

SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, LAYANAN SAMSAT *CARE* DAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA MAKASSAR

WINDAH PUTRI WAHYUNI



**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, LAYANAN SAMSAT *CARE* DAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA MAKASSAR

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh
WINDAH PUTRI WAHYUNI
A031191133



Kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, LAYANAN SAMSAT CARE DAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

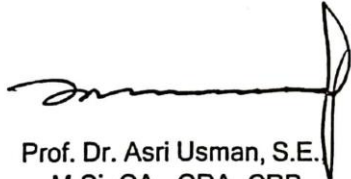
WINDAH PUTRI WAHYUNI

A031191133

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 2 Oktober 2023

Pembimbing I



Prof. Dr. Asri Usman, S.E.
M.Si, CA., CRA.,CRP

NIP 19651018 1994121 0 001

Pembimbing II



Dr. Aini Indrijawati, S.E., Ak., M.Si, CA

NIP 19681125 199412 2 002

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si, Ak., ACPA

NIP 19650307 199403 1 003

SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, LAYANAN SAMSAT CARE DAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

WINDAH PUTRI WAHYUNI

A031191133

telah dipertahankan dalam siding ujian skripsi
pada tanggal 9 November dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof. Asri Usman, S.E., M.Si, CA., CRA., CRP	Ketua	1..... 
2.	Dr. Aini Indrijawati, S.E., Ak., M.Si, CA	Sekretaris	2..... 
3.	Prof. Dr. Syarifuddin, M.Soc.Sc.Ak., CA., CWM	Anggota	3..... 
4.	Drs. Haerial, Ak., M.Si., CA	Anggota	4..... 

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Windah Putri Wahyuni

NIM : A031191133

Departemen/Program Studi : Akuntansi

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, LAYANAN SAMSAT CARE
DAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA MAKASSAR**

adalah skripsi 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 disuatu 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, 2 November 2023

tembuat pernyataan,

Windah Putri Wahyuni



PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah Rabbil Alamin, penulis panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Kuasa, atas Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai tugas akhir pada Program Studi Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin. Tak lupa pula shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah memberi tauladan bagi kita semua.

Judul skripsi ini adalah "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Layanan SAMSAT *Care* dan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Makassar" yang disusun sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi dalam Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini, tidak terhindar dari berbagai hambatan dan kesulitan. Dengan rendah hati, penulis mengakui bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk meningkatkan kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Semoga semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis oleh semua pihak mendapatkan balasan yang berharga di sisi-Nya.

Tentu saja, dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan setinggi-tingginya kepada:

1. Kedua Orang tua penulis Bapak Sudirman dan Ibu Satriani yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta doa yang tak pernah putus. Terimakasih telah memberikan segala yang terbaik untuk saya.
2. Kakak penulis M. Tri Wahyudin yang senantiasa membantu dan memberikan semangat dalam proses penyelesaian skripsi.
3. Bapak Prof. Asri Usman, S.E., M.SI, CA ., CRA., CRP selaku dosen pembimbing I, Ibu Dr. Aini Indrijawati., S.E., Ak., M.Si., CA selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Prof. Dr. Syarifuddin, M.Soc.Sc.Ak., CA., CWM dan Bapak Drs. Haerial, Ak., M.Si., CA selaku dosen penguji yang telah memberikan saran, masukan serta koreksi agar skripsi ini dapat lebih baik.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Pimpinan dan staff SAMSAT Kota Makassar UPT I dan II yang telah mengizinkan dan membantu dalam melakukan penelitian.
7. Kepada sahabat Tarakan, Nur Fadillah, Inna Anjalina, Maulidia, Nur Syafika, Natasya, Rahmad Wardiansyah, Rifky, Fagil, Rayhan, Rafli, Riszki, Rendi, Aidil, Adi dan Riangga yang selalu ada untuk peneliti dalam keadaan apapun itu tanpa berpikir Panjang membantu dan mendorong peneliti dalam menyelesaikan skripsi
8. Kepada sahabat seperjuanganku dari Maba, Risnawati, Resti, Samintang terimakasih untuk waktu dan kesediannya telah menunggu, menemani dan

membersamai peneliti dalam proses pembelajaran selama 4 tahun ini dan terkhususnya dalam proses penyelesaian skripsi ini

9. Teman seperjuangan Akuntansi Angkatan 2019 sebagai teman bertukar pikiran dan bekerja sama selama proses Pendidikan
10. Terimakasih juga untuk semua pihak yang tidak dapat dituliskan satu persatu atas sumbangsih baik berupa materi, tenaga, dan pikiran sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
11. Kepada 3604050908010006 yang selalu menemani dan menjadi *support system* penulis pada hari -hari yang tidak mudah dan selama proses pengerjaan skripsi ini. Terimakasih telah menjadi pendengar yang baik, memberikan dukungan, semangat, tenaga, pikiran, materi maupun bantuan lain dalam pengerjaan skripsi ini, terimakasih telah sabar dan menjadi bagian dari perjalanan saya.

Akhir kata, semoga penelitian skripsi ini dapat berguna bagi pembaca dan menjadi tambahan ilmu pengetahuan.

Makassar, September 2023

Windah Putri Wahyuni

ABSTRAK

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, LAYANAN SAMSAT CARE DAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA MAKASSAR

THE EFFECT OF TAX KNOWLEDGE, SAMSAT CARE AND MOBILE SAMSAT SERVICES ON MOTOR VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE IN MAKASSAR CITY

Windah Putri Wahyuni

Asri Usman

Aini Indrijawati

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, SAMSAT Care dan SAMSAT Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Makassar. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh dari menyebarkan kuesioner kepada 100 wajib pajak yang terdaftar di UPT I dan UPT II kota Makassar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan variabel pengetahuan perpajakan, SAMSAT Care dan SAMSAT Keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kota Makassar

Kata kunci: *Pengetahuan Pajak, SAMSAT Care, SAMSAT Keliling, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor*

This study aims to analyze the effect of tax knowledge, SAMSAT Care and SAMSAT Keliling on the compliance of motor vehicle taxpayers in the city of Makassar. The research method used in this study was using a quantitative approach with primary data obtained from distributing questionnaires to 100 taxpayers registered in UPT I and UPT II Makassar city. The results of this study show that partially and simultaneously the variables of taxation knowledge, SAMSAT Care and SAMSAT Keliling have a positive effect on the compliance of Makassar city taxpayers

Keywords: *Tax Knowledge, SAMSAT Care, Mobile SAMSAT, Taxpayer Compliance, Motor Vehicle Tax*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Teori Atribusi (Attribution Theory)	10
2.1.2 Theory of Planned Behavior.....	11
2.2 Pelayanan Publik.....	12
2.2.1 Prinsip Pelayanan Publik	12
2.2.2 Jenis Pelayanan Publik.....	13
2.2.3 Kepuasan Pengguna layanan	14
2.3 Konsep Pajak.....	15
2.3.1 Definisi Pajak dan Fungsi Pajak.....	15

