

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Landasan Teori**

Landasan teori merupakan teori yang relevan yang digunakan untuk menjelaskan tentang variabel yang akan diteliti dan sebagai dasar untuk memberi jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang diajukan (hipotesis), dan penyusunan instrument penelitian. Teori yang digunakan bukan sekedar pendapat dari pengarang atau pendapat lain, tetapi teori yang benar-benar telah teruji kebenarannya.

Dalam landasan teori ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu : (1) nama pencetus teori, (2) tahun dan tempat pertama kali, (3) uraian ilmiah teori, (4) relevansi teori tersebut dengan upaya peneliti untuk mencapai tujuan atau target penelitian (Hadi Sabari Yunus, 2010 : 226).

#### **2.2. Teori Atribusi**

Teori ini dikembangkan oleh Fritz Heider (Suartana, 2010:181) yang 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, yaitu faktor-faktor yang berasal dari luar....”

Robbins (2008:177) menyimpulkan sebagai berikut.

“Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini dipengaruhi oleh kendali pribadi seorang individu. Perilaku yang disebabkan secara eksternal dianggap sebagai akibat-akibat dari sebab luar; yaitu, individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian oleh situasi”.

Pada dasarnya teori ini mengemukakan bahwa ketika mengobservasi perilaku seorang individu, kita berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal. Namun sebagian besar penentuan tersebut bergantung pada tiga faktor : (1) kekhususan, (2) konsensus, (3) konsistensi.

Kekhususan merujuk pada apakah seorang individu memperlihatkan perilaku-perilaku berbeda dalam situasi-situasi yang berbeda. Bila semua individu yang menghadapi situasi yang serupa merespon dalam cara yang sama, bisa dikatakan bahwa perilaku tersebut menunjukkan konsensus. Sedangkan konsistensi dapat diamati dari tindakan-tindakan seseorang dalam merespon kejadian yang sama. Semakin konsisten perilaku individu tersebut, semakin besar kecenderungan pengamat untuk menghubungkannya dengan sebab-sebab internal.

Ada beberapa faktor yang dapat memengaruhi seseorang untuk membayar pajak, baik secara internal maupun eksternal. Perilaku yang dapat memengaruhi secara internal adalah perilaku yang diyakini dipengaruhi oleh kendali pribadi seorang individu. Perilaku yang disebabkan secara eksternal dianggap sebagai akibat dari sebab-sebab luar; dimana individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian oleh situasi.

## 2.3. Pajak

### 2.3.1 Definisi Pajak

Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa:

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

Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH mengatakan bahwa:

“Pajak 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” (Mardiasmo, 2018:3).

Menurut Prof. Dr. P.J.A. Adriani :

“Pajak adalah iuran kepada negara yang dapat dipaksakan yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan” (Darwin, 2010:15).

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran wajib kepada negara yang bersifat memaksa bagi wajib pajak berdasarkan ketentuan undang-undang yang berlaku dimana wajib pajak tidak menerima

imbalannya secara langsung dan digunakan untuk membiayai keperluan negara yang bermanfaat bagi masyarakat.

### 2.3.2 Fungsi Pajak

Ada dua fungsi pajak (Mardiasmo, 2018:4), yaitu:

1. Fungsi anggaran (*Budgetair*) yaitu pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
2. Fungsi mengatur (*Regulerend*) yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

### 2.3.3 Syarat Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2018:4-5) agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut.

1. Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan).

Sesuai dengan tujuan hukum yaitu mencapai keadilan, maka undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedangkan adil dalam pelaksanaannya yaitu dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

2. Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang (Syarat yuridis).  
Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.
3. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis).  
Pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak mengakibatkan kelesuan perekonomian masyarakat.
4. Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial).  
Biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari pemungutannya agar sesuai dengan fungsi budgetair.
5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana.  
Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru, karena sistem pemungutan pajak yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

#### **2.3.4 Teori-Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak**

Mardiasmo (2018:5-6) menyatakan bahwa terdapat beberapa teori yang menjelaskan atau memberikan justifikasi pemberian hak kepada Negara untuk memungut pajak. Teori-teori tersebut antara lain adalah sebagai berikut.

1. Teori Asuransi.  
Negara melindungi keselamatan jiwa, harta benda, dan hak-hak rakyatnya. Oleh karena itu rakyat harus membayar pajak yang

diibaratkan sebagai suatu *premi asuransi* karena memperoleh jaminan perlindungan tersebut.

2. Teori Kepentingan.

Pembagian beban pajak kepada rakyat didasarkan pada kepentingan (misalnya perlindungan) masing-masing orang. Semakin besar kepentingan seseorang terhadap negara, makin tinggi pula pajak yang harus dibayar.

3. Teori Gaya Pikul.

Beban pajak untuk semua orang harus sama beratnya, artinya pajak harus dibayar sesuai dengan daya pikul masing-masing orang. Untuk mengukur daya pikul dapat digunakan 2 pendekatan yaitu:

- a. Unsur objektif, dengan melihat besarnya penghasilan atau kekayaan yang dimiliki oleh seseorang.
- b. Unsur subjektif, dengan memperhatikan besarnya kebutuhan materiil yang harus dipenuhi.

4. Teori Bakti.

Dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada hubungan rakyat dengan negaranya. Sebagai warga negara yang berbakti, rakyat harus selalu menyadari bahwa pembayaran pajak adalah sebagai suatu kewajiban.

5. Teori Azas Gaya Beli.

Dasar keadilan terletak pada akibat pemungutan pajak. Maksudnya memungut pajak berarti menarik daya beli dari rumah tangga



masyarakat untuk rumah tangga negara. Selanjutnya negara akan menyalurkannya kembali ke masyarakat dalam bentuk pemeliharaan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian kepentingan masyarakat lebih diutamakan.

### 2.3.5 Pengelompokan Pajak

Pajak dapat dikelompokkan menurut golongan, sifat, dan lembaga pemungutnya (Mardiasmo, 2018:7-8).

