

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
PERSEPSI KEBERMANFAATAN, PERSEPSI
KEPERCAYAAN, DAN TINGKAT SOSIALISASI E-SAMSAT
TERHADAP MINAT WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MENGGUNAKAN E-SAMSAT**

CHAERUN NISA YUSUF



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

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI KEBERMANFAATAN, PERSEPSI KEPERCAYAAN, DAN TINGKAT SOSIALISASI E-SAMSAT TERHADAP MINAT WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MENGGUNAKAN E-SAMSAT

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**CHAERUN NISA YUSUF
A031181518**



kepada

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

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI KEBERMANFAATAN, PERSEPSI KEPERCAYAAN, DAN TINGKAT SOSIALISASI E-SAMSAT TERHADAP MINAT WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MENGGUNAKAN E-SAMSAT

disusun dan diajukan oleh

CHAERUN NISA YUSUF
A031181518

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

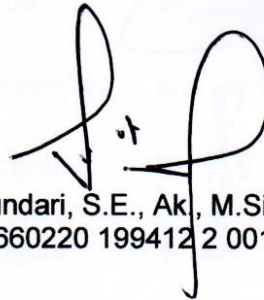
Makassar, 11 November 2022

Pembimbing I,



Drs. Agus Bandang, Ak., M.Si., CA
NIP 19620817 199002 1 001

Pembimbing II,



Dr. Hj. Sri Sundari, S.E., Ak., M.Si., CA
NIP 19660220 199412 2 001

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



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

SKRIPSI

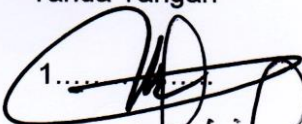



PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI KEBERMANFAATAN, PERSEPSI KEPERCAYAAN, DAN TINGKAT SOSIALISASI E-SAMSAT TERHADAP MINAT WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MENGGUNAKAN E-SAMSAT

disusun dan diajukan oleh

CHAERUN NISA YUSUF
A031181518

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **15 Desember 2022** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

| No. | Nama Penguji | Jabatan | Tanda Tangan |
|-----|---|------------|--|
| 1. | Drs. Agus Bandang, Ak., M.Si., CA | Ketua | 1.....  |
| 2. | Dr. Hj. Sri Sundari, S.E., Ak., M.Si., CA | Sekretaris | 2.....  |
| 3. | Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., Ak., M.Si., CA., CRA., CRP | Anggota | 3.....  |
| 4. | Hermita Arif, S.E., CFP., M.Com | Anggota | 4.....  |



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

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

nama : Chaerun Nisa Yusuf
NIM : A031181518
departemen/program studi : Akuntansi/Strata I

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kepercayaan, dan Tingkat Sosialisasi E-Samsat Terhadap Minat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan E-Samsat

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

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

Makassar, 11 November 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Chaerun Nisa Yusuf

PRAKATA

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas berkah, rahmat, nikmat dan karunia-Nya sehingga peneliti berhasil menyelesaikan penelitian ini menjadi sebuah skripsi. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan para sahabat beliau. Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program Strata Satu (S1) Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan arahan, bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua peneliti, Muh. Yusuf Amin dan Hasbiah atas kasih sayang dan doa yang tiada hentinya kepada Allah SWT. Peneliti sangat bahagia dan bersyukur memiliki orang tua yang hebat, selalu mendukung dan percaya dengan segala bentuk keputusan dan keinginan peneliti serta senantiasa memberikan segala hal yang terbaik untuk anaknya selama menempuh pendidikan hingga saat ini.
2. Kakak dan kedua adik peneliti, Muh. Ridjal Fikri, Miftahul Jannah Sarvita Yusuf, dan Muh. Haikal Yusuf, serta seluruh keluarga besar peneliti yang selalu memberikan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Drs. Agus Bandang, Ak., M.Si., CA selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dr. Hj. Sri Sundari, S.E., Ak., M.Si., CA selaku dosen pembimbing II yang senantiasa sabar dan memberikan arahan serta

petunjuk yang terbaik kepada peneliti selama proses penyelesaian skripsi ini.

4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas segala ilmu yang telah diajarkan kepada peneliti selama menempuh jenjang pendidikan Strata 1 (S1), dan terkhusus kepada Dosen Penasihat Akademik Bapak Dr. Yohanis Rura, S.E., M.Si. Ak., CA yang senantiasa membimbing dan memberikan nasihat kepada peneliti.
5. Seluruh pegawai dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada peneliti dari awal masuk perkuliahan hingga selesai.
6. Bapak H. Makmur Majid, S.Sos. selaku Kepala Seksi Pelayanan dan Penetapan UPT. Pendapatan Samsat Wil. Makassar I Selatan yang telah memberikan izin penelitian serta segenap pimpinan dan staff Kantor UPT. Pendapatan Samsat Wil. Makassar I Selatan. Terima kasih telah menerima dan mengarahkan peneliti selama proses penyelesaian skripsi.
7. Saudari Nur Jihan Afifah Ufairah dan Nurhayatul Fadzila yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti selama proses penyelesaian studi dan skripsi ini.
8. Sahabat peneliti selama kuliah, Risma, Aul, Dhiza, Nita, dan Indah yang telah menjadi *support system* bagi peneliti dan senantiasa mendukung, mengarahkan dan menasihati peneliti di masa perkuliahan dan saling mengingatkan dalam hal kebaikan.

9. Teman-teman Eterious Akuntansi 2018 yang telah memberikan dukungan dan banyak kesan menyenangkan kepada peneliti selama perkuliahan.
10. Kakak, Adik, dan teman-teman serta keluarga besar IMA FEB-UH, terima kasih atas segala ilmu dan pengalaman yang diberikan kepada peneliti dalam berproses.
11. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang tulus memberikan doa dan membantu peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik atas segala bantuan dan dukungan yang diberikan kepada peneliti dan menjadi amal jariyah yang dapat memberatkan amalan baik di akhirat kelak. Akhir kata, peneliti memohon maaf jika terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, karena sesungguhnya kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT dan kekurangan datang dari diri pribadi peneliti.

Makassar, 11 November 2022

Peneliti,

Chaerun Nisa Yusuf

ABSTRAK

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kepercayaan, dan Tingkat Sosialisasi E-Samsat terhadap Minat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan E-Samsat

The Effect of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Perceived Trustworthiness, and Level of Socialization of E-Samsat on the Interest of Motorized Vehicle Taxpayers Using E-Samsat

Chaerun Nisa Yusuf
Agus Bandang
Sri Sundari

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kebermanfaatan, persepsi kepercayaan, dan tingkat sosialisasi E-Samsat terhadap minat wajib pajak kendaraan bermotor menggunakan E-Samsat. Penelitian ini dilakukan di Kantor UPT Samsat Wilayah Makassar I Selatan Kota Makassar pada tahun 2022. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel sebanyak 85 responden. Metode pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dalam bentuk pernyataan. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kebermanfaatan, persepsi kepercayaan, dan tingkat sosialisasi E-Samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat wajib pajak kendaraan bermotor menggunakan E-Samsat.

Kata Kunci: Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kepercayaan, Tingkat Sosialisasi E-Samsat, Minat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

This study aims to determine the effect of perceived ease of use, perceived usefulness, perceived trustworthiness, and level of socialization of E-Samsat on the interest of motorized vehicle taxpayers using E-Samsat. This research was conducted at the UPT Samsat Office for Makassar I South Makassar City in 2022. This study uses descriptive quantitative methods with a sample of 85 respondents. The data collection method in this study used a questionnaire in the form of a statement. Analysis of the data used in this study is multiple linear regression analysis. Based on the results of the study, partially and simultaneously perceived ease of use, perceived usefulness, perceived trustworthiness, and level of socialization of E-Samsat have a positive and significant effect on the interest of motorized vehicle taxpayers using E-Samsat.