2.3.2	Tata Cara Pemungutan Pajak.....	16
2.3.3	Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
2.3.3.1	Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.....	18
2.3.4	Pengelompokkan Pajak	19
2.3.5	Pajak Kendaraan Bermotor.....	20
2.3.5.1	Definisi Pajak Kendaraan Bermotor.....	20
2.3.5.2	Tarif dan Cara Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor.....	20
2.3.6	Kantor Bersama SAMSAT	21
2.4	Pengetahuan Perpajakan.....	22
2.5	SAMSAT Care.....	22
2.5.1	Definisi SAMSAT Care.....	22
2.5.2	Manfaat Pelayanan SAMSAT Care.....	22
2.5.3	Persyaratan dan Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Care.....	23
2.5.3.1	Persyaratan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Care	23
2.5.3.2	Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Care.....	23
2.6	SAMSAT Keliling	24
2.6.1	Definisi SAMSAT Keliling.....	24
2.6.2	Manfaat SAMSAT Keliling.....	24
2.6.3	Persyaratan dan Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Keliling	25
2.6.3.1	Persyaratan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Keliling	25
2.6.3.2	Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Keliling.....	25
2.7	Penelitian Terdahulu	26
2.8	Kerangka Konseptual	27
2.9	Hipotesis Penelitian.....	29
2.9.1	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak	29
2.9.2	Pengaruh Layanan SAMSAT Care terhadap Kepatuhan Pajak.....	30
2.9.3	Pengaruh Layanan SAMSAT Keliling terhadap Kepatuhan Pajak.....	31
2.9.4	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Layanan SAMSAT Care dan SAMSAT Keliling terhadap Kepatuhan Pajak.....	33
BAB III	METODE PENELITIAN.....	35
3.1	Rancangan Penelitian	35
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	35

3.3 Populasi dan Sampel	35
3.3.1 Populasi.....	35
3.3.2 Sampel	36
3.4 Jenis Data dan Sumber Data	37
3.4.1 Jenis Data.....	37
3.4.2 Sumber Data.....	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	37
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	38
3.6.1 Variabel Penelitian	38
3.6.2 Definisi Operasional.....	39
3.7 Analisis Data	44
3.7.1 Statistik Deskriptif	44
3.7.2 Uji Kualitas Data	45
3.7.2.1 Uji Validitas.....	45
3.7.2.2 Uji Reliabilitas.....	45
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	45
3.7.3.1 Uji Normalitas	45
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas.....	46
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas	46
3.7.4 Uji Hipotesis.....	47
3.7.4.1 Uji Stimulan (Uji F).....	47
3.7.4.2 Uji Parsial (Uji t).....	47
3.7.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
3.7.6 Uji Koefisien Determinasi.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN	48
4.1. Gambaran Tempat Penelitian.....	48
4.1.1 Sejarah Kantor Bersama SAMSAT Kota Makassar.....	48
4.1.2 Struktur Organisasi	49
4.2 Karakteristik Responden	51
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	54
4.4 Uji Kualitas Data.....	57
4.4.1 Hasil Uji Validitas	57
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	60
4.5.1 Hasil Uji Normalitas.....	60
4.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas	61

4.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis	63
4.6.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	63
4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	65
4.7.1 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji-t).....	66
4.7.2 Hasil Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji-F)	67
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
4.8.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	69
4.8.2 Pengaruh SAMSAT Care Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	70
4.8.3 Pengaruh SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	72
4.8.4 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, SAMSAT Care dan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	74
BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
3.1 Desfinisi Operasional.....	43
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	51
4.5 Hasil Uji Validitas	55
4.6 Hasil Uji Realiabilitas	56
4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	58
4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	60
4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	62
4.10 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual(Uji t)	63
4.11 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual(Uji F).....	64
4.12 Kesimpulan Hasil Uji Hipotesis.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Grafik Pertumbuhan Kendaraan Bermotor di Sulawesi Selatan.....	31
2.1 Kerangka Konseptual.....	31
4.1 Struktur Organisasi.....	49
4.2 Hasil Uji <i>Probability Plot</i>	60
4.3 Hasil Uji <i>Scatterplot</i>	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Biodata	84
2. Penelitian Terdahulu	85
3. Kuesioner	89
4. Data Hasil Jawaban Responden.....	94
5. Hasil Uji SPSS.....	106
6. Dokumentasi	112

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang No 16 Tahun 2009, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang dibayar oleh individu atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung, dan digunakan untuk keperluan negara untuk kemakmuran rakyat. Pajak juga menjadi salah satu instrumen kebijakan fiskal yang digunakan pemerintah untuk mengendalikan inflasi, mengatur distribusi kekayaan, dan menstimulasi pertumbuhan ekonomi. Kementerian Keuangan melaporkan bahwa penghasilan negara APBN tahun 2022 mencapai Rp2.626,4 triliun atau 115,9% dari target sesuai Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2022 sebesar Rp2.266,2 triliun. Dari keseluruhan hasil penghasilan negara tersebut, hasil penerimaan pajak mencapai Rp2.034,5 triliun atau 114% dari target Perpres 98/2022 sebesar Rp1.784 triliun, meningkat sebesar 31,4% dari realisasi tahun 2021 sebesar Rp1.547,8 triliun.

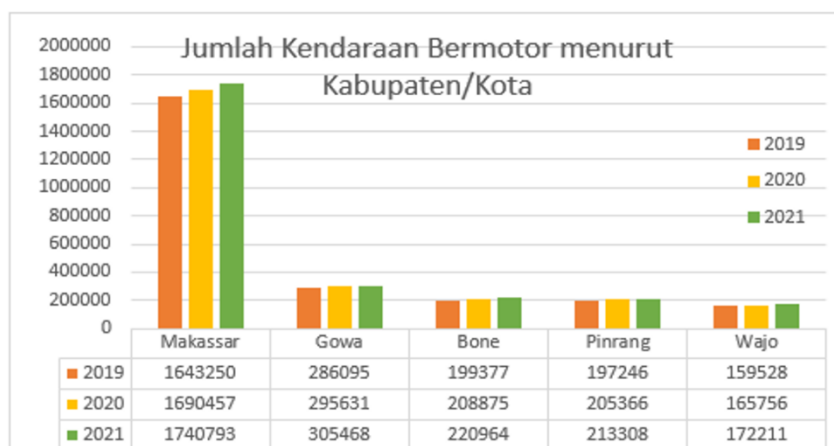
Pajak berperan penting dalam pembangunan dan pembiayaan pengeluaran publik (Pratiwi & Setiawan, 2014). Dalam rangka menjaga kelangsungan perencanaan pembangunan, pajak telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai komponen strategis guna mengumpulkan penerimaan pajak dalam negeri dari sektor pajak yang mampu dapat mendukung kemandirian pembiayaan pemerintah sesuai dengan ketentuan hukum perpajakan. Hasil dari penelitian terkait pengaruh pajak terhadap penerimaan negara adalah penerimaan pajak dalam jangka panjang maupun pendek berdampak besar terhadap output nasional dan tentunya berpengaruh terhadap

peningkatan kesejahteraan penduduk. Selain itu juga, tingkat pertumbuhan penerimaan pemerintah berdampak positif pada kenaikan rasio pajak penghasilan dan rasio pajak pertambahan nilai terhadap total pendapatan pajak negara, serta pada perkembangan ekonomi Indonesia (Lisna *et al.*, 2013; Sumaryani, W. N. 2013; Krisnadeva *et al.* 2022)

Pajak pusat dan daerah adalah jenis pajak yang digunakan di Indonesia jika dilihat dari kewenangan pemungutannya. Pajak daerah menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan peraturan perundang-undangan, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sedangkan, retribusi daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Jenis-jenis pajak daerah ialah termasuk Pajak Kendaraan Bermotor; Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; dan Pajak Rokok; Pajak Hiburan; Pajak Reklame; Pajak Hotel; Pajak Restoran; Pajak Parkir; Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor; Pajak Penerangan Jalan; Pajak Air Permukaan; Pajak Air Tanah; Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan; Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan Pajak; Pajak Sarang Burung Walet.

