

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori atribusi dikemukakan oleh Fritz Heider pada tahun 1958, yaitu teori yang berusaha mengemukakan dan menjelaskan sebab-sebab dari tingkah laku manusia yang berperilaku tertentu dengan mengumpulkan informasi. Teori yang digunakan sebagai dasar untuk mengetahui penyebab seseorang berperilaku dengan mendeteksi faktor internal ataupun eksternal disebut teori atribusi (Laksmi P, *et.al*,2022). Perilaku yang ingin diteliti adalah dasar wajib pajak berperilaku patuh dalam memenuhi kewajibannya. Dorongan yang berasal dari diri sendiri disebut perilaku internal. Sedangkan, perilaku yang timbul secara eksternal berdasar dari pengaruh sosial luar.

Adanya teori ini, dapat memaparkan sebab-sebab ketaatan atau kepatuhan seseorang dalam membayar PKB baik secara internal maupun eksternal. Penyebab kepatuhan pajak dari sebab internal yaitu rasa sadar dari wajib pajak itu sendiri. Kesadaran wajib pajak berasal dari dorongan atas dasar kepekaan dan keinginan diri sendiri untuk membayar pajaknya secara patuh dan tepat waktu sehingga hal ini tergolong sebab internal. Selain itu, kepatuhan wajib pajak juga disebabkan oleh sebab eksternal yaitu munculnya Layanan Samsat Keliling. Layanan ini diberikan oleh pemerintah bagi wajib pajak sebagai bentuk usaha peningkatan kualitas untuk mempermudah pembayaran PKB. Pemerintah sebagai pemberi layanan disini, dikategorikan sebagai sebab eksternal.

2.1.2 Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) diperkenalkan oleh Fred David pada tahun 1986 dan merupakan adaptasi dari *Theory of Reasonable Action* (TRA). TAM didasar pada keyakinan bahwa kegunaan dan kemudahan penggunaan suatu teknologi mempengaruhi sikap dan niat seseorang untuk

menggunakannya. Dalam penelitian ini teknologinya adalah *e-samsat* dan penggunaannya adalah wajib pajak.

Teori TAM di bagi menjadi dua faktor dalam pemakaian sistem informasi yaitu ditentukan oleh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat (Fauzi, *et.al*,2022). Persepsi kemudahan artinya pengguna percaya bahwa adanya teknologi membuat segala pekerjaan menjadi lebih mudah. Berdasarkan persepsi kemudahan, *e-samsat* diyakini dapat mengurangi usaha wajib pajak dalam membayar PKB karena bersifat praktis, mudah dan dapat menghemat waktu. Sedangkan, persepsi manfaat adalah seberapa jauh tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan adanya teknologi akan membantu kinerja suatu aktivitas ataupun pekerjaan. Berdasarkan persepsi manfaat, *e-samsat* dapat meningkatkan kinerja individu dan efektivitas waktu karena PKB dapat dibayarkan dengan cara yang lebih mudah.

2.1.3 Perpajakan

2.1.3.1 Pengertian Pajak

Undang - Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) nomor 28 tahun 2007 pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa pajak adalah pungutan wajib dan memaksa dari rakyat untuk negara baik dalam bentuk orang pribadi maupun badan yang nantinya imbalan tidak dapat dirasakan secara langsung manfaatnya, dana yang dihimpun untuk keperluan negara demi kemakmuran rakyat.

Menurut Prof. Dr. P. J. A. Adriani, pajak iuran kepada negara yang dapat dipaksakan dan wajib dibayar oleh mereka yang wajib membayarnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan tanpa memperoleh pengembalian secara langsung.