Keywords: *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Perceived Trustworthiness, Level of Socialization of E-Samsat, The Interest of Motorized Vehicle Taxpayers*

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| HALAMAN 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 Manfaat Penelitian | 9 |
| 1.4.1 Manfaat Teoretis | 9 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 9 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 10 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 12 |
| 2.1 Landasan Teori | 12 |
| 2.1.1 Teori Atribusi..... | 12 |
| 2.1.2 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) | 13 |
| 2.1.3 Pajak | 14 |
| 2.1.3.1 Pengertian Pajak | 14 |
| 2.1.3.2 Fungsi Pajak..... | 15 |
| 2.1.3.3 Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak..... | 16 |
| 2.1.3.4 Jenis Pajak..... | 17 |
| 2.1.3.5 Sistem Pemungutan Pajak | 19 |
| 2.1.3.6 Pajak Daerah..... | 20 |
| 2.1.3.7 Pajak Kendaraan Bermotor | 20 |
| 2.1.3.8 E-Samsat..... | 22 |
| 2.1.4 Persepsi Kepercayaan | 24 |
| 2.1.5 Persepsi Kemudahan Penggunaan | 25 |
| 2.1.6 Persepsi Kebermanfaatan | 26 |
| 2.1.7 Tingkat Sosialisasi E-Samsat..... | 27 |
| 2.1.8 Minat Menggunakan E-Samsat | 28 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 29 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 34 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian | 35 |
| 2.4.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan E-Samsat..... | 35 |

| | |
|---|-----------|
| 2.4.2 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap Minat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan E-Samsat..... | 36 |
| 2.4.3 Pengaruh Persepsi Kepercayaan terhadap Minat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan E-Samsat..... | 37 |
| 2.4.4 Pengaruh Tingkat Sosialisasi E-Samsat terhadap Minat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan E-Samsat..... | 38 |
| 2.4.5 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kepercayaan, dan Tingkat Sosialisasi E-Samsat Terhadap Minat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan E-Samsat..... | 39 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 40 |
| 3.1 Rancangan Penelitian..... | 40 |
| 3.2 Tempat dan Waktu | 40 |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian..... | 40 |
| 3.3.1 Populasi Penelitian | 40 |
| 3.3.2 Sampel Penelitian | 41 |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data..... | 42 |
| 3.4.1 Jenis Data | 42 |
| 3.4.2 Sumber Data | 42 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 43 |
| 3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional..... | 43 |
| 3.6.1 Variabel Penelitian..... | 43 |
| 3.6.2 Definisi Operasional | 44 |
| 3.7 Instrumen Penelitian..... | 48 |
| 3.8 Analisis Data | 48 |
| 3.8.1 Statistik Deskriptif | 48 |
| 3.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda | 49 |
| 3.8.3 Uji Kualitas Data..... | 50 |
| 3.8.3.1 Uji Validitas | 50 |
| 3.8.3.2 Uji Reliabilitas..... | 50 |
| 3.8.4 Uji Asumsi Klasik..... | 51 |
| 3.8.4.1 Uji Normalitas | 51 |
| 3.8.4.2 Uji Multikolinearitas | 51 |
| 3.8.4.3 Uji Heteroskedastisitas | 51 |
| 3.8.5 Uji Hipotesis | 52 |
| 3.8.5.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 52 |
| 3.8.5.2 Uji Parsial (Uji T) | 52 |
| 3.8.5.3 Uji Simultan (Uji F) | 52 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 54 |
| 4.1 Gambaran Umum Instansi | 54 |
| 4.1.1 Profil SAMSAT | 54 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Kantor SAMSAT Makassar..... | 55 |
| 4.2 Karakteristik Responden..... | 56 |
| 4.3 Analisis Data..... | 60 |
| 4.3.1 Statistik Deskriptif..... | 60 |
| 4.3.2 Uji Kualitas Data..... | 62 |
| 4.3.2.1 Hasil Uji Validitas..... | 62 |
| 4.3.2.2 Hasil Uji Reliabilitas | 63 |

| | |
|--|-----------|
| 4.3.3 Uji Asumsi Klasik..... | 63 |
| 4.3.3.1 Hasil Uji Normalitas | 63 |
| 4.3.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 64 |
| 4.3.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 65 |
| 4.3.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda | 66 |
| 4.3.5 Uji Hipotesis | 68 |
| 4.3.5.1 Uji Parsial (Uji T) | 68 |
| 4.3.5.2 Uji Simultan (Uji F)..... | 70 |
| 4.3.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 71 |
| 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian | 72 |
| 4.4.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan E-Samsat..... | 72 |
| 4.4.2 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Minat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan E-Samsat..... | 73 |
| 4.4.3 Pengaruh Persepsi Kepercayaan Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan E-Samsat..... | 74 |
| 4.4.4 Pengaruh Tingkat Sosialisasi E- Samsat Terhadap Minat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan E-Samsat..... | 74 |
| 4.4.5 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kepercayaan, dan Tingkat Sosialisasi E-Samsat terhadap Minat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan E-Samsat..... | 75 |
| BAB V KESIMPULAN | 77 |
| 5.1 Kesimpulan | 77 |
| 5.2 Saran | 78 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian | 78 |
| DAFTAR PUSTAKA | 80 |
| LAMPIRAN..... | 84 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|----------------|
| 1.1 Jumlah Kendaraan Membayar dan Kendaraan yang Membayar Menggunakan E-Samsat | 3 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 31 |
| 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 56 |
| 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 57 |
| 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 57 |
| 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 58 |
| 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi Mengetahui E-Samsat..... | 59 |
| 4.6 Analisis Statistik Deskriptif..... | 60 |
| 4.7 Hasil Uji Validitas..... | 61 |
| 4.8 Hasil Uji Reliabilitas..... | 62 |
| 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 64 |
| 4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda..... | 66 |
| 4.11 Uji Parsial (Uji T)..... | 68 |
| 4.12 Uji Simultan (Uji F)..... | 70 |
| 4.13 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 71 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|----------------|
| 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 33 |
| 4.1 Hasil Uji Normalitas <i>Probability Plot</i> | 63 |
| 4.2 <i>Scatterplot</i> | 65 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|----------------------------------|----------------|
| 1. Biodata | 85 |
| 2. Kuesioner Penelitian..... | 86 |
| 3. Data Jawaban Responden | 91 |
| 4. Hasil Uji Kualitas Data | 100 |
| 5. Hasil Uji Asumsi Klasik | 103 |
| 6. Hasil Uji Hipotesis | 105 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu sasaran yang ingin dicapai dari adanya pembangunan nasional adalah ketersediaan fasilitas pelayanan publik bagi masyarakat. Proses pembangunan nasional adalah suatu proses yang dilakukan terus menerus dan sistematis selaras dengan perubahan-perubahan yang ada demi meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui implementasi yang didasarkan pada rencana yang telah ditetapkan. Untuk dapat mengimplementasikan proses pembangunan nasional yang baik maka perlu memperhatikan masalah-masalah dalam pembiayaan pembangunan itu sendiri (Nuha, 2018). Salah satu usaha yang dilakukan untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam hal pembiayaan pembangunan nasional yaitu menggali sumber dana dari dalam negeri berupa pajak. Sektor pajak mempunyai peran yang besar dalam meningkatkan pendapatan negara dilihat dari perkembangan pendapatan negara dari sektor perpajakan saat ini (Nainggolan,2022).

Dalam Undang-Undang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Nomor 15 Tahun 2017 Pasal 1, terdapat 3 sumber penerimaan negara yaitu penerimaan dari sektor Pajak, penerimaan dari sektor Non Pajak, dan penerimaan Hibah. Berdasarkan Laporan Kementrian Keuangan Republik Indonesia terkait data Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) pada tahun 2020, pendapatan negara secara keseluruhan mencapai Rp 2.233,2 triliun. Target pendapatan negara yang diperoleh dari pajak sebesar Rp 1.865,7 triliun. Target penerimaan negara bukan pajak sebesar Rp 367,0 triliun dan penerimaan

hibah sebesar Rp 0,5 triliun. Hal ini menunjukkan negara sangat bergantung pada penerimaan pajak karena menjadi penyumbang terbesar pendapatan negara.

