

SKRIPSI

**PENGARUH SISTEM PERPAJAKAN MODERN BERBASIS
E-SAMSAT, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN
PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA
KANTOR BERSAMA SAMSAT GOWA**

NUR AWIL DEBIYANTI



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

SKRIPSI

PENGARUH SISTEM PERPAJAKAN MODERN BERBASIS E-SAMSAT, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT GOWA

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar sarjana ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**NUR AWIL DEBIYANTI
A031171021**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

SKRIPSI

PENGARUH SISTEM PERPAJAKAN MODERN BERBASIS E-SAMSAT, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT GOWA

disusun dan diajukan oleh

NUR AWIL DEBIYANTI
A031171021

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 8 September 2021

Pembimbing I

Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP., CWM
NIP. 19660405 199203 2 003

Pembimbing II

Drs. H. Abdul Rahman, Ak., MM., CA
NIP. 19660110 199203 1 001



Ketua Departemen Akutansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP., CWM
NIP. 19660405 199203 2 003

SKRIPSI

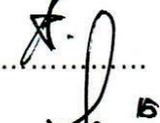
PENGARUH SISTEM PERPAJAKAN MODERN BERBASIS E-SAMSAT, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT GOWA

disusun dan diajukan oleh

NUR AWIL DEBIYANTI
A031171021

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **18 November 2021** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP., CWM	Ketua	1..... 
2	Drs. H. Abdul Rahman, Ak., MM., CA	Sekretaris	2..... 
3	Dr. Hj. Sri Sundari, S.E., Ak., M.Si., CA	Anggota	3..... 
4	Drs. Haerial, Ak., M.Si, CA	Anggota	4..... 



Ketua Departemen Akutansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP., CWM  4
NIP 19660405 199203 2 003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Nur Awil Debiyanti
NIM : A031171021
departemen/program studi : Akuntansi/S1

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

Pengaruh Sistem Perpajakan Modern Berbasis E-Samsat, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Gowa

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

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

Makassar, 18 November 2021

Yang membuat pernyataan,



Nur Awil Debiyanti

PRAKATA



Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, Tuhan yang maha pemurah, maha kasih tak pilih kasih, yang maha penyayang tak pandang sayang kepada segala makhluk yang tidak pernah berhenti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir dari peneliti yang disusun dan diajukan sebagai prasyarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam program studi Strata Satu (S1) pada Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak-pihak yang telah membantu selama proses perkuliahan sampai pembuatan skripsi ini.

1. Kepada kedua orang tua peneliti Bapak Andis dan Ibu Asni serta keluarga lainnya, terima kasih atas cinta, kasih, dan sayang serta doa, dukungan, dan motivasi yang tidak pernah berhenti diberikan.
2. Kepada Bapak Drs. Yulianus Sampe, M.Si., Ak., Bapak Drs. H. Abdul Rahman, MM, Ak., CA dan Ibu Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M. Si., Ak., CA, CRA, CRP selaku pembimbing peneliti atas waktu, tenaga, motivasi, serta segala arahan, bantuan, yang telah diberikan sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada Ibu Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M. Si., Ak., CA, CRA, CRP selaku ketua Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas waktu, tenaga, motivasi, serta arahan dan bantuan yang telah diberikan sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada Ibu Dr. Hj. Sri Sundari, S.E., Ak., M.Si., CA dan Bapak Drs. Haerial, Ak., M.Si, CA selaku penguji peneliti atas ilmu, masukan dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini.

5. Kepada Ibu Prof. Dr. Kartini, S.E.,M.Si., Ak. selaku pembimbing akademik atas motivasi dan bimbingannya selama menjalani proses perkuliahan.
6. Kepada segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas ilmu yang telah diberikan selama proses pembelajaran baik secara *offline* maupun *online*.
7. Kepada seluruh pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis terkhusus Departemen Akuntansi atas bantuan yang diberikan kepada peneliti.
8. Kepada Bapenda dan Kantor Bersama SAMSAT Gowa yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan para pegawai yang telah membantu memberikan data yang peneliti butuhkan.
9. Kepada Abdullah terima kasih atas doa, dukungan, dan motivasi yang tidak pernah berhenti diberikan kepada peneliti serta selalu setia membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian hingga selesainya skripsi ini.
10. Kepada teman-teman IMMORTAL, terima kasih atas berbagai cerita, bantuan, suka maupun duka serta motivasinya selama perkuliahan. Khususnya Ade Ilham Ilahi, Nudrul Adya Arifin, Hardianto, Jamaluddin, Rismayanti, dll yang menjadi support system pada saat pembuatan skripsi ini.
11. Kepada saudara-saudariku Tim Wacana yaitu Wannu Manarang, Lorensia Rampa, Nirwana, Haeril Afriansyah, Syahrul Patawai, dan Rivaldi yang suka bikin rencana dan akhirnya kebanyakan gagal, terima kasih atas keseruan, kegabutan, perdebatan, serta motivasi yang diberikan.
12. Kepada teman-teman FMN Makassar dan Relawan Indonesia Bangkit yang selalu ada membantu peneliti dan telah memberikan begitu banyak warna baik suka maupun duka.
13. Kepada keluarga besar HPMM Kom. Unhas terkhusus angkatan 17 yang telah memberikan cerita yang berharga kepada peneliti, doa, dan motivasi sehingga peneliti bisa selalu kuat.
14. Kepada IMA FEB-UH, Kresek FEB-UH, SMARTBM 17, Kopma Unhas, LPM Kalosi Raya, dan Tim Begaya atas segala pengalaman yang sangat menakjubkan yang telah diberikan kepada peneliti.

15. Kepada seluruh anggota Keluarga Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Departemen Akuntansi, yang telah banyak berbagi pengetahuan dan pengalaman selama peneliti melaksanakan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
16. Kepada semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang ikut memberikan bantuan dan dukungannya kepada peneliti untuk penyelesaian studi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna menjadikan skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Makassar, 18 November 2021

Nur Awil Debiyanti

ABSTRAK

PENGARUH SISTEM PERPAJAKAN MODERN BERBASIS E-SAMSAT, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT GOWA

THE INFLUENCE OF MODERN TAX SYSTEM BASED E-SAMSAT, QUALITY OF FISCUS SERVICE, AND TAX KNOWLEDGE ON MOTOR VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE AT THE JOINT OFFICE OF SAMSAT GOWA

Nur Awil Debiyanti
Andi Kusumawati
Abdul Rahman

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem perpajakan modern berbasis *e-samsat*, kualitas pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Gowa. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan survei melalui penyebaran kuesioner dan wawancara kepada wajib pajak Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Gowa. Metode penentuan sampel yaitu rumus *slovin*. Model analisis data yang digunakan yaitu uji deskriptif, uji normalitas, uji kualitas data berupa uji validitas dan uji reliabilitas, uji regresi linear berganda dan uji hipotesis berupa uji T (uji parsial) dengan bantuan aplikasi *Software Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem perpajakan modern berbasis *e-samsat*, kualitas pelayanan fiskus, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Pajak Kendaraan Bermotor.

Kata kunci : Sistem Perpajakan Modern Berbasis *E-Samsat*, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

This study aims to determine the effect of a modern tax system based on e-samsat, the quality of tax service and taxation services on motor vehicle taxpayer compliance at the joint office of SAMSAT Gowa. The data used in this research is quantitative data. Data collection was carried out using surveys through distributing questionnaires and interviews to Motor Vehicle Tax taxpayers who were registered at the Gowa SAMSAT Joint Office. The method of determining the sample is the slovin formula. The data analysis model used is descriptive test, normality test, data quality test in the form of validity test and reliability test, multiple linear regression test and hypothesis testing in the form of T test (partial test) with the help of the Statistical Package for Social Science (SPSS) application version 23. The results showed that the modern taxation system based on e-samsat, the quality of tax service services, and knowledge of taxation had an effect on taxpayer compliance with Motor Vehicle Taxes.