2.1.3.2 Fungsi Pajak

Terdapat 4 fungsi utama pajak di Indonesia, yaitu :

a) Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Pembiayaan untuk keperluan negara seperti pembiayaan rutin dan pembiayaan pembangunan didanai oleh pajak yang termasuk dalam fungsi ini. Pembiayaan rutin yang dilakukan seperti untuk belanja pegawai dan

untuk pembayaran hutang. Sedangkan, pembiayaan pembangunan mencakup pendanaan untuk pemerataan pembangunan, pemeliharaan jalan dan fasilitas lainnya.

b) Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak mengatur pertumbuhan ekonomi dan mengatur jalannya perekonomian negara untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Contohnya, untuk melindungi produk dalam negeri pemerintah menetapkan bea cukai yang tinggi.

c) Fungsi Stabilitas

Untuk mencapai stabilitas ekonomi, pajak digunakan sebagai pengendalian inflasi dan deflasi, sehingga perekonomian di masyarakat dapat berjalan sesuai dengan harapan yang diinginkan.

d) Fungsi Redistribusi Pendapatan

Penerimaan pajak dapat dikelola untuk pemerataan pembangunan ataupun memberi bantuan kepada masyarakat kurang mampu.

2.1.3.3 Jenis Pajak

a) Menurut Golongannya

1. Pajak Langsung, yaitu pembayaran pajak yang harus dilakukan oleh pembayar pajak itu sendiri. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh)
2. Pajak Tidak Langsung, yaitu pembayaran pajak yang boleh dilakukan oleh pihak lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

b) Menurut Sifatnya

1. Pajak Subjektif, yaitu besarnya pajak ditentukan kemampuan dan keadaan wajib pajak. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh)
2. Pajak Objektif, yaitu besarnya pajak berdasar pada nilai objek. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

c) Menurut Lembaga Pemungutnya

1. Pajak Pusat, yaitu pajak untuk membiayai rumah tangga negara dan dipungut oleh pemerintah pusat. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak

Pertambahan Nilai, dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah dan Bea Materai

2. Pajak Daerah, yaitu kontribusi wajib dan memaksa oleh orang pribadi ataupun badan untuk membiayai pembangunan daerah dan dapat dipungut oleh pemerintah provinsi maupun pemerintah kabupaten/kota. Contoh: Pemerintah Provinsi (Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan, Pajak Rokok) , Pemerintah Kabupaten/Kota (Pajak Hotel dan Restaurant, Pajak Hiburan, Pajak Reklame)

2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor

2.1.4.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, menyatakan bahwa PKB adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah provinsi kepada masyarakat yang berkepemilikan kendaraan bermotor atas fasilitas yang telah digunakannya seperti penggunaan jalan raya dan digunakan untuk pembiayaan daerah. Kendaraan bermotor adalah jenis kendaraan yang ada di jalan, memiliki roda, dan digerakkan oleh sumber energi untuk menghasilkan energi kinetik. Objek PKB adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, sedangkan yang menjadi subjeknya adalah orang atau badan yang memiliki kendaraan bermotor (Apprilia Apprilia, *et.al*,2024).

Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah (UU HKPPD), menyatakan ada beberapa pengecualian objek, yakni :

- a) Kereta Api
- b) Kendaraan Bermotor untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara
- c) Dimiliki atau dikuasai, kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing
- d) Objek pajak lainnya yang ditetapkan pemerintah

PKB dikenakan untuk masa pajak 12 bulan berturut-turut terhitung sejak tanggal pendaftaran kendaraan bermotor.

2.1.4.2 Dasar Pengenaan PKB

Pemerintah Provinsi Jawa Timur Nomor 16 Tahun 2020 Tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2020, mengatakan PKB dihitung dari Tarif Pajak sesuai dengan tarif yang ditetapkan oleh Perda setempat dikalikan dengan dasar pengenaan PKB.

Menurut (Adolph, 2016), Dasar pengenaan PKB berasal dari dua unsur, yakni:

- a) Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB), mencerminkan harga pasaran umum kendaraan bermotor.
- b) Bobot, mencerminkan kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor. Besarnya bobot ditentukan oleh pihak terkait yang berwenang atas dasar perhitungan bobot kendaraan bermotor.

$$\begin{aligned}\text{Pajak Terutang PKB} &= \text{Tarif PKB} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak} \\ &= \text{Tarif PKB} \times (\text{NJKB} \times \text{Bobot})\end{aligned}$$

2.1.4.3 Tarif PKB

Menurut *website (Biaya Pajak Motor Malang, Jawa Timur, n.d.)* besarnya tarif PKB di Kota Malang:

- a) 1,5% untuk kepemilikan pertama kendaraan bermotor pribadi kendaraan bermotor pribadi dan badan.
- b) 0,5% untuk angkutan umum, kendaraan ambulans, mobil jenazah, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah/Tentara Nasional Indonesia, Kepolisian Negara Republik Indonesia dan pemerintah daerah.