Pajak tidak hanya mempunyai kontribusi yang besar bagi negara namun juga bagi daerah. Berdasarkan lembaga pemungutnya pajak dibagi menjadi dua yakni pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat merupakan jenis pajak yang ditangani langsung oleh pemerintah pusat yakni Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dipungut dan dikelola oleh pemerintah daerah baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota. Salah satu pajak yang ditangani oleh pemerintah provinsi adalah pajak kendaraan bermotor atau PKB. Pajak kendaraan bermotor sebagaimana didefinisikan dalam pasal 1 ayat 12 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 merupakan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Utami dan Kurniawan (2020:608) menyat akan “penerimaan pajak kendaraan bermotor memiliki potensi yang besar dalam memaksimalkan pendapatan asli daerah di suatu daerah”. Hal ini mencerminkan pajak kendaraan bermotor berpotensi menjadi sumber penerimaan pendapatan utama bagi daerah.

Salah satu inovasi yang dilakukan pemerintah dalam rangka mengoptimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor guna meningkatkan pelayanan yang prima kepada masyarakat, khususnya kepada wajib pajak kendaraan bermotor dalam melakukan kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor maka pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan melalui Badan Pendapatan Daerah melakukan terobosan-terobosan dengan memanfaatkan perkembangan di era digital maka diluncurkan layanan E-Samsat Sulsel. E-Samsat adalah inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital yang merupakan salah satu bentuk reformasi perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat

dapat dilakukan melalui *teller* bank, ATM bank, internet banking, M-banking, Aplikasi Gopay, Tokopedia, dan Indomaret. Dengan adanya E-Samsat wajib pajak dapat membayar pajak dimana saja dan kapan saja sehingga tidak membuang waktu, tenaga, dan biaya. Menjadi solusi bagi wajib pajak yang sibuk sehingga tidak dapat melaksanakan pelunasan secara langsung ke kantor SAMSAT dapat menggunakan layanan E-Samsat sehingga dapat menghindari denda akibat telat bayar.

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Membayar dan Kendaraan yang Membayar Menggunakan E-Samsat

| Tahun | Jumlah kendaraan yang membayar | Jumlah kendaraan membayar menggunakan e-samsat | Persentase |
|--------------|---------------------------------------|---|-------------------|
| 2019 | 388.525 | 15 | 0,003% |
| 2020 | 394.307 | 318 | 0,080% |
| 2021 | 339.594 | 542 | 0,158% |

Sumber: SAMSAT Wilayah 1 Kota Makassar (2022)

Namun penerimaan masyarakat dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan E-Samsat dinilai masih sangat rendah. Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak yang melaksanakan kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat dari tahun 2019-2021 mengalami peningkatan namun terdapat selisih yang cukup signifikan antara jumlah kendaraan yang membayar dengan jumlah kendaraan yang membayar menggunakan E-Samsat. Persentase jumlah kendaraan yang membayar menggunakan E-Samsat pada tahun 2019 yaitu 0,003% dan mengalami kenaikan pada tahun 2020 sebanyak 0,080%, kemudian mengalami peningkatan lagi pada tahun 2021 sebanyak 0,158%. Namun selisih dari jumlah kendaraan yang tidak

menggunakan E-Samsat sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotornya masih terbilang sangat banyak, hal tersebut menunjukkan bahwa minat wajib pajak menggunakan E-Samsat sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor masih sangat kurang.

Menurut penelitian Dharmayanti dan Jati (2021) salah satu penyebab kurangnya minat wajib pajak menggunakan E-Samsat karena E-Samsat belum sepenuhnya berbasis daring. Hal ini menyebabkan wajib pajak masih harus mendatangi kantor Samsat untuk mencetak Surat ketetapan pajak daerah atau SKPD. Sementara itu, Dewi (2018) meneliti faktor-faktor yang menyebabkan pembayar pajak kendaraan bermotor menolak mengadopsi E-Samsat diantaranya karena keterbatasan pengetahuan, kerumitan alur pembayaran, kemudahan inovasi sebelum adanya E-Samsat, kurangnya sosialisasi, keterbatasan fasilitas perbankan, dan keterbatasan fasilitas internet.

Dalam hal kesuksesan penerapan suatu sistem teknologi pada masyarakat, minat penggunaan merupakan salah satu kunci yang penting untuk menilai dan mengetahui tingkat kesuksesan penerimaan dari penerapan suatu teknologi. Penerapan suatu teknologi informasi selalu berkaitan dengan minat pengguna. *Behavioral intention* atau minat perilaku adalah suatu keinginan atau (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku yang tertentu (Jogiyanto 2007:116). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Davis *et al.* (1989) menunjukkan bahwa *behavioral intention* merupakan prediksi yang baik dari penggunaan teknologi oleh pemakai sistem. Minat penggunaan dalam penerimaan suatu sistem teknologi berkaitan dengan teori TAM atau *technology acceptance model*. Teori TAM menjelaskan bagaimana pengguna teknologi dapat menerima dan menggunakan teknologi dalam pekerjaannya. Terdapat dua konstruk utama dalam penerimaan pengguna terhadap suatu sistem yaitu persepsi kemudahan

penggunaan dan persepsi kebermanfaatan yang memengaruhi atau mendorong minat seseorang dalam menggunakan suatu sistem.

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor internal yang dapat memengaruhi minat pengguna teknologi yakni wajib pajak untuk menggunakan sistem teknologi dalam hal ini E-Samsat. Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai suatu tingkat kepercayaan seseorang bahwa suatu sistem mudah digunakan sehingga tidak perlu bekerja keras untuk mengoperasikannya. Berdasarkan definisi tersebut dapat diartikan sejauh mana tingkat kepercayaan wajib pajak bahwa E-Samsat mudah digunakan dan mudah untuk dipahami sehingga tidak memerlukan banyak tenaga untuk menggunakan E-Samsat tersebut. Semakin wajib pajak mempersepsikan bahwa E-Samsat mudah dipahami dan digunakan maka tingkat penggunaan E-Samsat akan meningkat. Pernyataan ini di buktikan oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Kurniawan (2020) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-Samsat. Hasil penelitian tersebut sama dengan Tujni dan Hutrianto (2018) yang menyatakan faktor persepsi kemudahan penggunaan memiliki hubungan yang kuat dan positif dengan sikap penggunaan E-Samsat serta memberikan pengaruh signifikan terhadap penerimaan E-Samsat.

Selain persepsi kemudahan penggunaan, faktor yang dapat memengaruhi minat menggunakan E-Samsat adalah persepsi kebermanfaatan. Persepsi kebermanfaatan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas penggunaannya dalam menyelesaikan pekerjaannya (Jogiyanto, 2007). Dalam konteks E-Samsat persepsi kebermanfaatan didefinisikan sejauh mana tingkat kepercayaan wajib pajak bahwa dengan menggunakan E-Samsat

dapat meningkatkan kinerja dan produktivitasnya. Semakin wajib pajak mempersepsikan bahwa E-Samsat dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas mereka maka minat wajib pajak menggunakan E-Samsat akan semakin meningkat pula. Pernyataan ini dibuktikan oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya Tujni dan Hutrianto (2018), Kurniawan dan Utami (2020), Dharmayanti dan Jati (2021) yang menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penerimaan menggunakan E-Samsat. Berbeda halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan Purwanto *et al.* (2021) yang menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan (*perceived Usefulness*) tidak berpengaruh terhadap penerimaan E-Samsat (*acceptance of E-Samsat*).

Faktor internal lain yang dapat memengaruhi minat wajib pajak menggunakan E-Samsat yaitu persepsi kepercayaan. Kepercayaan didefinisikan sebagai penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh dengan ketidakpastian (Ba dan Pavlou, 2002). Dalam konteks E-Samsat persepsi kepercayaan merupakan tingkatan dimana wajib pajak percaya bahwa pelayanan pembayaran E-Samsat sesuai harapan mereka sehingga dapat diandalkan. Penelitian mengenai persepsi kepercayaan telah dilakukan oleh Saripah *et al.* (2016) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filling* bagi wajib pajak orang pribadi. Berbeda halnya dengan penelitian persepsi kepercayaan yang dilakukan Perkasa dan Rustam (2015) yang menunjukkan persepsi kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filling*.