Salah satu sumber penerimaan pajak daerah yang memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap pembiayaan dan pembangunan di daerah adalah pajak kendaraan bermotor (Dewi dan Laksmi, 2019). Pada tahun 2022, penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor menjadi penyumbang terbesar dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD) provinsi Sulawesi Selatan yaitu mencapai 62%.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebagaimana yang didefinisikan pada Peraturan Pemerintah (PP) No 35 tahun 2023 yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 1 tahun 2022 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaannya Pajak Kendaraan Bermotor di Indonesia menganut *Official Assesment System* yang berarti besarnya pajak terutang ditentukan oleh pemerintah. Kewenangan atas pemungutan pajak kendaraan bermotor ini ditangani oleh Badan Pendataan Daerah (Bapenda) melalui Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di kota Makassar sangatlah pesat. Hal tersebut dapat dilihat pada grafik berikut.



Gambar 1. 1 Grafik pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di Sulawesi Selatan

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), tercatat jumlah kendaraan bermotor di provinsi Sulawesi Selatan setiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Idealnya peningkatan jumlah kendaraan bermotor ini berbanding lurus dengan realisasi penerimaan pajak yang diterima. Dilansir dari data Bapenda Sulsel pada tahun 2021, realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tidak memenuhi target yakni hanya mencapai Rp. 1,4 miliar.

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 didefinisikan sebagai pembayaran kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagai kontribusi pada pembangunan negara yang diharapkan dalam pelaksanaannya dan dilaporkan dengan benar dalam SPT atau Surat Pemberitahuan (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018). Wajib pajak yang patuh dapat didefinisikan sebagai wajib pajak yang taat terhadap aturan perpajakan dalam memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya (Suryanti & Sari, 2018). Kurang patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban mereka mengakibatkan terjadinya tunggakan pajak kendaraan bermotor.

Badan pendapatan daerah Makassar mencatat ribuan kendaraan di Makassar menunggak pajak sejak tahun 2018 hingga 2023. Total tunggakan pajak kendaraan mencapai 453 miliar Rupiah. Tercatat 292.779 Unit kendaraan di Makassar tidak membayar pajak sejak tahun 2018 hingga 2023. Kendaraan tersebut terdiri dari kendaraan roda 2 mencapai 237.150 unit dan 55.639 unit untuk kendaraan roda 4. Permasalahan ketidakpatuhan wajib pajak ini perlu mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah, terutama di Sulawesi Selatan karena dapat mempengaruhi pembangunan dan pendapatan daerah.

Tingkat pemahaman dan pengetahuan perpajakan dari wajib pajak kendaraan bermotor itu sendiri merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Pradhana, A. 2020). Dalam sebuah penelitian yang berkaitan dengan pengetahuan perpajakan yang dilakukan Rahadi (2014) disebutkan bahwa pemahaman dan pengetahuan pajak berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Proses pemahaman

dan pengetahuan mengenai peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak untuk memahami tentang perpajakan dan menerapkan pengetahuan tersebut dalam membayar pajak.

Menurut Hardiningsih (2011) dalam penelitiannya menyatakan bahwa meningkatnya pemahaman mengenai perpajakan baik secara formal dan non formal akan memberikan dampak positif terhadap perilaku wajib pajak akan semakin sadar dalam membayar pajak. Selain itu, rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai pajak dan pandangan mereka terhadap petugas pajak yang masih kurang. Beberapa wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, media sosial dan informasi, konsultan pajak, webinar dan pelatihan pajak.

Selain itu, faktor lain yang berdampak signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak adalah kualitas layanan yang diberikan kepada wajib pajak (Rahayu, 2020). Untuk membantu wajib pajak membayar pajak mereka, pemerintah kota Makassar memiliki dua kantor pelayanan publik Satuan Manunggal Satu Atap (SAMSAT), yang terdiri dari Unit Pelayanan Teknis (UPT) Makassar I dan Unit Pelayanan Teknis (UPT) Makassar II. Namun, meskipun ada dua kantor SAMSAT tersebut, tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih belum optimal.

Dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya masih terdapat berbagai macam permasalahan yang dialami oleh masyarakat diantaranya prosedur pembayaran yang rumit, antrean yang panjang, sarana dan prasarana yang kurang memadai serta praktik pungutan liar dan calo dalam pelayanan publik Handayani, *et al* (2023). Permasalahan-permasalahan inilah yang mendorong SAMSAT melakukan berbagai inovasi unggulan yang hadir sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang lebih mudah dan cepat dalam

melakukan administrasi dan pemungutan pajak kendaraan bermotor, diantaranya: layanan E- SAMSAT, SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive Thru*, SAMSAT *Link*, Operasi Simpatik, Kedai SAMSAT, Gerai SAMSAT, SAMSAT Lorong dan SAMSAT *Care*.

SAMSAT *Care* adalah sebuah layanan penjemputan pembayaran pajak kendaraan bermotor di lokasi yang ditentukan oleh wajib pajak. Program ini ditujukan karyawan yang bekerja di kantor seperti karyawan bank, dokter jaga, dan orang yang sedang sakit.

SAMSAT Keliling adalah sebuah layanan yang dibuat untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK berlangsung di atas mobil keliling. SAMSAT Keliling beroperasi berdasarkan jadwal dan lokasi dimana armadanya akan berkeliling yang telah ditentukan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mutia dan Hamta (2020) mengenai SAMSAT Keliling menunjukkan bahwa layanan SAMSAT Keliling sangat efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena SAMSAT Keliling berlokasi di titik-titik yang strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lasary (2018) dan penelitian yang dilakukan Mutia, N dan Hamta,F (2020) yaitu peneliti menambahkan variabel SAMSAT *Care* dikarenakan SAMSAT *Care* merupakan salah satu inovasi layanan unggulan yang dimiliki oleh SAMSAT Makassar dan pada penelitian-penelitian terdahulu belum pernah ada yang mengkaji mengenai layanan ini. Sehingga penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat pengetahuan dan kualitas pelayanan dari SAMSAT Makassar tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Makassar.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti merasa perlu mengambil topik penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Layanan SAMSAT *Care* dan Layanan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Makassar”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis:

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah tingkat efektivitas layanan SAMSAT *Care* berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah tingkat efektivitas layanan SAMSAT Keliling berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah pengetahuan perpajakan, layanan SAMSAT *Care* dan layanan SAMSAT Keliling secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis:

1. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar
2. Efektivitas layanan SAMSAT *Care* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar
3. Efektivitas layanan SAMSAT Keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar
4. Pengaruh pengetahuan perpajakan, SAMSAT *Care* dan SAMSAT Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi peneliti maupun pembaca terkait masalah yang diambil pada penelitian ini. Penelitian ini juga diharapkan menjadi bahan tambahan literatur dalam penelitian-penelitian serta bahan kajian lebih lanjut penelitian lain yang sejenis bagi pihak-pihak akademis maupun peneliti selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Kantor SAMSAT

Dapat menjadi bahan evaluasi, rujukan serta masukan dalam pertimbangan pengambilan keputusan bagi instansi yang menyediakan pelayanan publik, khususnya kantor SAMSAT agar senantiasa memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak terkhususnya wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Bagi Wajib pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang dapat menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca mengenai inovasi pembayaran kendaraan bermotor. Diharapkan juga pembaca terutama wajib pajak dapat lebih taat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai literatur tambahan untuk memudahkan dalam memperoleh informasi pada penelitian yang sejenis.

4. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk memperoleh informasi dan pengetahuan tambahan mengenai penelitian yang telah dilakukan serta untuk mengembangkan

kemampuan di bidang penelitian dan penerapan teori yang telah didapat selama duduk di bangku kuliah.

1.5 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan.

Pada bab ini menguraikan beberapa hal pokok yang berhubungan dengan penulisan ini yang terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan, manfaat dan sistematika penelitian

Bab II Tinjauan Pustaka

Babb ini memuat uraian mengenai kajian teori serta konsep yang relevan untuk membahas permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini

Bab III Metode Penelitian.

Bab ini merangkum pembahasan tentang rancangan penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, variabel yang digunakan, definisi operasional dan metode analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian.

Dalam bab ini membahas tentang hasil analisis data yang telah diperoleh dengan menggunakan sampel penelitian serta pembahasan terkait pembuktian hipotesis penelitian.

Bab V Penutup.

Bab ini menguraikan kesimpulan dari penelitian, saran dan keterbatasan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori atribusi pertama kali diperkenalkan oleh Fritz Heider, seorang psikolog asal Jerman pada tahun 1958. Teori atribusi adalah sebuah teori yang mengenai perilaku seseorang dan menjelaskan penyebab dari perilaku tersebut (Heider, 1958). Teori ini membahas tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri, apakah itu berasal dari faktor internal atau disposisional maupun eksternal atau lingkungan (Luthans, 2005).

Dalam teori atribusi, dijelaskan mengenai pemahaman bagaimana seseorang berperilaku dalam menghadapi peristiwa di sekitar mereka dan memahami alasan di balik perilaku tersebut. Menurut teori ini, perilaku seseorang dapat berkaitan dengan sikap dan karakteristik individu. Oleh karena itu, dengan mengobservasi perilaku seseorang, kita dapat memperoleh pemahaman mengenai sikap atau karakteristik mereka, serta memprediksi bagaimana mereka akan bertindak dalam situasi tertentu.

Peneliti menggunakan teori atribusi untuk penelitian ini karena teori ini berkaitan dengan variabel yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat dikaitkan dengan sikap atau pandangan wajib pajak terhadap pajak itu sendiri. Pandangan individu dalam menilai suatu hal dipengaruhi oleh aspek internal (dalam) dan eksternal (luar) yang ada pada dirinya. Menurut teori ini, aspek yang berasal dari diri individu dan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan perpajakan, sedangkan aspek yang berasal dari luar individu yang dapat mempengaruhi

kepatuhan wajib pajak adalah penerapan layanan SAMSAT *Care* dan SAMSAT Keliling. Adanya aspek-aspek tersebutlah membuktikan terdapat perilaku yang dipengaruhi oleh situasi lingkungan.

2.1.2 Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior (TPB) dicetuskan oleh Ajzen (1991), membahas tentang aspek-aspek psikologis yang memengaruhi kepatuhan pajak wajib pajak. Pada dasarnya, teori ini mengatakan bahwa keinginan untuk melakukan tindakan tertentu menentukan perilaku seseorang. Teori ini berasumsi bahwa manusia lebih cenderung bertindak atau berperilaku sesuai dengan apa yang mereka pahami.

Munculnya niat untuk berperilaku dalam teori ini dijelaskan melalui tiga aspek diantaranya: pertama *normatif belief* (keyakinan normatif) ialah keyakinan tentang sikap orang lain yang dapat memotivasi seseorang untuk berperilaku, kedua *behavioral belief* (keyakinan perilaku) merupakan keyakinan mengenai hasil dari suatu perilaku. ketiga *control belief* (keyakinan kontrol) adalah sikap yang berhubungan dengan kemampuan untuk mengontrol perilaku. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa keyakinan setiap wajib pajak berdasar pada pemahamannya akan perpajakan baik itu manfaat yang diperoleh dari pajak ataupun sanksi pajak bagi setiap wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan. Hal inilah yang menyebabkan munculnya niat untuk berlaku patuh dan taat oleh wajib pajak (Ajzen, 1991).

Dalam *Theory of Planned Behavior* niat atau keyakinan seseorang sebelum melakukan sesuatu sangat penting. Keyakinan terhadap hasil dari perilaku tertentu memengaruhi apakah seseorang akan memenuhi kewajiban perpajakannya atau tidak. Individu yang menyadari pentingnya membayar pajak untuk pembangunan negara akan cenderung berusaha untuk membayar

pajaknya (*behavioral beliefs*). Dengan memenuhi kewajiban perpajakan, wajib pajak mengharapkan adanya timbal balik atau keyakinan bahwa oranglain dan lingkungan sekitarnya akan memotivasi mereka untuk tetap patuh kepada pajak (Nugraheni & Purwanto, 2015. *Theory of Planned Behavior (TPB)* sangat penting dalam penelitian untuk menjelaskan bagaimana orang berperilaku saat membayar pajak mereka. Pengetahuan perpajakan dan penggunaan layanan pajak adalah variabel yang digunakan dalam *Theory of Planned Behavior (TPB)*.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik juga berfungsi sebagai pedoman untuk kegiatan pelayanan publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 mencantumkan beberapa prinsip layanan, diantaranya:

1. Kemudahan. Prosedur yang digunakan dalam pelayanan pu, blik mudah, sederhana, dapat dipahami dan dilaksanakan dengan mudah.
2. Kejelasan. Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - a. Kejelasan terkait hal teknis dan administratif dalam layanan publik
 - b. Prosedur pembayaran dan rincian biaya pelayanan publik diterangkan dengan jelas.
 - c. Terdapat pembagian divisi kerja masing-masing yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, menangani keluhan, masalah terkait penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Kejelasan waktu. Pelaksanaan pelayanan publik diselesaikan sesuai waktu yang ditetapkan.
4. Keamanan. Dalam proses pelaksanaan publik dapat dilaksanakan secara aman dan berdasarkan hukum yang ada

5. Ketepatan Produk. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
6. Dalam pelayanan publik harus tersedia sarana dan prasarana yang mendukung seperti penyediaan wifi atau sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
7. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik serta penyelesaian keluhan atau masalah yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan publik.
8. Tempat layanan publik yang strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat
9. 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.