Keywords: *Modern Taxation System Based on E-Samsat, Quality of Fiscal Service, Tax Knowledge, 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
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Tinjauan Teori dan Konsep.....	11
2.1.1 <i>Theory of Planned Behaviour</i>	11
2.1.2 Definisi Pajak	13
2.1.3 Unsur Pajak	14
2.1.4 Fungsi Pajak	15
2.1.5 Syarat Pemungutan Pajak	15
2.1.6 Asas Pemungutan Pajak.....	16
2.1.7 Sistem Pemungutan Pajak.....	17
2.1.8 Jenis Pajak	18
2.1.9 Pajak Daerah	18
2.1.10 Pajak Kendaraan Bermotor	19

2.2	Deskripsi Teoritis Tentang Variabel Penelitian.....	24
2.2.1	Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
2.2.2	Sistem Perpajakan Modern Berbasis <i>E-samsat</i>	27
2.2.3	Kualitas Pelayanan Fiskus	31
2.2.4	Pengetahuan Perpajakan.....	32
2.3	Penelitian Terdahulu.....	34
2.4	Kerangka Pemikiran	38
2.5	Pengembangan Hipotesis.....	39
BAB III	METODE PENELITIAN.....	42
3.1	Rancangan Penelitian.....	42
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	42
3.3	Populasi dan Sampel.....	42
3.3.1	Populasi.....	42
3.3.2	Sampel	43
3.4	Jenis Data dan Sumber Data.....	43
3.4.1	Jenis Data.....	43
3.4.2	Sumber Data.....	44
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	45
3.7	Instrumen Penelitian	47
3.8	Analisis Data.....	47
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif	48
3.8.2	Uji Normalitas.....	48
3.8.3	Uji Kualitas Data	49
3.8.4	Uji Regresi Linear Berganda	50
3.8.5	Uji Hipotesis Uji T (Uji Parsial)	50
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1	Deskripsi Tempat Penelitian	51
4.1.1	Kantor Bersama SAMSAT Gowa	51
4.1.2	Visi dan Misi Kantor Bersama SAMSAT Gowa.....	52
4.1.3	Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Gowa	52
4.1.4	Tugas Pokok Kepegawaian Kantor Bersama SAMSAT Gowa	53
4.2	Deskripsi Data	56

4.3 Hasil Statistik Deskriptif	65
4.4 Hasil Uji Normalitas	66
4.5 Hasil Uji Kualitas Data	69
4.5.1 Uji Validitas Data.....	69
4.5.2 Uji Reliabilitas Data.....	70
4.6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
4.7 Hasil Uji Hipotesis T (Uji Parsial)	73
4.8 Pembahasan	77
BAB V PENUTUP	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	81
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1	Jumlah Kendaraan Bermotor yang Terdaftar Pada Kantor Bersama SAMSAT Gowa 3
1.2	Jumlah Tidak Melakukan Daftar Ulang Periode Tahun Jatuh Tempo 2018-2020, Target, dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor 4
2.1	Penelitian Terdahulu 34
3.1	Pengukuran Skala <i>Likert</i> 47
4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 57
4.2	Data Responden Berdasarkan usia..... 58
4.3	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... 58
4.4	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan 59
4.5	Hasil Kuesioner Sistem Perpajakan Modern Berbasis <i>E-Samsat</i> 60
4.6	Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Fiskus 61
4.7	Hasil Kuesioner Pengetahuan Perpajakan..... 62
4.8	Hasil Kuesioner Kepatuhan Wajib Pajak 64
4.9	Hasil Statistik Deskriptif..... 65
4.10	Hasil Uji Normatif melalui Kolmogorov-Smirnov 66
4.11	Hasil Uji Validitas 69
4.12	Kriteria Uji Reliabilitas 70
4.13	Hasil Uji Reliabilitas 71
4.14	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 72
4.15	Hasil Uji Hipotesis T (Uji Parsial)..... 75

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	12
2.2 Kerangka Pemikiran.....	38
4.1 Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Gowa	53
4.2 Hasil Uji Normalitas melalui Kurva P-Plot	67
4.3 Hasil Uji Normalitas melalui Grafik Histogram	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Biodata.....	88
2 Peta Teori	89
3 Kuesioner.....	95
4 Hasil Kuesioner.....	99
5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	103
6 Hasil Uji Normalitas.....	104
7 Hasil Analisis Kualitas Data.....	106
8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	113
9 Hasil Uji Hipotesis T (Uji Parsial).....	114

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendapatan daerah merupakan penerimaan yang penting bagi pemerintah untuk menunjang tumbuhnya pembangunan daerah serta kegiatan-kegiatan daerah lainnya. Proses pembangunan merupakan suatu proses yang berkesinambungan dan dilaksanakan secara terencana sehingga selaras dengan perubahan-perubahan yang ada untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Dalam rangka meningkatkan sektor pembangunan yang telah direncanakan agar berjalan, pemerintah memerlukan dana yang cukup besar. Pembangunan dilihat dari fasilitas pelayanan publik merupakan sasaran yang ingin dicapai dari adanya pembangunan daerah. Dengan adanya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat tentunya merupakan pemanfaatan sumber penerimaan yang menjadi dasar untuk pembangunan daerah.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah mengemukakan bahwa, "Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan". Pemerintah daerah diharapkan melaksanakan otonomi daerahnya secara mandiri dan tidak bergantung kepada pemerintah pusat. Jadi, pendapatan daerah dapat menjadi cerminan dari kemampuan pemerintah daerah untuk menjalankan otonomi daerah yang ada.

Secara umum pendapatan daerah terdiri atas Pendapatan Asli Daerah (PAD), Dana Perimbangan, dan pendapatan lainnya yang bersifat sah. Namun untuk pendapatan terbesar berasal dari PAD yakni sektor perpajakan. Pajak merupakan sumber penerimaan yang sangat penting bagi daerah. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus melakukan serangkaian

upaya untuk meningkatkan subjek maupun objek pajak yang ada. Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007, secara umum pajak adalah kontribusi wajib rakyat yang diberikan kepada negara sehingga dapat dipaksakan dalam pemungutannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan serta digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan pemungutnya, pajak terbagi atas dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat untuk membiayai rumah tangga negara dan pajak daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah untuk membiayai rumah tangga masing-masing disetiap daerah. Pajak daerah memiliki dua tingkatan yaitu tingkat pertama pajak provinsi dan tingkat kedua pajak kabupaten atau kota.

Dalam rangka meningkatkan pendapatan daerah, pemerintah harus dapat mengenali potensi dan mengidentifikasi sumber daya yang dimiliki dan menggunakan dana yang dimiliki secara efisien, sehingga dapat bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat. Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, jenis-jenis pajak daerah terbagi atas lima yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok. Salah satu sumber pendapatan daerah yang dianggap memiliki potensi terkait pajak yaitu Pajak Kendaraan Bermotor.

Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 mengemukakan bahwa, "Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor". PKB memiliki peranan yang sangat penting bagi pendapatan daerah untuk menunjang pembangunan didaerah. Transportasi saat ini sudah berkembang sangat pesat, baik transpotasi umum maupun transportasi pribadi. Oleh karena itu, PKB dianggap penting karena setiap khalayak masyarakat membutuhkan alat transportasi untuk memudahkan dalam melakukan perjalanan.

PKB merupakan sumber utama Pendapatan Asli Daerah yang banyak memberikan kontribusi pada pendapatan di setiap daerah (Dewi & P Laksmi, 2019). Transportasi dinilai sudah sangat mudah untuk diperoleh, karena

pendapatan masyarakat yang sudah meningkat. Selain itu, banyaknya perusahaan kendaraan yang memberikan sistem kredit dalam penjualan kendaraannya memudahkan masyarakat untuk dapat memilikinya. Demi kelancaran rencana pembangunan yang telah direncanakan maka setiap individu yang memiliki kendaraan diharapkan untuk taat dan tepat waktu dalam melakukan pembayaran pajak.

Hal tersebut juga berdampak pada perubahan kendaraan bermotor yang ada di Kabupaten Gowa. Wilayah yang menjadi fokus peneliti yaitu wilayah Kabupaten Gowa, Provinsi Sulawesi Selatan. Kabupaten Gowa adalah salah satu daerah tingkat II di Provinsi Sulawesi Selatan yang memiliki ibu kota Kabupaten Gowa di Sungguminasa. Pada era globalisasi, ditandai dengan adanya berbagai perubahan maupun perkembangan yang signifikan. Perubahan tersebut dapat dilihat dari kebiasaan masyarakat dalam aktivitas sehari-harinya. Masyarakat lebih suka menggunakan kendaraan pribadi daripada kendaraan umum, bahkan tak jarang yang memiliki kendaraan pribadi lebih dari satu. Hal tersebut yang menyebabkan terjadinya peningkatan jumlah pengguna kendaraan bermotor di Kabupaten Gowa dari tahun ke tahun. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor yang Terdaftar Pada Kantor Bersama SAMSAT Gowa

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor
2018	286.373
2019	310.460
2020	337.507

Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Gowa (2021)

Dari tabel berikut dapat dilihat bahwa terdapat peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar pada kantor Bersama SAMSAT Gowa dari tahun ke tahun dimana pada tahun 2018 sebanyak 286.373 kendaraan, tahun 2019 sebanyak 310.460 kendaraan, dan pada tahun 2020 sebanyak 337.507 kendaraan. Meskipun Kabupaten Gowa merupakan daerah termaju setelah Kota Makassar, namun masih banyak yang tidak melakukan daftar ulang Pajak Kendaraan Bermotornya (melakukan penunggakan) bahkan terjadi penurunan

target dan realisasi dari tahun 2019 ke 2020. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 1.2 Jumlah Tidak Melakukan Daftar Ulang Periode Tahun Jatuh Tempo 2018-2020, Target, dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Tahun	Jumlah Tidak Melakukan Daftar Ulang PKB	Target	Realisasi
2018	39.857	Rp. 73.232.188.000	Rp. 79.188.780.632
2019	130.775	Rp. 85.303.424.000	Rp. 87.756.077.378
2020	150.563	Rp. 79.612.633.000	Rp. 81.005.613.917

Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Gowa (2021)

Berdasarkan dari data tersebut tentang jumlah tidak melakukan daftar ulang wajib pajak kendaraan bermotor pada periode tahun jatuh tempo 2018-2020 yang setiap tahun mengalami kenaikan maka sudah sepatutnya, petugas pajak atau fiskus harus mengetahui apa yang menjadi permasalahan terkait Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupten Gowa. Selain itu berdasarkan data target dan realisasi penerimaan pada tahun 2019 ke 2020 menunjukkan bahwa terdapat penurunan target dan realisasinya maka sudah sewajarnya jika Kantor Bersama SAMSAT Gowa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku (Ilhamsyah, 2016). Meningkatnya tingkat kepatuhan pajak dinilai dapat mempengaruhi penerimaan negara secara tidak langsung karena jika wajib pajak memiliki tingkat kepatuhan yang rendah maka wajib pajak akan melakukan penghindaran (Rara & Supadmi, 2016). Adapun faktor-faktor yang dinilai dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu sistem perpajakan elektronik, kualitas pelayanan fiskus, dan pengetahuan perpajakan.