1. Menurut golongannya.
  - a Pajak langsung. Dimana seluruh beban pajak dipikul oleh wajib pajak dan tidak dapat dipindahtangankan kepada pihak lain.
  - b Pajak tidak langsung. Merupakan jenis pajak dimana beban pajaknya dapat dipindahtanganan ke orang lain, baik seluruh maupun sebagian beban pajak tersebut.
2. Menurut sifatnya.
  - a Pajak Subjektif. Pajak yang memperhatikan keadaan subjek pajak, yaitu Wajib Pajak.
  - b Pajak Objektif. Pajak yang berdasarkan objek pajaknya tanpa memperhatikan keadaan Wajib Pajak.
3. Menurut lembaga pemungutnya.
  - a Pajak Pusat. Adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.
  - b Pajak Daerah. Adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

### 2.3.6 Pajak Daerah

Zuraida (2012:31) menjelaskan bahwa sesuai Undang-undang No. 28 Tahun 2009 Pasal 1 angka 10 tentang PDRD, dijelaskan pengertian 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.”

Karakteristik Pajak Daerah adalah sebagai berikut (Zuraida 2012:31-32).

1. Dipungut oleh Pemerintah Daerah berdasarkan kekuatan peraturan perundang-undangan.
2. Pemungutan tersebut dilakukan dalam hal terdapat keadaan atau peristiwa yang menurut peraturan perundang-undangan dapat dikenakan Pajak Daerah.
3. Dapat dipaksakan pemungutannya, apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban pembayaran pajak daerah dapat dikenakan sanksi administrasi maupun pidana.
4. Tidak terdapat hubungan langsung atas pembayaran pajak daerah dengan imbalan atau jasa secara langsung.
5. Hasil penerimaan pajak daerah disetor ke kas daerah.
6. Digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.



### 2.3.7 Jenis Pajak dan Objek Pajak

Mardiasmo (2018:15) Pajak Daerah dibagi menjadi 2 bagian, 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 dari:
  - 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 dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan;
  - k. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

### 2.3.8 Pajak Kendaraan Bermotor

Objek Pajak Kendaraan Bermotor (Zuraida, 2011:33) adalah “Kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.”

Termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor adalah sebagai berikut.

1. Kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima *Gross Tonnage*) sampai dengan GT 7 (tujuh *Gross Tonnage*).
2. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang ada dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen, serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/ atau menguasai kendaraan bermotor. Wajib pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.

**Tabel 2.1 Pajak Kendaraan Bermotor**

<b>Unsur</b>	<b>Keterangan</b>
Objek Pajak	Kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Termasuk kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 sampai dengan GT 7, kecuali: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. kereta api;</li> <li>b. kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara;</li> <li>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</li> <li>d. objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.</li> </ul>
Subjek Pajak	Orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau bermotor.
Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. kepemilikan I: 1%-2%;</li> <li>b. kepemilikan II dan seterusnya dapat diterapkan tariff progresif: 2%-10%;</li> <li>c. angkutan umum/pemerintah/ambulans dan lain-lain: 0,5%-1%;</li> <li>d. alat berat/besar: 0,2%-0,1%.</li> </ul>
Dasar Pengenaan	Nilai Jual Kendaraan Bermotor bobot kerusakan jalan.
Eamarking	Minimal 10% digunakan pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatan moda dan sarana transportasi umum.

Sumber: Zuraida (2011:39)

Pajak kendaraan bermotor merupakan jumlah tarif yang harus dibayarkan oleh wajib pajak guna untuk mendapatkan surat-surat penting kelengkapan kendaraan bermotor. Hal ini sebagai salah satu kewajiban yang harus dipenuhi sebagai pemilik kendaraan yang tahu peraturan dan tahu hukum. Pajak kendaraan bermotor itu ada dua macam, yaitu pajak kendaraan bermotor tahunan dan pajak kendaraan bermotor lima tahunan.

1. Pajak kendaraan bermotor tahunan, yaitu pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan setiap satu tahun sekali sesuai dengan masa berlaku kendaraan bermotor tersebut. Bukti pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan ini adalah dengan pengesahan pada Surat tanda Nomor Kendaraan (STNK). Permohonan pengesahan STNK setiap kendaraan bermotor sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 179 ayat (2) dengan melengkapi persyaratan sebagai berikut :
  - a. Tanda jati diri yang sah + 1 lembar foto copy
  - b. Surat pernyataan pemilik kendaraan bermotor bahwa tidak terjadi perubahan identitas pemilik atau spesifikasi teknis ranmor (surat pernyataan sama dengan formulir SPT PKB/BBNKB dan SWDKLLJ).
  - c. STNK asli dan foto copy.
  - d. BPKB asli dan foto copy.
  - e. Bukti PKB/BBNKB, SWDKLLJ, dan Premi asuransi Jasa Raharja (khusus kendaraan umum) tahun sebelumnya.
2. Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan, yaitu sama halnya seperti pajak kendaraan bermotor tahunan, akan tetapi didalam pajak kendaraan bermotor lima tahunan ini akan terjadi pergantian plat nomor kendaraan bermotor untuk masa berlaku lima tahun kedepan. Persyaratan pengajuan/pembayaran pajak kendaraan bermotor lima tahunan adalah dengan melampirkan :
  - a. Tanda jati diri yang sah + 1 lembar foto coy

- b. Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang lama atau surat keterangan yang sah apabila tidak dapat menyerahkan Surat Tanda Nomor Kendaraan bermotor tersebut.
- c. Salinan tanda jati diri pemilik kendaraan bermotor setelah menunjukkan aslinya.
- d. Salinan bukti buku uji kendaraan bermotor yang bersangkutan setelah menunjukkan aslinya.
- e. Dilakukan cek fisik terhadap kendaraan bermotor tersebut.
- f. Kalau ada perubahan baik pemilikan, ganti warna, ganti mesin, rubah bentuk, harus dilengkapi dengan BPKB.

#### **2.4 Kantor Bersama Samsat**

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat), merupakan suatu sistem administrasi yang dibentuk guna memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan Kantor Bersama Samsat.