2.2.2 Jenis Pelayanan Publik

Adanya pelayanan umum atau publik muncul karena terdapat kepentingan yang beragam 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 meliputi:

1. Pelayanan administratif. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang berfokus pada penanganan berbagai data dan jenis dokumen resmi yang dibutuhkan, seperti status kewarganegaraan, sertifikat keahlian, kepemilikan atau penguasaan atas barang tertentu, dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini

termasuk Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kematian, Akta Kelahiran, Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Surat Izin Mengemudi (SIM), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah dan sebagainya.

2. Pelayanan barang. Kategori ini mencakup layanan yang menyediakan berbagai jenis barang yang digunakan oleh masyarakat seperti, penyediaan tenaga listrik, air bersih, jaringan telepon dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa. Pelayanan yang menyediakan berbagai macam jasa yang diperlukan oleh masyarakat, seperti perawatan kesehatan, pendidikan, transportasi, pos, dan sebagainya.

2.2.3 Kepuasan Pengguna layanan

Menurut Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2004, terdapat empat belas indikator yang diperlukan untuk membuat indeks kepuasan masyarakat. Indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut:

1. Alur pelayanan yang sederhana
2. Persyaratan pelayanan berupa administratif dan teknik yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan yang diinginkan;
3. Petugas pelayanan yang selalu sedia dalam memberikan layanan;
4. Petugas pelayanan harus dalam memberikan layanan;
5. Petugas pelayanan bertanggung jawab secara penuh untuk menyelenggarakan dan menyelesaikan pelayanan;
6. Petugas pelayanan terampil dalam memberikan pelayanan.
7. Pelayanan diselesaikan dalam waktu yang ditetapkan oleh penyelenggara layanan;

8. Pelayanan diberikan secara adil tanpa memandang status masyarakat atau golongan yang dilayani;
9. Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah kepada masyarakat;
10. Layanan publik harus menetapkan biaya yang sesuai agar dapat dijangkau oleh masyarakat;
11. Pembayaran biaya disesuaikan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Waktu pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan;
13. Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia bersih, rapi, dan teratur sehingga penerima layanan merasa nyaman;
14. Terjaminnya keamanan dari unit penyelenggara pelayanan dan sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan layanan.

2.3 Konsep Pajak

2.3.1 Definisi Pajak dan Fungsi Pajak

Menurut Undang-undang No. 28 Tahun 2007 pasal (1), pajak adalah pembayaran wajib kepada pemerintah yang dibayar oleh individu atau badan yang bersifat memaksa menurut undang-undang, tanpa menerima pembayaran kembali secara langsung dan digunakan untuk kepentingan pemerintah guna mencapai sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara yang diatur oleh undang-undang dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2013).

Ada dua fungsi pajak menurut Mardiasmo (2016:4) yaitu:

1. Fungsi *budgeter*

Pemerintah menghimpun serta mengumpulkan dana dari pajak untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah, seperti pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan

2. Fungsi mengatur (*regulerend*)

Fungsi pajak ini dipergunakan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang non keuangan.

2.3.2 Tata Cara Pemungutan Pajak

Tata Cara Pemungutan Pajak Menurut Mardiasmo (2016:8)

a. *Stelsel* pajak

Pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan 3 *stelsel*:

1. *Stelsel* nyata, yaitu pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan nyata), sehingga pemungutan baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yaitu setelah penghasilan sesungguhnya diketahui.
2. *Stelsel* anggapan, yaitu pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh Undang-undang.
3. *Stelsel* campuran, *stelsel* ini didasarkan pada anggapan yang diatur oleh undang-undang dan pada akhir tahun besaran pajaknya disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya.

b. Asas Pemungutan Pajak

1. Asas domisili (asas tempat tinggal)

Menurut asas ini pemerintah berhak memungut pajak atas semua pendapatan penduduk yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik itu penduduk yang berasal dari dalam negeri maupun dari luar negeri.

2. Asas sumber

Negara berhak memungut pajak kepada setiap orang yang memperoleh penghasilan di wilayahnya tanpa mempertimbangkan dimana orang tersebut tinggal.

3. Asas kebangsaan

Berdasarkan asas ini, negara memungut pajak dari siapa saja yang memiliki kewarganegaraan di negara tersebut, meskipun orang tersebut tidak tinggal di negara yang bersangkutan.

c. Sistem pemungutan pajak

1. *Official assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan tanggung jawab kepada pemungut pajak atas penentuan jumlah pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak.

2. *Self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wajib pajak wewenang penuh untuk menghitung, melaporkan ke KPP, dan menyetorkan pajaknya sendiri ke kas negara.

3. *Withholding system* adalah sistem pemungutan pajak yang memungkinkan pihak ketiga untuk memotong dan memungut jumlah pajak yang terutang oleh wajib pajak.

2.3.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, kepatuhan perpajakan mengacu pada bagaimana wajib pajak memenuhi kewajiban pajak mereka sesuai dengan hukum dan peraturan perpajakan yang berlaku di suatu negara.

Norman D. Nowak mengemukakan istilah kepatuhan wajib pajak sebagai “suatu iklim” kepatuhan dan kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakan tercermin dari situasi sebagai berikut:

1. Adanya pemahaman dari wajib pajak mberkaitan dengan peraturan perpajakan yang berlaku
2. Pengisian formulir pajak dilakukan secara menyeluruh dan jelas
3. Jumlah pajak yang terutang dihitung secara akurat
4. Pajak yang terutang dibayar pada waktu yang telah ditentukan

2.3.3.1 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rustiyaningsih (2011), berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak:

1. Pemahaman Tentang Sistem *Self Assessment*

Seorang wajib pajak memiliki pemahaman tentang sistem pemungutan pajak. Dalam hal ini wajib pajak dapat dengan bebas menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang harus mereka bayar.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan diukur dengan layanan yang bisa memberikan rasa aman, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap yang dapat dipercaya dari petugas pajak merupakan hal-hal yang dapat diukur dari kualitas pelayanan.

3. Tingkat Pendidikan

Masyarakat yang berpendidikan tinggi cenderung akan lebih mudah memahami peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

4. Tingkat Penghasilan

Tingkat penghasilan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya dan kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak berkaitan erat dengan jumlah penghasilan wajib pajak.

5. Persepsi Wajib Pajak terhadap Sanksi Perpajakan

Dalam hal ini, wajib pajak diberi sanksi untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan terhadap kewajiban pajak mereka.