Adapun instansi yang menangani terkait PKB di Kabupaten Gowa, Provinsi Sulawesi Selatan yaitu Unit Pelaksana Teknik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Gowa atau Kantor Bersama Sistem Administrasi

Manunggal Satu Atap Gowa (UPT SAMSAT Gowa/ Kantor Bersama SAMSAT Gowa). UPT atau Kantor Bersama SAMSAT merupakan suatu sistem kerja sama yang didalamnya melibatkan tiga instansi yaitu Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA), Kepolisian Republik Indonesia, dan PT. Asuransi Jasa Raharja. Tujuan dibentuknya Kantor Bersama SAMSAT yang melibatkan tiga instansi ini yaitu untuk memberikan kelancaran dan kemudahan terkait pelayanan kepada masyarakat yang kegiatannya dilaksanakan dalam satu atap gedung.

Pada awalnya sistem yang diberlakukan yaitu sistem manual, dimana wajib pajak PKB harus melakukan pengecekan dan pembayaran pajak secara langsung di Kantor Bersama SAMSAT. Namun, seiring berjalannya waktu diberlakukan sistem perpajakan modern dimana wajib pajak tidak harus mendatangi Kantor Bersama SAMSAT dalam melakukan pembayaran pajak PKB. Direktorat Jendral Pajak (DJP), BAPENDA Provinsi Sulawesi Selatan, dan Kantor Bersama SAMSAT Gowa melakukan modernisasi sistem perpajakan untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB. Adapun jenis sistem perpajakan modern yaitu *E-samsat*, SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive Thru*, SAMSAT Lorong, SAMSAT *Care*, Operasi Simpatik, Kedai SAMSAT, dan Gerai SAMSAT.

Sistem perpajakan modern berbasis *e-samsat* dibuat dengan memanfaatkan teknologi informasi yang telah berkembang. Adapun latar belakang dibuatnya *e-samsat* yaitu adanya Peraturan Presiden No. 5 tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Sehingga dengan adanya layanan yang diberikan diharapkan agar wajib pajak dapat memanfaatkannya sebaik mungkin dalam membayar pajaknya. *E-samsat* adalah alternatif layanan pembayaran PKB, SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) atau Asuransi Jasa Raharja dan pengesahan STNK Tahunan secara elektronik (Chairunnisa, 2018).

Wardani dan Rumiya (2017), mengemukakan bahwa program SAMSAT *Drive Thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PKB pada SAMSAT *Drive Thru* Bantul. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Asis (2017) mengemukakan bahwa program SAMSAT *Corner* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PKB di SAMSAT *Corner Mall* Yogyakarta. Jika wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB

diberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan dari program-program SAMSAT maka wajib pajak akan patuh dalam melakukan pembayaran PKB. Dengan adanya sistem perpajakan modern berbasis *e-samsat* ini, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Fikri (2018) mengemukakan bahwa dengan adanya sistem perpajakan elektronik (program SAMSAT) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PKB. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Indah dan Arry (2018) mengemukakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor SAMSAT Cimareme. Oleh karena itu, peneliti bermaksud untuk meneliti sistem perpajakan elektronik berbasis *e-samsat* di Kantor Bersama SAMSAT wilayah Gowa apakah tetap memiliki pengaruh yang signifikan dan positif jika diuji ditempat yang berbeda.

Salah satu faktor lain yang dinilai dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak PKB yaitu kualitas pelayanan fiskus. Jatmiko (2006) mengemukakan bahwa pelayanan fiskus adalah suatu sikap atau perbuatan petugas pajak untuk membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Adanya instansi pajak, sumber daya aparat pajak, dan prosedur perpajakan yang baik merupakan indikator tercapainya administrasi pelayanan pajak yang baik. Kualitas pelayanan fiskus yang baik akan menimbulkan dampak kerelaan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

Fiskus harus memiliki kualitas pelayanan yang baik tanpa diminta oleh wajib pajak, dengan menjelaskan kemudahan proses pembayaran pajak, memberikan informasi yang akurat kepada wajib pajak mengenai perpajakan, memberikan pemahaman akan pentingnya membayar pajak, dan sanksi yang diperoleh jika tidak melaksanakan kewajibannya selaku wajib pajak. Adapun hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Ratih (2017) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PKB yang ada di wilayah 1 Kota Makassar. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah, dkk (2016) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak PKB di Kota Malang. Peneliti bermaksud untuk meneliti kualitas

pelayanan fiskus di Kantor Bersama SAMSAT wilayah Gowa apakah memiliki pengaruh yang signifikan dan positif jika diuji ditempat yang berbeda.

Selain sistem perpajakan modern berbasis *e-samsat* dan kualitas pelayanan fiskus, faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu pengetahuan perpajakan. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak akan mendorong kepatuhan dalam membayar pajak. Menurut Rahadi dalam Rafiqah (2018) mengemukakan bahwa pengetahuan tentang peraturan perpajakan penting untuk menimbulkan perilaku patuh karena bagaimana mungkin wajib pajak disuruh untuk patuh jika mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah, dkk (2016) mengemukakan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak PKB di Kota Malang. Semakin tinggi tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak, maka akan mendorong tingkat kepatuhan oleh wajib pajak. Hal tersebut menjelaskan bahwa wajib pajak dapat menentukan sikapnya menjadi lebih baik dengan mengikuti ketentuan perpajakan yang berlaku. Namun, dalam penelitian yang dilakukan oleh Yoiz (2019) mengemukakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PKB di Kabupaten Cilacap. Peneliti bermaksud untuk meneliti tentang pengetahuan perpajakan di Kabupaten Gowa apakah memiliki pengaruh yang signifikan dan positif atau tidak jika diuji ditempat yang berbeda.

Berdasarkan kumpulan penelitian terdahulu, maka dapat dilihat bahwa masih terdapat perbedaan pengaruh di beberapa tempat. Sehingga peneliti bermaksud untuk meneliti kembali penelitian yang dilakukan oleh Indah dan Arry (2018). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel independen (peneliti menggunakan variabel sistem perpajakan modern berbasis *e-samsat*, kualitas pelayanan fiskus, dan pengetahuan perpajakan sedangkan peneliti sebelumnya menggunakan sistem administrasi perpajakan modern dan sanksi perpajakan sebagai variabelnya), lokasi penelitian, karakteristik populasi, dan metode pengumpulan data. Adapun persamaannya yaitu dari variabel dependennya (kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor), penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus

solvin, metode analisis statistik dengan SPSS 23 versi 23, dan teknik analisis data.

Berdasarkan latar belakang yang telah, maka peneliti bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sistem Perpajakan Modern Berbasis *E-Samsat*, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Gowa”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka secara spesifik rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah sistem perpajakan modern berbasis *e-samsat* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PKB di Kabupaten Gowa?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PKB di Kabupaten Gowa?
3. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PKB di Kabupaten Gowa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian secara empiris yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh sistem perpajakan modern berbasis *e-samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak PKB di Kabupaten Gowa.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak PKB di Kabupaten Gowa.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak PKB di Kabupaten Gowa.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat atau kegunaan seperti:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan pengetahuan ataupun wawasan ilmiah kepada penulis dan pembaca tentang pengaruh sistem perpajakan modern berbasis *e-samsat*, kualitas pelayanan fiskus, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak PKB pada Kantor Bersama SAMSAT Gowa.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi dan memberikan sumbangsih bagi penelitian selanjutnya khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
3. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan literatur bidang akuntansi khususnya konsentrasi perpajakan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan pengaplikasian teori yang selama ini diperoleh dalam perkuliahan dan agar dapat mengetahui pengaruh sistem perpajakan modern berbasis *e-samsat*, kualitas pelayanan fiskus, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak PKB yang dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Gowa.