## 2.5 Layanan Kantor Bersama Samsat Kota Semarang 1

Dalam Standar Pelayanan Publik Kantor Bersama SAMSAT, jenis layanan unggulan Samsat Semarang 1 sebagai berikut:

### 1. Samsat Cepat

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan adanya langkah mudah untuk membayar pajak dimana dalam hal ini seperti layanan Samsat Cepat. Samsat Cepat merupakan salah satu upaya Dinas Pendapatan Daerah untuk mempermudah masyarakat dalam hal pengesahan STNK, Pembayaran PKB, dan SWDKLLJ yang berada di dalam Samsat Induk. Pengembangan Samsat Cepat ini di latar belakang dengan semangat reformasi birokrasi yang mencoba mengakomodir tuntutan dari masyarakat pemilik kendaraan, banyaknya calo atau perantara yang menghadang menawarkan jasa pengurusan setiap masuk kedalam Samsat dan berbagai ancaman dipersulit serta kesan dari birokrasi yang berbelit-belit sudah menghantui masyarakat pemilik kendaraan sebelum melakukan proses di Samsat. Program Samsat Cepat memang merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, dalam eksposenya bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang tepat, cepat, efektif, dan efisien dalam rangka pembayaran pajak kendaraan yang oleh setiap pemilik kendaraan bermotor setiap tahunnya. Semakin baiknya program Samsat Cepat, semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Program layanan khusus Pengesahan Ulang (PU) 1 tahun dimaksudkan



untuk memberikan fasilitas lebih kepada Wajib Pajak yang membawa persyaratan lengkap seperti : STNK Asli dan Identitas Asli (KTP, SIM) untuk dapat melakukan pembayaran dan pengesahan secara cepat dengan standart waktu pelayanan 5 menit.

**Gambar 2.1 Samsat Cepat**



**Tabel 2.2 Jumlah Wajib Pajak yang membayar pajak tahunan Samsat Cepat Bulan April – September 2019**

No.	Bulan	Wajib Pajak yang membayar pajak tahunan
1	April	4.286
2	Mei	5.329
3	Juni	3.315
4	Juli	5.313
5	Agustus	5.211
6	September	5.147

<https://bppd.jatengprov.go.id/uppd-kota-semarang-i/#>

## 2. Samsat *Drive Thru* di Lotte Mart

Samsat *Drive Thru* merupakan layanan pengesahan STNK, Pembayaran PKB, dan SWDKLLJ memungkinkan Wajib Pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya

Jadwal pelayanan Samsat Drive Thru di Lotte Mart :

- a. Senin s.d. Kamis : 09.00 – 14.00 WIB
- b. Jum'at : 09.00 – 14.00 WIB
- c. Sabtu : 09.00 – 12.00 WIB
- d. Minggu dan hari Besar Libur

Manfaat :

- a. Memberikan kemudahan pada Wajib Pajak untuk dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, SWDKLLJ, dan pengesahan STNK di Samsat terdekat di wilayah Jawa Tengah.
- b. Mengurangi konsentrasi pelayanan di SAMSAT Induk

**Gambar 2.2 Samsat *Drive Thru* di Lotte Mart**



## 3. Samsat *Corner* Mall Ciputra

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan adanya langkah

mudah untuk membayar pajak dimana dalam hal ini seperti layanan *Samsat Corner*. *Samsat Corner* merupakan salah satu upaya Dinas Pendapatan Daerah untuk mempermudah masyarakat dalam hal pengesahan STNK, Pembayaran PKB, dan SWDKLLJ yang berada ditempat-tempat ramai seperti dipusat perbelanjaan dan supermarket.

Pengembangan *Samsat Corner* ini di latar belakang dengan semangat reformasi birokrasi yang mencoba mengakomodir tuntutan dari masyarakat pemilik kendaraan, banyaknya calo atau perantara yang menghadang menawarkan jasa pengurusan setiap masuk kedalam *Samsat* dan berbagai ancaman dipersulit serta kesan dari birokrasi yang berbelit-belit sudah menghantui masyarakat pemilik kendaraan sebelum melakukan proses di *Samsat*. Program *Samsat Corner* memang merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, dalam eksposenya bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang tepat, cepat, efektif, dan efisien dalam rangka pembayaran pajak kendaraan yang oleh setiap pemilik kendaraan bermotor setiap tahunnya

Jadwal pelayanan *Samsat Corner* Mall Ciputra :

a. Senin s.d. Jum'at

Pagi : 09.00 – 15.00 WIB

Malam : 15.00 – 21.00 WIB

b. Sabtu

Pagi : 09.00 – 12.00 WIB

- Malam : 14.00 – 18.00 WIB
- c. Minggu : 10.00 – 15.00 WIB

**Gambar 2.3 Samsat Corner Mall Ciputra**



#### 4. Samsat Paten di Kelurahan Tlogosari Kulon

Samsat Paten adalah sebuah layanan pajak kendaraan bermotor bagi masyarakat di Jawa Tengah, yang lokasinya terintegrasi dengan pelayanan administrasi terpadu di sebuah kecamatan/kelurahan di kabupaten/kota di Jawa Tengah. Upaya pendekatan pelayanan semacam ini dimaksudkan untuk merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintah daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik sehingga diperlukan layanan yang memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan pembayaran Pajak Daerah, pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Dan Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten).

**Gambar 2.4 Jadwal dan Loket Samsat Tlogosari Kulon**



## 2.6 Kepatuhan Wajib Pajak

### 1. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan Wajib Pajak terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana kesediaan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan serta mengikuti segala ketentuan dan aturan yang berlaku berdasarkan Undang-Undang Perpajakan. Menurut Ademarta (2014:5) kepatuhan Wajib Pajak, yaitu yang dimana Wajib Pajak: paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan; tepat dalam mengisi formulir; benar dalam menghitung jumlah pajak; dan tepat waktu dalam membayar pajak.



Kepatuhan perpajakan menurut Isyatir (2015: 9) adalah kewajiban yang dipenuhi Wajib Pajak berdasarkan persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Wajib Pajak dikatakan patuh jika Wajib Pajak tidak memiliki tunggakan maupun keterlambatan membayar pajak. Menurut Wardani dan Rumiya (2017: 20) tentang kepatuhan Wajib Pajak tersebut diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Pemenuhan kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Membayar pajak tepat waktu.
3. Wajib Pajak memenuhi persyaratan dalam membayar pajak.
4. Wajib Pajak mengetahui jatuh tempo pembayaran.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Dengan tercapainya kepatuhan wajib pajak, pembangunan nasional maupun publik dapat tercapai sesuai target yang telah direalisasikan dan kesejahteraan masyarakat dapat meningkat.

