definisi terlihat ada 2 fungsi pajak yaitu:

1. Penerimaan (*budgeteir*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

2. Fungsi mengatur (*regular*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang sosial dan ekonomi.

2.3.3. Syarat Pemungutan Pajak

1. Menurut golongan
 - a. Pajak langsung, adalah pajak yang bebannya harus ditanggung sendiri oleh wajib pajak yang bersangkutan dan tidak dapat dialihkan kepada pihak lain.
 - b. Pajak tidak langsung adalah pajak yang pembebbannya dapat dilimpahkan ke pihak lain.
2. Menurut sifat
 - a. Pajak subyektif, adalah pajak yang memperhatikan kondisi /keadaan Wajib Pajak. Dalam menentukan pajaknya harus ada

alasan-alasan objektif yang berhubungan erat dengan keadaan materialnya, yaitu gaya pikul. Gaya pikul adalah kemampuan Wajib Pajak memikul pajak setelah dikurangi biaya hidup minimum, contoh: Pajak Penghasilan.

- b. Pajak obyektif, adalah pajak yang pada awalnya memperhatikan objek yang menyebabkan timbulnya kewajiban membayar, kemudian baru dicari subjeknya baik orang pribadi maupun badan. Jadi dengan perkataan lain pajak objektif adalah pengenaan pajak yang hanya memperhatikan objeknya saja.

3. Menurut Pemungutannya

- a. Syarat keadilan. Pemungutan pajak harus adil sesuai dengan tujuan hukum yakni mencapai keadilan berdasarkan undang-undang dan peraturan lain dalam mengenakan pajak secara umum dan merta, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedangkan adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan ke Kepala Kantor Pelayanan Pajak setempat, dan mengajukan banding ke Pengadilan Pajak.
- b. Syarat yuridis. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang.
- c. Syarat ekonomis. Pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan perekonomian, baik produk maupun

perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

- d. Syarat finansial. Pemungutan pajak harus efisien sesuai fungsi budgetair. Biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.
- e. Sistem pemungutan pajak harus sederhana. Sistem pemungutan pajak yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

2.3.4. Cara Pemungutan Pajak

Dalam (Waluyo dan Ilyas, 2003:17) cara pemungutan pajak, sebagai berikut:

- a. *Stelsel nyata (riil stelsel)*

Pemungutan pajak didasarkan pada objek (penghasilan) yang nyata, sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya telah dapat diketahui. Kelebihan *stelsel* ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan riil diketahui).

- b. *Stelsel anggapan (fictive stelsel)*

Pengenakan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang sebagai contoh, penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya sehingga pada awal

tahun pajak telah ditetapkan besarnya pajak yang dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu akhir tahun.

c. *Stelsel* campuran

Merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Apabila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut anggapan, maka wajib pajak harus menambah kekurangannya. Demikian pula sebaliknya, apabila lebih kecil, maka kelebihanannya dapat diminta kembali.

2.3.5. Sistem Pemungutan Pajak

Dalam (Wahyuni, A., 2011) sistem pemungutan pajak yaitu:

a. *Official asesment system*

sistem pemungutan pajak dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar seseorang (pajak yang terutang) berada pada pemungut pajak (fiscus membuat surat ketetapan pajak/SKP).

b. *Semi self asesment*

sistem pemungutan pajak dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak seseorang berada pada dua pihak, yaitu wajib pajak dan pemungut pajak.

c. *Full self assessment system*

yaitu sistem pemungutan pajak yang sepenuhnya ada pada wajib pajak.

d. *Withholding system*

sistem penentuan pajak yang didasarkan pada campur tangan pihak ketiga (bukan wajib pajak atau pegawai pajak) sebagai biro jasa yang mewakili kepentingan wajib pajak dan negara.

2.3.6. Asas Pemungutan Pajak

Terdapat tiga asas yang digunakan untuk memungut pajak dalam pajak penghasilan, yaitu:

a. Asas tempat tinggal

Negara mempunyai hak untuk memungut atas seluruh penghasilan wajib pajak berdasarkan tempat tinggal wajib pajak.

b. Asas kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan suatu Negara. Asas ini diberlakukan kepada setiap orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia untuk membayar pajak.

c. Asas sumber

Negara mempunyai hak untuk memungut pajak atas penghasilan yang bersumber pada suatu negara yang memungut pajak. Dengan demikian wajib pajak menerima atau memperoleh penghasilan dari

Indonesia dikenakan pajak di Indonesia tanpa memerhatikan tempat tinggal wajib pajak.