Faktor eksternal yang memengaruhi minat wajib pajak menggunakan E-Samsat salah satunya adalah tingkat sosialisasi. Salah satu penyebab proses penerapan E-Samsat belum diterapkan secara maksimal dikarenakan tingkat sosialisasi yang kurang sehingga masyarakat tidak optimal menggunakan E-

Samsat (Hertiarani, 2016). Salah satu tujuan dari sosialisasi yaitu memberikan segala jenis informasi serta berusaha untuk menarik dan memengaruhi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Tingkat sosialisasi yang baik akan sangat berpengaruh pada penerimaan wajib pajak untuk memilih menggunakan E-Samsat sehingga penyebaran informasi mengenai layanan E-Samsat berperan penting. Semakin banyak sebaran informasi yang didapatkan wajib pajak dari sosialisasi E-Samsat maka semakin banyak pula wajib pajak yang akan menggunakan E-Samsat. Hal ini menunjukkan tingkat sosialisasi memiliki peran penting dalam proses penerimaan suatu sistem. Penelitian mengenai tingkat sosialisasi dilakukan oleh Utami dan Kurniawan (2020) menunjukkan tingkat sosialisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-Samsat. Beda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Tambun (2018) yang menunjukkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan *e-filing*.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Kurniawan (2020) yang meneliti terkait pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan tingkat sosialisasi E-Samsat terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-Samsat di kota Denpasar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan tingkat sosialisasi E-Samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-Samsat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu dalam penelitian ini terdapat variabel baru yakni persepsi kepercayaan dan objek penelitiannya pada Samsat Wilayah 1 Kota Makassar. Selain itu, peneliti juga menambahkan teori atribusi sebagai landasan teori dalam penelitian ini.

Peneliti mengamati terdapat perbedaan hasil pada penelitian terdahulu. Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kepercayaan dan Tingkat Sosialisasi E-Samsat Terhadap Minat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan E-Samsat”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian adalah:

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan E-Samsat?
2. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan E-Samsat?
3. Apakah persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan E-Samsat?
4. Apakah tingkat sosialisasi E-Samsat berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan E-Samsat?
5. Apakah persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kebermanfaatan, persepsi kepercayaan, dan tingkat sosialisasi E-Samsat berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan E-Samsat?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat wajib pajak menggunakan E-Samsat.

2. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap minat wajib pajak menggunakan E-Samsat.
3. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kepercayaan terhadap minat wajib pajak menggunakan E-Samsat.
4. Untuk menganalisis pengaruh tingkat sosialisasi E-Samsat terhadap minat wajib pajak menggunakan E-Samsat.
5. Untuk menganalisis pengaruh simultan persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kebermanfaatan, persepsi kepercayaan, dan tingkat sosialisasi E-Samsat terhadap minat wajib pajak menggunakan E-Samsat.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada bagian manfaat penelitian, peneliti memaparkan kegunaan dan pentingnya penelitian, terutama bagi pengembangan ilmu atau pelaksanaan pembangunan dalam arti luas.

1.4.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan bidang ilmu akuntansi khususnya perpajakan dan dapat memberikan bukti empiris tentang manfaat teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan teori Atribusi untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kebermanfaatan, persepsi kepercayaan dan tingkat sosialisasi E-Samsat terhadap minat wajib pajak kendaraan bermotor menggunakan E-Samsat.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, dapat menjadi suatu karya ilmiah yang berguna bagi lembaga pendidikan tempat peneliti menempuh pendidikan.
2. Bagi Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar Selatan, diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi kantor SAMSAT untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan E-Samsat agar terwujudnya masyarakat yang patuh dan taat dalam menjalankan kewajiban membayar pajak.
3. Bagi Akademisi, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya pada bidang yang sama.
4. Bagi masyarakat umum, dapat memberikan tambahan gambaran terkait pembayaran pajak melalui e-samsat serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Makassar Selatan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun berdasarkan sistematika penulisan yang berurutan, sehingga dapat menggambarkan penelitian ini secara menyeluruh. Sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi lima bab berdasarkan buku Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin (2012) sebagai berikut.

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisis landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, Teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, serta instrumen penelitian dan analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang gambaran instansi, deskripsi sampel penelitian, hasil uji kualitas data, hasil uji asumsi klasik, hasil pengujian hipotesis, serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V: Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian, keterbatasan penelitian dan saran yang nantinya dapat dijadikan acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Teori Atribusi pertama kali dicetuskan oleh Bernard Weiner dan Fritz Heider pada tahun 1958. Teori atribusi menjelaskan pandangan individu dalam menafsirkan berbagai kejadian serta bagaimana hal tersebut berhubungan dengan pemikiran serta sikap mereka. Pada umumnya teori ini menjelaskan alasan terkait mengapa seseorang berperilaku tertentu, dan untuk mengetahui motif dan maksud dari perilaku tersebut.

Menurut Baron dan Byrne (2003:49) teori atribusi merupakan proses untuk mengidentifikasi apa yang menjadi penyebab perilaku orang lain dan kemudian diketahui tentang sifat-sifat menetap dan disposisi mereka. Heider (1958) menyatakan, “bahwa perilaku seseorang itu ditentukan oleh kombinasi antara kekuatan internal (*internal forces*), yaitu faktor-faktor yang berasal dari dalam diri seseorang dan kekuatan eksternal (*external forces*), yaitu faktor-faktor yang berasal dari luar”.

Menurut Robbins dan Judge (2008) perilaku yang disebabkan oleh faktor internal adalah perilaku yang disebabkan oleh faktor dari dalam diri individu, sedangkan faktor eksternal adalah perilaku yang disebabkan oleh pengaruh tuntutan situasi atau lingkungan. Hal ini selaras dengan pernyataan Samsuar (2019) bahwa faktor internal adalah faktor yang timbul dari dalam diri seseorang seperti kemampuan, usaha, dan motivasi, sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang dipengaruhi atau timbul dari luar seperti keberuntungan atau tuntutan lingkungan.

Relevansi teori atribusi dalam penelitian ini yaitu bagaimana kepercayaan wajib pajak dan tingkat sosialisasi E-Samsat sebagai salah satu media pembayaran pajak dapat meningkatkan minat wajib pajak menggunakan E-Samsat. Dalam hal ini teori atribusi digunakan untuk dapat menjelaskan hubungan persepsi kepercayaan dan tingkat sosialisasi E-Samsat terhadap minat wajib pajak menggunakan E-Samsat. Faktor internal yang memengaruhi perilaku wajib pajak yakni persepsi kepercayaan wajib pajak untuk membayar pajak melalui E-Samsat. Sedangkan faktor eksternalnya yaitu sosialisasi mengenai E-Samsat yang dilakukan oleh petugas pajak.

2.1.2 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Model penerimaan teknologi atau dikenal sebagai *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah suatu model penerimaan sistem teknologi yang digunakan oleh pemakai untuk mengukur sejauh mana sistem teknologi tersebut memberi manfaat dan kegunaan bagi mereka. Model ini dapat menjelaskan mengenai beberapa faktor yang dapat memengaruhi penerimaan individu terhadap suatu sistem teknologi informasi. *Technology Acceptance Model* merupakan model yang dikembangkan oleh Davis et al. (1989) yang diadaptasi dari *Theory Of Reasoned Action (TRA)* yang dikembangkan oleh Fishbein dan Azjen pada tahun 1975. Dalam pengembangannya, TAM menambahkan dua konstruk ke model TRA, yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Davis et al. (1989) mengemukakan bahwa TAM lebih baik dalam menjelaskan keinginan untuk menerima suatu sistem teknologi dibanding dengan TRA.

Teori *Technology Acceptance Model* menjelaskan bahwa minat perilaku individu dipengaruhi oleh sikapnya terhadap penerimaan suatu produk yang kemudian dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan

atas sistem teknologi yang bersangkutan. Jogiyanto (2007:112) menyatakan bahwa “kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) keduanya mempunyai pengaruh ke minat perilaku (*behavioural intention*). Pemakai teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi (minat perilaku) jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan.” Hal ini menunjukkan bahwa *technology acceptance model* dapat digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi tertentu.

Relevansi *technology acceptance model* dengan penelitian ini yaitu bagaimana persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kebermanfaatan meningkatkan minat wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya melalui E-Samsat. Dalam hal ini *technology acceptance model* digunakan untuk dapat menjelaskan hubungan persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kebermanfaatan terhadap minat wajib pajak menggunakan E-Samsat.