## 2. Macam-Macam Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Safri Nurmantu dalam Petrus Lumbantoruan, terdapat dua



macam kepatuhan yaitu :

a. Kepatuhan Material

Suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif atau hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi Undang-Undang Perpajakan.

b. Kepatuhan Formal

Suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang- Undang Perpajakan. Kewajiban perpajakan formal diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam memenuhi kewajiban perpajakan, terutama untuk melihat kepatuhan seorang wajib pajak, ada beberapa faktor yang mempengaruhinya. Menurut Aristanti Widyaningsih dalam R.A Vivi Yulian dan Neri Susanti, antara lain :

a. Pemahaman terhadap sistem pemungutan pajak, yaitu:

1) *Official Assessment System*

Yaitu sistem pemungutan yang memberikan wewenang kepada pemerintah (*fiskus*) untuk menentukan besarnya pajak terutang

2) *Self Assessment System*

Yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak

yang terutang

### 3) *With Holding System*

Yaitu pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan pemerintah dan bukan wajib pajak) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang

#### b. Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak.

#### c. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan yang semakin tinggi akan membuat masyarakat lebih mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan yang berlaku. Tingkat pendidikan yang semakin rendah juga akan tercermin dalam masih banyaknya wajib pajak yang enggan melaksanakan kewajiban perpajakannya karena kurangnya pemahaman.

#### d. Tingkat Penghasilan

Tingkat penghasilan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya. Kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya

penghasilan dalam dalam membayar pajak tepat pada waktunya

e. Persepsi Wajib Pajak Terhadap Sanksi Perpajakan

Faktor persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang besar terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya. Kondisi ini berarti bahwa jika persepsi/keyakinan wajib pajak terhadap sanksi perpajakan semakin tinggi akan menjadi pertimbangan wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan perpajakan menurut Siti Kurnia Rahayu di dalam bukunya ialah:

f. Kondisi Sistem Administrasi Perpajakan Suatu Negara

Sistem administrasi perpajakan suatu negara akan efektif apabila didukung oleh instansi pajak yang efektif, sumber daya pegawai pajak yang mumpuni dan prosedur perpajakan yang baik pula.

g. Tinggi Rendahnya Tarif yang Ditetapkan

Tarif pajak yang tinggi tentunya memberikan dorongan Wajib Pajak untuk berupaya mengurangi jumlah utang pajaknya melalui tindakan penghindaran maupun penyelundupan pajak.

## 2.7 Samsat Keliling

Samsat Keliling merupakan layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Tujuan dioperasikan Samsat keliling ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan

memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB. Pelayanan yang diberikan Samsat keliling ini adalah layanan pembayaran PKB online, pengesahan STNK tahunan dan pembayaran SWDKLLJ. Masyarakat semakin patuh membayar PKB dikarenakan adanya kemudahan dalam prosedur pembayaran dan kecepatan serta ketetapan juga kemudahan pelayanan yang diberikan petugas.

Jadwal pelayanan Samsat Keliling :

**Gambar 2.5 Jadwal Samsat Keliling**

POS POLISI HASANUDIN	RABU S.D JUM'AT	09.00 - 13.30 WIB
GOR CITARUM	SENIN S.D RABU	09.00 - 13.30 WIB
PERTIGAAN KUDU	SENIN, SELASA SABTU	09.00 - 13.30 WIB 09.00 - 12.00 WIB
DEPAN KANTOR PERUM PLAMONGAN	KAMIS S.D JUM'AT SABTU	09.00 - 13.30 WIB 09.00 - 12.00 WIB

**Gambar 2.6 Mobil Samsat Keliling**



## 2.8 e-Samsat Sakpole

Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (Sakpole) yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang bekerjasama dengan Tim Pembina Samsat yaitu Badan Pengelola Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah yang diwakili Samsat, dan Jasa Raharja pada tanggal 17 Juli 2017 telah diresmikan oleh

Gubernur Jawa Tengah Bapak Ganjar di acara car free day, Jalan Pahlawan Semarang, Sakpole hanya bisa digunakan oleh wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor dengan bernomor polisi Jawa Tengah. Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (Sakpole) adalah layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Tengah, berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia guna pelayanan Samsat secara online (e- Samsat) yang dapat dilakukan secara nasional dimanapun dan kapanpun melalui aplikasi layanan perangkat komunikasi mobile (Handphone).

Lingkup pelayanan wajib pajak/pemilik atas kendaraan bermotor yang terdaftar di Provinsi Jawa Tengah. Sakpole digunakan untuk melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor 1 tahunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) atas kepemilikan kendaraan bermotor dengan nama pribadi (perseorangan), dengan keterlambatan maksimal 10 Bulan sejak masa pajak berakhir.

Wajib Pajak yang memanfaatkan layanan Sakpole, pada akhir proses pendaftaran online akan mendapatkan Kode Bayar yang digunakan untuk melakukan proses pembayaran non tunai melalui layanan Channel perbankan (transfer, teller, e-Banking, i-Banking atau ATM). Adapun perbankan yang bekerja sama dengan layanan Sakpole adalah Bank Jateng, Bank BNI, Bank Mandiri, PT. POS Indonesia dan BPR BKK Grobogan. Untuk wajib pajak yang bukan nasabah dari bank-bank tersebut, tetap bisa menggunakan layanan Sakpole dan bisa melakukan pembayaran melalui fasilitas transfer antar bank dari bank apapun.



Bagi wajib pajak yang telah mendapatkan kode bayar dari aplikasi Sakpole dapat langsung melakukan pembayaran melalui channel perbankan, baik atas nama Wajib Pajak sendiri maupun atas nama orang lain.

Kode bayar berlaku selama 2 jam sejak diterbitkan. Apabila sampai dengan batas waktu pembayaran yang ditentukan dan Wajib Pajak belum melakukan pembayaran, maka kode bayar tidak berlaku lagi. Apabila tetap ingin melakukan pembayaran melalui Sakpole, maka Wajib Pajak dapat mengulang proses pendaftaran online kembali.