2.1.5 Layanan Samsat Keliling

Samsat keliling merupakan layanan yang diberikan oleh Kantor Samsat dengan menggunakan kendaraan bermotor yang berkeliling di satu tempat ke tempat lain (Maulana & Septiani, 2022). Kondisi antrean yang panjang hingga terasa malas dan jenuh saat wajib pajak ingin membayar PKBnya secara langsung di Kantor Samsat merupakan salah satu alasan dari

munculnya layanan samsat keliling. Adanya layanan ini, diharap dapat meningkatkan kepatuhan wajib sehingga risiko tidak membayar atau telat membayar pajak akan rendah.

Peningkatan kualitas pelayanan pajak dengan menghadirkan layanan samsat keliling dapat melayani wajib pajak seperti pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor, mengesahkan STNK, membayar asuransi kecelakaan lalu lintas, dan memperpanjang SIM A dan SIM C. Meskipun adanya layanan samsat keliling dapat memudahkan wajib pajak dalam mengurus PKB nya, masih terdapat beberapa layanan yang tidak dapat dilakukan secara langsung di samsat keliling yang berarti hanya dapat dilakukan di samsat pusat yakni pendaftaran kendaraan baru, balik nama kendaraan, pembayaran pajak lima tahunan, ganti plat nomor kendaraan, dan membuat STNK baru

2.1.5.1 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Penyebab seorang wajib pajak akan merasa puas terhadap kualitas layanan, yaitu:

- a) Kualitas *Service* adalah sebuah teknik cara dalam mengkomunikasikan dan melayani dengan baik yaitu informasi yang diberikan mudah dimengerti oleh wajib pajak diiringi dengan sikap ramah, sopan, dan memiliki daya tanggap cepat terkait hal yang dibutuhkan wajib pajak agar puas.
- b) Kompetensi dan Kehandalan yang baik adalah pekerja layanan pajak memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik, dapat diandalkan, dan memberikan pelayanan yang konsisten serta menjanjikan sehingga memberikan kesan baik kepada wajib pajak.
- c) Hasil kualitas layanan pajak adalah hasil dari pelayanan pajak memberikan kepuasan penuh kepada wajib pajak tanpa adanya kekurangan atas layanan yang diberikan maka wajib pajak akan merasa puas dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.1.5.2 Indikator - Indikator Implementasi Layanan Samsat Keliling

Menurut (Fitriyah, 2021) beberapa indikator layanan samsat keliling, antara lain:

- a) Akses pajak yaitu wajib pajak menjadi lebih mudah dalam pembayaran PKB karena wilayah terjangkau dan mendorong wajib pajak membayar tepat waktu.
- b) Fasilitas yaitu keramahan dan kesopanan dari petugas pajak membuat wajib pajak merasakan fasilitas yang sangat baik.
- c) *Complain Center* yaitu media untuk menanggapi keluhan wajib pajak yang berkaitan dengan sifat layanan.
- d) *Website* yaitu memberikan informasi mengenai jadwal layanan atau jika perubahan jadwal.