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang bermanfaat sebagai masukan untuk pemerintah setempat khususnya Kantor Bersama SAMSAT Gowa dan bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak PKB. Selain itu penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan informasi mengenai pengaruh sistem perpajakan modern berbasis *e-samsat*, kualitas pelayanan fiskus, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak PKB pada Kantor Bersama Samsat Gowa.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan informasi tentang penggunaan sistem perpajakan modern berbasis *e-samsat*, kualitas pelayanan yang ada, dan pentingnya pengetahuan perpajakan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak PKB di Kabupaten Gowa.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian kali ini, sistematika penulisan yang digunakan merujuk pada Buku Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis (2012). Dalam penulisan penelitian ini terdiri atas 5 bab, masing-masing uraian diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini akan diuraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang dibutuhkan dalam menunjang penelitian, konsep yang relevan yang telah dirumuskan, teori-teori pendukung penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai rancangan penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, serta analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian, analisis data, dan pembahasannya.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian, saran-saran kepada pihak terkait serta keterbatasan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

2.1.1 *Theory of Planned Behaviour*

Theory of Planned Behaviour (TPB) adalah teori yang muncul dari pengembangan *Theory of Reacioned Action* (TRA) yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen. *Theory of Reacioned Action* menjelaskan tentang adanya bukti-bukti ilmiah bahwa niat untuk melaksanakan perbuatan tertentu diakibatkan oleh dua alasan yaitu norma subjektif dan sikap terhadap perilaku (Fishbein dan Ajzen, 1988). Namun, beberapa tahun kemudian Ajzen menyempurnakan teori tersebut dengan menambahkan satu faktor lain yaitu kontrol perilaku persepsian individu atau *perceived behavioral control*. Dengan adanya perubahan tersebut sehingga *Theory of Reacioned Action* menjadi *Theory of Planned Behaviour* pada tahun 1988.

Theory of Planned Behaviour menjelaskan tentang sikap dan perilaku merupakan hal yang dianggap penting dan dinilai sanggup untuk memperkirakan suatu perbuatan. Selain itu teori ini juga menganggap bahwa seseorang dapat bertindak intensi atau niatnya hanya jika ia memiliki kontrol atas perilakunya (Ajzen, 2005). Jadi teori ini menekankan pada rasionalitas dari tingkah laku seseorang dan keyakinan bahwa tingkah laku dibawa kontrol kesadaran diri seseorang.

Theory of Planned Behaviour menjelaskan tentang adanya pengaruh-pengaruh yang mungkin muncul dari kontrol perilaku yang dipersepsikan. Terdapat tiga jenis variabel didalam *Theory of Planned Behaviour* yang menjelaskan bahwa tindakan yang diambil oleh manusia dipengaruhi oleh tiga jenis faktor keyakinan yaitu:

1. Keyakinan Perilaku (*Behavior belief*)

Menurut Ajzen (2005), keyakinan perilaku (*behavior belief*) terkait dengan sikap yang menyatakan bahwa sikap terhadap perilaku ditentukan oleh

keyakinan tentang konsekuensi perilaku, hasil dan beban. Dalam *Theory of Planned Behaviour*, keyakinan perilaku disebut dengan sikap (*attitude*) terhadap perilaku. Adapun dalam penelitian ini pengetahuan perpajakan sebagai keyakinan perilaku.

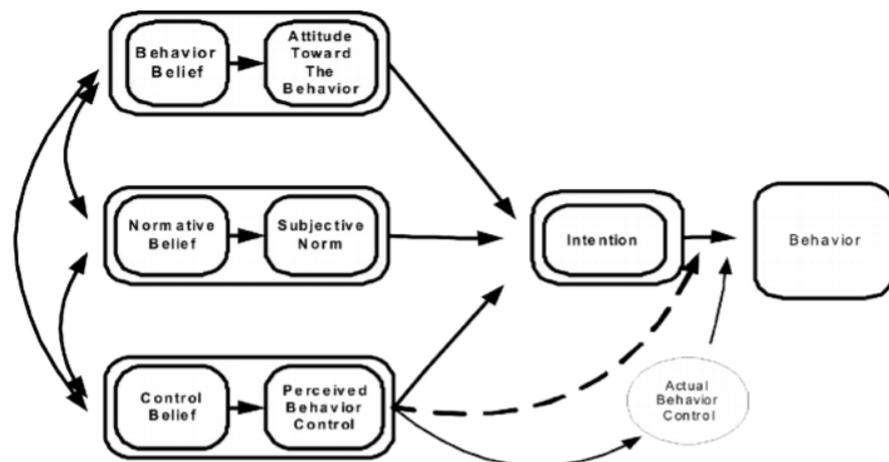
2. Keyakinan Normatif (*Normative Belief*)

Keyakinan normatif (*normative belief*) adalah suatu keyakinan terkait dengan adanya harapan normatif yang muncul karena adanya pengaruh dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Sehingga dalam faktor keyakinan ini, lingkungan sekitar dapat mempengaruhi keputusan individu. Dalam *Theory of Reasoned Action*, keyakinan normatif ini disebut dengan subjektif sikap terhadap perilaku. Sehingga dalam penelitian ini kualitas pelayanan fiskus sebagai keyakinan normatif.

3. Keyakinan Kontrol (*Control Belief*).

Keyakinan kontrol adalah keyakinan tentang keberadaan faktor-faktor lain yang dapat mempercepat atau memperlambat kinerja perilaku dan kekuatan atas persepsi faktor-faktor tersebut. Dalam *Theory of Reasoned Action* keyakinan ini belum ada sehingga disempurnakan dalam *Theory of Planned Behavior*. Dalam penelitian ini sistem perpajakan modern berbasis *e-samsat* sebagai keyakinan normatif.

Gambar 2. 1 Theory of Planned Behavior



Sumber: Ajzen, 2005:118

Dalam penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* dijadikan sebagai acuan teori untuk melihat bagaimana variabel seperti sistem perpajakan modern berbasis *e-samsat*, kualitas pelayanan fiskus, dan pengetahuan perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak PKB khususnya wajib pajak yang terdaftar di Kantor SAMSAT wilayah Gowa untuk memudahkan dalam membayar pajaknya.

2.1.2 Definisi Pajak

Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 ayat 1 mengemukakan bahwa:

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

Selain definisi dari Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang perubahan ke-4 atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983, terdapat berbagai pendapat para ahli dalam bidang perpajakan terkait pajak. Adapun gagasannya terhimpun dalam buku *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (2000:5)* sebagai berikut:

1. Prof. Edwin R.A. Seligman
Dalam buku *Essay in Taxion* (terjemahan) mengemukakan bahwa pajak adalah kontribusi seseorang yang ditujukan kepada negara tanpa adanya manfaat yang ditujukan secara khusus kepada seseorang.
2. Prof. Dr. Rachmat Soemitro, S.H.
Dalam buku *Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan (1990:5)* mengemukakan bahwa pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar keperluan umum.
3. Prof. Dr. M.J.H. Smeets

Dalam bukunya *De Economische Betekenis Belastingen* (terjemahan) mengemukakan bahwa pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakannya, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual, dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran umum.

Adapun gagasan yang disampaikan memiliki perbedaan masing-masing dalam pengungkapan pajak, namun pada dasarnya gagasan yang dikemukakan memiliki makna yang sama sehingga dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki pengertian yaitu:

1. Pajak dipungut oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berdasarkan undang-undang serta peraturan lainnya yang berlaku dan sifatnya dapat dipaksakan
2. Pajak merupakan kontribusi wajib rakyat kepada negara.
3. Pemungutan pajak diperuntukkan untuk keperluan pembiayaan yang bersifat umum bagi pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan baik secara rutin maupun pembangunan.
4. Pajak dipungut untuk kepentingan atau keperluan negara bagi kemakmuran rakyat.

2.1.3 Unsur Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:1), unsur-unsur yang melekat pada pajak yaitu sebagai berikut:

1. Iuran dari rakyat kepada negara, dimana yang berhak memungut pajak hanyalah negara serta iuran tersebut berupa uang bukan barang.
2. Berdasarkan undang-undang, dimana pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
3. Tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individu oleh pemerintah.
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat untuk kemakmuran rakyat.

2.1.4 Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:1), fungsi pajak terdiri atas dua yaitu fungsi anggaran dan fungsi mengatur. Berikut penjelasan tentang fungsi pajak tersebut.

1. Fungsi Anggaran/ Pendanaan (*Budgetair*) yaitu pajak sebagai dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
2. Fungsi Mengatur (*Regularend*) yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Contoh:
 - a. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.
 - b. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif.
 - c. Tarif pajak untuk ekspor sebesar 0% untuk mendorong ekspor produk Indonesia di pasar dunia

2.1.5 Syarat Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:4) syarat pemungutan pajak terdiri atas 5 syarat untuk menghindari adanya hambatan dan perlawanan dalam pemungutannya yaitu:

1. Syarat Keadilan (Pemungutan Pajak Harus Adil).
Berdasarkan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.
2. Syarat Yuridis (Pemungutan Pajak Harus Berdasarkan Undang-Undang).
Di Indonesia pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.
3. Syarat Ekonomi (Tidak Mengganggu Perekonomian).

