

# SKRIPSI

## PENGARUH PENERAPAN SAMSAT KELILING, SAMSAT *DRIVE-THRU*, DAN GERAI SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA MAKASSAR

PATRICIA MODY



DEPARTEMEN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2022

# SKRIPSI

## **PENGARUH PENERAPAN SAMSAT KELILING, SAMSAT *DRIVE-THRU*, DAN GERAI SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA MAKASSAR**

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**PATRICIA MODY  
A031171515**



Kepada

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

# SKRIPSI

## PENGARUH PENERAPAN SAMSAT KELILING, SAMSAT *DRIVE-THRU*, DAN GERAI SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

**PATRICIA MODY**  
**A031171515**

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 14 Januari 2022

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Drs. Agus Bandang, Ak., M.Si., CA  
NIP 196208171990021001



Ketua Departemen Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin

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

# SKRIPSI

## PENGARUH PENERAPAN SAMSAT KELILING, SAMSAT DRIVE-THRU, DAN GERAI SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

**PATRICIA MODY**  
**A031171515**

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal **31 Maret 2022** 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	Ketua	1 .....
2.	Drs. Agus Bandang, Ak., M.Si., CA	Sekretaris	2 .....
3.	Drs. Haerial, Ak., M.Si., CA	Anggota	3 .....
4.	Drs. H. Abdul Rahman, Ak., MM	Anggota	4 .....



Ketua Departemen Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin

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

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Patricia Mody

NIM : A031171515

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

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

**PENGARUH PENERAPAN SAMSAT KELILING, SAMSAT *DRIVE – THRU*  
DAN GERAI SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB KENDARAAN  
BERMOTOR DI KOTA MAKASSAR**

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

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

Makassar, 14 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



Patricia Mody

## PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive – Thru* dan Gerai SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Makassar”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan program Strata Satu (S1) pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Peneliti menyadari bahwa dalam keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan terima kasih sedalam – dalamnya kepada :

1. Kedua orang tua, papa dan mama yang selalu memberikan dukungan dalam doa, restu dan segala bentuk fasilitas yang tiada hentinya kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan studi dengan baik.
2. Kakak dan adik peneliti yaitu Emeraldy, Reprisal, Pulcerimma dan Valencia Kinawa yang telah memberikan semangat dan mendukung peneliti untuk menyelesaikan studi dibangku kuliah.
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, Prof. Dr. Abdul Rahman Kadir, M.Si beserta jajarannya khususnya pada Wakil Dekan I, II, dan III, serta seluruh dosen dan staf yang telah memberi ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat selama peneliti belajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Alm. Bapak Drs. M. Christian Mangiwa, Ak., M.Si., CA, Ibu Dr. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP selaku dosen pembimbing I dan Bapak Drs. Agus Bandang, Ak., M.Si., CA selaku dosen pembimbing II

yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu serta sabar dalam memberikan bimbingan, arahan, motivasi, saran dan ilmu yang bermanfaat kepada peneliti sehingga skripsi ini selesai.

5. Bapak Drs. Haerial, Ak., M.Si., CA dan Bapak Drs. H. Abdul Rahman, Ak., MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam menguji serta banyak memberikan arahan dan saran yang membangun kepada peneliti selama proses penyelesaian skripsi.
6. Bapak Dr. Yohanis Rura, S.E., M.SA., Ak., CA selaku dosen penasihat akademik yang selama masa perkuliahan telah banyak memberikan arahan, saran dan memotivasi peneliti untuk menyelesaikan pendidikan.
7. Bapak dan Ibu Kepala BAPENDA, Kantor UPT SAMSAT Makassar I dan UPT SAMSAT Makassar II atas informasi dan data yang telah diberikan untuk mendukung jalannya penelitian ini.
8. Kepada Patriks Christian yang telah memberikan dukungan dalam berbagai hal untuk peneliti dalam menyelesaikan penelitian.
9. Kepada teman – teman Millenials yang telah menemani, mendukung dan memotivasi peneliti selama masa perkuliahan.
10. Seluruh teman – teman IMMORTAL yang telah mewarnai masa perkuliahan dan dukungan dalam menyelesaikan studi.
11. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang tulus membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
12. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all these hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for always being a giver and trying to give more than I receive. I wanna thank me for trying to do more right than wrong. I wanna thank me for just being me all time.*

Keterbatasan wawasan dan pengetahuan yang dimiliki peneliti membuat skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, Oleh sebab itu, peneliti menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Makassar, 14 Januari 2022

Peneliti



## ABSTRAK

### **Pengaruh Penerapan SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive – Thru* dan Gerai SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Makassar**

### ***The Effect of Mobile SAMSAT, Drive – Thru SAMSAT and SAMSAT Outlet on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Makassar City***

Patricia Mody  
Andi Kusumawati  
Agus Bandang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive – Thru* dan Gerai SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Objek dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kota Makassar. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden dan data yang diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive – Thru* dan Gerai SAMSAT memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

**Kata kunci:** SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive – Thru*, Gerai SAMSAT, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

*This study aims to determine the effect of mobile SAMSAT, drive-thru SAMSAT and SAMSAT outlet on motor vehicle tax compliance in Makassar City. This study uses quantitative research methods. The object of this research is the motor vehicle taxpayer registered in Makassar City. The sample of this study amounted to 100 respondents and the data obtained by distributing questionnaires. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the variables of mobile SAMSAT, drive-thru SAMSAT and SAMSAT outlet have an influence on motor vehicle taxpayer compliance*

**Keywords:** *Mobile SAMSAT; Drive – Thru SAMSAT; SAMSAT Outlet; Taxpayer Compliance*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.4.1 Manfaat Teoretis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Teori Atribusi ( <i>Attribution Theory</i> ).....	13
2.2 Pelayanan Publik.....	14
2.2.1 Asas Pelayanan Publik.....	15
2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik .....	16
2.2.3 Jenis Pelayanan Publik.....	17
2.2.4 Kepuasan Pengguna Layanan .....	18
2.3 Konsep Pajak.....	20
2.3.1 Definisi Pajak dan Fungsi Pajak.....	20
2.3.2 Teori-Teori Yang Mendukung Pemungutan Pajak .....	21
2.3.3 Sistem Pemungutan Pajak .....	22
2.3.4 Kepatuhan Wajib Pajak .....	23
2.3.5 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
2.3.5.1Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
2.3.6 Jenis Pajak .....	25
2.3.7 Pajak Kendaraan Bermotor .....	27
2.3.7.1 Definisi Pajak Kendaraan Bermotor .....	27
2.3.7.2 Dasar Pengenaan Pajak, Tarif dan Cara Penghitungan Pajak Kendaraan Bermotor.....	28