2.1.3 Pajak

2.1.3.1 Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat (1) menyatakan bahwa:

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

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Rochmat Soemitro adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat

ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Ilyas dan Burton, 2014:6).

Menurut Fieldmann pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk mebiayai *public investment* (Halim *et al.*, 2018:1).

Berdasarkan pengertian pajak yang telah didefinisikan oleh beberapa ahli, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pajak merupakan salah satu dari iuran wajib yang harus dibayarkan oleh wajib pajak kepada kas negara dan bersifat memaksa berdasarkan ketentuan undang-undang yang berlaku dimana wajib pajak tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum negara demi kesejahteraan rakyat.

2.1.3.2 Fungsi Pajak

Menurut Halim *et al.* (2018:4) fungsi pajak terbagi atas dua, yaitu sebagai berikut.

1. Fungsi *Budgetair* (Sumber keuangan Negara)

Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, yang artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, yang artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial

dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

2.1.3.3 Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak

Teori yang mendukung hak negara untuk memungut pajak dari rakyatnya (Halim *et al.*, 2018:4) sebagai berikut.

1. Teori Asuransi

Teori ini menyatakan bahwa negara bertugas untuk melindungi orang dan segala kepentingannya, meliputi keselamatan dan keamanan jiwa dan harta bendanya.

2. Teori Kepentingan

Teori ini awalnya hanya memperhatikan pembagian beban pajak yang harus dipungut dari seluruh penduduk. Pembagian beban ini harus didasarkan atas kepentingan masing-masing orang dalam tugas-tugas pemerintah, termasuk perlindungan atas jiwa orang-orang itu beserta harta bendanya.

3. Teori Daya Pikul

Teori ini menyatakan bahwa dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada jasa-jasa yang diberikan oleh negara kepada warganya, yaitu perlindungan atas jiwa dan harta bendanya.

4. Teori Bakti

Teori ini didasarkan pada paham organisasi negara yang menyatakan bahwa negara sebagai organisasi mempunyai hak mutlak untuk memungut pajak dan rakyat harus membayar pajak sebagai tanda baktinya terhadap negara.

5. Teori Asas Daya Beli

Menurut teori ini, fungsi pemungutan pajak yaitu mengambil daya beli dari rumah tangga masyarakat untuk rumah tangga negara, kemudian menyalurkan kembali ke masyarakat dengan maksud untuk memelihara kehidupan masyarakat dan untuk membawa kesejahteraan.

2.1.3.4 Jenis Pajak

Menurut Resmi (2019:7) terdapat beberapa jenis pajak sebagai berikut.

1. Menurut Golongan

Pajak menurut golongannya dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

a) Pajak Langsung

Pajak langsung ialah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain.

Contoh: Pajak Penghasilan (PPh)

b) Pajak Tidak Langsung

Pajak tidak langsung ialah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

2. Menurut Sifat

Pajak menurut sifatnya digolongkan menjadi dua, yaitu:

a) Pajak Subjektif

Pajak subjektif ialah pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya.

Contoh: Pajak Penghasilan (PPh)

b) Pajak Objektif

Pajak objektif ialah pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, maupun peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) dan tempat tinggal.

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

3. Menurut Lembaga Pemungut

Pajak menurut lembaga pemungutnya dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

a) Pajak Negara (Pajak Pusat)

Pajak Negara adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara pada umumnya.

Contoh: PPh, PPN, dan PPnBM.

b) Pajak Daerah

Pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik di daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota), yang digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

Resmi (2019:8) pajak daerah terbagi menjadi 2, yaitu sebagai berikut.

1. Pajak Provinsi, terdiri dari:

- a) pajak kendaraan bermotor;
- b) bea balik nama kendaraan bermotor;
- c) pajak bahan bakar kendaraan bermotor;
- d) pajak air permukaan;

- e) pajak rokok.
2. Pajak Kabupaten/Kota, terdiri atas:
- a) pajak hotel;
 - b) pajak restoran;
 - c) pajak hiburan;
 - d) pajak reklame;
 - e) pajak penerangan jalan;
 - f) pajak mineral bukan logam dan batuan;
 - g) pajak parkir;
 - h) pajak air tanah;
 - i) pajak sarang burung walet;
 - j) pajak bumi bangunan pedesaan dan perkotaan;
 - k) bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

2.1.3.5 Sistem Pemungutan Pajak

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

a) *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.

b) *Self Assessment System*

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

c) *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 yang berlaku.

2.1.3.6 Pajak Daerah

Resmi (2019:8) menjelaskan bahwa sesuai Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 10 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, definisi pajak daerah, yaitu:

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

2.1.3.7 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak provinsi. Samudra (2015:92) menjelaskan bahwa sesuai Undang-undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi bahwa:

“pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang atau barang di jalan umum.”

Pasal 1 Ayat 5 menjelaskan definisi kendaraan bermotor sebagai berikut :

“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 energy 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.”

Samudra (2015:93-94) menjelaskan subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor.

Dalam hal wajib pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

Objek pajak kendaraan bermotor dalam Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 10 tahun 2010 tentang Pajak Daerah adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pengecualian dari objek pajak kendaraan bermotor yaitu sebagai berikut.

- a) Kereta Api;
- b) Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara;
- c) Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah; dan
- d) Kendaraan bermotor yang dioperasikan di atas air dengan ukuran isi kotor gt 5 (lima *Gross Tonnage*) sampai dengan gt 7 (Tujuh *Gross Tonnage*).

Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 8 Tahun 2017 Pasal 9 sebagai berikut.

1. Kendaraan bermotor pribadi, pemerintah
 - a. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama sebesar 1,5% (satu koma lima persen); dan
 - b. Kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya ditetapkan secara progresif untuk kendaraan pribadi sebagai berikut.
 - a) Kepemilikan kendaraan bermotor kedua sebesar 2% (dua persen);
 - b) Kepemilikan kendaraan bermotor ketiga sebesar 2,25% (dua koma dua puluh lima persen);

- c) Kepemilikan kendaraan bermotor keempat sebesar 2,5% (dua koma lima persen);
 - d) Kepemilikan kendaraan bermotor kelima sebesar 2,75% (dua koma tujuh puluh lima persen).
2. Kendaraan bermotor angkutan umum sebesar 1% (satu persen).
 3. Kendaraan milik badan sosial/keagamaan, pemerintah/TNI/polri, ambulance dan pemadam kebakaran sebesar 0,5% (nol koma lima persen)
 4. Alat-alat berat dan alat-alat besar sebesar 0,2% (nol koma dua persen).

Dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berdasarkan peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 8 Tahun 2017 Pasal 9 yaitu nilai jual kendaraan bermotor dikali bobot kerusakan jalan.

2.1.3.8 E-Samsat

Di era globalisasi, semua sektor kehidupan manusia telah mengalami perkembangan. Salah satu sektor yang terlihat jelas perkembangannya adalah bidang teknologi yang setiap tahun maju sangat pesat dan semakin modern. Kemajuan teknologi khususnya di bidang elektronika memudahkan penyederhanaan pelayanan publik. Salah satu dampak kemajuan teknologi pada sektor pelayanan publik adalah adanya terobosan baru dalam proses pelayanan yaitu pelayanan secara elektronik atau *e-service*.

Dasar hukum pelayanan E-Samsat terdapat pada Peraturan Presiden no 5 tahun 2015 Pasal 22 ayat (1) tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang menyatakan peningkatan kualitas pelayanan kantor bersama SAMSAT dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu, salah satunya adalah SAMSAT *Online* Nasional (E-Samsat). Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Sulawesi Selatan meluncurkan sebuah inovasi layanan baru yaitu

pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau kartu debit di mesin *Electronic Data Capture* (EDC) yang disebut E-Samsat pada tanggal 6 November 2017. Saat itu, pembayaran melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau pembayaran secara elektronik sangat diminati oleh masyarakat. Untuk itu, layanan ini dibuat untuk memudahkan pendaftaran kendaraan secara *online* sehingga masyarakat dapat membayar pajak kendaraan bermotor kapan saja dan di mana saja. Dengan adanya penerapan E-Samsat diharapkan dapat menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam hal pelayanan perpajakan. Untuk pembayaran PKB melalui E-Samsat, wajib pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut.