Syarat pemungutan ini tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4. Syarat Financial (Pemungutan Pajak Harus Efisien).
Sesuai fungsi anggaran, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.
5. Sistem Pemungutan Pajak Harus Sederhana.
Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan terdapat dalam undang-undang perpajakan yang baru.

2.1.6 Asas Pemungutan Pajak

Asas pemungutan pajak menjawab permasalahan yang muncul terkait dengan pemerintah atau negara yang mana yang bisa atau berwenang dalam memungut pajak tersebut. Adapun asas pemungutan pajak terdiri atas 3 yaitu:

1. Asas Tempat Tinggal (Domisili)
Yaitu asas yang menekankan bahwa negara memiliki hak untuk mengenakan pajak terhadap seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal diwilayah tersebut baik penghasilan yang berasal dari dalam negeri ataupun dari luar. Dalam asas ini pemerintah memiliki hak yang tidak terbatas dalam mengenakan pajak terkait penghasilan seseorang tanpa menghiraukan darimana asal penghasilan tersebut.
2. Asas Sumber (Asal)
Yaitu asas pemungutan pajak yang mana negara berhak untuk mengenakan pajak atas penghasilan yang berasal diwilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak. Jadi asas pemungutan ini terbatas karena hanya penghasilan yang diperoleh dinegara itu saja yang bisa dikenakan pajak.
3. Asas Kebangsaan (Nasional)
Yaitu asas pemungutan pajak yang menekankan pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara atau status kewarganegaraannya. Jadi asas ini dapat dikenakan kepada seluruh orang

yang memiliki status kewarganegaraan saja tanpa memandang dimana tempat tinggal orang tersebut.

2.1.7 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak terdiri atas 3 sistem (Mardiasmo, 2011:7-8) yaitu:

1. *Official Assessment System*

Yaitu sistem pemungutan pajak dimana pemerintah (fiskus) memiliki kewenangan dalam menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Adapun ciri-ciri dari sistem ini yaitu;

- a. Wewenang dalam menentukan besarnya pajak terutang ada pada pemerintah (fiskus).
- b. Wajib pajak bersifat pasif.
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkannya surat ketetapan terkait pajak oleh pemerintah (fiskus).

Contoh dari sistem pemungutan pajak *official assessment system* Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Air Tanah, Pajak Reklame, dan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.

2. *Self Assessment System*

Yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak orang pribadi/ badan untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Adapun ciri-ciri dari sistem ini yaitu;

- a. Wewenang dalam menentukan besarnya pajak terutang terletak pada wajib pajak sendiri.
- b. Wajib pajak bersifat aktif, dimana dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak terutangnya.
- c. Fiskus tidak ikut campur akan tetapi hanya mengawasi

Contoh dari sistem pemungutan pajak *self assessment system* yaitu Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak hiburan, Pajak Parkir, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Bea Perolehan Atas Tanah Dan Bangunan, dan Pajak Rokok.

3. *With Holding System*

Yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak. Adapun ciri-ciri dari sistem ini yaitu wewenang dalam menentukan besarnya pajak ada pada pihak ketiga bukan pada fiskus ataupun wajib pajak.

2.1.8 Jenis Pajak

Jenis pajak terbagi atas 3 pengelompokan yaitu berdasarkan golongan, sifat, dan lembaga pemungutnya (Mardiasmo, 2011:5-6). Berikut penjelasan terkait jenis pajak tersebut.

1. Berdasarkan Golongan
 - a. Pajak langsung adalah pajak yang dibebankan langsung kepada wajib pajak dan tidak dapat dibebankan kepada orang lain.
 - b. Pajak tidak langsung adalah pajak yang dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.
2. Berdasarkan Sifat
 - a. Pajak Subjektif adalah suatu jenis pajak dimana pajak didasarkan pada subjeknya atau memperhatikan keadaan diri wajib pajak.
 - b. Pajak Objektif adalah suatu jenis pajak dimana pajak berdasarkan pada objeknya tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak.
3. Berdasarkan Lembaga Pemungut
 - a. Pajak Pusat adalah suatu jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.
 - b. Pajak Daerah adalah suatu jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Adapun dari pajak ini terbagi atas 2 yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota.

2.1.9 Pajak Daerah

Dasar hukum Pajak Daerah tertuang dalam Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah mengemukakan bahwa:

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

Adapun jenis pajak daerah terdiri atas 2 macam yaitu:

1. Pajak Provinsi, yang terdiri atas Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok.
2. Pajak Kabupaten/ Kota yang terdiri atas Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

2.1.10 Pajak Kendaraan Bermotor

2.1.10.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan No. 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan No. 8 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan No. 10 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah Khusus Jenis Pajak Kendaraan Bermotor mengemukakan bahwa:

“Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat PKB adalah pajak atas kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen.”

Azhari (2016:92) dalam buku Undang-undang tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah mengemukakan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan bermotor, tidak termasuk kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang dan/ atau barang dijalanan umum.

2.1.10.2 Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor

Dasar hukum Pajak Kendaraan Bermotor tertuang dalam berbagai undang-undang dan peraturan. Adapun undang-undang dan peraturan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 2 tahun 2006 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2006.
3. Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah.
4. Keputusan Gubernur yang mengatur tentang Pajak Kendaraan Bermotor.
5. Peraturan daerah provinsi yang mengatur secara khusus tentang Pajak Kendaraan Bermotor atau gabungan dengan peraturan yang lain.

2.1.10.3 Subjek, Objek dan Wajib Pajak Pajak Kendaraan Bermotor

1. Subjek Pajak PKB

Menurut Azhari (2011:93) subjek pajak Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang menguasai atau memiliki kendaraan bermotor (wajib pajak badan yang kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan).

2. Objek Pajak PKB

Menurut Azhari (2011:94) objek pajak Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan bermotor yang tidak termasuk kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan alat-alat besar

yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang dan/ atau barang di jalan umum kecuali kendaraan bermotor yang dimiliki atau dikuasai oleh:

- a. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk pertahanan dan keamanan negara.
- b. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/ atau dikuasai oleh kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asal timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah.
- c. Kereta api.
- d. Objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

3. Wajib Pajak PKB

Menurut Azhari (2011:94) wajib pajak PKB adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/ atau menguasai kendaraan bermotor tersebut. Kepemilikan kendaraan bermotor yang dimaksud adalah kepemilikan sepenuhnya kendaraan bermotor atas nama orang pribadi atau badan sesuai dengan identitas yang tercantum dalam Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lainnya yang sah. Sedangkan makna dari menguasai kendaraan bermotor adalah penguasaan kendaraan bermotor yang sudah melebihi 12 bulan dianggap sebagai penyerahan, kecuali jika penguasaan itu berdasarkan perjanjian sewa (*leasing*). Adapun wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor terletak pada orang pribadi yang bersangkutan atau kuasa atau ahli warisnya dan jika wajib pajaknya berupa badan maka yang bertanggung jawab adalah pengurus atau kuasanya (pemilik).

2.1.10.4 Tata Cara Pembayaran dan Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor

Dalam melakukan pembayaran pajak yang terutang, wajib pajak harus melakukan pembayaran di Kantor Bersama SAMSAT yang terdiri atas tiga instansi yaitu BAPENDA, Kepolisian RI, dan PT. Asuransi Jasa Raharja. Menurut Azhari (2016:99), tata cara pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang harus memerhatikan hal-hal berikut ini:

1. Pajak Kendaraan Bermotor harus segera dilunasi di muka untuk masa 12 bulan.
2. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dilakukan di Kas Daerah atau Bank atau tempat lain yang ditetapkan oleh Gubernur atau Kepada Daerah.
3. Penundaan atau pengangsuran pembayaran dapat diberikan oleh Gubernur atau Kepada Daerah berdasarkan surat permohonan wajib pajak, atas angsuran atau penundaan yang diberikan wajib pajak dikenakan bunga sebesar 2% setiap bulan.
4. Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB), Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan (SKPDKBT), Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD), Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan dan Putusan Banding yang menyebabkan Pajak Kendaraan Bermotor yang harus dibayar bertambah, harus dilunasi dalam jangka waktu 1 bulan setelah tanggal penerbitan. Jika pada saat jatuh tempo belum dibayar maka penagihan dapat dilakukan dengan surat paksa.

2.1.10.5 Cara Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor

Besarnya tarif PKB dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak yang besarnya ditentukan oleh Keputusan Gubernur. Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan No. 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan No. 8 Tahun 2017 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan No. 10 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah Khusus Jenis Pajak Kendaraan Bermotor dalam pasal 8 ayat 2, mengemukakan bahwa tata cara perhitungan PKB yaitu:

1. Untuk kendaraan bermotor pribadi maka besarnya tarif pajak paling rendah sebesar 1,5% dan paling tinggi sebesar $10\% \times$ dasar pengenaan pajak.
2. Untuk kendaraan bermotor angkutan umum sebesar $1\% \times$ dasar pengenaan pajak.
3. Untuk kendaraan milik badan sosial/ keagamaan, pemerintah, pemerintah daerah, TNI/ POLRI, ambulance dan pemadam kebakaran sebesar $0,5\% \times$ dasar pengenaan pajak.
4. Alat-alat berat atau alat-alat sebesar $0,2\% \times$ dasar pengenaan pajak.