Tanda bukti bayar (e-TBPKB) dapat diunduh melalui aplikasi Sakpole dan berlaku selama 14 hari terhitung mulai dilakukan pembayaran. Dalam jangka waktu tersebut, Wajib ditukar dengan Surat Ketetapan Kewajiban Pembayaran (SKKP) Pajak Kendaraan asli dan dilakukan pengesahan STNK. STNK yang tidak dilakukan pengesahan dan atau tanda bukti elektronik pembayaran pajak kendaraan bermotor (e-TBPKB) yang telah melebihi batas waktu ditentukan, maka kendaraan bermotor tidak memiliki legitimasi operasional di jalan raya.

Cetak notice pajak (SKKP) dan pengesahan STNK dapat dilakukan di seluruh lokasi Samsat Online Jawa Tengah (Samsat Induk, Samsat Pembantu, Samsat Keliling, Samsat *Drive Thru*, Samsat Paten, Samsat Gerai/Mall), dengan membawa dan menunjukkan STNK dan e-KTP Asli yang sesuai.

Kemudahan pembayaran secara elektronik tersebut tidak ditemukan pada sistem pembayaran yang konvensional, dimana para wajib pajak kendaraan bermotor masih memproses pembayaran dari satu loket ke loket lainnya hingga selesai. Pangalila, Ilat, dan Runtu (2015) melakukan penelitian mengenai



pelaksanaan sistem pemungutan PKB di Kota Manado dan menemukan hasil bahwa pelaksanaan tersebut belum efisien karena banyaknya tahapan dan loket yang harus dilalui oleh pembayar PKB di kantor Samsat.

**Tabel 2.3 Realisasi penerimaan PKB Tahun 2017**

No.	Bulan	Target Murni	Realisasi Penerimaan PKB	Sakpole
1	Januari	266.044.000.000	23.199.005.200	
2	Februari		42.290.285.900	
3	Maret		64.811.600.050	
4	April		84.472.443.650	
5	Mei		106.133.848.300	
6	Juni		125.802.274.500	
7	Juli		149.211.818.200	7.356.750
8	Agustus		173.927.024.150	10.889.625
9	September		197.131.429.875	17.361.375
10	Oktober		221.206.125.350	33.340.500
11	November		247.153.512.625	42.744.750
12	Desember		271.290.275.600	60.811.500

**Tabel 2.4 Realisasi penerimaan PKB Tahun 2018**

No.	Bulan	Target Murni	Realisasi Penerimaan PKB	Sakpole
1	Januari	278.590.015.000	23.973.331.000	11.418.750
2	Februari		43.650.067.100	22.475.250
3	Maret		65.596.248.675	36.220.500
4	April		86.014.023.975	43.742.250
5	Mei		107.674.494.150	59.412.000
6	Juni		125.706.462.200	72.198.750
7	Juli		148.403.445.350	98.449.500
8	Agustus		169.883.242.975	133.438.125
9	September		191.202.558.575	191.222.625
10	Oktober		215.077.613.525	33.340.500
11	November		237.388.277.100	42.744.750
12	Desember		265.594.324.275	60.811.500

**Tabel 2.5 Realisasi penerimaan PKB Tahun 2019 (s.d. bulan Agustus )**

No.	Bulan	Target Murni	Realisasi Penerimaan PKB	Sakpole
1	Januari	271.905.300.000	23.622.540.850	47.155.500
2	Februari		43.113.108.725	100.561.875
3	Maret		62.901.691.550	147.216.750
4	April		81.831.291.425	202.226.250
5	Mei		105.158.353.775	284.979.000
6	Juni		120.346.896.825	423.662.625
7	Juli		142.424.299.900	584.020.125
8	Agustus		164.290.580.750	717.666.125

## 2.9 Pengesahan STNK Online 5 Tahunan

Inovasi pelayanan perpanjangan pajak kendaraan 5 tahun online se Jawa Tengah sangat diperlukan mengingat adanya kenaikan jumlah kendaraan bermotor di wilayah Jawa Tengah sehingga diharapkan dapat lebih mudah dan mendekatkan masyarakat dalam pelayanan perpanjangan STNK 5 tahun online di Samsat terdekat tanpa harus ke daerah asal kendaraan

### 1. Maksud

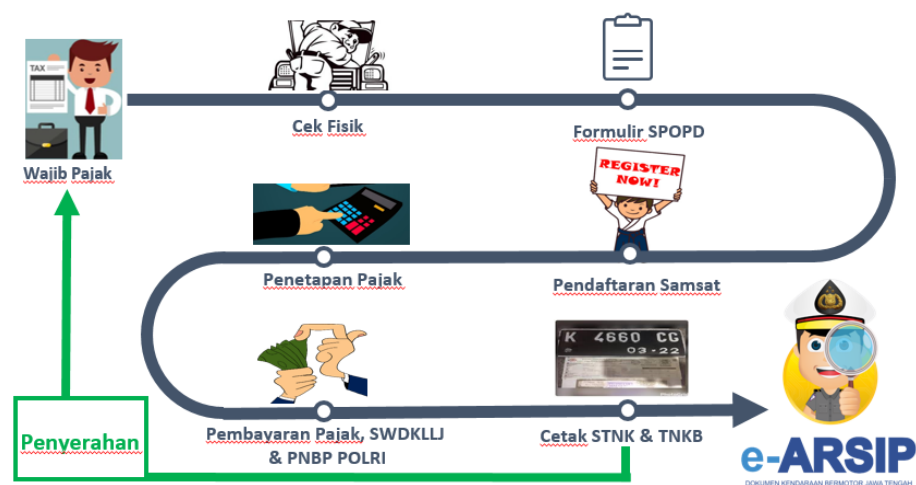
Memberikan Layanan perpanjangan STNK 5 Tahunan, pembayaran pajak dan pembayaran SWDKLLJ secara online di Samsat Jawa Tengah.

### 2. Tujuan

Terwujudnya kemudahan, hemat waktu dan biaya atas layanan perpanjangan STNK 5 tahunan kepada masyarakat Jawa Tengah dan tertib administrasi registrasi kendaraan bermotor.