2.1.6 Penerapan *E-Samsat*

E-Samsat adalah sistem pembayaran PKB, pembayaran kewajiban asuransi kecelakaan (SWDKLLJ), serta persetujuan STNK secara elektronik (Apprilia Apprilia, *et.al*,2024). Adanya sistem ini membuat segala pembayaran yang berhubungan dengan kendaraan bermotor menjadi lebih cepat dan mengefisienkan waktu wajib pajak. *E-Samsat* dapat di akses melalui aplikasi bernama SIGNAL. Selain itu, juga terdapat *website* resmi Samsat, ATM, dan *e-banking* yang tentunya telah bekerja sama dengan Kantor Samsat untuk dapat melakukan pembayaran PKB dengan mudah. Banyaknya layanan yang telah disediakan tetapi belum dapat menjangkau secara maksimal wajib pajak untuk melakukan pembayaran PKB secara rutin dan tepat waktu , maka diciptakanlah layanan *e-samsat*. Tetapi terdapat beberapa layanan yang tidak bisa dilakukan melalui *e-samsat* dan hanya bisa dilakukan di samsat pusat yakni balik nama kendaraan, pembayaran pajak lima tahunan, dan pergantian plat nomor kendaraan.

2.1.6.1 Hambatan Penerapan *E-Samsat*

Majunya perkembangan teknologi membuat segala sesuatu hal menjadi mudah tetapi dari kemudahan tersebut tidak selalu berjalan mulus, masih terdapat hambatan yang disebabkan oleh beberapa faktor. Berikut beberapa faktor hambatan dalam penerapan *e-samsat* adalah:

- a) Sumber Daya Manusia (SDM), pengetahuan penggunaan teknologi dari SDM yang masih kurang membuat sistem yang canggih akan berjalan tidak

maksimal. Kurangnya keahlian dari wajib pajak dalam menggunakan teknologi, terutama jika dari wajib pajak tidak melek akan teknologi, maka wajib pajak akan kesusahan dalam mengaplikasikan *e-samsat*, sehingga membuat pelayanan justru semakin lambat dan tidak teratur.

b) Jaringan yang tidak stabil, dalam penggunaan *e-samsat* perlu didukung dengan adanya jaringan yang memadai yaitu penggunaan internet yang stabil. Jika, wajib pajak tidak mempunyai jaringan yang stabil atau bahkan penggunaannya dilakukan di daerah terpencil maka hal tersebut dapat menghambat penggunaan *e-samsat* dan wajib pajak akan merasa kesusahan dalam menggunakannya.

c) Dukungan penuh dari pemerintah, jika pemerintah tidak terus memberikan dukungan penuh dari adanya penerapan teknologi ini sebagai sistem kemudahan dalam pembayaran pajak seperti tidak lagi memberikan perizinan dan legalitas maka akan mengakibatkan lumpuhnya penerapan *e-samsat*.

2.1.6.2 Keuntungan Penerapan *E-Samsat*

Terdapat beberapa keuntungan dari penggunaan *e-samsat*, yakni:

- a) Pembayaran dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja dengan cepat, mudah, dan praktis.
- b) Biaya pendukung lebih sedikit.
- c) Tidak memerlukan dokumen pelengkap seperti *fotocopy* BPKB atau dokumen penting lainnya.
- d) Risiko telat membayar ataupun tidak membayar kecil.
- e) Menambah keterampilan dalam penggunaan teknologi.

2.1.6.3 Indikator Penerapan *E-Samsat*

Menurut Peraturan Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor dalam (Tapun & Husda, 2023), manfaat *e-samsat* yang digunakan sebagai indikator, antara lain:

- a) Sederhana, prosedur dilakukan dengan mudah melalui ATM, *e-banking*, ataupun aplikasi seperti SIGNAL.

- b) Cepat, proses pelayanan tidak membutuhkan waktu lama
- c) Berkualitas, penggunaan teknologi meningkatkan efisiensi dan pengelolaan administrasi.
- d) Aman, adanya perlindungan kepastian hukum sehingga wajib pajak merasa aman untuk membayar pajaknya secara *online* .
- e) Efisien, tidak ada waktu untuk mengantre seperti saat datang secara langsung di Kantor Samsat.