2.1.10.6 Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan dalam Fery (2020, 37-38) terdapat 2 macam sanksi yang diberikan kepada wajib pajak jika melakukan penunggakan yaitu sanksi administrasi berupa kenaikan dan bunga serta sanksi pidana.

1. Sanksi Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor
 - a. Keterlambatan dalam mengisi serta menyampaikan SPPKB dikenakan sanksi administrasi berupa kenaikan 2% (dua persen) dari pokok pajak setiap bulan. Adapun keterlambatannya paling lama 2 tahun (dua tahun) dihitung sejak terutangnya pajak.
 - b. Jika kewajiban dalam mengisi dan menyampaikan SPPKB tidak dilakukan lebih dari 12 bulan (dua belas bulan) maka akan diberikan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari pokok pajak terutang ditambah sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) sebulan dihitung dari pajak terutang untuk jangka waktu 24 bulan (dua puluh empat bulan) dihitung sejak terutangnya pajak.
 - c. Jika hasil pemeriksaan atau keterangan lain dalam bidang perpajakan, mengemukakan tidak atau kurang bayar maka akan dikenakan sanksi administrasi berupa kenaikan pajak sebesar 100% (seratus persen) dari jumlah kekurangan pajak.
 - d. Jika wajib pajak melaporkan sendiri sebelum dilakukan tindakan pemeriksaan maka sanksi administrasi berupa kenaikan atau bunga tidak diberlakukan.
2. Sanksi Pidana Pajak Kendaraan Bermotor
 - a. Wajib pajak karena ketidakhadirannya tidak menyampaikan SPPKB atau mengisi keterangan dengan tidak benar atau tidak lengkap sehingga merugikan keuangan daerah dapat dipidana kurungan paling lama 1 tahun dan/ atau denda paling banyak 2 kali jumlah pajak terutang.
 - b. Wajib pajak karena secara sengaja tidak menyampaikan SPPKB atau mengisi dengan tidak benar atau melampirkan keterangan secara salah atau tidak lengkap sehingga merugikan keuangan daerah dapat

dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 tahun dan/ atau denda paling banyak 4 kali jumlah pajak terutang.

2.2 Deskripsi Teoritis Tentang Variabel Penelitian

2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak

2.2.1.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor penting untuk peningkatan penerimaan terkait pajak. Kepatuhan terkait perpajakan adalah salah satu bentuk kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya yang didasarkan pada undang-undang. Menurut Kementerian Keuangan No. 544/KMK.04/2000 mengemukakan bahwa

“Kepatuhan Wajib Pajak adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.”

Ilhamsyah, dkk (2016) mengemukakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak yaitu suatu kondisi atau keadaan dimana wajib pajak harus patuh dan taat dalam membayar pajak terutangnya berdasarkan ketentuan perpajakan yang tertuang dalam undang-undang yang sifatnya memaksa dan jika melanggar maka akan dikenakan sanksi.

2.2.1.2 Kriteria Wajib Pajak Dikatakan Patuh

Keputusan Kementerian Keuangan No. 544/KMK.04/2000 yang kemudian diubah menjadi Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK/03/2007 pasal 1 ayat 1 mengemukakan bahwa terdapat beberapa kriteria wajib pajak dikatakan patuh apabila memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.

2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali yang telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka 5 tahun terakhir.

2.2.1.3 Macam-Macam Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak dapat dikatakan patuh jika wajib pajak melakukan kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Secara umum terdapat 2 macam bentuk kepatuhan wajib pajak yaitu:

1. Kepatuhan Formal, yaitu suatu bentuk kepatuhan dimana wajib pajak harus memenuhi kewajibannya secara formal berdasarkan ketentuan dalam perpajakan. Kepatuhan formal memberikan pemenuhan kewajiban penyeteroran serta pelaporan pajak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
2. Kepatuhan Materil, yaitu salah satu bentuk kepatuhan dimana kepatuhan ini menekankan pada aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak sesuai dengan ketentuan. Kepatuhan materil memberikan pemenuhan kewajiban perhitungan dan penyeteroran pajak secara benar.

2.2.1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Rustiyaningsih (2011) mengemukakan bahwa terdapat 5 faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu:

1. Pemahaman Terhadap Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia terdiri atas 3 yaitu *official assessment system*, *self assessment system*, dan *with holding*

system. Dengan adanya ketiga jenis sistem pemungutan pajak ini diharapkan mampu memaksimalkan pendapatan yang berasal dari pajak serta memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam membayar pajaknya. Adapun perbedaan dari ketiga jenis pajak ini terletak pada yang berwenang dalam menentukan besarnya pajak yang terutang. Weweng dalam menentukan besarnya pajak terutang pada sistem pemungutan pajak *official assessment system* yaitu pemerintah atau fiskus, pada *self assessment system* yaitu wajib pajak pribadi atau badan itu sendiri, sedangkan pada *with holding system* yang memiliki wewenang yaitu pihak ketiga bukan pada fiskus atau wajib pajak. Pengetahuan dan pemahaman terkait peraturan perpajakan adalah hasil pemikiran mengenai peraturan perpajakan sehingga membuat wajib pajak yang pada awalnya tidak memahami peraturan perpajakan menjadi memahami peraturan perpajakan. Dengan pemahaman tersebut diharapkan wajib pajak dapat menerapkan apa yang telah dipahami.

2. Kualitas Pelayanan

Adanya instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakan yang baik merupakan indikator tercapainya administrasi pelayanan pajak yang baik. Dengan kondisi demikian maka usaha untuk memberikan pelayanan bagi wajib pajak akan berjalan dengan lebih baik, cepat dan menyenangkan. Kualitas pelayanan fiskus yang baik akan menimbulkan dampak kerelaan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

3. Tingkat Pendidikan

Tinggi rendahnya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan adanya kesenjangan terhadap tingkat pemahaman ketentuan dan peraturan peran dalam perpajakan. Dampak lain terkait dengan tingkat pendidikan yaitu adanya peluang wajib pajak yang merasa tidak ingin untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak karena kurangnya pemahaman mengenai sistem perpajakan.

4. Tingkat Penghasilan

Salah satu aspek yang mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak adalah penghasilan. Kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat

dengan besarnya penghasilan yang diterima oleh masing-masing wajib pajak. Selain itu tingkat penghasilan juga akan mempengaruhi kewajiban wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya.

5. Persepsi Wajib Pajak Terhadap Sanksi Perpajakan

Sanksi pajak dapat diartikan sebagai cara yang dilakukan oleh aparat pajak (fiskus) untuk membuat para wajib pajak tidak melakukan kecurangan dalam membayar pajak. Sanksi yang diberikan bersifat memaksa untuk setiap wajib pajak agar mematuhi peraturan pajak yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi perpajakan kepada wajib pajak tak lain adalah untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajak. Sanksi perpajakan menurut perpajakan berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana.

2.2.2 Sistem Perpajakan Modern Berbasis *E-samsat*

Di Indonesia terdapat 3 macam jenis sistem pemungutan pajak yaitu *official assessment system*, *self assessment system*, dan *withholding system*. Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia untuk Pajak Kendaraan Bermotor yaitu *official assessment system*. *Official assessment system* yaitu sistem pemungutan pajak dimana petugas pajak atau fiskus memiliki kewenangan dalam menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Dalam sistem ini, wewenang dalam menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus serta wajib pajak bersifat pasif. Selain itu, dalam sistem ini utang pajak timbul setelah dikeluarkannya surat ketetapan terkait pajak oleh fiskus.

Pajak merupakan salah satu sumber penghasilan negara yang memiliki peranan penting dalam bidang pembangunan maupun pengeluaran-pengeluaran negara lainnya. Oleh sebab itu, pemerintah dituntut untuk selalu melakukan terobosan-terobosan yang baru guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan administrasi perpajakan. Pemerintah melalui DJP mengeluarkan kebijakan dengan melakukan reformasi yang mencakup dua bidang yaitu reformasi dibidang kebijakan serta bidang administrasi melalui program modernisasi administrasi perpajakan.

DJP (2007) mengemukakan bahwa tujuan dilakukan reformasi administrasi perpajakan yaitu untuk meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan meningkatkan produktivitas dan integrasi petugas pajak. Selain itu, Chairunnisa (2018:34) mengemukakan tujuan utama dilakukan reformasi perpajakan yaitu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas terhadap penerimaan maupun pengeluaran pembiayaan dana dari pajak setiap saat bisa diketahui, dan untuk memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak. Terdapat empat bidang dalam pelaksanaan reformasi terkait administrasi perpajakan yaitu :

1. Restrukturisasi organisasi,
2. Perbaikan proses administrasi melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi,
3. Perbaikan sistem manajemen sumber daya manusia, dan
4. Pelaksanaan *good governance*.