2.3.7. Konsep Pajak Daerah

Konsep pajak daerah merupakan salah satu aspek penting dalam sistem fiskal suatu daerah yang diatur oleh undang-undang terkait, seperti Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Pajak daerah dan retribusi daerah menjadi sumber pendapatan yang vital bagi pemerintah daerah untuk membiayai berbagai kegiatan dan layanan publik guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pengertian pajak daerah, sebagaimana yang dijelaskan dalam undang-undang tersebut, adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa mendapatkan imbalan langsung, dan digunakan untuk keperluan daerah demi kemakmuran rakyat.

Dalam konteks pemerintahan yang lebih lokal atau daerah, undang-undang juga telah mengkonsolidasi definisi pajak daerah sebagai kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh individu atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pajak daerah ini juga tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan tujuannya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat.

Dengan demikian, pajak daerah tidak hanya merupakan kewajiban hukum yang harus dipatuhi oleh warga dan badan usaha yang beroperasi

di suatu daerah, tetapi juga menjadi instrumen penting bagi pemerintah daerah untuk mendapatkan sumber pendapatan yang diperlukan guna menjalankan berbagai program pembangunan dan pelayanan publik. Oleh karena itu, pemahaman yang jelas tentang konsep pajak daerah dan implementasinya menjadi kunci dalam pengelolaan keuangan daerah yang efektif dan berkelanjutan.

2.3.8. Jenis Pajak Daerah

Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah macam pajak daerah sudah direvisi atau dirubah. Berdasar Pasal 2, pajak daerah digolongkan menjadi dua jenis ialah pajak Provinsi dan pajak Kota/Kabupaten. Adapun jenis-jenis pajak daerah bagi Provinsi dan Kota/Kabupaten, sebagai berikut:

1. Pajak Provinsi.
 - a. Pajak Kendaraan Bermotor.
 - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
 - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
 - d. Pajak Air Permukaan, dan
 - e. Pajak Rokok.
2. Pajak Kota / Kabupaten.
 - a. Pajak Hotel.

- b. Pajak Restoran.
- c. Pajak Hiburan.
- d. Pajak Reklame.
- e. Pajak Penerangan Jalan.
- f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan.
- g. Pajak Parkir.
- h. Air Tanah.
- i. Pajak Sarang Burung Walet.
- j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, dan
- k. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

2.3.9. Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 1, Pajak Kendaraan Bermotor, yaitu pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak. Berlakunya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 sejak 1 januari 2010 membuat pemerintah provinsi harus membuat peraturan daerah yang baru tentang pajak kendaraan bermotor yang akan diberlakukan pada

suatu provinsi sebagai dasar hukum pemungutan pajak kendaraan bermotor pada provinsi tersebut. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2017 Pasal 8, hasil penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar paling sedikit 2.75% persen, termasuk yang dibagihasilkan kepada kabupaten/kota.

a. Tarif

Pada undang – undang nomor 28 tahun 2009 telah ditentukan besaran tarif pajak Bermotor yang dapat ditetapkan oleh pemerintah daerah untuk masing-masing jenis pajak daerah. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor ditetapkan paling tinggi 2,75%dengan perincian:

1. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor untuk kendaraan bermotor pribadi kepemilikan pertama ditetapkan paling tinggi sebesar 1,5%.
2. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor untuk kendaraan bermotor pribadi kepemilikan kedua 2%, ketiga 2,25%, keempat 2,5% dan kelima 2,75% dikali PKB.
3. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor untuk kendaraan bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, Lembaga Sosial dan Keagamaan, Pemerintah /TNI/Polri, Pemeritah Daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan dengan peraturan daerah ditetapkan paling tinggi sebesar 0,5% dikali dasar pengenaan PKB..
4. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan paling tinggi sebesar 0,2%.

b. Objek Pajak

Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan.

c. Subjek Pajak Dan Wajib Pajak

Pajak Kendaraan Bermotor Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor (pasal 4 ayat (1) UU No 28 Tahun 2009). Makna yang terkandung dalam pengertian memiliki dan atau menguasai adalah sebagai berikut:

1. Subjek pajak memiliki kendaraan bermotor.
2. Subjek pajak memiliki dan menguasai kendaraan bermotor.
3. Subjek pajak hanya menguasai dan tidak memiliki kendaraan bermotor.

d. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor

Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor adalah hasil perkalian dari dua unsur pokok, yaitu:

Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB), dan Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan. Khusus untuk kendaraan bermotor yang digunakan di luar jalan umum, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar serta kendaraan di air, dasar pengenaan PKB adalah NJKB. NJKB ditentukan berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor. NJKB dapat ditentukan berdasarkan sebagian atau seluruh faktor-faktor, sebagai berikut :

1. Harga kendaraan bermotor dengan isi silinder dan atau satuan tenaga yang sama.
2. Penggunaan kendaraan bermotor untuk umum atau pribadi.
3. Harga kendaraan bermotor dengan merek kendaraan bermotor yang sama.
4. Harga kendaraan bermotor dengan tahun pembuatan kendaraan bermotor yang sama.
5. Harga kendaraan bermotor dengan pembuat kendaraan.
6. Harga kendaraan bermotor dengan kendaraan bermotor sejenis.
7. Harga kendaraan bermotor berdasarkan dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB).

e. Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 8 Tahun 2017 Tentang Pajak Daerah Untuk jenis pungutan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Pasal 8, sebagai berikut:

Besaran pokok Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4), ayat (5), ayat (6) dan ayat (7) dengan dasar pengenaan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (9).

f. Kepatuhan Perpajakan

Dalam perpajakan kita dapat membeli pengertian bahwa kepatuhan perpajakan berarti patuh atau tunduk untuk melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan salah satu ukuran kinerja wajib pajak di bawah pengawasan Direktorat Jendral Pajak. Artinya, tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak akan menjadi dasar pertimbangan Direktorat Jendral Pajak dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengelolaan, dan tindak lanjut terhadap wajib pajak. Jadi wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan perpajakan.

2.4 . Kerangka Pikir

Kerangka pikir dalam penelitian ini didasarkan pada teori kepatuhan yang dikemukakan oleh Tyler (1990). Teori kepatuhan ini dipilih karena

relevansinya dengan judul penelitian yang membahas tentang kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua melalui pelayanan SAMSAT Keliling di Kota Makassar.

Teori kepatuhan menurut Tyler menekankan pentingnya aspek psikologis dan sosial dalam memahami perilaku kepatuhan seseorang terhadap aturan atau tata tertib yang ada. Tyler menyatakan bahwa kepatuhan dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu:

1. Keyakinan akan Legitimitas: Tingkat kepercayaan individu terhadap keadilan dan keberlakuan aturan atau tata tertib yang ada. Jika individu merasa bahwa aturan tersebut adil dan layak diikuti, maka mereka cenderung untuk patuh.
2. Keyakinan akan Kepatuhan Normatif: Tingkat persepsi individu terhadap tekanan sosial dan norma-norma yang mengarahkan mereka untuk patuh terhadap aturan tersebut. Apabila individu merasa bahwa patuh terhadap aturan merupakan harapan yang diterima secara sosial, maka mereka cenderung untuk mematuhi aturan tersebut.
3. Keyakinan akan Kepatuhan Instrumen: Keyakinan individu bahwa pelaksanaan aturan akan menghasilkan hasil yang diinginkan atau menguntungkan bagi mereka. Jika individu percaya bahwa patuh terhadap aturan akan membawa manfaat atau mengurangi risiko

negatif bagi mereka, maka mereka lebih cenderung untuk mematuhi aturan tersebut.

Dengan mengadopsi teori kepatuhan Tyler, penelitian ini akan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua terhadap pelayanan SAMSAT Keliling di Kota Makassar. Hal ini mencakup analisis terhadap keyakinan wajib pajak akan legitimasi, norma-norma sosial, dan konsekuensi dari patuh atau tidak patuh terhadap prosedur perpajakan yang ditetapkan. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang dinamika perilaku wajib pajak dalam menggunakan layanan SAMSAT Keliling dan implikasinya terhadap kepatuhan perpajakan secara keseluruhan.

Kerangka Pikir