2.1.7 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan itikad baik wajib pajak sebagai warga negara dalam membayar pajak atas keseluruhan fasilitas yang telah digunakannya dan demi kemajuan pembangunan daerahnya. Menyadari, mengakui, dan menaati merupakan komponen penting dalam kesadaran wajib pajak. Beberapa faktor yang berhubungan dengan kesadaran wajib pajak, diantaranya :

a) Keadilan Pajak

Setiap wajib pajak akan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar jika keadilan diterapkan seperti tidak adanya perbedaan perlakuan antara WPOP dan WP Badan sehingga tidak menimbulkan rasa iri maupun tidak adil satu sama lain.

b) Motivasi

Hal ini dilihat dari ketersediaan dan kesungguhan wajib pajak untuk mewujudkan tujuan pembangunan negara dimana sektor dana terbesar untuk mewujudkan pembangunan negara adalah sektor pajak.

c) Adanya sanksi pajak

Tidak ingin membayar jumlah yang lebih banyak atas pajak tertunggaknya dari sanksi yang akan didapat maka wajib pajak harus membayar tepat waktu.

2.1.7.1 Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Menurut (Prayitna & Witono, 2022) terdapat indikator dalam kesadaran wajib pajak, yakni:

- a) Kesadaran adanya hak dan kewajiban pajak memenuhi kewajiban membayar pajak
- b) Menyadari pentingnya pajak dalam pembiayaan negara.
- c) Dorongan dari diri sendiri untuk membayar pajak tanpa adanya paksaan.

2.1.8 Kepatuhan

2.1.8.1 Kepatuhan Perpajakan

Menurut Harjo, Dwikora (2012:67) kepatuhan perpajakan adalah tidak adanya tunggakan bagi wajib pajak karena seluruh kewajiban sudah dipenuhi. Kepatuhan perpajakan dibedakan menjadi dua, yaitu:

a) Kepatuhan Formal

Wajib pajak telah melaksanakan kewajibannya seperti apa yang tertulis dalam Undang – Undang. Contohnya: penyampaian dan pembayaran PKB terhutang tepat waktu.

b) Kepatuhan Material

Wajib pajak melengkapi kelengkapan material dari kepatuhan formalnya. Contoh: mengisi formulir dengan jujur.

2.1.8.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Sebagaimana yang dimaksud dalam Keputusan Menteri Keuangan No.554/KMK/.04/2000, kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dan peraturan pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut (Sholikah & Purba, 2021), kepatuhan wajib pajak adalah kondisi wajib pajak taat dan patuh dalam melaksanakan kewajibannya sesuai peraturan perundang-undangan.

Tingginya tingkat kepatuhan yang dipenuhi wajib pajak akan berdampak pada jumlah pajak yang diterima. Hal ini membuktikan kepatuhan berhubungan erat dengan penerimaan pajak sehingga perlu diwaspadai, agar pembangunan dapat terus berjalan sesuai dengan pajak yang diterima.

2.1.8.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Sirojudin Maljum, 2024) terdapat beberapa indikator bagi wajib pajak dianggap bahwa telah bersyarat memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak jika telah memenuhi kepatuhannya yaitu:

- a) Kepatuhan dalam mendaftarkan diri.
- b) Kepatuhan dalam menyampaikan PKB.
- c) Kepatuhan dalam pengisian formulir dengan lengkap, benar, dan jelas.
- d) Kepatuhan membayar PKB dengan jujur.
- e) Kepatuhan dalam pembayaran denda.

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Sampel	Metode Analisis	Hasil
1	Lando & Trihastuti (2023)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Program Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Manyar Surabaya	<ul style="list-style-type: none"> • Menentukan pengaruh kesadaran wajib pajak dan dampak sanksi pajak terhadap kepatuhan. • Untuk mengevaluasi pengaruh program penghapusan pajak terhadap kepatuhan. 	<p>Independen: Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Program Pemutihan Pajak</p> <p>Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak</p>	100 wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Manyar Surabaya	Analisis deskriptif dan regresi linier berganda	<ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran wajib pajak tidak secara positif mempengaruhi kepatuhan karena dipengaruhi rendahnya rasa sadar di kalangan wajib pajak kendaraan bermotor • Sanksi pajak dan program penghapusan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara positif