2.3.7.3 Tarif dan Tata Cara Penghitungan Pajak Kendaraan Bermotor .....	28
2.3.7.4 Masa Pajak, Saat Terutang Pajak dan Surat Pemberitahuan Pajak .....	29
2.3.8 Kantor Bersama SAMSAT .....	30
2.4 SAMSAT Keliling .....	31
2.4.1 Definisi SAMSAT Keliling.....	31
2.4.2 Manfaat SAMSAT Keliling .....	31
2.4.3 Indikator Kualitas SAMSAT Keliling.....	32
2.4.4 Persyaratan dan Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Keliling.....	32
2.4.4.1 Persyaratan Pelayanan SAMSAT Keliling .....	32
2.4.4.2 Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Keliling .....	33
2.5 SAMSAT <i>Drive-Thru</i> .....	33
2.5.1 Definisi SAMSAT <i>Drive-Thru</i> .....	33
2.5.2 Manfaat SAMSAT <i>Drive-Thru</i> .....	34
2.5.3 Persyaratan dan Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT <i>Drive-Thru</i> .....	34
2.5.3.1 Persyaratan Pelayanan SAMSAT <i>Drive-Thru</i> ..	34
2.5.3.2 Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT <i>Drive-Thru</i> .....	35
2.6 Gerai SAMSAT .....	35
2.6.1 Definisi Gerai SAMSAT .....	35
2.6.2 Manfaat Gerai SAMSAT .....	36
2.6.3 Persyaratan dan Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Gerai SAMSAT .....	36
2.6.3.1 Persyaratan Pelayanan Gerai SAMSAT .....	36
2.6.3.2 Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Gerai SAMSAT .....	36
2.7 Penelitian Terdahulu.....	37
2.8 Kerangka Konseptual .....	40
2.9 Hipotesis Penelitian .....	40
2.9.1 Pengaruh SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	40
2.9.2 Pengaruh SAMSAT <i>Drive-Thru</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	41
2.9.3 Pengaruh Gerai SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	42
2.9.4 Pengaruh SAMSAT Keliling, SAMSAT <i>Drive-Thru</i> dan Gerai SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	44
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	44
3.3 Populasi dan Sampel.....	45
3.3.1 Populasi .....	45
3.3.2 Sampel.....	45
3.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	46
3.4.1 Jenis Data.....	46

3.4.2 Sumber Data.....	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	47
3.6.1 Variabel Penelitian.....	47
3.6.2 Definisi Operasional.....	48
3.7 Analisis Data.....	49
3.7.1 Statistik Deskriptif .....	49
3.7.2 Uji Kualitas Data .....	49
3.7.2.1 Uji Validitas.....	50
3.7.2.2 Uji Reliabilitas .....	50
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	50
3.7.3.1 Uji Normalitas .....	50
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas .....	51
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	51
3.7.4 Uji Hipotesis.....	51
3.7.4.1 Uji Simultan (Uji F) .....	51
3.7.4.2 Uji Parsial (Uji t).....	52
3.7.5 Analisis Regresi Linear Berganda .....	52
3.7.6 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	53
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1 Deskripsi Tempat Penelitian .....	54
4.1.1 Sejarah Kantor Bersama SAMSAT Kota Makassar ...	54
4.1.2 Visi dan Misi SAMSAT Kota Makassar.....	55
4.1.2.1 Visi SAMSAT Kota Makassar .....	55
4.1.2.2 Misi SAMSAT Kota Makassar.....	55
4.1.3 Struktur Organisasi SAMSAT Kota Makassar .....	56
4.2 Deskripsi Data .....	58
4.2.1 Data Responden.....	58
4.2.2 Karakteristik Responden.....	59
4.2.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis ..	
Kelamin .....	59
4.2.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur ..	60
4.2.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan .....	
Kecamatan .....	61
4.2.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan .....	
Pendidikan Terakhir .....	62
4.2.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis ..	
Pekerjaan .....	63
4.3 Analisis Data.....	64
4.3.1 Statistik Deskriptif .....	64
4.4 Uji Kualitas Data .....	67
4.4.1 Uji Validitas .....	67
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	69
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	69
4.5.1 Uji Normalitas .....	70
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	71
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	72
4.6 Uji Hipotesis.....	73
4.6.1 Uji Simultan (F).....	73
4.6.2 Uji Parsial (uji t).....	74

4.7 Analisis Regresi Berganda .....	76
4.8 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	78
4.9 Pembahasan.....	79
4.9.1 Pengaruh SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan ..... Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	79
4.9.2 Pengaruh SAMSAT <i>Drive - Thru</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	81
4.9.3 Pengaruh Gerai SAMSAT Terhadap Kepatuhan ..... Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	82
4.9.4 Pengaruh SAMSAT Keliling, SAMSAT <i>Drive-Thru</i> dan Gerai SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..... Kendaraan Bermotor .....	84
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>86</b>
5.1 Kesimpulan .....	86
5.2 Saran .....	87
5.3 Keterbatasan .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>89</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor yang Tercatat di Kota Makassar Tahun 2016-2020.....	3
1.2 Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2016-2020.....	3
1.3 Jumlah Kendaraan Bermotor yang Menggunakan Layanan SAMSAT Keliling, SAMSAT <i>Drive-Thru</i> dan Gerai SAMSAT di Kota Makassar Tahun 2016-2020 .....	8
1.4 Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan Layanan SAMSAT Keliling, SAMSAT <i>Drive-Thru</i> dan Gerai SAMSAT di Kota Makassar Tahun 2016-2020 .....	8
4.1 Hasil Pengumpulan Data .....	59
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	60
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan.....	61
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	62
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	63
4.7 Hasil Statistik Deskriptif .....	64
4.8 Hasil Uji Validitas .....	67
4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	69
4.10 Hasil Uji Normalitas .....	70
4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	72

4.13 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	74
4.14 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	75
4.15 Hasil Uji Analisis Linear Berganda .....	77
4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual .....	40
4.1 Struktur Organisasi SAMSAT Makassar .....	56
4.7 Hasil Uji <i>Scatter Plot</i> .....	73



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Biodata .....	94
2 Kusioner .....	96
3 Data Jawaban Responden.....	102
4 Hasil Uji SPSS .....	113

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia adalah salah satu negara berkembang dengan potensi sumber daya yang cukup besar. Saat ini Indonesia sedang giat melaksanakan pembangunan dalam negeri diberbagai bidang. Pelaksanaan pembangunan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran rakyat dan pemerataan perekonomian. Untuk dapat merealisasikan tujuan pembangunan tersebut perlu memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu dengan menggali potensi sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak (Waluyo, 2017:2).

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan 2009). Pemerintah memiliki tanggung jawab yang besar dalam proses pemungutan pajak di negaranya. Dalam pemerintahan di Indonesia, pajak sebagai salah satu sumber pendapatan terbesar negara mencakup pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 untuk membiayai seluruh pengeluaran dan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah pusat. Sedangkan pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang langsung atau badan yang bersifat

memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak menerima imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran warga (Mardiasmo, 2018:14).

Pajak Daerah telah menyumbang jumlah yang cukup besar bagi Pendapatan Asli Daerah di Kota Makassar. Pada tahun 2020, setoran pajak daerah telah berkontribusi sebesar Rp. 870 Miliar (Negara, 2021). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan penerimaan dari pungutan pajak daerah, retribusi daerah, hasil dari perusahaan milik daerah dan pengelolaan kekayaan yang dipisahkan, penerimaan dinas-dinas, dan penerimaan lainnya yang termasuk dalam Pendapatan Asli Daerah. Berdasarkan jenis pajak dan objeknya, Pajak daerah dibagi menjadi dua bagian, yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/ kota. Pajak provinsi terdiri dari pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan dan pajak rokok. Sedangkan pajak kabupaten/kota terdiri dari 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 perdesaan dan perkotaan, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Salah satu objek pajak dari pajak provinsi adalah pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang banyak memberikan kontribusi pada pendapatan di setiap daerah (Dewi dan Laksmi, 2019). Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor di Indonesia menganut sistem *Official Assessment*, dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ditentukan oleh pemerintah. Dengan demikian kepatuhan sukarela dari wajib pajak menjadi tujuan

dari sistem ini. Pajak kendaraan bermotor sebagai pajak provinsi ditangani oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) melalui Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Perkembangan jumlah kendaraan bermotor di Kota Makassar saat ini sangat pesat. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kendaraan Bermotor yang Tercatat di Kota Makassar**  
**Tahun 2016-2020**

