

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu

2.1.1 Teori Atribusi

Merujuk pada Fritz Heider (1958), sebagai tokoh yang pertama kali mengemukakan teori atribusi, menjelaskan bahwa teori ini berkaitan dengan bagaimana seseorang memahami atau menafsirkan penyebab dari suatu perilaku. Teori atribusi menjelaskan bahwa individu cenderung mencari tahu penyebab dari suatu perilaku atau kejadian yang mereka alami atau mereka amati dipengaruhi oleh faktor internal misalnya kepribadian, sikap, serta karakter atau oleh faktor eksternal misalnya situasi serta kondisi tertentu yang dapat memengaruhi tindakan seseorang (Putri & Setiawan, 2017). Teori atribusi digunakan untuk menganalisis bagaimana wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus ini menafsirkan dan menjelaskan penyebab kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Dalam konteks ini kualitas pelayanan fiskus dapat diatribusikan sebagai faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak tentang kemudahan dan keadilan dalam proses perpajakan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan motivasi mereka untuk patuh. Penerapan *E-Samsat* sebagai inovasi digital dalam sistem pembayaran pajak, juga dapat diatribusikan sebagai faktor yang memfasilitasi kemudahan dan kecepatan proses pembayaran, yang mengurangi hambatan eksternal dan meningkatkan tingkat kepatuhan. Sementara itu, sanksi

perpajakan sering dipandang sebagai faktor eksternal yang memberi tekanan kepada wajib pajak untuk mematuhi aturan perpajakan, karena adanya risiko hukuman atau denda. Selain itu, wajib pajak dapat mengatribusi perilaku mereka berdasarkan pengalaman pribadi atau persepsi terhadap pelayanan yang diterima yang berhubungan dengan faktor internal seperti kesadaran pajak dan pemahaman akan pentingnya kewajiban membayar pajak. Dengan pendekatan ini, penelitian ini bertujuan untuk menggali bagaimana interaksi antara faktor eksternal dan internal tersebut mempengaruhi keputusan wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakan di Kota Kudus.

2.1.2 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. pengaturan mengenai pajak kendaraan bermotor mencakup kendaraan bermotor beserta gandengannya yang digunakan di jalan darat dan kendaraan bermotor yang digunakan di air dengan kapasitas antara 5 *Gross Tonnage (GT)* hingga 7 *Gross Tonnage (GT)*. Namun, ada beberapa pengecualian, yaitu:

1. Kereta api
2. Kendaraan bermotor yang digunakan hanya untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara
3. Kendaraan bermotor yang dimiliki atau dikuasai oleh kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing yang mendapatkan fasilitas pembebasan pajak berdasarkan asas timbal balik, serta lembaga internasional yang memperoleh pembebasan pajak dari pemerintah

4. Objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah

Pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pajak yang dibebankan atas kepemilikan atas kendaraan bermotor. Merujuk pada Pasal 4 UU No. 28 Tahun 2009, yang jadi subjek pajak ialah individu maupun badan atau perusahaan yang mempunyai kendaraan bermotor, sementara objek pajaknya ialah kepemilikan kendaraan bermotor tersebut.

Pasal 5 UU No. 28 Tahun 2009 mengatur penetapan tarif pajak kendaraan bermotor dengan batasan tarif minimum serta maksimum berikut ini:

- a. Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor pertama paling rendah 1% (satu persen) dan paling tinggi 2% (dua persen)
- b. Kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya tarif yang diberikan paling rendah 2% (dua persen) dan paling tinggi 10% (sepuluh persen).

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor Jawa Tengah tahun terbaru yaitu:

- a. 15% untuk kendaraan bermotor pribadi
- b. 1% untuk kendaraan umum (transportasi umum)
- c. 0,5% untuk kendaraan bermotor ambulan, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial
- d. 0,2% untuk kendaraan bermotor yang merupakan alat berat dan alat-alat besar

2.1.3 Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus merupakan bentuk penyediaan layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki keperluan terhadap suatu organisasi, yang dilaksanakan berdasarkan ketentuan dasar serta prosedur yang telah ditetapkan.

Menurut Pujilestari et al. (2021) menyatakan bahwa pelayanan yang optimal dari otoritas atau petugas pajak dapat menciptakan rasa nyaman bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan tidak hanya tercermin dari sikap petugas pajak, tetapi juga dari kemampuan mereka dalam menyampaikan informasi yang akurat dan relevan. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak, sehingga pihak pemerintah maupun instansi perpajakan terus berupaya melakukan perbaikan dan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Menurut Harmenita et al. (2016) mengemukakan bahwa terdapat 5 (lima) indikator yang dapat mengukur kualitas pelayanan, sebagai berikut:

1. Reliability (kehandalan), kemampuan dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu serta terpercaya
2. Responsiveness (responsive atau daya tangkap), kemampuan dalam memberikan bantuan secara tanggap dan cepat kepada wajib pajak
3. Assurance (jaminan), kemampuan untuk meyakinkan wajib pajak mengenai pengetahuan secara ramah, sopan, dan memberikan rasa kepercayaan terhadap jasa yang diberikannya.
4. Empathy (empati), adanya kepedulian dalam memberikan pemahaman wajib pajak yang sedang kesulitan
5. Tangible (berwujud), kemampuan dalam memberikan fasilitas sarana dan prasarana dalam melaksanakan proses pelayanan.

2.1.3.1 Hak dan Kewajiban Fiskus

a. Hak fiskus

Hak-hak fiskus yang diatur dalam undang-undang perpajakan Indonesia adalah sebagai berikut (Wirawan B. & Richard, 2008) :

- a. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
- b. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
- c. Hak menerbitkan surat paksa dan surat perintah melaksanakan penyitaan
- d. Hak melakukan pemeriksaan
- e. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi
- f. Hak melakukan penyidikan
- g. melakukan pencegahan
- h. Hak melakukan penyanderaan

Kewajiban fiskus yang diatur dalam undang-undang perpajakan adalah:

- a. Kewajiban untuk membina wajib pajak
- b. Kewajiban menerbitkan surat ketetapan pajak lebih bayar
- c. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak
- d. Kewajiban melakukan putusan

2.1.4 Penerapan *E-Samsat*

E-Samsat ialah satu di antara inisiatif pemerintah dengan tujuan untuk menaikkan penerimaan dari Pajak Kendaraan Bermotor. Program ini juga menjadi satu di antara faktor yang memberi dampak kepada tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut Dongoran et al (2022) *E-Samsat* merupakan layanan berbasis jaringan elektronik yang disediakan agar memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pengesahan tahunan kendaraan,

pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), serta penerimaan negara bukan pajak (PNBP) untuk pengesahan STNK, yang semuanya dapat diakses secara daring.

Penelitian yang dilakukan oleh (Wardani & Juliansya, 2018) mendukung temuan bahwa penerapan *E-Samsat* berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Semakin optimal pelaksanaan program *E-Samsat*, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan karena *E-Samsat* merupakan bentuk pelayanan yang disediakan oleh otoritas pajak kepada masyarakat, yang lahir dari kemajuan teknologi dan waktu. Inovasi ini sebaiknya dimanfaatkan sebagai sarana untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka sebagai warga negara.

Sementara itu, Menurut Kurniawan & Hidayat (2024) menyatakan bahwa *E-Samsat* bisa diartikan dengan sebuah sistem terpadu yang menangani pembayaran pajak secara online dengan demikian pembayaran bisa dilaksanakan secara praktis akan tetapi tetap perlu memperhatikan lokasi pembayaran yang sudah ditetapkan serta tenggat waktu pajak kendaraan bermotor berlaku. Dengan pemanfaatan teknologi, sistem ini mendukung personel pajak mencapai data yang lebih akurat, sementara bagi pembayar pajak, sistem *E-Samsat* menyediakan kenyamanan saat pembayaran pajak dengan memungkinkan pembayaran tanpa uang tunai melalui aplikasinya (Sholikah & Purba, 2021). Penerapan teknologi *E-Samsat* yang dibentuk oleh organisasi Samsat memberikan berbagai manfaat bagi para wajib pajak kendaraan bermotor yaitu sebagai berikut:

- a. Sederhana, yaitu proses pembayaran dapat dilakukan melalui ATM atau aplikasi mobile yang mendukung layanan m-banking, e-commerce, dan sejenisnya.
- b. Cepat, yaitu proses layanan dapat diselesaikan dalam waktu yang terukur dan dapat diandalkan
- c. Kualitas, yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi dan transaksi elektronik sebagai wadah dalam melakukan prosedur pelayanan.
- d. Keamanan, yaitu sistem ini memberikan perlindungan terhadap data pribadi dan menjamin keamanan hukum atas layanan yang diberikan.
- e. Efisien, yaitu dengan kata lain proses pelayanan ini menghilangkan keharusan wajib pajak untuk antri di Kantor Samsat.

2.1.5 Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-undang berfungsi sebagai pedoman yang mengatur apa yang diperbolehkan serta tidak diperbolehkan dilakukan oleh seseorang. Agar aturan serta Undang-Undang tersebut dipatuhi, dengan demikian dibutuhkan adanya sanksi sebagai bentuk penegakan dan pencegahan pelanggaran. Menurut Caroline et al, (2023) Sanksi pajak berfungsi sebagai jaminan supaya ketetapan dalam norma perpajakan bisa diikuti serta dipatuhi oleh wajib pajak. Artinya, sanksi perpajakan bertindak menjadi alat antisipasi supaya wajib pajak tidak melaksanakan pelanggaran atas ketentuan perpajakan yang ada. Menurut Wardani & Rumiyatun (2017) sanksi perpajakan diperlukan guna untuk penegakan hukum dalam diwujudkan

ketertiban wajib pajak dalam membayar pajaknya. Sanksi dapat diartikan sebagai batasan tegas dalam pelaksanaan suatu peraturan yang berisi hak dan kewajiban. Sanksi diberikan sebagai konsekuensi atas tidak dipenuhinya kewajiban yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Secara umum, terdapat dua jenis sanksi dalam perpajakan, yaitu:

1. Sanksi administrasi merupakan bentuk pengganti kerugian negara, yang biasanya berbentuk bunga, denda, atau kenaikan.
2. sanksi pidana dianggap sebagai langkah terakhir atau upaya hukum terakhir yang digunakan oleh otoritas pajak (fiskus) untuk memastikan kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan. Sanksi pidana dapat berupa ketentuan hukum pidana, denda pidana, atau pidana kurungan.

Penegakan hukum secara tegas dan konsisten diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mendorong tercapainya target penerimaan pajak. Pengenaan sanksi administrasi terhadap pelanggaran pajak bertujuan untuk mencegah ketidakpatuhan dan dalam beberapa kasus pelanggaran dapat dikenai baik sanksi administrasi maupun sanksi pidana secara bersamaan.

2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan sikap taat dari individu atau badan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Dalam sistem self assessment yang diterapkan di Indonesia, wajib pajak diharapkan secara mandiri menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya. Seorang wajib pajak dianggap patuh jika menjalankan kewajiban perpajakan dengan benar dan tepat waktu, sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap

penerimaan negara. Tingkat kepatuhan ini muncul dari kesadaran pribadi dan kejelasan sistem perpajakan yang memberi peran besar kepada wajib pajak. Semakin tinggi kepatuhan, maka semakin besar pula kontribusi terhadap penerimaan negara untuk mendukung pembangunan nasional.

Adapun kriteria kepatuhan pajak sesuai Peraturan Menteri Keuangan No. 74/PMK.03/2012 antara lain:

1. Penyampaian SPT untuk seluruh jenis pajak dilakukan tepat waktu selama tiga tahun terakhir;
2. Tidak memiliki tunggakan pajak, kecuali jika penundaan atau cicilan pembayaran telah disetujui;
3. Laporan keuangan selama tiga tahun berturut-turut memperoleh opini wajar tanpa pengecualian dari auditor independen atau lembaga pengawas keuangan negara; dan
4. Tidak pernah terlibat tindak pidana perpajakan dalam lima tahun terakhir.

2.1.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian sebelumnya mengkaji berbagai variabel dengan kepatuhan pajak sebagai variabel dependen. Penelitian ini juga disusun berdasarkan pengembangan dari studi-studi sebelumnya, dengan melakukan modifikasi melalui pemilihan variabel yang dianggap relevan. Adapun ringkasan hasil dari penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Nama & Tahun	Variabel	Hasil
1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.	Ade Harlia et al. (2022)	Independen: 1.Kesadaran Wajib Pajak 2.Sanksi Pajak 3.Kualitas Pelayanan Dependen: Kepatuhan Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	Kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2.	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Wilayah Gowa Sulawesi Selatan.	Aisyah et al. (2023)	Independen: Sanksi pajak Dependen: Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor	Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
3.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan perpajakan dan Kualitas layanan	Ernita & Erni Febrina Harahap. (2023)	Independen: 1.Kesadaran wajib pajak 2.Pengetahuan	1.Pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan

	Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Sungai Penuh.		perpajakan 3.Kualitas layanan fiskus 4.Sanksi pajak Dependen: Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor	wajib pajak kendaraan bermotor 2.Kesadaran wajib pajak dan kualitas layanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor .
5.	Pengaruh kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan E- Sistem Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Bekasi.	Hadiano et al. (2024)	Independen: 1.Kesadaran wajib pajak 2.Kualitas pelayanan fiskus 3.Penerapan sistem E- <i>Samsat</i> Dependen: Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor	1.Kualitas pelayanan fiskus dan penerapan sistem <i>E-Samsat</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 2.Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
6.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Denda Pajak, dan Penerapan Sistem Sakpole Terhadap	Sugiyani et al. (2023)	Independen 1.Kualitas layanan Fiskus 2.Denda Pajak	Kualitas pelayanan fiskus, denda pajak dan penerapan sistem Aplikasi Sakpole berpengaruh terhadap

	Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Samsat Kota Surakarta.		3.Penerapan Sistem Sakpole Dependen: Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor	kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
7	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan Metode Mix Method (Pada Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Kota Yogyakarta).	Ramadhan & Binawati (2020)	Independen: 1.Kesadaran wajib pajak 2.Pelayanan Fiskus 3.Sanksi Administrasi Dependen: Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor	1.Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadapkepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 2.Kualitas Pelayanan Fiskus dan sanksi administrasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
8	Pengaruh Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Penerapan <i>E-Samsat</i> Terhadap Kepatuhan Wajib	Ningsih. (2023)	Independen: 1.Pelayanan Pajak 2.Pengetahuan Pajak 3.Penerapan	1.Pelayanan pajak, Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

	Pajak Kendaraan Bermotor.		<i>E-Samsat</i> Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	2.Penerapan <i>E-Samsat</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
9	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Penerapan <i>E-Samsat</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur).	Juwita. (2020)	Independen: 1.Pengetahuan Wajib Pa Tentang Peraturan Perpajakan 2.Kesadaran Wajib Pajak 3.Sanksi Pajak 4.Penerapan <i>Samsat</i> Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	1.Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Penerapan <i>E-Samsat</i> tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. 2.Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
10	Pengaruh Penerapan <i>E-Samsat</i> , Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib	Laksmi P et al. (2022)	Independen: 1.Penerapan <i>E-Samsat</i> 2.Kualitas Fiskus 3.Sosialisasi Perpajakan	1.Penerapan <i>E-Samsat</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 2.Kualitas

	Pajak di Kota Denpasar.		Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 3.Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
11	Pengaruh Program <i>E-Samsat</i> , Samsat Keliling, Pemutihan PKB, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Operasi Kepolisian Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Samsat Kota Subang.	Gustaviana & Sutaatmadja. (2020)	Independen: 1.Program <i>E-Samsat</i> 2.Samsat Keliling 3.Pemutihan PKB 4.Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor 5.Operasi Kepolisian Dependen: Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	Program <i>E-Samsat</i> , samsat keliling, pemutihan PKB, pembebasan eba balik nama kendaraan bermotor dan operasi kepolisian berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

			Kendaraan Bermotor	
12	Pengaruh Program Pemutihan PKB, Sistem <i>E-Samsat</i> , Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi di Kabupaten Sidoarjo.	Haryadi & Ernandi. (2023)	Independen: 1 Program Pemutihan PKB 2 Sistem <i>E-Samsat</i> 3 Sosialisasi Perpajakan 4 Kesadaran Wajib Pajak Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Program pemutihan PKB, sistem e samsat, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
13	Pengaruh Program <i>E-Samsat</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta).	Wardani. (2020)	Independen: Program <i>E-Samsat</i> Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Program <i>E-Samsat</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
14	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan	Awaloedin et al. (2020)	Independen: 1. Kesadaran	Kesadaran wajib pajak dan pelayanan

	Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.		Wajib Pajak 2. Pelayanan Fiskus Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
15	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Banjarmasin 1.	Ridhawati et al. (2022)	Independen: Kualitas Pelayanan Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

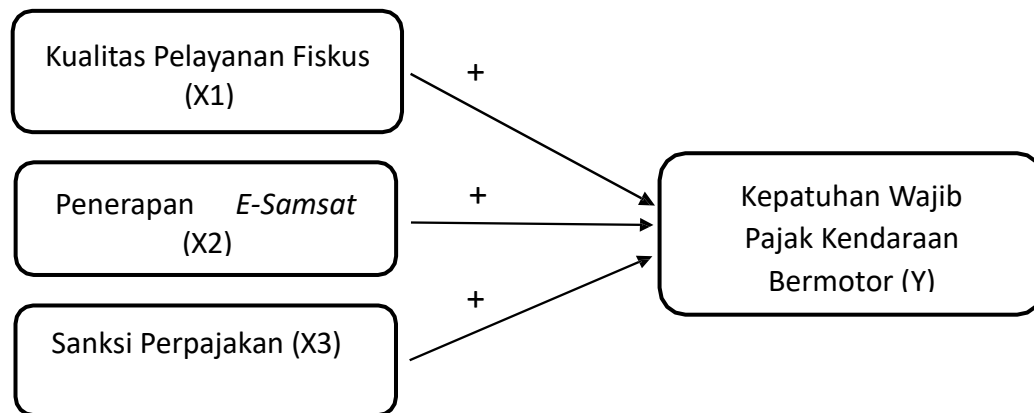
2.2 Kerangka Pemikiran

Setiap warga negara wajib membayar pajak karena pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara yang sifatnya dapat dipaksakan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Adapun salah satu sektor perpajakan yang dapat membantu peningkatan kas negara yaitu pada sektor pajak kendaraan bermotor. Sektor perpajakan ini memiliki kontribusi tinggi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Salah satu hal yang menjadi faktor penting ialah dikarenakan banyaknya jumlah pengguna kendaraan bermotor yang mewajibkan para pengguna untuk membayar pajak kendaraan bermotornya.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta penerimaan pajak, pemerintah perlu terus melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan fiskus,

penerapan *E-Samsat*, dan sanksi perpajakan. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh berbagai faktor baik internal maupun eksternal. Salah satu faktor eksternal penting adalah kualitas pelayanan fiskus, dimana pelayanan yang cepat, ramah, responsif dan profesional akan menimbulkan rasa nyaman dan kepercayaan, sehingga mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara tepat waktu. Selain itu, penerapan *E-Samsat* sebagai inovasi digital mempermudah proses pembayaran pajak tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat, sehingga meningkatkan efisiensi waktu dan biaya serta mendorong kepatuhan pajak. Di sisi lain sanksi perpajakan juga berperan sebagai faktor pendorong yang membuat wajib pajak takut akan hukuman administratif seperti denda sehingga memilih untuk membayar pajak tepat waktu.

Kerangka berpikir disusun berdasarkan model penelitian yang menggambarkan Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan E- Samsat dan Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam penelitian ini independen dependen yang merupakan variable permasalahan yaitu kepatuhan pajak. Sedangkan variable 3 independen yang digunakan yaitu kualitas pelayanan fiskus (X1) dan penerapan *E-Samsat* (X2) dan sanksi perpajakan (X3). Adapun rerangka penelitian yang disusun diilustrasikan sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian

2.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah asumsi awal terhadap suatu permasalahan yang kebenarannya masih perlu dibuktikan melalui penelitian. Disebut sebagai asumsi sementara karena jawabannya masih didasarkan pada teori-teori yang relevan. Berdasarkan hubungan antara variabel dependen dan variabel independen yang merujuk pada penelitian sebelumnya, penelitian ini menetapkan hipotesis untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan fiskus, penerapan *E-Samsat*, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pemerintah melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jawa Tengah membentuk Unit Pelaksana Pendapatan Daerah (UPPD) atau lebih dikenal sebagai Samsat untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaannya Samsat menugaskan fiskus atau petugas pajak sebagai ujung tombak pelayanan kepada

masyarakat. Karena dikelola oleh pemerintah dan bertujuan untuk memberikan kemudahan serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus ini termasuk dalam kategori pelayanan publik. Pelayanan tersebut tidak berorientasi pada keuntungan (profit) melainkan berfokus pada optimalisasi penerimaan pajak daerah dan peningkatan kesadaran masyarakat akan kewajiban perpajakan, sesuai dengan prinsip *good governance* dalam sektor publik.

Kualitas Pelayanan Fiskus termasuk dalam faktor eksternal yang menjelaskan perilaku wajib pajak untuk taat atau tidak terhadap kepatuhan pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat apabila wajib pajak mendapatkan dukungan optimal dari fiskus dalam menjalankan kewajibannya. Menurut penelitian Hadiano et al. (2024) bahwa kualitas pelayanan memberikan hasil yang berkontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan rasa nyaman akan muncul ketika fiskus mampu memberikan pelayanan dengan mutu yang baik. Kualitas layanan tersebut dapat diukur melalui beberapa aspek, seperti keramahan dan kepedulian petugas, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, sikap profesional dalam melayani masyarakat, ketepatan dan kecepatan dalam memberikan layanan serta kemampuan berkomunikasi yang efektif.

Selain itu, menjaga kerahasiaan data transaksi memiliki keahlian yang memadai, memahami kebutuhan wajib pajak dan mampu memberikan rasa aman dan percaya juga menjadi indikator penting pelayanan berkualitas. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik dapat mengakibatkan menurunnya semangat wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian

Sugiyani et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sejalan dengan hasil penelitian Laksmi P et al. (2022) bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut hasil penelitiannya hal tersebut berpeluang besar untuk berhasil karena wajib pajak akan merasa terbantu dengan adanya informasi yang lengkap baik di dinding kantor maupun sosial media sehingga peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Kudus.

2.3.2 Pengaruh Program *E-Samsat* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Program *E-Samsat* adalah layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik yang dihadirkan oleh pemerintah sebagai inovasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya *E-Samsat*, wajib pajak diberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak secara online melalui aplikasi, ATM, mobile banking, dan gerai-gerai resmi lainnya, sehingga tidak perlu lagi mengantri di kantor Samsat. Program ini bertujuan untuk mengurangi kendala jarak, waktu, serta meminimalkan potensi pungutan liar yang sering menjadi hambatan dalam proses pembayaran pajak secara konvensional.

Pengaruh *E-Samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak terlihat dari

meningkatnya angka partisipasi pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor. Layanan berbasis teknologi ini mendorong perilaku patuh karena memberikan akses yang cepat, transparan, dan praktis bagi pengguna. Penelitian ini relevan dengan teori atribusi, karena teori ini menekankan bagaimana wajib pajak menafsirkan penyebab perilaku mereka dalam membayar pajak. Ketika fiskus memberikan pelayanan yang baik dan *E-Samsat* mempermudah proses pembayaran, wajib pajak akan mengatribusikan kepatuhan mereka pada faktor eksternal berupa kemudahan dan kenyamanan yang diberikan. Sebaliknya, keberadaan sanksi perpajakan juga dipersepsikan sebagai faktor eksternal yang memaksa mereka patuh untuk menghindari hukuman. Dengan demikian, teori atribusi membantu memahami bahwa kepatuhan wajib pajak bukan hanya karena kesadaran internal semata, tetapi juga karena persepsi mereka terhadap faktor eksternal seperti kualitas pelayanan, sistem yang diterapkan, dan ancaman sanksi dari pemerintah.

Penelitian ini didukung oleh Oktavianingrum & Surya (2021) penerapan sistem *E-Samsat* secara signifikan mempermudah masyarakat dan berkontribusi positif dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu. Hal ini sejalan dengan penelitian Suparman & Kusumastuti (2023) bahwa kualitas layanan dan kemudahan akses *E-Samsat* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan Teori Atribusi. Berdasarkan teori atribusi *E-Samsat* merupakan faktor eksternal yang didapatkan dari luar atau perilaku yang terbentuk di lapangan sekitar individu yang dapat berpengaruh pada

kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak diharapkan mendapatkan kemudahan pengalaman yang lebih efisien saat menggunakan layanan *E-Samsat* yang dirancang untuk bekerja dengan perangkat yang benar-benar digunakan masyarakat sehingga peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Penerapan *E-Samsat* berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Kudus.

2.3.3 Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Sanksi perpajakan merupakan salah satu instrumen penting yang digunakan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi ini bersifat represif sekaligus preventif, dengan tujuan memberikan efek jera bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya secara sukarela. Sanksi dapat berupa denda administrasi, bunga, hingga tindakan hukum sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Menurut Novianty Rahayu (2022), Hal ini karena sanksi perpajakan yang tegas akan diatribusikan oleh wajib pajak sebagai faktor eksternal yang memaksa mereka untuk patuh, sehingga mereka cenderung membayar pajak tepat waktu guna menghindari hukuman atau denda yang merugikan.

Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor juga dipengaruhi oleh persepsi masyarakat tentang keadilan dan penegakan hukum. Apabila sanksi diterapkan dengan adil, transparan, dan tidak diskriminatif, maka akan meningkatkan kepercayaan dan kesadaran wajib pajak untuk patuh. Sebaliknya, ketidaktegasan dalam pemberlakuan sanksi dapat

menurunkan efektivitasnya sebagai alat pendorong kepatuhan. selain faktor pelayanan dan kemudahan pembayaran, sanksi perpajakan berperan signifikan dalam membentuk perilaku patuh wajib pajak kendaraan bermotor, terutama dalam mencegah keterlambatan atau penghindaran pembayaran pajak.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aisyah et al. (2023) diperoleh hasil terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Wilayah Gowa Sulawesi Selatan. Kemudian penelitian Ade Harlia et al. (2022) juga mendapatkan hasil bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Kudus.