1. Wajib pajak dengan data kepemilikan kendaraan yang sesuai dengan data yang ada dalam server Samsat dan data nasabah di bank.
2. Pembayaran PKB dilakukan pada Bank yang telah ditetapkan.
3. Berlaku untuk pembayaran pajak tahunan.
4. Kendaraan tidak dalam status blokir.

Adapun cara membayar PKB melalui E-Samsat yaitu sebagai berikut.

1. Pastikan data yang terdaftar di Samsat sama dengan data di Bank.
2. Pertama, harus mendapatkan kode billing yang dapat diperoleh melalui SMS atau aplikasi E-Samsat Sulsel yang telah didownload pada *app store*.
3. Untuk mendapatkan kode melalui aplikasi, wajib pajak terlebih dahulu mengisi formulir pada aplikasi, antara lain wilayah, nomor kendaraan, nomor rangka, Nomor Induk Kependudukan (NIK), nomor ponsel.
4. Sedangkan untuk mendapatkan kode melalui SMS, cukup mengetik E-Samsat (spasi) Nomor rangka (spasi) nomor NIK (spasi) Samsat asal kendaraan terdaftar.

5. Setelah mendapat kode bayar atau kode *billing*, segeralah ke Bank. Setelah masuk ke menu ATM, pilih transaksi lainnya lalu pilih Samsat. Kemudian masukkan kode bayar yang telah diperoleh.
6. Setelah mendapat struk bayar, silahkan ke kantor Samsat terdekat atau Samsat Keliling untuk mendapatkan stempel pengesahan.
7. Batas waktu ke Samsat sekitar sebulan sejak mendapatkan struk pembayaran. Dikhawatirkan tulisan pada struk hilang jika tidak segera ke Samsat (Darmawan, 2018).

Selain mekanisme di atas, proses pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat juga bisa dilakukan melalui aplikasi tokopedia, Gojek, *Mobile Banking*, Bank Sulselbar, dan Indomaret.

2.1.4 Persepsi Kepercayaan

Kepercayaan merupakan suatu keadaan psikologis seseorang yang beranggapan bahwa sesuatu yang dia lakukan adalah benar. Ba dan Pavlou (2002) mendefinisikan kepercayaan sebagai penilaian atas hubungan seseorang dengan orang lain pada saat akan melakukan transaksi tertentu yang sesuai dengan harapan di lingkungan yang penuh ketidakpastian. Menurut Gefen (2002), kepercayaan merupakan kemauan untuk membuat dirinya peka terhadap tindakan yang diambil oleh orang yang dipercayainya berdasarkan pada rasa kepercayaan dan tanggung jawab. Jogiyanto (2007:397) mendefinisikan kepercayaan mewakili struktur-struktur kognitif yang dikembangkan oleh individual setelah mengumpulkan, memproses, dan mensites informasi dan memasukkan penilaian-penilaian individual dari bermacam-macam hasil (*outcomes*) yang berkaitan.

Dari beberapa definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi kepercayaan adalah penilaian individu setelah mengumpulkan, memproses, dan

mensitesi informasi yang menghasilkan bermacam-macam penilaian di lingkungan yang penuh ketidakpastian. Kepercayaan merupakan faktor utama wajib pajak yang dapat memengaruhi keberhasilan pelayanan E-Samsat. Tanpa adanya kepercayaan dari wajib pajak pada pelayanan E-Samsat, transaksi pembayaran pajak melalui E-Samsat tidak akan terjadi.

2.1.5 Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi Kemudahan Penggunaan dapat diartikan bagaimana individu memandang bahwa sistem yang mereka gunakan dapat memberi kemudahan atau tidak. Menurut Davis (1989) persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkat dimana individu percaya bahwa teknologi yang digunakannya mudah dipahami sehingga tidak perlu bekerja keras untuk mengoperasikannya. Hal ini selaras dengan pernyataan Jogiyanto (2007:115) bahwa persepsi kemudahan didefinisikan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Menurut Putri (2018:20) persepsi kemudahan penggunaan adalah suatu tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem yang dapat mengurangi tenaga dan waktu seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Persepsi tentang kemudahan penggunaan pada sebuah teknologi dapat dijadikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang menyakini bahwa teknologi tersebut mudah dipahaminya dan digunakan dalam suatu pekerjaan (Darmayanti, 2017). Venkatesh dan Davis (2000:201) membagi dimensi persepsi penggunaan suatu sistem terdiri dari:

1. Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti;
2. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut;
3. Sistem mudah digunakan;
4. Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan adalah keyakinan seseorang bahwa sistem teknologi yang digunakannya mudah dipahami dan dapat mengurangi tenaga serta waktu seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi teknologi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi teknologi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto 2007:115)

2.1.6 Persepsi Kebermanfaatan

Persepsi kebermanfaatan adalah tingkatan dimana seseorang meyakini bahwa suatu penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut (Davis, 1989). Persepsi kebermanfaatan bagi penggunanya sangat berkaitan dengan produktivitas dan efektivitas kinerja yang mereka rasakan secara menyeluruh. Hal ini selaras dengan pendapat Jogiyanto (2007:114) bahwa persepsi kebermanfaatan merupakan suatu pemahaman sejauh mana seseorang meyakini dengan memakai suatu sistem teknologi tertentu dapat meningkatkan produktivitas dan kinerjanya dalam menyelesaikan pekerjaannya. Adamson dan Shine (2003) mendefinisikan persepsi kebermanfaatan sebagai konstruk kepercayaan individu bahwa dengan menggunakan sebuah sistem teknologi tertentu akan mampu meningkatkan kinerja mereka. Venkatesh dan Davis (2000 :201) membagi dimensi Persepsi Kebermanfaatan sebagai berikut.

- a. Dengan menggunakan sistem teknologi tersebut mampu meningkatkan kinerja individu.
- b. Dengan menggunakan sistem teknologi tersebut mampu menambah tingkat produktivitas individu.

- c. Dengan menggunakan sistem teknologi tersebut mampu meningkatkan efektivitas kinerja individu.
- d. Dengan menggunakan sistem teknologi tersebut bermanfaat bagi individu.

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa persepsi kebermanfaatan merupakan keyakinan seorang individu bahwa dengan menggunakan suatu sistem teknologi tersebut dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitas kinerja sehingga prestasi kinerja mereka meningkat. Dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi teknologi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi teknologi tersebut kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto 2007:114).

2.1.7 Tingkat Sosialisasi E-Samsat

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) sosialisasi didefinisikan sebagai upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal, dipahami, dan dihayati oleh masyarakat. Menurut Aspatista (2017) sosialisasi pajak merupakan upaya yang dilakukan oleh Samsat untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat khususnya wajib pajak kendaraan bermotor sehingga wajib pajak dapat mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan untuk kendaraan bermotor baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode yang tepat. Sosialisasi E-Samsat dapat didefinisikan sebagai proses dalam mempromosikan pada wajib pajak berkenaan dengan E-Samsat agar wajib pajak mengenal dan memahami penggunaan E-Samsat.

Dalam meningkatkan minat wajib pajak menggunakan E-Samsat sebagai media pembayaran pajak, sosialisasi perlu dilakukan. Kegiatan sosialisasi E-Samsat harus dilakukan secara efektif dan dilakukan di berbagai media yang

dengan mudah dapat diketahui masyarakat. Tingkat sosialisasi akan memengaruhi penerimaan masyarakat untuk memilih menggunakan E-Samsat.

2.1.8 Minat Menggunakan E-Samsat

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) minat didefinisikan sebagai kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu. Menurut Jogiyanto (2007: 29) minat adalah keinginan untuk melakukan perilaku. Berdasarkan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa minat menggunakan E-Samsat merupakan tindakan atau keinginan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi E-Samsat. Adapun indikator dari minat menggunakan menurut Davis (1989) yaitu kepuasan setelah menggunakan suatu sistem dan merekomendasikan penggunaan suatu sistem. Indikator untuk mengukur minat menggunakan menurut Winayu (2013:27) meliputi tiga hal, yaitu:

1. Keinginan untuk menggunakan

Wajib pajak yang berminat menggunakan E-Samsat maka akan memiliki keinginan untuk menggunakan E-Samsat tersebut.