No.	Jenis Kendaraan	Tahun				
		2016	2017	2018	2019	2020
1	Roda Dua	978.319	1.044.433	1.107.700	1.171.356	1.236.238
2	Roda Empat	266.565	288.179	309.653	329.216	346.072
<b>Jumlah Unit</b>		1.244.884	1.332.612	1.417.353	1.500.572	1.582.310

*Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, 2021*

Meningkatnya perkembangan jumlah kendaraan bermotor di Kota Makassar, idealnya berbanding lurus dengan meningkatnya Pendapatan Asli Daerah dari penerimaan pajak kendaraan bermotor. Tetapi pada kenyataannya, hal ini tidak sejalan dengan apa yang diharapkan oleh pemerintah daerah. Target pokok penerimaan pajak kendaraan bermotor dari tahun 2016 sampai 2020 terus mengalami peningkatan setiap tahun, tetapi realisasi cenderung tidak memenuhi jumlah yang ditargetkan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut.

**Tabel 1.2**  
**Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor**  
**Tahun 2016-2020**

Tahun Anggaran	Target Pokok	Realisasi	Persen
2016	Rp. 451.184.500.000	Rp. 457.979.371.645	101,50%
2017	Rp. 494.774.250.000	Rp. 488.858.041.471	98,80%
2018	Rp. 548.357.208.000	Rp. 541.138.746.271	98,68%

2019	Rp. 583.393.053.000	Rp. 596.130.806.617	102,18%
2020	Rp. 622.130.732.000	Rp. 288.474.013.872	46,36%

*Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, 2021*

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa realisasi penerimaan dari pajak kendaraan bermotor tidak mencapai target pokok, sedangkan pada tahun 2016 dan 2019 realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor terlampaui dari target yang diperkirakan. Banyaknya kendala yang membuat pemerintah daerah sulit untuk memaksimalkan pendapatan dari pajak kendaraan bermotor, salah satunya adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor adalah bentuk dari pemenuhan kewajiban perpajakannya yang harus dilakukan karena telah menerima hak dari objek pajak yang diterima. Menurut Rahayu (2020:190), kepatuhan wajib adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kurang patuhnya wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya mengakibatkan tingginya tunggakan pajak kendaraan bermotor. Permasalahan terkait ketidakpatuhan wajib pajak perlu mendapatkan perhatian serius dari Pemerintah Sulawesi Selatan karena dapat menghambat pembangunan daerah. Di Sulawesi Selatan terdapat sebanyak 139.469 kendaraan tercatat menunggak pajak kendaraan bermotor (PKB) dari tahun 2013 hingga tahun 2018 lalu. Tunggakan pajak kendaraan ini mencapai Rp 107,27 Milyar termasuk pembayaran pokok dan denda. Terdiri dari Kendaraan Bermotor 105.027 Unit (Rp 23 Milyar), dan roda empat 34.442 Unit (83,44 Milyar) dan jumlah wajib pajak penunggak terbanyak berada di Kota Makassar. Tercatat di Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Pendapatan Makassar 1, tunggakan wajib pajak mencapai Rp 32 Milyar terdiri dari 22.380 Unit

kendaraan roda dua. Sementara UPT Makassar 2, tunggakan tercatat 12 Milyar terdiri dari 3.941 unit roda dua (Fitriani, 2019). Karena sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor adalah *Official Assessment*, sehingga dalam penelitian ini kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang ingin diteliti adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya.

Salah satu faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemungut pajak. Salah satu faktor eksternal yang meningkatkan kepatuhan perpajakan adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak (Rahayu, 2020:193). SAMSAT sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyediakan layanan publik dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor, bertanggung jawab atas kepatuhan wajib pajak.

Dalam kenyataannya masih terdapat keluhan – keluhan dari wajib pajak terkait kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh SAMSAT. Mulai dari prosedur pembayaran yang terlalu ribet, antrian yang panjang, sarana prasarana pelayanan yang kurang memadai, menumpuknya masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, sampai dengan adanya pungutan liar bahkan calo dalam proses pelayanan publik. Hal inilah yang menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak belum terealisasi secara maksimal.

Di Kota Makassar, terdapat dua kantor pelayanan SAMSAT yang terbagi atas Unit Pelayanan Teknis (UPT) Makassar 1 dan Unit Pelayanan Teknis (UPT) Makassar 2. Ketersediaan dua kantor SAMSAT ini masih belum dapat mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Permasalahan ini mendorong SAMSAT untuk melakukan inovasi dengan membuat layanan unggulan SAMSAT dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan untuk memperbaiki tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Makassar. Beberapa inovasi layanan unggulan yang dilakukan SAMSAT di Kota Makassar

untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pendekatan pelayanan terhadap masyarakat, diantaranya: layanan SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-Thru*, SAMSAT *Link*, Operasi Simpatik, Kedai SAMSAT, E-SAMSAT, Gerai SAMSAT, SAMSAT *Care* dan SAMSAT Lorong (Samrong).

SAMSAT Keliling adalah layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK yang pelayanannya dilakukan di atas mobil keliling. Layanan ini merupakan salah satu layanan unggul dari SAMSAT karena layanan ini menggunakan sistem armada yang berkeliling di lokasi strategis yang ramai dan mudah ditemukan di pinggir jalan. SAMSAT Keliling beroperasi berdasarkan jadwal dan titik lokasi dimana armadanya akan berkeliling yang sudah ditentukan. Penelitian yang dilakukan oleh Mutia dan Hamta (2020) mengenai SAMSAT Keliling menyatakan bahwa layanan SAMSAT Keliling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebab SAMSAT Keliling berlokasi di titik-titik yang strategis dan mudah diakses. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hartanti *et al* (2017) mengungkapkan bahwa secara parsial layanan SAMSAT Keliling tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor hal ini dikarenakan penerimaan pajak kendaraan bermotor tidak memberikan kontribusi besar bagi penerimaan daerah Jakarta Timur.

SAMSAT *Drive-Thru* merupakan bentuk pelayanan dari SAMSAT dimana wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraan untuk membayar pajak kendaraan yang terutang. Layanan ini menerapkan sistem yang sama dengan restoran cepat saji dimana wajib pajak tidak perlu turun untuk melakukan transaksi. Inovasi dari layanan SAMSAT *Drive-Thru* sangat membantu wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan dengan mudah dan cepat. Waktu pelayanan yang diberikan untuk menyelesaikan pembayaran pajak hanya sekitar lima menit dimana apabila membayar di kantor induk SAMSAT akan menghabiskan waktu kurang lebih 25

menit. Sistem ini sangat membantu wajib pajak yang tidak ingin berlama-lama menghabiskan waktu untuk sekedar membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Rumiyatun (2017) dan Wulandari (2020) yang mengatakan bahwa sistem SAMSAT *Drive-Thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Puteri *et al* (2019) mengatakan bahwa SAMSAT *Drive-Thru* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, salah satu penyebabnya yaitu letak lokasi SAMSAT *Drive-Thru* di Kota Padang yang kurang strategis sehingga wajib pajak masih merasa kesulitan untuk membayar pajaknya.