2.3.4 Pengelompokan Pajak

Pengelompokan Pajak menurut Mardiasmo (2016) yaitu :

- a. Menurut golongannya
 1. Pajak Langsung, yaitu jenis pajak yang dikenakan langsung pada individu atau entitas yang membayar pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.
 2. Pajak tidak langsung, yaitu jenis pajak yang bebannya dapat dialihkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Impor.
- b. Menurut sifatnya
 1. Pajak Subjektif, yaitu pajak yang perhitungannya mengacu pada faktor-faktor pribadi atau subjektif. Contoh: Pajak Penghasilan.
 2. Pajak Objektif, yaitu pajak yang perhitungannya berdasarkan pada faktor-faktor objektif atau umum yang diterapkan kepada semua individu atau entitas pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).
- c. Menurut pemungutnya
 1. Pajak Pusat, yaitu pajak yang dikenakan oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk negara. Sebagai contoh, Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Bea Materai.
 2. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dikenakan oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai kebutuhan daerah. Sebagai contoh, pajak hotel, pajak restoran dan pajak parkir.

2.3.5 Pajak Kendaraan Bermotor

2.3.5.1 Definisi Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah tingkat 1 sebagai pajak provinsi. Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak ini dikenakan atas kendaraan bermotor yang dimiliki atau dioperasikan oleh seseorang.

Objek pajak kendaraan bermotor berlaku untuk orang yang memiliki, dan mengendalikan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor yang dimaksud ialah semua kendaraan beroda dan gandengannya yang digunakan di jalan darat dan dioperasikan dengan menggunakan peralatan teknik seperti motor atau peralatan sejenis yang mengubah sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor. Dalam hal ini termasuk kendaraan berat dan besar yang menggunakan roda dalam operasinya serta kendaraan bermotor yang digunakan air.

2.3.5.2 Tarif dan Cara Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 90 Tahun 2018, tarif dan prosedur perhitungan pajak kendaraan bermotor masing-masing jenis diuraikan sebagai berikut.

1. Pajak kendaraan bermotor pribadi:
 - a. Pajak sebesar 1,5% x dari dasar pengenaan PKB dikenakan untuk kendaraan bermotor kepemilikan pertama
 - b. Pajak sebesar 2% x dasar pengenaan PKB dikenakan pada kendaraan bermotor kepemilikan kedua;
 - c. Pajak sebesar 2,25% x dasar pengenaan PKB dikenakan pada

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

2.3.6 Kantor Bersama SAMSAT

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) atau *One Roof System* merupakan sistem administrasi yang dirancang untuk memfasilitasi dan mengefisiensi penyediaan layanan pada masyarakat yang aktivitasnya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT adalah suatu sistem kerjasama yang terpadu antara Dinas Pendapatan Daerah, Kepolisian Republik Indonesia, dan PT Jasa Raharja (Persero) untuk memberikan layanan pengeluaran STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor. Layanan inilah yang menjembatani berbagai penerimaan pajak yang masuk ke negara 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.

Wilayah kerja UPT SAMSAT terdiri dari dua UPT: UPT Makassar I yang berlokasi di Jl. Andi Mappanyukki No. 79 dan UPT Makassar II yang berlokasi di

Jl. Pajjaiyang No.4 Kota Makassar. Fungsi kedua kantor SAMSAT ini sama, yaitu mengumpulkan pajak kendaraan bermotor. Pajak ini kemudian didistribusikan sesuai dengan potensi penerimaan pajak kendaraan di setiap kecamatan Kota Makassar. UPT Makassar I terdiri dari tujuh kecamatan: Makassar, Tamalate, Tallo, Mariso, Rappocini, Mamajang, dan Ujung Pandang. Adapun UPT Makassar II terdiri dari tujuh kecamatan: Tamalanrea, Panakkukang, Biringkanaya, Manggala, Bontoala, Wajo dan Ujung Tanah.

2.4 Pengetahuan Perpajakan

Pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak ini sangat berpengaruh terhadap pandangan wajib pajak pada sistem perpajakan yang adil. Pengetahuan pajak merujuk pada proses pengembangan pemikiran wajib melalui upaya pelatihan dan pembelajaran (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

Wajib pajak yang memperoleh pengetahuan akan peraturan perpajakan melalui pendidikan formal atau informal akan menyadari bahwa membayar pajak itu penting untuk penyelenggaraan kehidupan bernegara (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

2.5 SAMSAT Care

2.5.1 Definisi SAMSAT Care

SAMSAT Care adalah layanan jemput Pajak Kendaraan Bermotor yang menasar pada masyarakat pada usia lanjut, masyarakat disabilitas ataupun para pekerja yang kesulitan untuk membayar pajak ketika jam kerja berlangsung.

2.5.2 Manfaat Pelayanan SAMSAT Care

1. Wajib Pajak yang mengurus pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu-lintas (SWDKLL) akan lebih mudah

jika menggunakan layanan SAMSAT *care* dan bisa mengefisieni waktu sehingga masyarakat dapat menghemat pengeluaran biaya.

2. Melakukan pendekatan layanan kepada masyarakat. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan efisien kepada masyarakat dalam hal administrasi dan pembayaran pajak kendaraan.

2.5.3 Persyaratan dan Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Care

2.5.3.1 Persyaratan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Care

Adapun dokumen persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah sebagai berikut:

1. STNK asli;
2. Bukti pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ (SKPD telah divalidasi) tahun terakhir.

2.5.3.2 Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Care

Berikut merupakan mekanisme pembayaran pajak kendaran bermotor melalui SAMSAT *care*:

1. Menghubungi Call Center
2. Verifikasi oleh operator
3. Diinformasikan oleh operator jumlah pajak terutang yang harus dibayarkan
4. Menyepakati tempat untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sesuai dengan nominal yang disebutkan oleh operator

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

2.6 SAMSAT Keliling

2.6.1 Definisi SAMSAT Keliling

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rohemah, *et al* (2013), SAMSAT keliling adalah suatu layanan yang memberikan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu-lintas (SWDKLLJ) saat kendaraan berpindah dari satu tempat ke tempat lain. Sistem layanan SAMSAT yang langsung berinteraksi dengan masyarakat disebut sebagai metode jemput bola.

Beberapa layanan yang disediakan oleh SAMSAT Keliling termasuk validasi STNK tahunan, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ di dalam kendaraan dengan metode jemput bola. Metode jemput bola dilakukan dengan mengunjungi pemilik kendaraan atau wajib pajak yang berada di lokasi yang jauh dari pusat layanan SAMSAT, biasanya di tempat-tempat umum seperti Kawasan Industri dan area *Car Free Day*.

2.6.2 Manfaat SAMSAT Keliling

Manfaat Pelayanan SAMSAT Keliling:

1. Memfasilitasi wajib pajak (Wajib Pajak) untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), pengesahan surat nomor kendaraan (STNK) tahunan, dan santunan wajib Dana Kecelakaan Lalu-lintas (SWDKLL).
2. Adanya SAMSAT Keliling berguna untuk mendekatkan pelayanan langsung kepada masyarakat atau wajib pajak tanpa harus ke Kantor SAMSAT terlebih dahulu sehingga dapat membantu mengurangi biaya yang akan dikeluarkan oleh masyarakat.

2.6.3 Persyaratan dan Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Keliling

2.6.3.1 Persyaratan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Keliling

Adapun dokumen persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah sebagai berikut:

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 SAMSAT Keliling

Berikut merupakan mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor SAMSAT Keliling:

1. Menyiapkan dokumen seperti STNK, SKPD, BPKP, dan identitas pemilik kendaraan yang sah
2. Antri di tempat yang telah disediakan
3. Memberikan dokumen persyaratan yang telah dibawa kepada petugas
4. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dilakukan kepada petugas sesuai dengan nominal yang disebutkan atau yang tertera pada Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)
5. Wajib pajak menerima STNK yang telah disahkan oleh petugas dan SKPD dengan masa berlaku selama satu tahun.

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Hartanti *et al* (2020) dengan judul pengaruh SAMSAT keliling, SAMSAT *Drive-thru*, E-SAMSAT terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Jakarta Timur. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa SAMSAT keliling dan E-SAMSAT secara parsial tidak mempengaruhi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Jakarta Timur, sedangkan SAMSAT Drive Thru dan SAMSAT keliling secara signifikan mempengaruhi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Jakarta Timur.

Penelitian yang dilakukan oleh Maulana, M. D., & Septiani, D (2022) dengan judul pengaruh layanan SAMSAT keliling, E-SAMSAT dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor: studi kasus pada kantor SAMSAT Cianjur. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis simultan (uji F) menguraikan bahwa variabel pelayanan SAMSAT keliling, E-SAMSAT, dan sanksi pajak tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil uji hipotesis parsial menunjukkan bahwa pelayanan SAMSAT keliling dan sanksi pajak tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh Afidah, R. F. S. (2022) yang berjudul Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui Layanan *Drive Thru*, SAMSAT Keliling, dan E-SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Pada hasil penelitian ini menemukan bahwa faktor *drive thru* ternyata tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sementara faktor SAMSAT keliling dan E-SAMSAT memiliki pengaruh yang signifikan.

Penelitian yang dilakukan Lasary, C. R pada tahun 2018 berjudul Implementasi Layanan SAMSAT Keliling dan Pengetahuan Pajak

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (studi kasus di KB SAMSAT Kabupaten Ponorogo). Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan layanan SAMSAT keliling berpengaruh besar terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, pengetahuan wajib pajak juga memberikan pengaruh yang besar terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Mutia, N dan Hamta, F. (2020) dengan judul Pengaruh Penerapan SAMSAT Keliling, SAMSAT *Corner* dan *Drive thru* terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor di kota Batam. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji t, variabel SAMSAT *Corner*, SAMSAT keliling, dan kepuasan wajib pajak semuanya berdampak positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Ardyan *et al* (2022) juga meneliti tentang Pengaruh SAMSAT Keliling, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Ponorogo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: *samsat* keliling, sosialisasi perpajakan, dan sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel dependen atau kepatuhan pajak dipengaruhi oleh variasi dari variabel independen yaitu *samsat* keliling, sosialisasi perpajakan dan sanksi pajak sebesar 65%. Sisanya sebesar 35% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

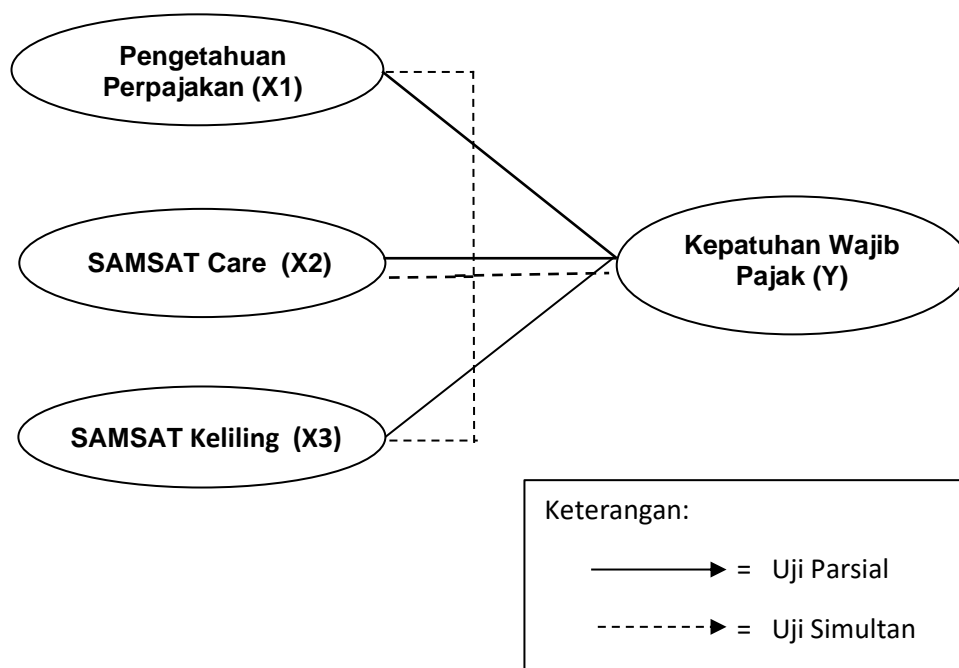
2.8 Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang digunakan untuk mengukur kepatuhan pajak. Variabel yang pertama adalah pengetahuan perpajakan. Apabila seorang wajib pajak yang memiliki pemahaman terkait pentingnya pajak dan manfaatnya, maka mereka akan sadar untuk membayar pajak sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Sehingga wajib pajak akan

membayar pajaknya dengan ikhlas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi paham seseorang akan pajak, maka akan semakin tinggi pula keinginan mereka untuk berlaku patuh dan taat terhadap kewajiban pajaknya.

Variabel kedua adalah implementasi layanan SAMSAT Care. Adanya layanan SAMSAT Care ini memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam membayar PKB. Dalam hal ini, semakin banyak kemudahan yang ditawarkan oleh layanan SAMSAT Care kepada wajib pajak, maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajaknya. Adapun variabel yang ketiga adalah Implementasi layanan SAMSAT keliling. Layanan SAMSAT keliling memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Penggunaan layanan SAMSAT keliling ini juga berdampak pada kepatuhan pajak artinya semakin banyak kemudahan yang ditawarkan oleh layanan SAMSAT keliling, maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajaknya.

Kemudahan layanan SAMSAT Care dan SAMSAT Keliling serta adanya pengetahuan pajak bersama-sama juga berpengaruh terhadap kepatuhan pajak artinya semakin mudah layanan yang diberikan oleh SAMSAT keliling dan SAMSAT Care serta semakin tinggi tingkat pemahaman dan pengetahuan wajib pajak maka akan semakin mendorong kenginnan wajib pajak untuk taat dan patuh dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

2.9 Hipotesis Penelitian

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

2.9.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak

Pengetahuan perpajakan adalah informasi atau ilmu pajak yang dapat digunakan oleh seseorang sebagai landasan dalam menjalankan hak dan kewajibannya pada bidang perpajakan. Robbins (2008) mengungkapkan bahwa teori atribusi dimaksudkan untuk memberikan penjelasan tentang cara-cara yang berbeda untuk menilai seseorang berdasarkan arti yang dihubungkan dengan perilaku tertentu. Menurut teori ini, perilaku seseorang dapat disebabkan oleh aspek internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah

jenis perilaku yang diyakini berada dibawah kendali pribadi (Robbins, 2008). Berdasarkan persepsi tersebut pengetahuan merupakan faktor internal dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Witono (2008) bahwa pengetahuan tentang pajak berdampak positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Adanya wawasan atau pemahaman terkait perpajakan membantu wajib pajak untuk menyadari pentingnya membayar pajak dan melaksanakannya sesuai dengan aturan perpajakan yang ada. Jika wajib pajak tidak memahami peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tidak tepat. Hal ini didukung dengan penelitian Tambun (2016) yang menyatakan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian tersebut hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut
H1: Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Makassar

2.9.2 Pengaruh Layanan SAMSAT Care terhadap Kepatuhan Pajak

Teori Atribusi menurut Fritz Heider (1958) adalah bahwa teori ini menjelaskan bagaimana individu mencoba untuk menjelaskan penyebab perilaku, tindakan, atau peristiwa yang mereka alami atau saksikan dengan mengaitkannya dengan faktor internal (karakteristik pribadi) atau faktor eksternal (situasi atau kebetulan).

Menurut Ajzen (1991), *Theory of Planned Behavior (TPB)* didasarkan pada gagasan bahwa manusia adalah makhluk rasional yang menggunakan informasi dengan sistematis. *Theory of Planned Behavior* mengidentifikasi tiga aspek yang mempengaruhi perilaku manusia, salah satunya adalah *control beliefs*. *Control beliefs* berkaitan dengan keyakinan individu tentang faktor-faktor

yang mendukung atau menghambat perilaku serta persepsi mereka tentang seberapa kuat faktor-faktor ini yang mendukung atau menghambat perilakunya tersebut (Mustikasari, 2007). Oleh karena itu, seseorang yang mematuhi kewajiban perpajakan akan mempertimbangkan manfaat yang dihasilkan dari pajak, baik untuk dirinya sendiri maupun untuk negara. Pada teori ini, menjelaskan bahwa seseorang juga akan taat membayar pajak, apabila telah meyakini faktor-faktor yang mendukung kualitas layanan pajak seperti SAMSAT *Care* ini baik.

SAMSAT *Care* merupakan salah satu layanan inovasi unggulan yang dimiliki oleh SAMSAT Makassar. Tujuan dari SAMSAT *Care* ini adalah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor yang mereka miliki sehingga dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Layanan ini memiliki perbedaan dengan layanan unggulan SAMSAT lainnya karena dapat langsung mendatangi wajib pajak dimana saja, tentunya hal ini akan memudahkan bagi karyawan yang kesulitan untuk mendapat izin keluar kantor untuk membayar pajaknya. Berdasarkan uraian tersebut hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H2: Layanan SAMSAT *Care* Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Makassar.

2.9.3 Pengaruh Layanan SAMSAT Keliling terhadap Kepatuhan Pajak

Menurut Teori Atribusi (Heider, 1958), ada dua komponen yang bertanggung jawab atas perilaku manusia: faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal terdiri dari hal yang berasal dari luar individu, sedangkan faktor internal berasal dari dalam diri individu. Perilaku manusia juga dipengaruhi oleh faktor eksternal karena manusia adalah makhluk sosial. Faktor eksternal yang

dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan perpajakan yang memuaskan. Pada *Theory of Planned Behavior (TPB)* yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) juga menjelaskan bahwa salah satu prosesnya yaitu *control belief*. Menurut teori ini, Semakin tinggi kendali individu, semakin besar peluang mereka menggunakan layanan ini. Sangat relevan jika hal tersebut dihubungkan dengan kualitas pelayanan SAMSAT Keliling dengan kemauan membayar pajak.

Dalam hal ini SAMSAT Keliling memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, seseorang yang tidak bisa datang ke kantor SAMSAT dapat mendatangi SAMSAT Keliling di tiap lokasi sesuai jadwal. Penempatan lokasi yang strategis, tata cara pembayaran, akses informasi secara online yang cepat dan mudah, serta petugas SAMSAT Keliling yang bersikap ramah dan terampil akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayarkan pajaknya. Hal ini juga didukung oleh penelitian Dwipayana *et al* (2017) dan Aditya *et al* (2021) yang menunjukkan bahwa layanan SAMSAT keliling berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Dari hasil penelitian yang dilakukan kepada wajib pajak oleh Ardiani *et al.* (2016), menyatakan bahwa sebagian besar wajib pajak merasa puas dengan adanya inovasi layanan SAMSAT Keliling ini karena dianggap lebih memudahkan wajib pajak. Semakin baik penerapan layanan SAMSAT keliling, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti menggunakan rumusan hipotesis sebagai berikut:

H3: Layanan SAMSAT Keliling Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Makassar.

2.9.4 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Layanan SAMSAT Care dan SAMSAT Keliling terhadap Kepatuhan Pajak

Pada teori atribusi yang dikembangkan oleh (Heider, 1958) menjelaskan bagaimana seseorang memahami penyebab atau alasan dibalik suatu peristiwa atau perilaku. Faktor internal dan eksternal memengaruhi perilaku seseorang. Menurut teori ini, variabel pengetahuan perpajakan dapat dianggap sebagai faktor internal karena berasal dari diri pribadi dan mempengaruhi perilaku patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan yang baik pasti akan memahami bagaimana pajak kendaraan digunakan untuk membangun daerah. Sebaliknya, keengganan wajib pajak untuk membayar pajak juga dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kualitas dari layanan SAMSAT Keliling dan SAMSAT Care itu sendiri.

Selain itu, *Theory of planned behavior* mengasumsikan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh keinginan mereka untuk melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan. Menurut Ajzen (1991). Teori ini menjelaskan bahwa tindakan manusia didasari oleh tiga jaspek, yaitu (1) keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*) yaitu keyakinan tentang kemungkinan terjadinya perilaku, (2) keyakinan normatif (*normative beliefs*) yaitu keyakinan tentang ekspektasi normatif dari orang lain dan motivasi untuk menyetujui ekspektasi tersebut, (3) keyakinan kontrol (*control beliefs*) yaitu keyakinan tentang keberadaan faktor-faktor yang akan memfasilitasi atau merintangai kinerja dari perilaku dan kekuatan persepsi dari faktor-faktor tersebut

Theory of Planned Behavior (TPB) digunakan sebagai dasar hipotesis untuk penelitian ini dikarenakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak ialah pemahaman tentang peraturan perpajakan dan kualitas layanan yang diberikan. Jika wajib pajak memahami peraturan

perpajakan, menyadari pentingnya membayar pajak, dan dilayani dengan baik oleh fiskus, maka kemungkinan besar mereka akan patuh dalam membayar pajak (*Control beliefs*). Sebaliknya, jika wajib pajak tidak memahami peraturan perpajakan, tidak menyadari pentingnya membayar pajak, dan tidak dilayani dengan baik oleh fiskus, maka kemungkinan besar mereka tidak akan patuh.

Pengetahuan perpajakan, layanan SAMSAT *Care* dan SAMSAT keliling terhadap kepatuhan wajib pajak semuanya memiliki pengaruh positif. Dalam mengetahui pengaruh dari semua variabel maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Pengetahuan Perpajakan, Layanan SAMSAT *Care* dan SAMSAT Keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.