2. Selalu mencoba menggunakan

Jika wajib pajak sudah merasa yakin menggunakan E-Samsat, maka wajib pajak tersebut akan selalu mencoba untuk menggunakan E-Samsat secara berulang-ulang.

3. Berlanjut di masa yang akan datang

Wajib pajak yang berminat dan memiliki keyakinan menggunakan E-Samsat akan memiliki keinginan untuk menggunakannya kembali di masa yang akan datang jika wajib pajak merasa senang atau puas dengan adanya E-Samsat.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjelaskan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Penelitian tersebut dijadikan pedoman untuk melihat hubungan antar variabel berdasarkan pendapat dan hasil penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan Purwiyanti dan Laksito (2020) terkait Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan, dan Kepuasan Penggunaan *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen dengan model analisis regresi berganda. Hasil yang ditunjukkan pada penelitian ini menyatakan persepsi kemudahan, kebermanfaatan, dan kepuasan penggunaan *e-filling* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian serupa dengan penelitian di atas berkaitan dengan variabel persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kebermanfaatan oleh Wahyuni *et al.* (2019) yang berjudul Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pengguna *E-Billing*. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner pada wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Buleleng dengan analisis regresi linier berganda sebagai teknik analisis datanya. Hasil penelitian menunjukkan persepsi kebermanfaatan, kemudahan, kepuasan wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-billing*.

Utami dan Kurniawan (2020) dalam penelitiannya Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Sosialisasi E-Samsat Terhadap Penerimaan Masyarakat Menggunakan E-Samsat (Studi Empiris Masyarakat Kota Denpasar). Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen. Teknik analisis data terdiri dari uji kualitas data, analisis

deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi liner berganda, uji t dan uji koefisien (R^2). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan tingkat sosialisasi E-Samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-Samsat.

Penelitian Wahyuni *et al.* (2018) tentang Pengujian *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna SAMSAT Online. Metode penarikan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling*. Data penelitian ini dikumpulkan menggunakan kuesioner yang kemudian diolah dengan menggunakan uji regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menyatakan kebermanfaatan sistem, kemudahan penggunaan sistem, dan minat pengguna sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pengguna SAMSAT online.

Syaninditha dan Setiawan (2017) meneliti tentang Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Faktor Sosial dan Kondisi Yang Memfasilitasi Terhadap Minat Penggunaan *E-Filling*. Penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* untuk menentukan jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar, dengan metode *accidental sampling*. Hasil dari penelitian ini adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak menggunakan *e-filling*.

Perkasa dan Rustam (2015) dalam penelitiannya Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan *E-Filling* Sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Study Kasus di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filling* sedangkan

persepsi kepercayaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* disebabkan oleh integritas dari sistem *e-filing* tersebut belum memuaskan wajib pajak sehingga menurunkan rasa percaya dari wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-filing*.

Berikut ini merupakan rangkuman dari penelitian terdahulu terkait dengan minat wajib pajak menggunakan E-Samsat beserta variabel yang memengaruhi:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| Peneliti (Tahun) | Judul Penelitian | Variabel Penelitian | Hasil Penelitian |
|---|---|---|--|
| Deviana Wahyu Purwiyanti dan Herry Laksito (2020) | Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan, dan Kepuasan Penggunaan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | Variabel Independen (X): 1. Persepsi Kemudahan 2. Kebermanfaatan 3. Kepuasan Penggunaan Variabel Dependen (Y): Kepatuhan wajib pajak orang pribadi | Persepsi kemudahan, kebermanfaatan, dan kepuasan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. |
| Ni Putu Mahindu Pradnya Utami dan Putu Sukma Kurniawan (2020) | Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Sosialisasi E-SAMSAT Terhadap Penerimaan | Variabel Independen (X): 1. Persepsi kebermanfaatan 2 Persepsi kemudahan penggunaan 3. Tingkat sosialisasi E-SAMSAT | Persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan tingkat sosialisasi E-SAMSAT berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT. |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | Masyarakat Menggunakan E-SAMSAT (Studi Empiris Masyarakat Kota Denpasar) | Variabel Dependen (Y): Penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT | |
| Putri Novalia, I Gusti Ayu Purnamawati dan Made Arie Wahyuni (2019) | Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan <i>E-Billing</i> | Variabel Independen (X): 1. Persepsi kebermanfaatan 2. Kemudahan 3. Kepuasan wajib pajak orang pribadi Variabel Dependen (Y): Penggunaan <i>e-billing</i> | Persepsi kebermanfaatan, kemudahan, kepuasan wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan <i>e-billing</i> |
| Kadek Ayu Monica Pastika Putri, I Nyoman Putra Yasa dan Made Arie Wahyuni (2018) | Pengujian <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna SAMSAT <i>Online</i> (Studi Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Buleleng) | Variabel Independen (X): 1.Kebermanfaatan system 2.Kemudahan penggunaan sistem 3.Minat pengguna sistem Variabel Dependen (Y): Kepatuhan wajib pajak | Kebermanfaatan sistem, kemudahan penggunaan sistem, dan minat pengguna sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak |
| Sang Ayu Putu Syaninditha | Pengaruh Persepsi Kegunaan, | Variabel Independen (X): | Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, dan |

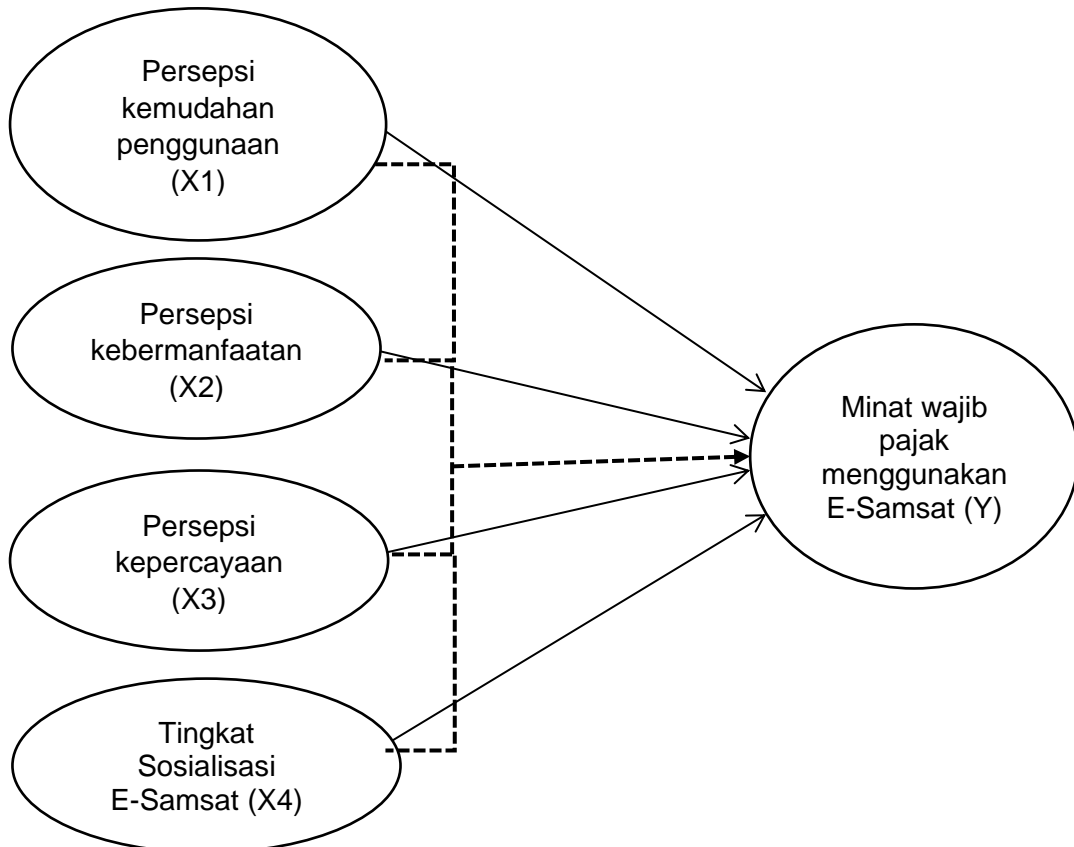
| | | | |
|--|---|---|--|
| dan Putu Ery Setiawan (2017) | Persepsi Kemudahan, Faktor Sosial dan Kondisi Yang Memfasilitasi Terhadap Minat Penggunaan <i>E-Filling</i> | 1.Persepsi kegunaan 2.Persepsi Kemudahan 3.Faktor sosial 4.kondisi yang memfasilitasi Variabel Dependen (Y): Minat penggunaan <i>e-filling</i> | kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak menggunakan <i>e-filling</i> |
| Ahmad Teguh Perkasa dan Akie Rusaktiva Rustam (2015) | Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan <i>E-Filling</i> Sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Study Kasus di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa) | Variabel Independen (X): 1.Persespi kebermanfaatan 2.Persepsi kemudahan penggunaan 3.Persepsi kepercayaan Variabel Dependen (Y): Minat menggunakan E-Filling | Persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan <i>e-filling</i> sedangkan persepsi kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan <i>e-filling</i> |