Gerai SAMSAT merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang memberikan pelayanan dan beroperasi di gerai – gerai yang terletak di beberapa fasilitas umum yang sering disinggahi atau dijumpai oleh masyarakat seperti kantor – kantor kecamatan, kelurahan, kantor pemerintahan dan beberapa lokasi strategis di Kota Makassar. Gerai SAMSAT hadir untuk membantu masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan yang berdomisili jauh dari kantor induk SAMSAT dan lebih dekat dengan beberapa fasilitas umum dan kantor pemerintahan. Inovasi layanan dilakukan SAMSAT ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas serta pendekatan pelayanan kepada masyarakat yang terkendala membayar pajak karena sulit menjangkau pelayanan SAMSAT di kantor induk akibat waktu, kondisi geografis dan biaya yang diperlukan untuk sekedar membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang akan dilakukan di dukung dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh Asri (2019) mengatakan bahwa Gerai SAMSAT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.



**Tabel 1.3**  
**Jumlah Kendaraan Bermotor yang Menggunakan Layanan SAMSAT**  
**Keliling, SAMSAT Drive – Thru dan Gerai SAMSAT di Kota Makassar**  
**Tahun 2016-2020**

No.	Jenis Pelayanan	Tahun				
		2016	2017	2018	2019	2020
1	SAMSAT Keliling	65.364	245.336	346.623	394.543	352.312
2	SAMSAT Drive - Thru	-	5.244	38.857	82.623	52.071
3	Gerai SAMSAT	62.379	28.985	49.249	45.054	37.713
<b>Jumlah Unit</b>		<b>127.743</b>	<b>279.565</b>	<b>434.729</b>	<b>522.220</b>	<b>442.096</b>

*Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, 2021*

Berdasarkan tabel 1.3 dapat diketahui bahwa wajib pajak yang menggunakan layanan SAMSAT Keliling mengalami peningkatan dari tahun 2016 sampai tahun 2019 namun mengalami penurunan di tahun 2020. Untuk layanan SAMSAT Drive-Thru pada tahun 2016 layanan ini belum dilaksanakan sehingga di mulai pada tahun 2017 dan meningkat sampai tahun 2019 namun pada tahun 2020 mengalami penurunan. Wajib pajak yang menggunakan layanan Gerai SAMSAT mengalami penurunan di tahun 2017 namun kembali meningkat di tahun 2018, tetapi kembali menurun di tahun 2019 dan 2020.

**Tabel 1.4**  
**Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan Layanan SAMSAT**  
**Keliling, SAMSAT Drive – Thru dan Gerai SAMSAT di Kota Makassar**  
**Tahun 2016-2020**

Tahun	SAMSAT Keliling (Rp)	SAMSAT Drive – Thru (Rp)	Gerai SAMSAT (Rp)	Jumlah Penerimaan Pajak (Rp)
2016	25.545.550.535	-	38.057.713.725	63.603.264.260
2017	117.186.170.058	3.910.488.440	18.423.281.100	139.519.939.598
2018	180.251.634.330	28.855.582.319	35.338.966.375	244.446.183.024
2019	215.190.690.764	57.181.996.140	33.880.578.381	306.253.265.285
2020	257.621.150.424	40.010.542.211	28.598.710.751	326.230.403.386

*Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, 2021*

Berdasarkan tabel 1.4 dapat diketahui bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT Keliling mengalami peningkatan dari tahun 2016 sampai tahun 2019 namun mengalami penurunan di tahun 2020. Untuk penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT *Drive-Thru* pada tahun 2016 layanan ini belum dilaksanakan sehingga di mulai pada tahun 2017 dan meningkat sampai tahun 2019 namun pada tahun 2020 mengalami penurunan. Penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui layanan Gerai SAMSAT mengalami penurunan di tahun 2017 namun kembali meningkat di tahun 2018, tetapi kembali menurun di tahun 2019 dan 2020.

Teori atribusi merupakan teori yang dapat menjelaskan alasan yang menyebabkan seseorang berperilaku tertentu. Dalam penelitian ini, teori atribusi mampu menjelaskan hal-hal apa yang dapat memengaruhi wajib pajak sehingga tidak patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya layanan-layanan unggulan dibuat oleh SAMSAT, diharapkan mampu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar. SAMSAT terus melakukan inovasi yang dapat menunjang kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan. Dilihat dari penelitian terdahulu ketiga layanan unggulan SAMSAT tersebut seharusnya dapat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mutia dan Hamta (2020) serta penelitian Wardani dan Rumiya (2017), terletak pada variabel independen, karakteristik dari populasi, metode analisis, serta lokasi penelitian yang akan dilakukan. Terkait persamaan dari penelitian terletak pada variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor serta teknik analisis data yang menggunakan teknik analisis

regresi berganda yang dibantu dengan aplikasi komputer SPSS versi 25 serta penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin*.

Berdasarkan latar belakang dengan perbedaan – perbedaan hasil penelitian dari penelitian terdahulu yang sudah dilakukan, peneliti merasa perlu mengambil topik penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Penerapan SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-Thru*, dan Gerai SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Makassar”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah SAMSAT Keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar?
2. Apakah SAMSAT *Drive-Thru* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar?
3. Apakah Gerai SAMSAT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar?
4. SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-Thru*, dan Gerai SAMSAT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh SAMSAT Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui pengaruh SAMSAT *Drive-Thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar.

3. Untuk mengetahui pengaruh Gerai SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar.
4. Untuk mengetahui pengaruh SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-Thru*, dan Gerai SAMSAT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoretis**

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada perkembangan pengetahuan khususnya dalam bidang perpajakan dan menambah bahan referensi terkait pajak kendaraan bermotor.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Dapat memberikan masukan dalam peningkatan kualitas pelayanan bagi instansi-instansi yang menyediakan layanan publik yang lebih baik kepada wajib pajak khususnya wajib pajak kendaraan bermotor sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman wajib pajak kendaraan bermotor mengenai adanya inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga wajib pajak lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

#### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini memiliki tiga variabel independent yaitu SAMSAT Keliling (X1), SAMSAT *Drive-Thru* (X2) dan Gerai SAMSAT (X3). Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) sebagai variabel dependen. Penentuan variabel didasarkan pada penelitian terdahulu dengan data yang diperoleh dari Kantor

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan terkait wajib pajak kendaraan bermotor yang terdapat di Kota Makassar selama tahun 2017-2020.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian ini. Sistematika penulisan ini terbagi atas lima bab berdasarkan buku pedoman penulisan skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin (Said *et al.*, 2012) dengan rincian sebagai berikut.

Bab I yaitu pendahuluan. Dalam bab ini menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II tinjauan Pustaka. Bab ini menguraikan mengenai landasan teori yaitu penelitian terdahulu, kerangka penelitian, serta perumusan hipotesis penelitian.

Bab III metode penelitian. Dalam bab ini membahas tentang rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional, dan metode analisis data.

Bab IV hasil penelitian. Dalam bab ini membahas mengenai dekripsi data yang telah diolah dengan teknik deskriptif, pengujian atas hipotesis penelitian, dan pembahasan dari hasil penelitian itu sendiri.