### 3. Tahapan Proses Perpanjangan STNK 5 Tahunan

**Gambar 2.7 Tahapan proses Perpanjangan STNK 5 Tahunan**



#### 4. Ruang Lingkup Layanan

- b. Ranmor terdaftar di wilayah hukum Polda Jawa Tengah
- c. Layanan perpanjangan STNK 5 Tahunan diseluruh Samsat Induk dan Samsat Pembantu secara Online.
- d. Nomor rangka dan Nomor mesin diragukan, tidak dapat dilayani (kembali ke Samsat Asal)
- e. Ranmor dengan nomor khusus/pilihan, tidak dapat dilayani (kembali ke Samsat Asal).
- f. Syarat tidak lengkap, tidak dapat dilayani.
- g. e-Arsip, pendokumentasian secara elektronik atas dokumen ranmor (BPKB Asli, STNK Lama Asli, STNK terbaru Asli, kepemilikan (KTP/KK/Passport Asli), dokumen dukung.
- h. Pengiriman arsip dokumen ranmor ke S Samsat Asal.

#### 2.10 Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak sebelumnya telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Penelitian tersebut digunakan untuk membantu pihak-pihak terkait sebagai upaya peningkatan kinerja. Di bawah ini merupakan tabel yang menunjukkan hasil penelitian terdahulu tentang kepatuhan wajib pajak.

Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu

No	Penelitian dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
1	Dwipayana et al., 2017	Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Denpasar)	<b>Dependen :</b> Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor <b>Independen :</b> Samsat Corner, Samsat Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Program Samsat Corner berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</li> <li>• Samsat Keliling berpengaruh positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</li> <li>• Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</li> </ul>
2	Irianingsih, 2015	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Sleman)	<b>Dependen :</b> Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor <b>Independen :</b> Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Administrasi Pajak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesadaran Wajib Pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak</li> <li>• Pelayanan Fiskus tidak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak</li> <li>• Sanksi administrasi tidak meningkatkan adanya kepatuhan wajib pajak</li> </ul>

No	Penelitian dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
3	Widnyani et al, 2016	Pengaruh Sosialisasi, Sanksi Dan Persepsi Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	<b>Dependen :</b> Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor <b>Independen :</b> Sosialisasi, Sanksi Dan Persepsi Akuntabilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak</li> <li>• Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak</li> <li>• Persepsi Akuntabilitas Pelayanan Publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak</li> </ul>
4	Juliansya et al, 2018	Pengaruh program e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening (studi kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta)	<b>Dependen :</b> Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor <b>Independen :</b> Program e-Samsat, Kualitas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.</li> <li>• Program e-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.</li> <li>• Program e-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kepuasan kualitas pelayanan.</li> </ul>



No	Penelitian dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
5	Ilhamsyah et al, 2016	Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)	<b>Dependen :</b> Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor <b>Independen :</b> Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengetahuan dan Pemahaman Pajak Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan berpengaruh positif secara bersama-sama (simultan) dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</li> <li>• Kesadaran Perpajakan berpengaruh positif secara bersama-sama (simultan) dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</li> <li>• Kualitas Pelayanan berpengaruh positif secara bersama-sama (simultan) dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</li> <li>• Sanksi Perpajakan berpengaruh positif secara bersama-sama (simultan) dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</li> </ul>

No	Penelitian dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
6	Anis Isnaini Nur Isyafir, 2014	Pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karanganyar	<b>Dependen :</b> Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor <b>Independen :</b> Kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.</li> <li>• Sanksi pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.</li> <li>• Kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.</li> </ul>

No	Penelitian dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
7	Indah Chairun Nisa, 2017	Sistem Pemungutan Pajak, Pelayanan Fiskus dan Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Layanan <i>Drive Thru</i> sebagai Variabel <i>Moderating</i> (Studi pada Kantor Samsat Gowa)	<b>Dependen :</b> Kepatuhan Wajib Pajak dengan Layanan <i>Drive Thru</i> sebagai Variabel <i>Moderating</i> <b>Independen :</b> Sistem Pemungutan Pajak, Pelayanan Fiskus dan Efektifitas Sistem Perpajakan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem pemungutan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak</li> <li>• Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak</li> <li>• Efektifitas sistem perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak</li> </ul>
8	Amanda R. Siswanto Putri et. al, 2012	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Denpasar	<b>Dependen :</b> Kepatuhan Wajib Pajak <b>Independen :</b> Kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor</li> <li>• Kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor</li> </ul>

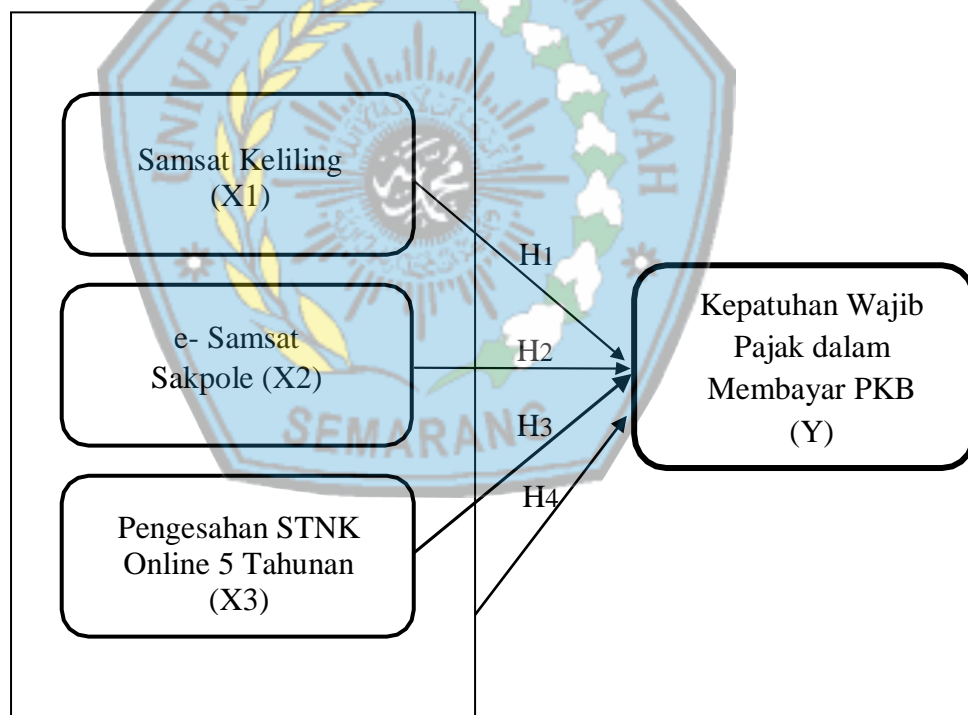
No	Penelitian dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
9	Wardani et al, 2017	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat <i>Drive Thru</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB Roda Empat di Samsat <i>Drive Thru</i> Bantul)	<b>Dependen :</b> Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor <b>Independen :</b> Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat <i>Drive Thru</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor</li> <li>• Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak</li> <li>• Sanksi pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak</li> <li>• Sistem Samsat drive thru berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak</li> </ul>
10	Farandy., 2018	Pengaruh sanksi administrasi, kesadaran wajib pajak, tingkat pendapatan dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor studi empiris pada Kantor Samsat Purbalingga	<b>Dependen :</b> Kepatuhan Wajib Pajak <b>Independen :</b> Sanksi administrasi, kesadaran wajib pajak, tingkat pendapatan dan modernisasi sistem administrasi perpajakan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanksi administrasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak</li> <li>• Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak</li> <li>• Tingkat pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak</li> <li>• Modernisasi sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak</li> </ul>

## 2.11 Kerangka Pemikiran Teoritis

Penelitian ini berusaha menjelaskan faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Program Samsat Cepat, e-Samsat Sakpole, dan Samsat Online 5 Tahunan merupakan faktor-faktor yang diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Gambar dibawah akan menyajikan kerangka pemikiran teoritis penelitian ini.

**Gambar 2.8 Kerangka Pemikiran Teoritis**



## 2.12 Pengembangan Hipotesis

### 2.12.1 Pengaruh Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tujuan dioperasikan Samsat keliling ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB. Pelayanan yang diberikan Samsat keliling ini adalah layanan pembayaran PKB online, pengesahan STNK tahunan dan pembayaran SWDKLLJ. Masyarakat semakin patuh membayar PKB dikarenakan adanya kemudahan dalam prosedur pembayaran dan kecepatan serta ketetapan juga kemudahan pelayanan yang diberikan petugas. Kepatuhan PKB juga dilakukan untuk terkenanya denda atas keterlambatan pembayaran PKB yang melewati jatuh tempo. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada wajib pajak oleh Ardiani dkk.,(2016), mayoritas wajib pajak merasa puas akan adanya layanan inovasi Samsat Keliling, karena inovasi layanan Samsat Keliling dianggap lebih memudahkan wajib pajak. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rohemah dkk.,(2013) yang menyatakan bahwa Samsat Keliling berpengaruh positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan uraian tersebut diatas dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.**

### 2.12.2 Pengaruh e-Samsat Sakpole terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam usaha mengoptimalkan penerimaan PKB, pemerintah daerah menjalankan berbagai strategi yang salah satunya adalah dengan memperkenalkan e-Samsat (elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Keberadaan e-



Samsat diharapkan dapat meningkatkan kemudahan bagi para wajib pajak untuk membayar PKB-nya secara elektronik sehingga penerimaan PKB suatu daerah juga dapat bertambah signifikan. Di Indonesia, hingga saat ini baru ada sekitar tujuh daerah yang menerapkan e- Samsat yakni DKI Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, Yogyakarta, Jawa Timur, dan Bali. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang merupakan penyumbang penerimaan pajak provinsi terbesar bagi daerah tertentu di Indonesia, seperti Provinsi Jawa Tengah.

Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (Sakpole) adalah sistem administrasi Kendaraan Pajak Online berbasis Android. Sakpole dapat digunakan dengan mudah oleh masyarakat wajib pajak yang memiliki perangkat komunikasi Smartphone untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) pengesahan STNK secara online.

Sakpole memberikan banyak keuntungan serta kemudahan dalam melakukan pembayaran PKB, SWDKLLJ dan PNBPN pengesahan STNK, selain tidak perlu antri di lokasi Samsat keuntungan lain yang didapat adalah dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun, menghindarkan percaloan, terhindarnya dari pengenaan denda karena keterlambatan pegesahan ulang STNK, pembayaran dapat dilakukan di lebih dari 50.000 lokasi dan mesin ATM se-Indonesia, pembayaran dapat pula dilakukan dimanapun bagi wajib pajak yang memiliki/menggunakan fasilitas Mobile Banking atau Internet Banking serta tentunya memberikan kenyamanan bagi para Wajib Pajak. Fitur yang terdapat pada Sakpole diantaranya :

1. Pendaftaran Online layanan Samsat
2. Pembayaran melalui Internet Banking dan Mobile Banking
3. Informasi Kode Bayar
4. Unduk Bukti Elektronik pembayaran sebagai pengganti SKPD sementara
5. Informasi Pajak Kendaraan Bermotor
6. Informasi Lokasi Samsat se-Jawa Tengah
7. Informasi panduan penggunaan dan pembayaran
8. Informasi lokasi ATM terdekat

Aplikasi Sakpole dapat diunduh dari Google Play di perangkat Smartphone berbasis Android. Setelah aplikasi terinstal di Smartphone dengan ditandai adanya Shortcut Sakpole maka wajib pajak dapat membuka/menjalankan aplikasi tersebut. Untuk langkah-langkah proses pendaftaran Online yang perlu dilakukan adalah :

1. Klik menu Pendaftaran online, selanjutnya wajib pajak harus memasukkan data Nomor Polisi, Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan 5 (lima) digit terakhir Nomor Rangka.
2. Setelah di klik lanjut, maka akan ditampilkan data lengkap kendaraan bermotor yang akan didaftarkan apabila data sudah benar maka klik daftar
3. Tahap berikutnya akan ditampilkan halaman ketetapan PKB, SWDKLLJJ dan PNPB pengesahan STNK, apabila wajib pajak setuju

maka wajib pajak dapat mengunduh Kode Bayar dengan cara klik dapatkan Kode Bayar.

Setelah Wajib Pajak mendapatkan kode bayar, selanjutnya wajib pajak dapat melakukan pembayaran melalui ATM dari berbagai Bank. Bagi Wajib Pajak yang memiliki fasilitas perbankan Internet Banking dan Mobile Banking dapat pula menggunakan menu pembayaran yang telah tersedia di Sakpole, sehingga wajib pajak tidak perlu beranjak kemanapun untuk melakukan pembayaran.