Sumber: Data diolah peneliti

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan latar belakang permasalahan penelitian dan landasan teori serta hasil penelitian sebelumnya yang telah dikemukakan, maka dihasilkan kerangka konseptual pada penelitian ini yang digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Keterangan:

—————> Uji Parsial

- - - - -> Uji Simultan

2.4 Hipotesis Penelitian

2.4.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan E-Samsat

Persepsi kemudahan penggunaan telah banyak digunakan dalam penelitian untuk menjelaskan minat pengguna menggunakan sistem teknologi tertentu. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Jogiyanto, 2007:115). Perspektif kemudahan penggunaan memberikan indikasi bahwa sistem dirancang untuk tidak mempersulit pemakai untuk menggunakannya, tetapi dengan menggunakan sistem teknologi tertentu seharusnya memudahkan seseorang untuk menyelesaikan pekerjaannya. Tingkat penggunaan E-Samsat akan meningkat jika semakin banyak wajib pajak yang mempersepsikan bahwa E-Samsat mudah digunakan. Hal tersebut menggambarkan kemudahan penggunaan sistem merupakan konstruk penting yang memengaruhi individu dalam proses pengambilan keputusan mengenai penerimaan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Kurniawan (2020) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-Samsat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dharmayanti dan Jati (2020) yang menyatakan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan penggunaan E-Samsat. Semakin mudah menggunakan E-Samsat maka semakin tinggi sikap positif wajib pajak terhadap penggunaan E-Samsat. Semakin mudah untuk memahami E-Samsat, maka semakin tinggi minat wajib pajak dalam menggunakan E-Samsat.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut.

H1: Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak kendaraan bermotor menggunakan E-Samsat

2.4.2 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap Minat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan E-Samsat

Salah satu hal yang menjadi pertimbangan wajib pajak menggunakan E-Samsat adalah dari segi manfaatnya. Dharmayanti dan Jati (2020) mendefinisikan Persepsi kebermanfaatan sebagai keadaan dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan E-Samsat wajib pajak dapat membayar pajak kendaraan bermotor tanpa harus ke kantor Samsat agar terhindar dari keterlambatan bayar pajak dan sanksi pajak. Penelitian yang dilakukan Utami dan Kurniawan (2020) serta Dharmayanti dan Jati (2020) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penerimaan penggunaan E-Samsat. Penelitian tentang persepsi kebermanfaatan dilakukan oleh Pratama dan Saputra (2019) yang hasilnya menyatakan persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa reguler sore FEB Universitas Udayana memakai uang elektronik. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan Priambodo dan Prabawani (2016) yang menyatakan persepsi manfaat memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap minat menggunakan layanan uang elektronik. Semakin tinggi manfaat yang dirasakan wajib pajak terhadap E-Samsat, maka semakin tinggi pula minat wajib pajak dalam menggunakan E-Samsat (Dharmayanti dan Jati, 2020).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut.

H2: Persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap minat wajib pajak kendaraan bermotor menggunakan E-Samsat

2.4.3 Pengaruh Persepsi Kepercayaan terhadap Minat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan E-Samsat

Kualitas interaksi Layanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka mempelajari E-Samsat, salah satunya diwujudkan oleh kepercayaan (Tujni dan Hutrianto, 2018). Kepercayaan dalam menggunakan E-Samsat adalah perkiraan subjektif dimana wajib pajak percaya bahwa mereka dapat melakukan sistem pembayaran sesuai dengan keinginan yang diharapkan. Dengan adanya persepsi kebersamaan keyakinan antar pihak E-Samsat dengan wajib pajak akan menciptakan suatu ikatan yang mendorong timbulnya kepercayaan dan minat menggunakan E-Samsat. Oleh karena itu, upaya harus dilakukan agar kepercayaan wajib pajak terhadap E-Samsat semakin tinggi, karena ketika seseorang sudah sangat percaya terhadap suatu hal, maka pengguna tidak akan ragu dan memberikan rasa kepastian terhadap penggunaan E-Samsat.

Penelitian mengenai persepsi kepercayaan dilakukan oleh Saripah *et al.* (2016) yang menyatakan kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filling* bagi wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang dilakukan oleh Kusuma, Winarno dan Adhipta (2015) menunjukkan kepercayaan masyarakat Jawa Timur berpengaruh terhadap tingkat penerimaan layanan pajak *online* E-Samsat.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut.

H3: Persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak kendaraan bermotor menggunakan E-Samsat

2.4.4 Pengaruh Tingkat Sosialisasi E-Samsat terhadap Minat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan E-Samsat

Sosialisasi dapat berupa memperkenalkan, memberi wawasan, pemahaman serta informasi yang dapat diberikan kepada wajib pajak mengenai layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor *online* yakni menggunakan sistem E-Samsat yang dapat membantu wajib pajak dalam membayar pajaknya tanpa harus mengunjungi kantor SAMSAT. Semakin banyak sebaran informasi yang didapat wajib pajak dari sosialisasi E-Samsat maka semakin banyak pula wajib pajak yang berminat dan menggunakan E-Samsat. Menjadikan tingkat sosialisasi memiliki peran yang besar dalam proses penerimaan suatu sistem.

Penelitian yang dilakukan mengenai tingkat sosialisasi oleh Utami dan Kurniawan (2020) menunjukkan tingkat sosialisasi berpengaruh terhadap penerimaan masyarakat Denpasar menggunakan E-Samsat. Penelitian yang dilakukan Putri dan Tambun (2018) sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan *e-filling*. Hal ini terjadi karena sosialisasi perpajakan yang dilakukan belum dapat diterima atau dimengerti oleh wajib pajak sehingga belum memenuhi kepuasan wajib pajak terkait penggunaan *e-filling*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat sosialisasi E-Samsat yang dilakukan maka minat wajib pajak menggunakan E-Samsat akan meningkat.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut.

H4: Tingkat sosialisasi E-Samsat berpengaruh terhadap minat wajib pajak kendaraan bermotor menggunakan E-Samsat

2.4.5 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kepercayaan, dan Tingkat Sosialisasi E-Samsat Terhadap Minat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan E-Samsat

Berdasarkan teori di atas dan studi literatur, minat wajib pajak kendaraan bermotor menggunakan E-Samsat dipengaruhi secara simultan oleh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kebermanfaatan, persepsi kepercayaan, dan tingkat sosialisasi E-Samsat. Beberapa penelitian mendukung bahwa variabel yang terlibat dalam penelitian ini juga memiliki pengaruh secara simultan seperti dalam penelitian Utami dan Kurniawan (2020) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kebermanfaatan, dan tingkat sosialisasi E-samsat berpengaruh secara bersama-sama terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-Samsat. Berdasarkan hal ini juga peneliti menganggap perlu diuji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kebermanfaatan, persepsi kepercayaan, dan tingkat sosialisasi E-Samsat terhadap minat wajib pajak kendaraan bermotor menggunakan E-Samsat.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut.

H5: Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kepercayaan dan Tingkat sosialisasi E-Samsat berpengaruh secara simultan terhadap minat wajib pajak kendaraan bermotor menggunakan E-Samsat