Bab V penutup. Bab ini menguraikan kesimpulan terkait hasil penelitian, saran, dan keterbatasan penelitian

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Atribusi (*Attribution Theory*)**

Teori atribusi adalah teori bagaimana orang menjelaskan perilaku orang lain. Teori ini dikemukakan pada tahun 1972 oleh Harold Kelley yang merupakan perkembangan dari teori atribusi yang ditemukan oleh Fritz Heider (1958). Teori atribusi merupakan teori yang mencari penjelasan-penjelasan sebab akibat atas berbagai peristiwa sosial, terutama terhadap tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Kepatuhan wajib pajak merupakan bentuk dari perilaku wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Dalam penelitian ini teori atribusi mampu menjelaskan bagaimana perilaku wajib pajak tersebut. Menurut Robbins dan Judge (2008:177), teori ini mengemukakan bahwa ketika mengobservasi perilaku seorang individu, kita berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal dan eksternal. Atribusi internal menjelaskan penyebab dari perilaku yang didasari oleh dirinya sendiri. Sedangkan atribusi eksternal menjelaskan penyebab yang dipengaruhi oleh faktor diluar kendali individu tersebut (Hikmah dan Achmad, 2019)

Penentuan faktor internal atau eksternal tergantung pada tiga faktor menurut (Robbins dan Judge, 2008:177), yaitu:

1. Kekhususan

Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap biasa maka akan dinilai sebagai atribusi internal. Sebaliknya,

apabila perilaku dianggap sesuatu hal yang luar biasa maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal.

## 2. Konsensus

Konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi internal. Sebaliknya apabila konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi eksternal.

## 3. Konsistensi

Konsistensi yaitu jika seseorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon yang sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal.

Hubungan teori atribusi dengan penelitian ini adalah teori atribusi secara relevan menjelaskan faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam model penelitian ini. Kepatuhan wajib pajak dapat dikaitkan dengan sikap atau persepsi wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian tentang sesuatu dipengaruhi oleh internal dan eksternal dari orang tersebut. Pada teori atribusi faktor eksternal yang dapat memengaruhi kepatuhan dari wajib pajak adalah penerapan SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-Thru* dan Gerai SAMSAT, hal ini disebabkan karena hal tersebut merupakan bentuk dari perilaku yang dipengaruhi oleh situasi lingkungan.

## 2.2 Pelayanan Publik

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.

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan bahan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Inovasi pelayanan sangat berpengaruh terhadap kualitas dari pelayanan. Inovasi pelayanan adalah hal yang paling mendasar dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, karena inovasi pelayanan akan mengganti cara dan metode kerja pemerintah dalam menyampaikan pelayanan pada masyarakat (Sabaruddin, 2015:9).

### **2.2.1 Asas Pelayanan Publik**

Dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, sebagai berikut.

1. **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan 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 public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik**

Proses kegiatan pelayanan juga memiliki prinsip pelayanan sebagai acuan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan yang terkandung dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003, antara lain:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

### **2.2.3 Jenis Pelayanan Publik**

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga terdapat beberapa jenis pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003), kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

1. Pelayanan administratif

Pelayan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah dan sebagainya.

2. Pelayanan barang

Pelayanan barang merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

3. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

#### **2.2.4 Kepuasan Pengguna Layanan**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menetapkan 14 indikator dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat, yang terdiri dari:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;

2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan;
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## **2.3 Konsep Pajak**

### **2.3.1 Definisi Pajak dan Fungsi Pajak**

Pajak merupakan penerimaan negara terbesar yang bersifat memaksa dan digunakan untuk pengeluaran pemerintah dan pembangunan di Indonesia. Menurut Dr. N. J. Feldmann (dalam Resmi, 2016:1), pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum. Menurut Dr. Soeparman Soemahamidjaja (dalam Ilyas dan Burton, 2014:6), pajak adalah bentuk 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. Menurut peneliti pajak adalah kontribusi wajib kepada negara untuk menunjang pembangunan dan pemerataan

Penerimaan pajak sebagai sumber pendanaan negara sangat membantu perkembangan dan pembangunan di Indonesia yang berguna untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pajak memiliki dua fungsi utama, yaitu fungsi *budgeter* dan fungsi *regulerend*. Fungsi *budgeter* adalah fungsi yang terletak di sektor

publik, yaitu fungsi untuk mengumpulkan uang pajak sebanyak-banyaknya sesuai dengan undang-undang berlaku yang pada waktunya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara, yaitu pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan dan bila ada sisa (surplus) akan digunakan sebagai tabungan pemerintah untuk investasi pemerintah. Sedangkan fungsi *regulerend* adalah suatu fungsi bahwa pajak-pajak tersebut akan digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan (Ilyas dan Burton, 2014:13)

### **2.3.2 Teori-Teori Yang Mendukung Pemungutan Pajak**

Terdapat beberapa teori yang mendukung hak negara untuk memungut pajak dari rakyat. Teori-teori tersebut dalam Resmi (2016:5) sebagai berikut.

#### **1. Teori Asuransi**

Negara memiliki tugas untuk melindungi orang yang meliputi keselamatan dan keamanan jiwa dan harta bendanya. Pajak dianggap sebagai premi yang harus dibayarkan oleh individu untuk melindungi kepentingan orang tersebut.

#### **2. Teori Kepentingan**

Pembagian beban pajak kepada rakyat didasarkan atas kepentingan pribadi masing-masing. Oleh karena itu, biaya-biaya yang dikeluarkan negara untuk melindungi kepentingan rakyat dibebankan kepada rakyat.

#### **3. Teori Gaya Pikul**

Dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada jasa-jasa yang diberikan oleh negara pada rakyatnya, oleh sebab itu diperlukan biaya-biaya yang harus dipikul segenap orang dalam bentuk pajak. Pajak yang dibayarkan disesuaikan dengan mengukur gaya pikul masing-masing orang.

#### **4. Teori Kewajiban Pajak Mutlak (Teori Bakti)**

Rakyat tinggal dan berada dalam suatu negara, dimana timbul hak mutlak bagi negara untuk memungut pajak. Rakyat memiliki kewajiban mutlak untuk membuktikan tanda baktinya terhadap negara dalam bentuk pembayaran pajak.

#### 5. Teori Asas Gaya Beli

Penyelenggaraan kepentingan masyarakat merupakan dasar keadilan pemungutan pajak. Memungut pajak berarti menarik daya beli dari rumah tangga masyarakat untuk rumah tangga negara. Selanjutnya negara akan menyalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk pemeliharaan kesejahteraan masyarakat.

### 2.3.3 Sistem Pemungutan Pajak

#### 1. *Official Assessment System*

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

#### 2. *Self Assesment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

#### 3. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### **2.3.4 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2020:189). Menurut Fuadi dan Yenni (dalam Nirajenani & Aryani, 2018) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri wajib pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri wajib pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar wajib pajak. Dalam penelitian ini kepatuhan wajib pajak yang ingin diteliti adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

Adapun jenis kepatuhan perpajakan dalam Rahayu (2020:190) meliputi:

1. Kepatuhan Perpajakan Formal, yaitu ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan. Ketentuan formal mencakup hal: tepat waktu mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP maupun NPPKP, tepat waktu dalam menyeter dan melaporkan pajak yang terutang.
2. Kepatuhan Perpajakan Material, yaitu ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan. Ketentuan material terdiri dari: tepat dalam menghitung dan memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan yang ditetapkan.

#### **2.3.5 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak**

Kriteria kepatuhan wajib pajak berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 adalah sebagai berikut.

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam tahun terakhir.