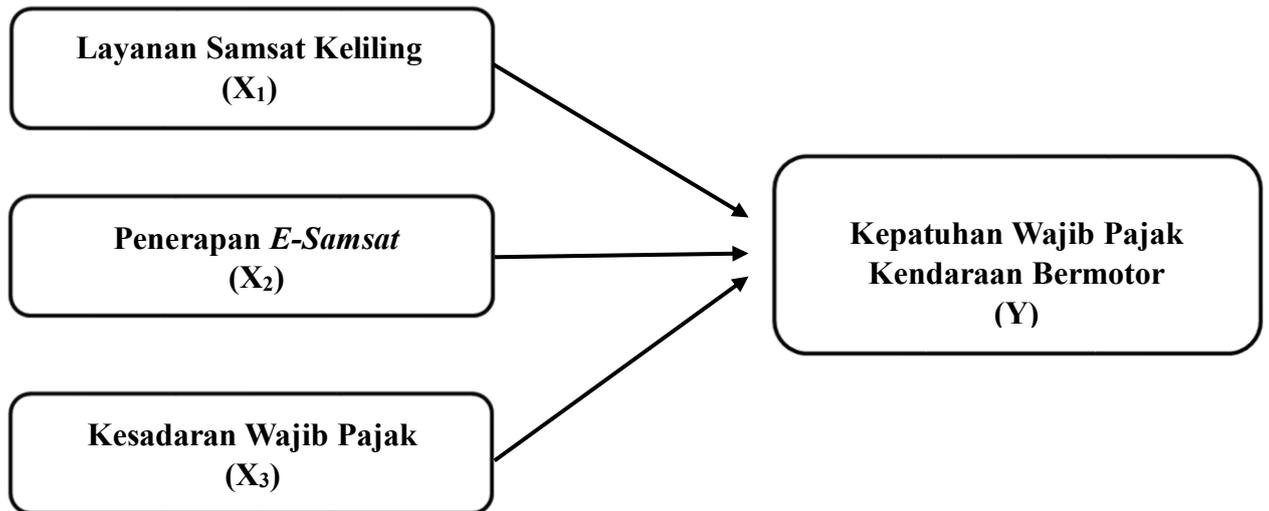
2	Milleani & Maryono (2022)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kendal	Untuk memeriksa pengaruh pengetahuan pajak, sosialisasi pajak, kesadaran wajib pajak dan efek samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak.	Independen: Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Samsat Keliling Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	100 wajib pajak Samsat Kendal	Analisis regresi linier berganda	Semua variabel independen secara signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
3	Clara Shinta Alverina (2022)	Pengaruh Program <i>E-Samsat</i> Dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Untuk menilai pengaruh gabungan <i>E-Samsat</i> dan samsat keliling	Independen: Program <i>E-Samsat</i> Dan Samsat Keliling Dependen:	105 responden yang ditemui secara acak sesuai	Analisis regresi linier berganda	Masing-masing layanan secara signifikan meningkatkan kepatuhan wajib pajak

		Di Daerah Jakarta Pusat		Kepatuhan Wajib Pajak	dengan rumus Joseph F. Hair		
4	Maulana & Septiani (2022)	Pengaruh Layanan Samsat Keliling, <i>E-Samsat</i> , dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Untuk menguji pengaruh layanan samsat keliling, <i>E-Samsat</i> , dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	Independen: Layanan Samsat Keliling, <i>E-Samsat</i> , dan Sanksi Perpajakan Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	100 responden dengan teknis <i>accidental sampling</i>	Analisis regresi linier berganda dan deskriptif	<ul style="list-style-type: none"> • Secara simultan layanan samsat keliling, <i>E-Samsat</i>, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak • Layanan Samsat Keliling dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak • <i>e-samsat</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

5	Fefrianti, Diskhamarz aweny, Yulis E (2021)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengatahuan Pajak, Pelayanan Fiskus, Kewajiban Moral, dan Penerapan E- Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	Untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen	Independen: Sosialisasi Perpajakan, Pengatahuan Pajak, Pelayanan Fiskus, Kewajiban Moral, dan Penerapan E- Samsat Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	100 responden wajib pajak yang membayar di samsat Lubuk Jambi	Analisis regresi linier berganda	<ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi pajak, Pengetahuan Pajak, Pelayanan Fiskus dan Kewajiban Moral secara positif mempengaruhi kepatuhan wajib pajak • Penerapan e-samsat tidak secara signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
---	--	---	---	--	--	---	--

2.3 Model Konseptual Penelitian

Kerangka berpikir ini bertujuan untuk memberikan pandangan secara umum terkait penelitian yang akan dilakukan sebagai dasar sebelum membuat hipotesis.