Sudah terdapat beberapa penelitian mengenai implementasi e-Samsat di Indonesia. Wigati (2016) menemukan bahwa pembayaran PKB melalui e-Samsat ditinjau dari asas kemudahan administrasi yaitu dari asas *certainty*, dapat dikatakan belum memenuhi; dari asas *convenience of payment*, dapat dikatakan memenuhi kenyamanan membayar; dari asas *efficiency*, dapat dikatakan terpenuhi baik dari sisi petugas pajak maupun Wajib Pajak; dari asas *simplicity*, pembayaran PKB melalui e-Samsat belum begitu sederhana karena masih terdapat banyak kendala yang terjadi di lapangan sehingga mengurangi kemudahannya.

Sementara itu, Dewi (2018) meneliti faktor-faktor yang menyebabkan pembayar pajak mengadopsi e-Samsat adalah karena partisipasi era digitalisasi, kemudahan mendapatkan informasi jumlah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, efisiensi biaya, waktu, dan tempat, serta terhindar dari keterlambatan pembayaran, sementara faktor yang menyebabkan pembayar pajak menolak mengadopsi e-Samsat adalah keterbatasan pengetahuan, kerumitan alur pembayaran, kemudahan inovasi sebelum adanya e-Samsat, kurangnya sosialisasi,

keterbatasan fasilitas perbankan, dan keterbatasan fasilitas internet. Hertiarani (2015) juga mengungkapkan bahwa proses implementasi kebijakan e-Samsat belum berjalan secara efektif; akses jaringan untuk kode membayar masih terbatas; ada kendala dalam pencocokan NIK (Nomor ID) di bank dan validitas kepemilikan kendaraan; dan kantor ini tidak menyediakan jaringan multi-Bank; dan kurangnya sosialisasi membuat orang tidak optimal memanfaatkan e-Samsat.

Hasil yang diharapkan dari adanya e-Samsat Sakpole adalah adanya dampak signifikan terhadap peningkatan penerimaan PKB dan peningkatan kemudahan administrasi pembayaran PKB sehingga e-Samsat Sakpole dapat dijadikan *role model* bagi daerah-daerah lain yang belum menerapkan. Akan tetapi, apabila ditemukan bahwa penerapan e-Samsat Sakpole belum berdampak signifikan terhadap penerimaan PKB dan kemudahan administrasi membayar PKB, maka perlu dilakukan riset lebih mendalam mengenai faktor penyebabnya. Berdasarkan uraian tersebut diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H2 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara e-Samsat Sakpole terhadap kepatuhan wajib pajak.**

### **2.12.3 Pengaruh Pengesahan STNK Online 5 Tahunan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Inovasi pelayanan pengesahan pajak kendaraan 5 tahun online se Jawa Tengah sangat diperlukan mengingat adanya kenaikan jumlah kendaraan bermotor di wilayah Jawa Tengah sehingga diharapkan dapat lebih mudah dan mendekatkan masyarakat dalam pelayanan perpanjangan STNK 5 tahun online di Samsat terdekat tanpa harus ke daerah asal kendaraan, misalnya masyarakat yang

mempunyai kendaraan yang terdaftar di Samsat Kabupaten Cilacap tetapi setiap hari kendaraan dipakai untuk beraktifitas di Semarang, maka pada saat plat nomor kendaraan habis tidak perlu lagi pulang ke Cilacap untuk mengurus pajak kendaraan tetapi cukup melaksanakan pembayaran di Samsat Semarang, Contoh lain ada wajib pajak yang berasal dari Kabupaten Brebes tetapi setiap hari beraktifitas di Kota Semarang sedangkan kendaraan bermotor miliknya berada di Brebes maka apabila pajak 5 tahunan plat nomor sudah habis maka tidak perlu kembali ke Brebes atau membawa kendaraan ke Kota Semarang untuk melakukan cek fisik kendaraan tetapi cukup kendaraan digesek di loket cek fisik Samsat Brebes kemudian hasil cek fisik dikirim ke Semarang melalui jasa pengiriman kemudian membayar pajak 5 tahunan di Samsat Kota Semarang. Kemudahan tersebut bisa mulai dimanfaatkan di seluruh Samsat di Jawa Tengah sejak Selasa (02/10/2018) dalam kegiatan Binteknis perpanjangan STNK Online 5 tahunan.

Peluncuran pengesahan STNK online 5 tahun dilaksanakan di Aula kantor BPPD Provinsi Jawa Tengah Jalan Pemuda Semarang, dihadiri Dirlantas Polda Jateng, kepala BPPD Provinsi Jateng, dan Kepala PT. Jasa Raharja Provinsi Jateng selaku pembina Samsat Jateng. Program perpanjangan STNK Online 5 Tahunan merupakan bentuk implementasi program Mabes Polri di Polda Jateng.

Berdasarkan uraian tersebut diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H3 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Pengesahan STNK Online 5 Tahunan terhadap kepatuhan wajib pajak.**



#### **2.12.4 Pengaruh Samsat Keliling, e-Samsat Sakpole, dan Pengesahan STNK Online 5 Tahunan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Samsat Keliling merupakan layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lainnya.

Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (Sakpole) adalah sistem administrasi Kendaraan Pajak Online berbasis Android. Sakpole dapat digunakan dengan mudah oleh masyarakat wajib pajak yang memiliki perangkat komunikasi Smartphone untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) pengesahan STNK secara online.

Pengesahan STNK Online 5 Tahun merupakan Inovasi pelayanan perpanjangan pajak kendaraan 5 tahun online se Jawa Tengah sehingga diharapkan dapat lebih mudah dan mendekatkan masyarakat dalam pelayanan perpanjangan STNK 5 tahun online di Samsat terdekat tanpa harus ke daerah asal kendaraan'

Ketiga layanan diatas merupakan partisipasi era digitalisasi, kemudahan mendapatkan informasi jumlah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, efisiensi biaya, waktu, dan tempat, serta terhindar dari keterlambatan pembayaran.

**H4 : Samsat Keliling, e-Samsat Sakpole, dan Pengesahan STNK Online 5 Tahunan berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**