2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang berakhir untuk masing – masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

Wajib pajak yang melaporkan keuangannya untuk 2 tahun terakhir akan dilakukan audit oleh akuntan public dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

#### **2.3.5.1 Faktor – faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nirajenani dan Aryani (2018), faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak sebagai berikut.

##### **1. Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan dari wajib pajak itu sendiri untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi dari pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak untuk membayar pajaknya maka akan memengaruhi kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

##### **2. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Instansi yang mampu memperbaiki ataupun meningkatkan kualitas dari pelayanannya dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada pelanggan.

Salah satu upaya yang dapat diberikan instansi yaitu menyediakan layanan sarana dan prasarana yang mudah digunakan maupun modernisasi sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

### 3. Pemahaman Peraturan

Kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap peraturan mengenai pajak kendaraan bermotor membuat wajib pajak menjadi kurang peduli dan tidak taat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Pemahaman peraturan pajak kendaraan bermotor sangat diperlukan agar wajib pajak tidak melakukan pelanggaran sehingga mendapatkan sanksi.

### 4. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan sebuah jaminan bahwa ketentuan peraturan perpajakan akan dipatuhi. Pemberian sanksi pajak dapat dijadikan sebagai alat untuk mencegah wajib pajak menjadi lalai dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

### 5. Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi sangat penting dilakukan sebagai sarana untuk memberikan informasi, pemahaman, dan pembinaan kepada wajib pajak mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan. wajib pajak dapat mengerti dan paham mengapa peran pajak khususnya pajak kendaraan bermotor sangat penting sehingga wajib pajak mau membayarkan Pajak Kendaraan Bermotornya.

## **2.3.6 Jenis Pajak**

Terdapat berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu pengelompokan menurut golongan, menurut sifat, dan menurut lembaga pemungutnya yaitu:

### 1. Menurut Golongan

- a. Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain.

Contoh: Pajak Penghasilan (PPH)

- b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

## 2. Menurut Sifat

- a. Pajak subjektif, yaitu pajak yang pengenaannya memerhatikan keadaan pribadi wajib pajak.

Contoh: Pajak Penghasilan (PPH)

- b. Pajak objektif, yaitu pajak yang pengenaannya memerhatikan objeknya tanpa memerhatikan keadaan pribadi wajib pajak.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

## 3. Menurut Lembaga Pemungut

- a. Pajak Negara (Pajak Pusat), yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.

Contoh: Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

- b. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota), dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Pajak daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 2 yaitu:

- Pajak Provinsi

Contoh: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air dan Permukaan, Pajak Rokok.

- Pajak Kabupaten/Kota

Contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.

### **2.3.7 Pajak Kendaraan Bermotor**

#### **2.3.7.1 Definisi Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi, badan, pemerintah daerah, Tentara Nasional Indonesia (TNI), dan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) yang memiliki dan/ atau menguasai kendaraan bermotor.

### **2.3.7.2 Dasar Pengenaan Pajak, Tarif dan Cara Penghitungan Pajak**

#### **Kendaraan Bermotor**

Dasar Pengenaan Pajak (DPP) yang digunakan dalam menghitung Pajak Kendaraan Bermotor dihitung sebagai perkalian dari dua unsur pokok (Samudra, 2016:94), yaitu:

1. Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) yaitu nilai jual kendaraan bermotor yang diperoleh dari harga pasaran yang umum.
2. Bobot yang mencerminkan secara relatif kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan sebagai akibat dari penggunaan kendaraan bermotor.

Bobot yang dimaksud adalah daya berat/ angkut kendaraan bermotor yang diukur berdasarkan jumlah tonase/isi silinder dari kendaraan tersebut. Bobot yang dinyatakan sebagai koefisien yang nilainya 1 (satu) atau lebih besar dari 1 (satu), dengan pengertian:

1. Koefisien sama dengan 1 (satu) berarti kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan oleh penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap masih dalam batas toleransi;
2. Koefisien lebih besar dari 1 (satu) berarti penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap melewati batas toleransi.

### **2.3.7.3 Tarif dan Tata Cara Penghitungan Pajak Kendaraan Bermotor**

Adapun tarif dan tata cara perhitungan pajak kendaraan bermotor berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 90 Tahun 2018 per jenis kendaraan diuraikan sebagai berikut.

1. Untuk kendaraan bermotor pribadi:
  - a. kepemilikan pertama sebesar  $1,5\% \times$  dasar pengenaan PKB;

- b. kepemilikan kendaraan bermotor kedua sebesar 2% x dasar pengenaan PKB;
  - c. kepemilikan kendaraan bermotor ketiga sebesar 2,25% x dasar pengenaan PKB;
  - d. kepemilikan kendaraan bermotor keempat sebesar 2,5% x dasar pengenaan PKB; dan
  - e. kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 2,75% x dasar pengenaan PKB.
  - f. Untuk kendaraan bermotor umum sebesar 1% x dasar pengenaan PKB;
2. Untuk kendaraan milik badan sosial/keagamaan, pemerintah, pemerintah daerah, TNI/POLRI, ambulance dan pemadam kebakaran sebesar 0,5% x dasar pengenaan PKB;
  3. Alat-alat berat dan alat-alat besar sebesar 0,2% x dasar pengenaan PKB.

Pajak kendaran bermotor sangat berperan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor maka akan memberikan dampak positif kepada negara khususnya pada daerah.

#### **2.3.7.4 Masa Pajak, Saat Terutang Pajak dan Surat Pemberitahuan Pajak**

Masa pajak kendaraan bermotor dikenakan untuk 12 (dua belas) bulan berturut-turut dihitung mulai saat pendaftaran kendaraan bermotor dan pajaknya dibayar sekaligus dimuka. Untuk pajak kendaraan bermotor yang karena keadaan kahar (*force majeure*) masa pajaknya tidak sampai 12 (dua belas) bulan, yang dapat dilakukan restitusi atas pajak yang sudah dibayar untuk masa pajak yang belum dilalui. *Force majeure* dalam hal ini menandakan suatu keadaan yang terjadi diluar dari kehendak atau kekuasaan wajib pajak, sebagai contoh kendaraan bermotor tidak dapat dipergunakan lagi dikarenakan bencana alam.

Pajak kendaraan bermotor dipungut berdasarkan wilayah provinsi tempat kendaraan bermotor terdaftar. Hal ini terkait dengan kewenangan pemerintah daerah yang hanya terbatas atas kendaraan bermotor yang terdaftar dalam lingkup wilayah administrasinya yang termasuk dalam pajak provinsi daerah masing-masing.

### **2.3.8 Kantor Bersama SAMSAT**

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) atau (*One Roof System*) merupakan suatu sistem administrasi yang dibentuk guna memperlancar dan mempercepat penyediaan layanan pada masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT adalah suatu sistem Kerjasama secara terpadu antara Dinas Pendapatan Daerah, Polri, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor. Layanan ini terkait dengan pemasukan uang kas ke negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang dilaksanakan di Kantor Bersama SAMSAT. Karena besarnya potensi Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Makassar, maka wilayah kerja UPT Pendapatan dibagi menjadi dua yaitu UPTD Makassar I yang terletak di Jl. Andi Mappanyukki No. 79 dan UPTD Makassar II yang terletak Jl. Pajjaiyang No.4 Kota Makassar. Kedua Kantor Bersama SAMSAT ini memiliki fungsi dan peran yang sama yaitu memungut Pajak Kendaraan Bermotor yang dibagi sesuai besarnya potensi penerimaan Pajak Kendaraan disetiap kecamatan di Kota Makassar. Wilayah kerja UPTD Makassar 1 meliputi tujuh kecamatan yaitu Kecamatan Tamalate, Mariso, Mamajang, Rappocini, Ujung Pandang, Makassar dan Tallo. Sedangkan wilayah kerja UPTD Makassar II meliputi tujuh kecamatan yaitu Kecamatan

Biringkanaya, Bontoala, Manggala, Panakkukang, Tamalanrea, Ujung Tanah dan Wajo.

## **2.4 SAMSAT Keliling**

### **2.4.1 Definisi SAMSAT Keliling**

SAMSAT Keliling merupakan layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya (Hongki *et al*, 2017). Sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan dari Kantor SAMSAT, metode pelayanan yang digunakan oleh SAMSAT Keliling adalah metode jemput bola yaitu mendatangi lokasi yang ramai dan strategis menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lain yang jauh dari pusat pelayanan induk. UPTD Makassar I dan UPTD Makassar II masing – masing memiliki armada SAMSAT Keliling berupa kendaraan minibus. Tujuan SAMSAT Keliling adalah meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

### **2.4.2 Manfaat SAMSAT Keliling**

Adapun Manfaat dari pelayanan SAMSAT Keliling yaitu:

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



### **2.4.3 Indikator Kualitas SAMSAT Keliling**

Menurut penelitian yang dilakukan Rohemah *et al* (2013), indikator dari kualitas pelayanan SAMSAT Keliling terdiri dari:

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

### **2.4.4 Persyaratan dan Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Keliling**

#### **2.4.4.1 Persyaratan Pelayanan SAMSAT Keliling**

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

#### **2.4.4.2 Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui**

##### **SAMSAT Keliling**

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

#### **2.5 SAMSAT *Drive-Thru***

##### **2.5.1 Definisi SAMSAT *Drive-Thru***

SAMSAT *Drive-Thru* adalah layanan pengesahan STNK, dan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang tempat pelaksanaannya di luar gedung kantor Bersama SAMSAT dan memungkinkan pemilik kendaraan melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan (Rahmawati, 2014). Dalam sistem pelayanan ini, wajib pajak cukup memberikan data kendaraan yang ingin dibayar pajaknya ke loket tanpa harus turun dari kendaraan. Petugas loket kemudian akan memberitahukan jumlah pajak kendaraan yang harus dibayar. Setelah melakukan pembayaran, wajib pajak akan diberikan bukti pembayaran pajak kendaraan dan tanda bukti perpanjangan masa STNK. Dengan sistem ini, wajib pajak dapat menghemat waktu dan dapat melakukan pembayaran sendiri. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Wardani dan Rumiyatun (2017), SAMSAT *Drive-Thru* dapat diukur dengan indikator sebagai berikut.

1. Lebih terkontrol dalam hal pengelolaan pendataan kendaraan bermotor
2. Mudah membayar pajak dengan menggunakan sistem *SAMSAT Drive-Thru*
3. Minat wajib pajak untuk membayar pajak makin meningkat
4. Dapat menghemat waktu
5. Kualitas pelayanan
6. Letak wilayah yang strategis

### **2.5.2 Manfaat SAMSAT Drive - Thru**

1. Mempermudah dan mempersingkat waktu untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan pengesahan STNK
2. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan pengesahan STNK sangat praktis sehingga dapat dilakukan sendiri tanpa harus turun untuk mengantri di kantor induk SAMSAT
3. Menghemat biaya yang dikeluarkan untuk melakukan pembayaran di SAMSAT induk, seperti biaya parkir dan biaya administrasi

### **2.5.3 Persyaratan dan Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Drive-Thru**

#### **2.5.3.1 Persyaratan Pelayanan Drive-Thru**

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

### **2.5.3.2 Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui**

#### ***SAMSAT Drive-Thru***

1. Membawa persyaratan seperti STNK, SKPD, identitas pemilik yang sah dan BPKP
2. Mengikuti antrian dalam kendaraan yang tersedia di loket roda dua maupun loket roda empat
3. Menyerahkan persyaratan ke petugas loket
4. Membayar Pajak Kendaraan Bermotor sesuai dengan nominal yang disebutkan oleh petugas atau yang tertera pada Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)
5. Menerima STNK yang telah disahkan oleh petugas dan SKPD dengan masa berlaku selama satu tahun.

## **2.6 Gerai SAMSAT**

### **2.6.1 Definisi Gerai SAMSAT**

Gerai SAMSAT merupakan unit layanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang tetap bersinergi dengan pelayanan SAMSAT induk atau SAMSAT stasioner, yang melayani pengesahan STNK satu tahunan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB). Gerai SAMSAT berlokasi di tempat umum seperti pasar, pusat pertokoan, dan pemukiman penduduk. Gerai SAMSAT hadir untuk melayani wajib pajak yang berdomisili jauh dari SAMSAT induk. Inovasi pelayanan gerai SAMSAT hampir sama seperti SAMSAT Keliling, tetapi gerai SAMSAT tidak melakukan pelayanan dari atas mobil melainkan melakukan pelayanan di gerai. Pemerintah Kota Makassar menyediakan gerai SAMSAT di setiap kantor kecamatan dalam wilayah Kota Makassar, dengan tujuan pendekatan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor masyarakat ditingkat Kecamatan.

### **2.6.2 Manfaat Gerai SAMSAT**

1. Mudah dijangkau oleh wajib pajak karena berada lokasi yang ramai dan di tempat pelayanan umum seperti kantor kecamatan dan kantor pemerintahan.
2. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT induk khususnya masyarakat yang berdomisili atau melakukan kegiatan dilokasi gerai SAMSAT.

### **2.6.3 Persyaratan dan Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Gerai SAMSAT**

#### **2.6.3.1 Persyaratan Pelayanan Gerai SAMSAT**

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

#### **2.6.3.2 Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Gerai SAMSAT**

1. Membawa persyaratan seperti STNK, SKPD, identitas pemilik yang sah dan BPKP
2. Mengikuti antrian yang tersedia
3. Menyerahkan persyaratan yang dibawah ke petugas di gerai
4. Membayar Pajak Kendaraan Bermotor sesuai dengan nominal yang disebutkan oleh petugas atau yang tertera pada Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)

5. Menerima STNK yang telah disahkan oleh petugas gerai dan SKPD dengan masa berlaku selama satu tahun.

## 2.7 Penelitian Terdahulu

Hongki *et al* (2017), melakukan penelitian dengan judul pengaruh program SAMSAT *Corner*, SAMSAT Keliling dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa program SAMSAT *Corner*, SAMSAT Keliling, kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Rohemah *et al* (2013), melakukan penelitian dengan judul analisis pengaruh implementasi layanan SAMSAT Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Pamekasan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa akses pajak dan *complaint center* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan akses pajak, fasilitas, *complaint center*, dan *website* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Mutia dan Hamta (2020), melakukan penelitian dengan judul pengaruh penerapan SAMSAT Keliling, SAMSAT *Corner* dan *Drive-Thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa SAMSAT Keliling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Kota Batam sedangkan SAMSAT *Corner* dan SAMSAT *Drive-Thru* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di kota Batam. Tetapi SAMSAT Keliling, SAMSAT *Corner* dan *Drive-Thru* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

Ramdani (2018), melakukan penelitian yang berjudul penerapan inovasi pelayanan publik SAMSAT Keliling di Kota Tasikmalaya. Hasil dari penelitian ini

menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik SAMSAT Keliling di Kota Tasikmalaya dapat dikatakan berjalan dengan baik, karena 3 kriteria dari karakteristik inovasi pelayanan publik.

Ilhamsyah *et al* (2016) meneliti tentang pengetahuan dan pemahaman pajak wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman pajak wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif secara bersama-sama (simultan) dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sedangkan pemahaman pajak wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Begitu juga dengan variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. variabel kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Nirajenani dan Aryani (2018) meneliti tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemahaman peraturan, sanksi perpajakan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB.

Sinambela dan Putri (2020) meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak dan penerapan sistem SAMSAT *Drive-Thru* terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sistem SAMSAT *Drive-Thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Puteri *et al* (2019) dengan judul analisis pengaruh sanksi administrasi, tingkat pendapatan, dan sistem SAMSAT *Drive-Thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa SAMSAT *Drive-Thru* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan oleh letak lokasi yang kurang strategis dan terdapatnya beberapa pilihan lain dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang lebih mudah

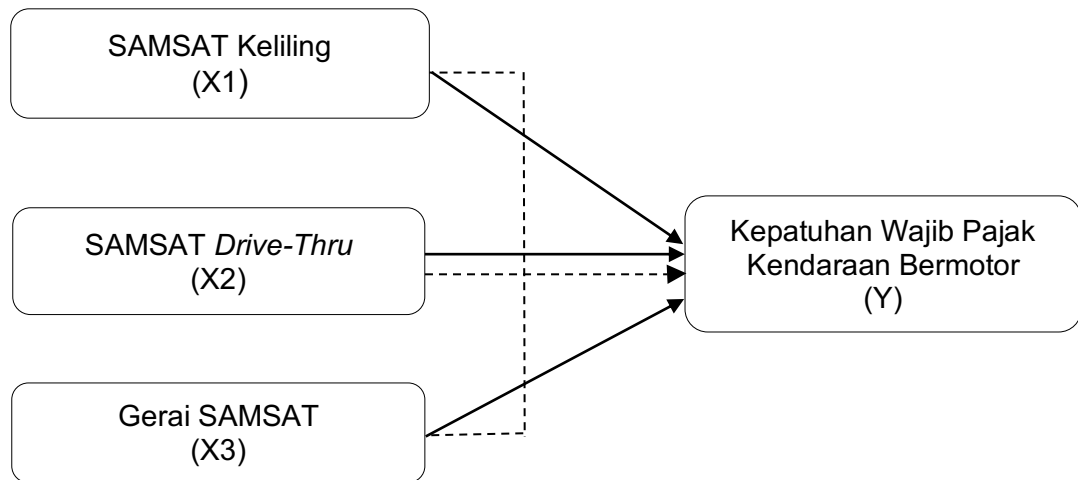
Penelitian serupa mengenai SAMSAT Keliling juga dilakukan oleh Hartanti, *et al* (2017), yang berjudul pengaruh SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-Thru* dan E-SAMSAT terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT di Jakarta Timur. Adapun hasil dari penelitian ini, mengungkapkan bahwa secara parsial penerapan layanan SAMSAT Keliling tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jakarta Timur, hal ini dikarenakan penerimaan pajak kendaraan bermotor tidak memberikan kontribusi yang cukup besar bagi penerimaan daerah tempat penelitian ini dilakukan yaitu daerah Jakarta Timur.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Awaluddin dan Tamburaka (2017) yang berjudul *the effect of service quality and taxpayer satisfaction on compliance payment tax motor vehicles at office one roof system in Kendari*. Adapun hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kepuasan wajib pajak berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak berdampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kendari.



## 2.8 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut.



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

## 2.9 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana dalam rumusan masalah telah disusun dan dinyatakan pada bab sebelumnya dalam bentuk kalimat pertanyaan. Tujuan dibuatnya hipotesis penelitian untuk memberikan dugaan sementara terhadap pertanyaan yang terdapat dalam rumusan masalah.

### 2.9.1 Pengaruh SAMSAT Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Salah satu faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah kualitas pelayanan. SAMSAT Keliling merupakan salah satu inovasi dari peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh SAMSAT untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Hongki *et al* (2017), menyatakan bahwa SAMSAT Keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan

bermotor. Hal ini disebabkan karena pelayanan SAMSAT Keliling yang dilakukan dengan sistem online, sehingga memudahkan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Mutia dan Hamta (2020), yang menyatakan bahwa SAMSAT Keliling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor sebab SAMSAT Keliling cenderung tersebar dan berada di wilayah yang dekat dengan pemukiman masyarakat sehingga memudahkan wajib pajak untuk menjangkaunya. Berdasarkan uraian di atas hipotesis dapat dirumuskan:

H1: SAMSAT Keliling Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Makassar.

### **2.9.2 Pengaruh SAMSAT *Drive-Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

SAMSAT *Drive-Thru* merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di luar kantor Bersama SAMSAT yang dilakukan dengan metode wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraan untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Penerapan sistem ini untuk meningkatkan sistem pelayanan pajak dengan bantuan teknologi untuk mempercepat dan mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya SAMSAT *Drive-Thru* diharapkan dapat lebih mudah untuk diakses dan dapat menghemat waktu. Inovasi ini dapat mempermudah pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak kendaraan bermotor karena menyediakan pelayanan yang efektif dan efisien. Pelayanan ini seharusnya dapat mendapat respon positif bagi wajib pajak yang ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan mudah. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Rumiya (2017) serta penelitian yang dilakukan Sinambela dan Putri (2020) yang menyatakan bahwa sistem SAMSAT *Drive-Thru* berpengaruh positif

terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian tersebut hipotesis dapat dirumuskan:

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

### **2.9.3 Pengaruh Gerai SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Gerai SAMSAT merupakan salah satu layanan unggulan SAMSAT yang terdapat di Kota Makassar. Perbedaan layanan unggulan SAMSAT lainnya dengan Gerai SAMSAT adalah bentuk pelayanannya sendiri dimana Gerai SAMSAT menyediakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang beroperasi dalam sebuah gerai. Gerai SAMSAT terletak di beberapa lokasi yang strategis sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Tujuan dari layanan ini untuk mempermudah masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Adanya layanan ini seharusnya dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan penerimaan dari bidang pajak kendaraan bermotor dan berpengaruh positif dan berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian tersebut hipotesis dapat dirumuskan:

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

### **2.9.4 Pengaruh SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-Thru* dan Gerai SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-Thru* dan Gerai SAMSAT merupakan layanan-layanan unggulan SAMSAT yang dibuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan menurut penelitian yang dilakukan

oleh Nirajenani dan Aryani (2018), merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Perbedaan ketiga layanan unggulan SAMSAT ini adalah bentuk pendekatan pelayanannya sendiri dimana SAMSAT Keliling memberikan pelayanan dari armada yang berkeliling di sejumlah tempat, SAMSAT *Drive-Thru* memberikan pelayanan dengan wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraan dan Gerai SAMSAT menyediakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang beroperasi dalam sebuah gerai.

Penelitian serupa yang dilakukan oleh Mutia dan Hamta (2020), mengemukakan bahwa SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-Thru* dan SAMSAT *Corner* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu hipotesis yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah

H4: SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive-Thru* dan Gerai SAMSAT Berpengaruh secara Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.