Sistem perpajakan modern mulai diterapkan pada tahun 2002 di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebagai proyek percontohan. Setelah dilakukan uji coba pada KPP, KPP dinilai berhasil dalam merefleksikan reformasi dibidang perpajakan tersebut. Dengan adanya keberhasilan KPP dalam mencapai tujuan seperti tercapainya kepatuhan sukarela wajib pajak, kepercayaan masyarakat, dan produktivitas dan integrasi petugas pajak yang tinggi sehingga sistem perpajakan elektronik dinilai perlu diterapkan untuk jenis pemungutan pajak yang lain.

Dengan dikeluarkannya aturan terkait sistem perpajakan modern oleh pemerintah pusat, hal tersebut juga berimplikasi ke daerah untuk diterapkan pada pajak daerah dan retribusi daerah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Berdasarkan kebijakan dari pemerintah pusat, pemerintah daerah kini menggunakan sistem perpajakan modern dalam melakukan pemungutan pajak kepada wajib pajak pajak daerah dan retribusi daerah. Salah satu pajak daerah dan retribusi daerah yang dipungut oleh pemerintah daerah yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Direktorat Jendral Pajak (DJP), BAPENDA Provinsi Sulawesi Selatan, dan Kantor Bersama

SAMSAT wilayah Gowa melakukan modernisasi sistem perpajakan untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB. Adapun jenis sistem perpajakan modern yang berlaku yaitu *E-samsat*, SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive Thru*, SAMSAT Lorong, SAMSAT *Care*, Operasi Simpatik, Kedai SAMSAT, dan Gerai SAMSAT.

Sistem perpajakan modern berbasis *e-samsat* adalah alternatif layanan pembayaran PKB, SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) atau Asuransi Jasa Raharja dan pengesahan STNK Tahunan secara elektronik (Chairunnisa, 2018). *E-samsat* dibuat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang telah berkembang. *E-samsat* digunakan untuk membantu dalam memudahkan pendaftaran serta pembayaran PKB. Menurut Wardani dan Asis dalam Dewi dan Fikri (2018), program *e-samsat* dinilai memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PKB. Jika wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB diberikan kemudahan, kenyamanan serta keamanan dari program-program SAMSAT maka wajib pajak akan patuh dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Adapun latar belakang dibuatnya *e-samsat* yaitu adanya Peraturan Presiden No. 5 tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Manfaat dari adanya sistem perpajakan modern berbasis *e-samsat* bagi wajib pajak yaitu efisien (wajib pajak tidak perlu mengantri dan hadir di Kantor Bersama SAMSAT), sederhana (dapat diakses pada mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) maupun channel bank), cepat (adanya kepastian waktu dalam pelayanannya), berkualitas (memanfaatkan fasilitas teknologi informasi serta transaksi yang menggunakan teknologi), dan aman (memberikan perlindungan dan kepastian hukum).

Mekanisme dalam pembayaran pajak melalui *e-samsat* (Chairunnisa, 2018) yaitu:

1. Wajib pajak mengunjungi ATM terdekat untuk melakukan transaksi pembayaran.
2. Akan tampil menu pajak kendaraan bermotor di layar mesin ATM.
3. Wajib pajak memasukkan kode nomor polisi kendaraannya diawali dengan 4 digit angka dan dilanjutkan dengan memasukkan konversi huruf namun

pada layar ATM tidak ada entri huruf maka petunjuk akan ditampilkan pada layar ATM. Contohnya:

4. ATM akan melakukan verifikasi data kepemilikan kendaraan bermotor ke server SAMSAT berdasarkan data nasabah pemilik kartu ATM dan nomor polisi yang di *entry* pada layar ATM.
5. Jika seluruh proses identifikasisesuai dan valid maka pada latar ATM akan menampilkan data kendaraan yang dimaksud beserta jumlah besaran nominal PKB dan SWDKLLJ yang dibayar.
6. Jika wajib pajak setuju dengan informasi yang ditampilkan, maka pemohon dapat melanjutkan prosespembayaran.
7. Jika proses pemaaran selesai dan dinyatakan berhasil maka dari mesin bank secara otomatis akan mengeluarkan bukti pembayaran berupa struk yang memiliki bentuk dan ukuran sesuai ketentuan.

Selain mekanisme diatas, penerapan sistem perpajakan modern berbasis *e-samsat* juga bisa diakses oleh wajib pajak dengan cara lain seperti untuk melihat berapa banyak pajak yang terutang melalui aplikasi *e-samsat* ataupun *mobile banking* Bank Sulselbar yang tersedia di *Play Store*, melalui Bot BAPENDA Sulsel pada telegram (@BapendaSulselbarBot), serta melalui aplikasi ataupun media yang disediakan lainnya kemudian untuk proses pembayarannya bisa dilakukan melalui aplikasi tokopedia, Mobile Banking Bank Sulselbar, Indomaret, Qris, gotagihan gotagihan serta ATM Bank Sulselbar.

Menurut Wardani dan Rumiyatun (2017), mengemukakan bahwa program SAMSAT *Drive Thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PKB pada SAMSAT *Drive Thru* Bantul. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Asis (2017) mengemukakan bahwa program SAMSAT *Corner* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PKB di SAMSAT *Corner Mall* Yogyakarta. Jika wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB diberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan dari program-program SAMSAT maka wajib pajak akan patuh dalam melakukan pembayaran PKB. Dengan adanya sistem perpajakan modern berbasis *e-samsat* ini, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

2.2.3 Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas adalah suatu keadaan dinamis yang berhubungan dengan suatu produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan pihak yang menginginkannya. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah perihal atau cara melayani. Melayani artinya membantu mengurus sesuatu yang dibutuhkan seseorang. Fiskus adalah petugas atau aparat pajak. Pelayanan fiskus adalah cara seorang petugas atau aparat untuk membantu atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Sedangkan kualitas pelayanan adalah penilaian atau sikap yang menyeluruh yang memberikan hubungan terhadap pelayanan dan sebagai hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi atas kinerja pelayanan yang diberikan.

Menurut Jatmiko (2006) mengemukakan bahwa pelayanan fiskus adalah suatu sikap atau perbuatan petugas pajak untuk membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus adalah suatu sikap atau cara yang diberikan oleh petugas pajak untuk membantu menyiapkan keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak sebagai hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja petugas pajak untuk membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajak terutangnya. Dengan adanya pelayanan yang baik dari fiskus kepada wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dalam menilai kualitas pelayanan fiskus kepada wajib pajak, terdapat 2 hal yang mempengaruhi yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Jika pelayanan yang diharapkan sesuai dengan pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan fiskus itu baik.

Fiskus harus memiliki kualitas pelayanan yang baik tanpa diminta oleh wajib pajak dengan menjelaskan kemudahan proses pembayaran pajak, memberikan informasi yang akurat kepada wajib pajak mengenai perpajakan termasuk tata cara melakukan perhitungan, pembayaram, dan penyetoran serta memberikan pemahaman akan pentingnya membayar pajak dan sanksi yang dapat diperoleh jika tidak melaksanakan kewajibannya. Selain itu, fiskus juga harus memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan pemahaman

tentang pentingnya membayar pajak agar wajib pajak melakukan pembayaran pajak terutangnya tepat waktu.

Dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, Parasuraman dalam Ratih (2016) mengemukakan bahwa terdapat 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan fiskus yaitu:

1. *Tangibles* (bentuk fisik), yaitu meliputi penampilan dan performansi dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian pelayanan.
2. *Reability* (kehandalan), yaitu kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa atau pelayanan secara tepat dan akurat sehingga konsumen (wajib pajak) dapat mempercayai dan menghandalkannya.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan pihak penyedia jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pemahaman dan sikap sopan santun dari karyawan (fiskus/petugas pajak) dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada konsumen (wajib pajak) bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.
5. *Empathy* (empati) yaitu pemahaman karyawan (fiskus/petugas pajak) terhadap kebutuhan konsumen (wajib pajak) serta perhatian yang diberikan karyawan.

2.2.4 Pengetahuan Perpajakan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengetahuan memiliki arti segala sesuatu yang diketahui; kepandaian; dan segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Pengetahuan pajak adalah suatu informasi pajak yang digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan serta untuk menempuh arah atau strategi tertentu berkenaan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban wajib pajak dibidang perpajakan. Menurut Utomo (2011) pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun

manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Adapun faktor pengetahuan oleh wajib pajak dipengaruhi oleh pendidikan, informasi dari berbagai media sosial, sosial budaya dan ekonomi, lingkungan, pengalaman, serta usia wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan merupakan hal dasar yang harus diketahui oleh wajib pajak karena jika seorang wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mendasar tentang perpajakan maka wajib pajak akan sulit dalam membayar pajak terutang. Adanya pengetahuan oleh wajib pajak dinilai mampu mempengaruhi wajib pajak dalam melakukan pembayaran sesuai waktu yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, dengan meningkatnya pengetahuan dan wawasan wajib tentang peraturan pajak maka akan meningkatkan keberhasilan sistem perpajakan yang di rancang pemerintah.

Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak akan akan mendorong kepatuhan dalam membayar pajak. Menurut Rahadi dalam Rafiqah (2018) mengemukakan bahwa pengetahuan tentang peraturan perpajakan penting untuk menimbulkan perilaku patuh karena bagaimana mungkin wajib pajak disuruh untuk patuh jika mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan.

Semakin tinggi tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak, maka akan mendorong tingkat kepatuhan oleh wajib pajak. Hal tersebut menjelaskan bahwa wajib pajak dapat menentukan sikapnya menjadi lebih baik dengan mengikuti ketentuan perpajakan yang berlaku. Sedangkan jika wajib pajak memiliki pengetahuan yang rendah terkait ketentuan perpajakan dan proses perpajakan maka dapat membuat tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi rendah karena wajib pajak tidak dapat menentukan sikap yang tepat terkait perpajakan tersebut.

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu tentang kepatuhan wajib pajak diperlukan sebagai pendukung dan acuan dalam melakukan penelitian ini. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan terkait kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian
1.	Indah & Arry (2018)	Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotr Roda Dua di Kantor SAMSAT Cimareme)	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) • Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X1) • Sanksi Perpajakan (X2) 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Cimareme.
2.	Ni Putu Mita & Ni Luh Supadmi (2020)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Penerapan	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Wajib Pajak (Y) • Pengetahuan Perpajakan (X1) 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan

		Layanan Samsat Keliling Pada Kepatuhan Wajib Pajak	<ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi Perpajakan (X2) • Samsat Keliling (X3) 	penerapan layanan samsat keliling dinilai memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bangli.
3.	Ratih Kusuma Wardani Sagita (2017)	Pengaruh Norma Subjektif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Wilayah 1 Kota Makassar	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Wajib Pajak (Y) • Norma Subjektif (X1) • Kualitas Pelayanan Pajak (X2) 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa norma subjektif dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Wilayah 1 Kota Makassar
4.	Randi Ilhamsyah, Maria G Wi Endang, & Rizky Yudhi (2016)	Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Wajib Pajak (Y) • Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak (X1) • Kesadaran Wajib Pajak (X2) • Kualitas Pelayanan (X3) 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman dan pengetahuan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan dan positif

		Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang).	<ul style="list-style-type: none"> • Sanksi Perpajakan (X4) 	terhadap kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang.
5.	Kusuma Dani, Ony Widilestari ningtyas, dan Juan Kasma (2013)	Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada 5 KPP di Kanwil DJP Jabar 1)	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Wajib Pajak (Y) • Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X1) • Sanksi Perpajakan (X2) 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern dan sanksi perpajakan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada 5 KPP di Kanwil DJP Jabar 1
6.	Devi Safitri & Sem Paulus (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Wajib Pajak (Y) • Kualitas Pelayanan Fiskus (X1) • Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2) • Penerapan <i>e-filling</i> (X3) 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus dan pemahaman peraturan perpajakan secara parsial tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, namun penerapan sistem <i>e-filling</i> memiliki

		Perpajakan Sebagai Pemoderasi		pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Selain itu, sosialisasi perpajakan bukan sebagai variabel pemoderasi antara pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan, dan penerapan sistem e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak.
7.	Yoiz Shofwa Shafrani (2019)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Cilacap	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Wajib Pajak (Y) • Pengetahuan Perpajakan (X1) • Ketegasan Sanksi Pajak (X2) • Kualitas Pelayanan (X3) 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, ketegasan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dan kualitas pelayanan berpengaruh

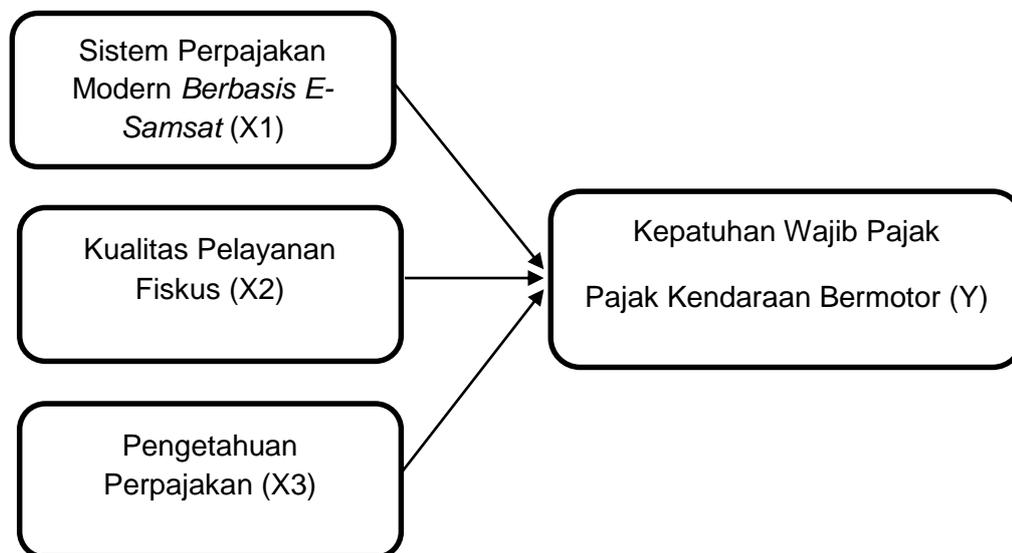
				terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
--	--	--	--	--

Sumber: Data yang diolah sendiri, 2021

2.4 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini berusaha menjelaskan tentang sistem perpajakan modern berbasis *e-samsat*, kualitas pelayanan fiskus, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak Pajak Kendaraan Bermotor.

Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran



Keterangan :

→ : Pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen Y

X1 : Variabel independen pertama yaitu sistem perpajakan modern berbasis *e-samsat*

X2 : Variabel independen kedua yaitu kualitas pelayanan fiskus

X3 : Variabel independen ketiga yaitu pengetahuan perpajakan

Y : Variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen yaitu kepatuhan wajib pajak Pajak Kendaraan Bermotor

2.5 Pengembangan Hipotesis

2.5.1 Pengaruh Sistem Perpajakan Modern Berbasis *E-Samsat* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pajak Kendaraan Bermotor

Sistem perpajakan modern berbasis *e-samsat* adalah alternatif layanan pembayaran PKB, SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) atau Asuransi Jasa Raharja dan pengesahan STNK Tahunan secara elektronik (Chairunnisa, 2018). *E-samsat* dibuat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang telah berkembang. *E-samsat* digunakan untuk membantu dalam memudahkan pendaftaran serta pembayaran PKB secara *online*. *E-samsat* digunakan untuk mempermudah wajib pajak dalam membayar pajaknya, dengan adanya *e-samsat* ini diharapkan mampu memberikan dampak yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena dengan adanya kualitas pelayanan yang sederhana, cepat, aman, efisien, berkualitas dalam membayar pajak maka wajib pajak akan patuh terhadap kewajibannya dan melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Fikri (2018) juga mengemukakan bahwa dengan adanya sistem perpajakan elektronik (program SAMSAT) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Indah dan Arry (2016) mengemukakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Cimareme. Hal tersebut yang mendasari peneliti untuk mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H1: Sistem perpajakan modern berbasis *e-samsat* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Pajak Kendaraan Bermotor.

2.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pajak Kendaraan Bermotor

Salah satu cara yang harus dilakukan pemerintah untuk memaksimalkan penerimaan kas negara yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas. Pemberian pelayanan yang terbaik dan berkualitas tujuannya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan serta produktivitas aparat pajak (fiskus). Jadi semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan fiskus akan memberikan rasa puas sehingga dapat mendorong wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan wajib pajaknya. Adapun hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Ratih (2017) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor yang ada di wilayah 1 Kota Makassar. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah, dkk (2016) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang. Selain itu, Megawangi & Setiawan (2017) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Kendaraan Bermotor. Hal tersebut yang mendasari peneliti untuk mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H2: Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Pajak Kendaraan Bermotor.

2.5.3 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pengetahuan pajak adalah suatu informasi pajak yang digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan serta untuk menempuh arah atau strategi tertentu berkenaan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban wajib pajak dibidang perpajakan. Pengetahuan perpajakan merupakan hal dasar yang harus diketahui oleh wajib pajak karena jika seorang wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mendasar tentang perpajakan maka wajib pajak akan sulit dalam membayar pajak terutangnya. Pengetahuan perpajakan mengacuh pada sejauh mana kesadaran wajib pajak pada peraturan

dan informasi yang terkait dengan perpajakan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah, dkk (2016) mengemukakan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang. Jadi semakin tinggi pengetahuan perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena wajib pajak dapat menentukan sikapnya dengan baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan, begitupun sebaliknya. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Ni Putu Mita Ardiyanti dan Ni Luh Supadmi (2020) mengemukakan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di Kabupaten Bangli. Jadi semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor juga semakin meningkat. Hal tersebut yang mendasari peneliti untuk mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H3: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Pajak Kendaraan Bermotor.