Gambar 2. 1 Model Konseptual Penelitian

Keterangan :

X₁ : Variabel Independen (Layanan Samsat Keliling)

X₂ : Variabel Independen (Penerapan *E-Samsat*)

X₃ : Variabel Independen (Kesadaran Wajib Pajak)

Y : Variabel Dependen (Kepatuhan Wajib Pajak)

2.4 Pengembangan Hipotesis

Asumsi sementara terkait rumusan penelitian dinamakan hipotesis. Dikatakan sementara karena hanya berdasarkan teori dan belum terbukti secara empiris dan juga fakta. Berikut hipotesis dalam penelitian ini, yakni:

2.4.1 Pengaruh Layanan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Layanan samsat keliling merupakan alternatif pembayaran PKB yang disediakan oleh pemerintah dengan menggunakan kendaraan yang berkeliling dan berdiam di tempat yang memiliki potensi untuk dikunjungi oleh wajib pajak agar lebih taat dalam membayar pajaknya. Kondisi malas mengantre, tempat tinggal jauh dari Kantor Samsat, dan beberapa berkas yang masih perlu dipersiapkan secara langsung merupakan salah satu faktor penyebab terciptanya layanan ini agar wajib pajak lebih mudah dalam membayar PKB. Kemudahan ini dianggap dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dimana selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Clara Shinta Alverina (2022) yang menyatakan layanan samsat keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di daerah Jakarta Pusat. Tetapi, berbeda dengan penelitian oleh Maulana & Septiani (2022) bahwa tidak adanya pengaruh layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian dan perbedaan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis pertama yaitu:

H1: Layanan Samsat Keliling Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

2.4.2 Pengaruh Penerapan *E-Samsat* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Electronic Samsat (e-samsat) merupakan hasil inovasi dari pesatnya teknologi untuk dapat melakukan pembayaran PKB secara cepat, mudah, dan praktis sehingga risiko telat ataupun lupa membayar semakin kecil. Hal ini dikarenakan penggunaan *e-samsat* dapat dilakukan dimana saja dengan waktu yang tidak terbatas melalui ATM dan *e-banking* yang tentunya telah bekerja sama dan melalui aplikasi seperti SIGNAL. Adanya sistem ini sehingga membuat segala sesuatunya menjadi mudah dan cepat membuat kepatuhan sebagai wajib pajak meningkat sesuai dengan

penelitian (Hunou, 2023) dan (Laksmi P, *et.al*,2022) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan penerapan *e-samsat* terhadap kepatuhan. Berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fefrianti *et.al*, 2021), menyatakan tidak adanya pengaruh penerapan *e-samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2: Penerapan *E-Samsat* Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

2.4.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Demi pembangunan sebuah negara, pemerintah mengharapkan kesadaran dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dengan membayar pajak sebagai salah satu sektor penerimaan terbesar pembangunan negara. Adanya sistem “*Self Assesment System*” wajib pajak bisa patuh menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak dengan baik dan penuh tanggung jawab. Kewajiban yang telah dijalankan berpengaruh terhadap diri wajib pajak dan juga besarnya penerimaan pajak.

Pengetahuan perpajakan saja tidak akan cukup jika tidak diimbangi rasa sadar untuk membayar pajak dari diri sendiri, selaras dengan penelitian Prayitna & Witono (2022) dan Milleani & Maryono (2022), menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. berbanding terbalik dengan hasil penelitian Lando & Trihastuti (2023) dan (Anggraini, *et.al*,2021), dimana kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka, berdasarkan uraian dan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis ketiga yaitu:

H3: Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor