

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Landasan teori diperlukan untuk memperkuat dasar penelitian dan memberikan pijakan ilmiah bagi analisis yang dilakukan. Landasan teori dalam penelitian ini berfungsi sebagai dasar ilmiah untuk menganalisis perilaku wajib pajak terhadap inovasi digital. Menurut (Sugiyono, 2019), kajian teori perlu ditegakkan untuk menunjukkan pemahaman penelitian terhadap bidang dan konteks sosial yang diteliti. Teori-teori yang digunakan mencakup model penerimaan teknologi dan teori perilaku kepatuhan guna membedah fenomena rendahnya adopsi aplikasi New Sakpole di Kota Semarang.

2.1.1. UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*)

Model UTAUT merupakan kerangka kerja yang dikembangkan melalui penggabungan delapan model berbeda penerimaan teknologi sebelumnya, *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Combined TAM and TPB* (C-TAM-TPB), *Model of PC Utilization* (MPCU), *Inovation Diffusion Theory* (IDT), dan *Social Cognitive Theory* (SCT), Penggabungan kedelapan model tersebut menghasilkan kerangka kerja komprehensif dengan kemampuan prediktif (explanatory power) hingga 70% dalam menjelaskan niat dan perilaku penggunaan teknologi (Venkatesh dkk., 2003). Dalam perkembangannya, model ini banyak

diadopsi dalam berbagai konteks termasuk pendidikan, perbankan digital, dan perpajakan elektronik (Ramdani & Priyanto, 2024). Teori ini menyatukan delapan model penerimaan teknologi sebelumnya, seperti TRA, TPB, dan TAM guna memberikan pandangan yang lebih komprehensif terhadap faktor penentu penggunaan sistem (Ramdani & Priyanto, 2024). Secara mendasar, UTAUT mempostulatkan bahwa perilaku penggunaan teknologi dipicu oleh niat seseorang untuk mengadopsinya, yang dipengaruhi oleh berbagai konstruk psikologis dan teknis (Ramdani & Priyanto, 2024). Teori ini relevan untuk mengevaluasi adopsi aplikasi pemerintah karena dapat menjelaskan kemanfaatan sistem, pengaruh sosial, dan kesiapan infrastruktur pendukung.

2.1.2. Konstruk Utama Model UTAUT

A. Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)

Ekspektasi kinerja didefinisikan sebagai tingkatan di mana individu percaya bahwa menggunakan sistem informasi akan membantu mereka mendapatkan keuntungan dalam kinerja pekerjaan (Ramdani & Priyanto, 2024). Dimensi ini diukur melalui persepsi mengenai kegunaan sistem, kemudahan dalam menyelesaikan tugas, serta kontribusinya dalam meningkatkan efektivitas waktu (Ramdani & Priyanto, 2024). Dalam konteks pelayanan publik, hal ini mencakup sejauh mana sistem digital mampu memberikan nilai tambah dibandingkan metode konvensional (Budiman & Astuti, 2021). Aplikasi pelayanan pajak dianggap memiliki ekspektasi kinerja yang tinggi apabila wajib pajak merasa bahwa proses administratif menjadi lebih produktif dan hasil transaksi dapat dicapai dengan lebih cepat.

B. Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)

Ekspektasi usaha merujuk pada tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna terkait dengan pengoperasian sebuah sistem teknologi informasi (Ramdani & Priyanto, 2024). Indikator dalam konstruk ini meliputi kemudahan interaksi dengan sistem, kemudahan untuk dipelajari, serta kejelasan operasional bagi pengguna awam (Ramdani & Priyanto, 2024). Sistem yang dirancang dengan antarmuka yang intuitif cukup krusial dalam meminimalkan hambatan mental wajib pajak sehingga minat masyarakat untuk beralih menggunakan layanan mandiri dapat meningkat.

C. Pengaruh Sosial (*Social influence*)

Pengaruh sosial didefinisikan sebagai tingkatan di mana seorang individu merasakan bahwa orang-orang penting di sekitarnya meyakini bahwa ia harus menggunakan sistem teknologi informasi yang baru (Ramdani & Priyanto, 2024). Konstruk ini mengukur peran lingkungan sosial, seperti pengaruh rekan sejawat, figur otoritas, serta intensitas sosialisasi resmi dari instansi terkait yang mampu membentuk niat masyarakat dalam mengadopsi platform digital (Budiman & Astuti, 2021). Dalam konteks penelitian ini, pengaruh sosial dioperasionalkan melalui tiga dimensi utama. Pertama, pengaruh dari BAPENDA dan SAMSAT Kota Semarang melalui media sosial, produk, dan kegiatan langsung di lapangan. Kedua, pengaruh dari komunitas sekitar seperti rekomendasi keluarga, rekan kerja dan teman yang telah menggunakan New Sakpole. Ketiga, Program samsat Budiman dan Samsat *Corporate* yang merupakan bentuk nyata *social influence* berbasis komunitas dan korporasi. Budiman yang melayani masyarakat hingga ke

titik-titik desa sebagai strategi meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pembayaran PKB melalui pendekatan berbasis komunitas.

D. Kondisi Pendukung (*Facilitating Conditions*)

Kondisi pendukung didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seorang individu bahwa infrastruktur organisasi dan teknis yang memadai telah tersedia untuk menunjang penggunaan suatu sistem teknologi informasi (Ramdani & Priyanto, 2024). Dalam kerangka UTAUT, variabel ini mengukur sejauh mana pengguna merasa memiliki sumber daya yang diperlukan, pengetahuan teknis yang cukup, serta perangkat keras yang kompatibel untuk mengoperasikan aplikasi (Venkatesh dkk., 2003). Pada konteks aplikasi New Sakpole, kondisi pendukung melibatkan ketersediaan jaringan internet yang stabil di wilayah wajib pajak serta keberadaan layanan bantuan teknis atau *helpdesk* yang responsif melalui kanal komunikasi seperti WhatsApp atau media sosial lainnya (Oktaviani dkk., 2023).

Efektivitas adopsi sistem seringkali terhambat apabila terdapat kendala teknis yang ada di lapangan, seperti keterbatasan aplikasi yang hanya dapat digunakan pada sistem operasi Android serta belum tersedianya fasilitas mesin cetak mandiri yang memungkinkan wajib pajak menyelesaikan proses administrasi sepenuhnya secara daring. Selain itu, sinkronisasi data kependudukan yang belum optimal dan kesenjangan akses internet di wilayah pelosok dapat menurunkan minat masyarakat untuk beralih dari metode pembayaran konvensional ke platform digital (Budiman & Astuti, 2021). Oleh sebab itu, kesiapan sarana dan prasarana penunjang yang merata merupakan pondasi utama bagi keberhasilan program *e-government*, karena secanggih apapun inovasi yang diciptakan tidak akan mencapai

efektivitas maksimal tanpa didukung oleh infrastruktur teknis yang aksesibel bagi seluruh masyarakat.

E. Niat Berperilaku (*Behavioral Intention*) dan Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*).

Niat berperilaku mencerminkan tingkatan rencana, keinginan, atau niatan kuat seseorang untuk terus memanfaatkan suatu sistem teknologi informasi di masa depan. Di sisi lain, perilaku penggunaan didefinisikan sebagai tindakan nyata pengguna dalam mengoperasikan sistem yang diukur melalui frekuensi dan intensitas pemakaian (Ramdani & Priyanto, 2024). Dalam kerangka teori UTAUT, niat individu untuk menggunakan teknologi tersebut merupakan faktor pemicu utama yang menentukan apakah seseorang pada akhirnya akan benar-benar mengadopsi sistem tersebut dalam aktivitasnya (Venkatesh dkk., 2003). Indikator dalam mengukur niat berperilaku ini mencakup niatan pengguna untuk tetap memanfaatkan aplikasi di masa mendatang, serta rencana untuk menggunakan sistem tersebut secara berkelanjutan dan terus-menerus.

Di sisi lain, perilaku penggunaan aktual (*use behavior*) didefinisikan sebagai tindakan nyata pengguna dalam mengoperasikan sistem yang diukur melalui frekuensi dan intensitas pemakaian (Ramdani & Priyanto, 2024). Variabel ini menunjukkan sejauh mana wajib pajak memiliki ketergantungan positif terhadap aplikasi New Sakpole dalam membantu menyelesaikan tugas-tugas administratif perpajakannya. Menurut Syaefullah (2025), sikap masyarakat yang positif terhadap layanan digital akan mendorong terciptanya niat untuk terus memanfaatkan layanan elektronik yang tersedia secara berkelanjutan.

Selain itu, Kuswanadji dkk., (2024) menjelaskan bahwa hasrat untuk menggunakan kembali (*reuse intention*) merupakan situasi di mana kepuasan yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan sistem menjadi prediktor penting yang menentukan keberlanjutan penggunaan teknologi tersebut. Judul Jurnal: *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*. Dalam konteks aplikasi New Sakpole di Kota Semarang, keberhasilan inovasi digital tidak hanya diukur dari jumlah unduhan, melainkan dari terciptanya perilaku penggunaan yang mapan sebagai standar baru dalam pemenuhan kewajiban perpajakan secara mandiri.

2.2 Tinjauan Pajak Kendaraan Bermotor

2.2.1 Definisi dan Dasar Hukum PKB

Berdasarkan Pasal 1 Ayat 12 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) didefinisikan sebagai pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor dalam hal ini mencakup seluruh kendaraan beroda beserta gandengannya yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor, termasuk pula alat-alat berat yang tidak melekat secara permanen serta kendaraan yang dioperasikan di air.

Pelaksanaan pemungutan PKB, khususnya di wilayah Jawa Tengah, memiliki landasan normatif sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

2. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.
3. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pajak Daerah, yang di dalamnya juga mengatur mengenai persentase pajak progresif.

2.2.2 Objek PKB

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Objek Pajak Kendaraan Bermotor didefinisikan sebagai kepemilikan dan/atau penguasaan atas kendaraan bermotor. Ruang lingkup kendaraan yang dimaksud mencakup seluruh jenis kendaraan beroda beserta unit gandengannya yang dioperasikan pada semua kategori jalan darat. Selain kendaraan sarat, cakupan objek pajak ini juga menjangkau kendaraan bermotor yang beroperasi di wilayah perairan dengan kapasitas isi kantor mulai dari GT 5 (*Gross Tonnage*) hingga GT 7. Meskipun memiliki jangkauan yang luas undang-undang ini juga menetapkan pengecualian bagi jenis kendaraan tertentu yang tidak dikenakan beban pajak, antara lain:

1. Alat transportasi massal berbasis rel seperti kereta api
2. Kendaraan yang digunakan secara khusus untuk kepentingan pertahanan dan keamanan Negara
3. Armada milik perwakilan negara asing seperti kedutaan atau konsulat melalui asas timbal balik; serta
4. Objek pajak lainnya yang ditentukan melalui Peraturan Daerah setempat.

Ketentuan mengenai objek pajak ini menjadi dasar bagian institusi terkait seperti Bapenda, kepolisian, dan jasa raharja dalam menghimpun dana guna

membiayai pembangunan fasilitas umum dan infrastruktur daerah. Dalam upaya mengoptimalkan penerimaan dari sektor ini, pemerintah meluncurkan inovasi New Sakpole yang dirancang untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban atas objek pajak yang mereka miliki secara digital.

2.2.3 Subjek PKB

Berdasarkan ketentuan undang-undang nomor 28 tahun 2009, klasifikasi pihak yang terlibat dalam pemungutan pajak ini dibagi atas subjek pajak dan wajib pajak, di mana subjek pajak mencakup orang pribadi maupun badan yang memiliki atau secara spesifik menguasai kendaraan bermotor, sedangkan wajib pajak secara spesifik adalah pemilik dari kendaraan bermotor tersebut. Khusus bagi wajib pajak dalam kategori badan, segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan melalui perwakilan oleh pengurus kewajiban perpajakannya dilakukan melalui perwakilan oleh pengurus atau kuasa sah dari badan yang bersangkutan.

2.2.4 Tarif PKB

Tarif PKB sering kali menerapkan sistem pajak progresif. Hal ini terjadi karena mayoritas masyarakat saat ini memiliki kendaraan bermotor lebih dari satu unit, yang dipicu oleh kemudahan sistem kredit serta tingginya mobilitas masyarakat di kota metropolitan seperti Semarang. Tarif progresif ini bertujuan untuk mengendalikan pertumbuhan jumlah kendaraan sekaligus meningkatkan penerimaan asli daerah.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2023, penetapan tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) diklasifikasikan menurut fungsi operasional dan urutan kepemilikan unit kendaraan guna mewujudkan asas

keadilan serta instrumen pengendalian populasi kendaraan pribadi (Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, 2023). Penentuan urutan kepemilikan dalam skema ini diintegrasikan melalui basis data kependudukan berdasarkan kesamaan nama pemilik, Nomor Induk Kependudukan (NIK), dan/atau alamat tempat tinggal yang sama untuk kategori kendaraan roda empat, roda tiga, serta kendaraan roda dua dengan kapasitas mesin di atas 200 cc. Adapun rincian besaran tarif pajak yang berlaku di wilayah Provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut:

1. Kepemilikan pertama: sebesar 1,05% .
2. Kepemilikan kedua: sebesar 1,40% .
3. Kepemilikan ketiga: sebesar 1,75% .
4. Kepemilikan keempat: sebesar 2,10% .
5. Kepemilikan kelima dan seterusnya: sebesar 2,45% .
6. Kendaraan layanan publik dan sosial: sebesar 0,5% (angkutan umum, angkutan karyawan, angkutan sekolah, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial/keagamaan, serta kendaraan milik Pemerintah Pusat maupun Daerah)

2.2.5 Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor

Besaran pokok Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang terutang dihitung secara sistematis melalui dua tahapan perkalian utama berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (UU HKPD) serta Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Tahap pertama adalah menentukan Dasar Pengenaan PKB

(DPP), dan tahap kedua adalah mengalikan DPP tersebut dengan tarif pajak yang berlaku sesuai dengan urutan kepemilikan unit kendaraan. Secara umum, perhitungan PKB sebagai berikut :

1. Rumus Dasar Pengenaan Pajak (DPP)

$$\text{DPP} = \text{NJKB} \times \text{Bobot}$$

Keterangan :

- DPP: Nilai yang menjadi basis penghitungan pajak.
- NJKB (Nilai Jual Kendaraan Bermotor): Harga pasaran umum kendaraan pada minggu pertama bulan Desember tahun pajak sebelumnya.
- Bobot: Koefisien (minimal angka 1) yang mencerminkan tingkat kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan tersebut.

2. Rumus Besar Pokok PKB Terutang

$$\text{PKB Terutang} = \text{DPP} \times \text{Tarif}$$

Rumusan besaran pokok PKB terutang dalam pengaplikasian rumus tersebut, variabel Tarif akan berubah secara progresif apabila unit yang didaftarkan merupakan kepemilikan kedua dan seterusnya bagi orang pribadi.

2.2.6 Mekanisme Pemungutan PKB

Sistem pelayanan pembayaran PKB di Jawa Tengah dikelola melalui unit layanan terpadu Kantor Bersama Samsat, yang merupakan kolaborasi antara Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bapenda), selaku pengelola pendapatan

daerah, Kepolisian Negara Republik Indonesia selaku pemegang wewenang pendaftaran dan identifikasi kendaraan, dan PT Jasa Raharja selaku penyedia asuransi kecelakaan lalu lintas. Sebagai strategi modernisasi pelayanan publik berbasis *e-government*, pemerintah telah meluncurkan aplikasi New Sakpole (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online) berbasis Android untuk memudahkan masyarakat melakukan transaksi secara mandiri.

Mekanisme penggunaan New Sakpole dimulai dengan wajib pajak mengunduh aplikasi dan menekan fitur pendaftaran *online* untuk memasukkan data kendaraan hingga memperoleh kode bayar. Pembayaran kemudian dapat dilunasi melalui berbagai saluran elektronik seperti *e-banking*, *mobile banking*, ATM, hingga melalui jaringan minimarket dan *marketplace* yang telah bekerja sama. Meskipun demikian, data menunjukkan bahwa sekitar 99,12% penerimaan PKB masih berasal dari mekanisme konvensional karena adanya hambatan prosedural, di mana wajib pajak tetap harus datang ke kantor SAMSAT untuk melakukan pencetakan STNK dan pengesahan SKPP secara fisik.

2.3 Inovasi *E-Government* dan Aplikasi New Sakpole

E-Government didefinisikan sebagai model sistem pemerintahan yang memanfaatkan kekuatan teknologi digital untuk mengendalikan seluruh pekerjaan administrasi, pelayanan publik, pengawasan, hingga pengendalian sumber daya dalam satu sistem yang terpadu (Budiman & Astuti, 2021). Implementasi ini merupakan bentuk pelaksanaan tugas birokrasi menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengoptimalkan hubungan antara instansi pemerintah dengan masyarakat (Syaefullah, 2025). Di Provinsi Jawa Tengah, aplikasi New

Sakpole hadir sebagai terobosan digital yang dirancang untuk mengatasi hambatan pembayaran pajak konvensional, seperti keterbatasan waktu wajib pajak dan antrean panjang di kantor fisik (Kuswanadji dkk., 2024).

2.3.1 Konsep Pelayanan Publik Berbasis Digital.

Transformasi pelayanan publik menuju basis digital atau *e-government* merupakan strategi utama dalam reformasi birokrasi modern yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, pengendalian, dan tanggung jawab administrasi pemerintahan kepada masyarakat (Anjani & Malawat, 2023). Berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam birokrasi pemerintahan terbukti mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan akuntabilitas, dan menyediakan akses layanan publik yang lebih luas kepada masyarakat, meskipun implementasinya masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, resistensi terhadap perubahan, dan rendahnya literasi digital di sebagian kalangan masyarakat (Kinanti dkk., 2025).

Digitalisasi pelayanan publik mengubah fenomena transaksi yang semula mengharuskan tatap muka menjadi pelayanan tanpa tatap muka melalui dukungan teknologi informasi. Inovasi ini dituntut untuk memenuhi standar kualitas pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Keberhasilan pelayanan digital bergantung pada persepsi masyarakat terhadap kegunaan dan kemudahan akses sistem tersebut dalam membantu menyelesaikan kewajiban administratif mereka (Karomi & Purwanto, 2024).

2.3.2 Fitur dan Efektivitas Aplikasi New Sakpole.

Aplikasi New Sakpole (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak *Online*) merupakan aplikasi berbasis Android yang mengintegrasikan layanan pendaftaran pajak, pembayaran, hingga informasi status kendaraan secara mandiri. Fasilitas utama yang tersedia mencakup layanan pendaftaran *online*, penerbitan kode bayar, tautan kanal perbankan, informasi nilai jual kendaraan, hingga lokasi kantor Samsat dan bantuan teknis. Fitur-fitur ini dirancang untuk meminimalisir praktik pungutan liar dan memberikan keamanan serta kenyamanan bagi wajib pajak dalam bertransaksi.

Inovasi ini berperan dalam meningkatkan kesadaran membayar pajak karena kemudahan akses yang ditawarkan. Namun, efektivitas sistem ini masih menghadapi beberapa permasalahan, seperti kewajiban wajib pajak untuk tetap datang ke kantor fisik guna mencetak dokumen asli dan mendapatkan cap legalisasi pengesahan STNK. Selain itu, kendala sinkronisasi database kependudukan (NIK) dan keterbatasan sistem operasi yang hanya mendukung Android menjadi faktor yang dapat menghambat pencapaian efektivitas dari inovasi ini.

2.4 Kemudahan Pembayaran Online

Penerapan sistem pembayaran secara daring merupakan bagian utama dari transformasi *e-government* yang bertujuan untuk menciptakan tata kelola

administrasi yang lebih efisien dan cepat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat modern. Dengan adanya inovasi digital seperti aplikasi New Sakpole diharapkan dapat mengurangi antrian di loket serta memberikan fleksibilitas waktu bagi wajib pajak yang memiliki tingkat kegiatan yang padat. Secara teoretis, tersedianya kanal pembayaran elektronik melalui perbankan dan platform *e-commerce* seharusnya mampu menurunkan biaya kepatuhan (*compliance cost*) yang harus dikeluarkan wajib pajak, baik dari segi materiil maupun tenaga (Budiman & Astuti, 2021). Oleh karena itu, penelitian ini menekankan bahwa kemudahan pembayaran bukan sekadar ketersediaan aplikasi, melainkan sejauh mana teknologi tersebut benar-benar mempermudah masyarakat dalam menunaikan kewajiban perpajakannya tanpa hambatan sistem yang dapat mempersulit wajib pajak.

2.4.1 Konsep Kemudahan Transaksi Digital

Kemudahan dalam transaksi digital merupakan faktor penting yang menentukan tingkat penerimaan masyarakat terhadap inovasi *e-government*. Konsep ini didasarkan pada sudut pandang kemudahan penggunaan atau *Perceived Ease of Use* yang didefinisikan sebagai tingkatan di mana individu meyakini bahwa penggunaan suatu sistem teknologi akan membebaskannya dari usaha fisik maupun mental yang berlebihan (Karomi & Purwanto, 2024). Konsep ini direpresentasikan ke dalam teori UTAUT Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), yang menekankan bahwa niat berperilaku seseorang untuk mengadopsi teknologi dipengaruhi oleh seberapa mudah sistem tersebut dipelajari dan dioperasikan (Ramdani & Priyanto, 2024).

Kemudahan transaksi digital diukur melalui beberapa indikator utama, seperti kejelasan interaksi antara pengguna dengan sistem, fleksibilitas dalam penggunaan, serta kemudahan fitur untuk dipahami oleh pengguna awam (Karomi & Purwanto, 2024). Kecenderungan wajib pajak di kota Semarang untuk beralih ke aplikasi New Sakpole dipengaruhi oleh tampilah yang mudah dipahami serta menyederhanakan prosedur administrasi. Hal ini sejalan dengan asumsi bahwa sistem yang lebih sering digunakan adalah sistem yang dianggap lebih dikenal dan mudah dioperasikan oleh kliennya.

2.4.2 Hambatan dalam Implementasi Online

Meskipun digitalisasi layanan terus diupayakan, efektivitas New Sakpole masih terhambat oleh hambatan prosedural yang bertolak belakang dengan janji efisiensi digitalnya. Wajib pajak yang telah melunasi kewajiban PKB secara daring melalui New Sakpole tetap diwajibkan hadir secara fisik ke kantor Samsat terdekat untuk mencetak Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) melalui mesin cetak mandiri yang tersedia di kantor Samsat, sehingga proses pembayaran belum sepenuhnya dapat diselesaikan secara *full online* (Oktaviani dkk., 2023). Kondisi ini secara langsung menimbulkan persepsi di kalangan masyarakat bahwa sistem New Sakpole belum benar-benar mampu menggantikan mekanisme konvensional secara menyeluruh. Selain hambatan prosedural tersebut, terdapat pula kendala teknis berupa belum terbarunya sinkronisasi data Nomor Induk Kependudukan (NIK) dalam sistem database SAKPOLE, sehingga wajib pajak yang datanya belum termutakhirkan tidak dapat langsung menggunakan aplikasi dan harus melakukan pembaruan data secara manual

melalui petugas, yang dengan demikian mengurangi kemudahan yang seharusnya menjadi keunggulan utama aplikasi ini (Maulana, Maesaroh, dkk., 2022). Di samping itu, keterbatasan platform yang hanya mendukung sistem operasi Android serta ketidakstabilan jaringan internet di wilayah tertentu turut mempersempit jangkauan adopsi aplikasi secara lebih luas di masyarakat (Oktaviani dkk., 2023). Berbagai hambatan teknis dan prosedural ini secara kumulatif menjadi alasan mendasar mengapa sebagian besar wajib pajak di Kota Semarang masih cenderung bertahan pada metode pembayaran konvensional dibandingkan beralih ke solusi digital yang ditawarkan (Kuswanadji dkk., 2024; Maulana, Maesaroh, dkk., 2022).

2.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi di mana seseorang secara konsisten memenuhi seluruh kewajiban perpajakan sekaligus menjalankan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam konteks perpajakan daerah, kepatuhan wajib pajak mencerminkan perilaku taat dari pemilik kendaraan dalam memenuhi kewajiban pembayaran PKB, yang secara langsung berdampak terhadap optimalisasi pendapatan asli daerah (Oktrivina dkk., 2024). Indonesia menganut sistem perpajakan *self-assessment*, yaitu sistem yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Dalam sistem ini, kepatuhan wajib pajak menjadi elemen yang cukup krusial karena seluruh tahapan administrasi perpajakan bertumpu pada kejujuran dan kesadaran individu. Ketika wajib pajak tidak menjalankan kewajibannya dengan benar, maka

potensi penerimaan pajak akan berkurang dan berujung pada kerugian fiskal bagi negara (Mardiasmo, 2019). Sistem ini memiliki keterkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), mengingat tingginya jumlah kepemilikan kendaraan di Indonesia berbanding terbalik dengan tingkat kepatuhan yang masih jauh dari optimal (Pristi Audilla dkk., 2024).

Kepatuhan wajib pajak dibedakan menjadi dua dimensi utama, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal berkaitan dengan terpenuhinya prosedur administratif perpajakan sesuai ketentuan undang-undang, sedangkan kepatuhan material menyangkut kebenaran substansi atas jumlah pajak yang dilaporkan dan dibayarkan (Mardiasmo, 2019). Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yang mengindikasikan bahwa aspek kognitif dan kualitas layanan publik saling melengkapi dalam membentuk perilaku patuh (Winda Tri Hapsari & Endang Sri Utami, 2024). Oleh karena itu, upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak PKB perlu didekati secara komprehensif, termasuk melalui penyediaan layanan digital seperti aplikasi New Sakpole yang memudahkan proses pembayaran secara daring.

2.5.1. Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*).

Landasan teoritis yang mendasari kajian kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini adalah *Compliance Theory* yang dikembangkan oleh (Tyler & Tom R, 1990). Teori ini bertujuan mengontraskan perspektif instrumental dan normatif tentang alasan orang mematuhi hukum. Perspektif instrumental berakar

pada literatur *deterrence*, di mana individu membentuk perilakunya sebagai respons terhadap insentif dan sanksi yang bersifat nyata dan langsung. Sementara perspektif normatif berkaitan dengan pengaruh dari apa yang dianggap seseorang sebagai hal yang adil dan bermoral, bukan sekadar kepentingan pribadi. Apabila seseorang memandang kepatuhan terhadap hukum sebagai hal yang tepat berdasarkan nilai yang diyakininya, maka ia akan secara sukarela memenuhi kewajiban tersebut tanpa membutuhkan tekanan dari luar (Tyler & Tom R, 1990)

Kedua perspektif dalam *Compliance Theory* relevan untuk menjelaskan kepatuhan wajib pajak PKB di Kota Semarang. Dari sisi instrumental, wajib pajak mematuhi kewajiban karena mempertimbangkan konsekuensi berupa denda dan sanksi administratif apabila lalai. Penelitian empiris menunjukkan bahwa sanksi pajak berperan sebagai faktor yang memotivasi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yang mencerminkan bentuk kepatuhan terpaksa (*enforced compliance*) yang didorong oleh konsekuensi hukum (Oktrivina dkk., 2024b). Dari sisi normatif, kepatuhan lahir dari internalisasi nilai moral dan kepercayaan terhadap legitimasi otoritas pajak. Apabila wajib pajak merasakan bahwa dana pajak yang disetorkan digunakan secara langsung untuk kepentingan masyarakat, maka akan tercipta kepercayaan yang mendorong kepatuhan secara sukarela. Sebaliknya, jika sistem pajak dipandang tidak adil, resistensi dan kecenderungan untuk menghindari kewajiban perpajakan akan meningkat. Relevansi teori ini dengan implementasi New Sakpole terletak pada argumentasi bahwa kemudahan akses layanan digital dapat memperkuat persepsi

positif wajib pajak terhadap otoritas pajak daerah. Hasil penelitian empiris mendukung hal ini, di mana implementasi e-Samsat terbukti berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yang mengindikasikan bahwa kemudahan pembayaran digital berkontribusi dalam membentuk perilaku patuh (Haryanto & Lingga, 2024).

2.5.2. Indikator Kepatuhan Pajak Kendaraan.

Pengukuran tingkat kepatuhan wajib pajak PKB dalam penelitian ini mengacu pada indikator-indikator yang telah teruji dan banyak digunakan dalam penelitian perpajakan daerah di Indonesia. Ammy (2022) menegaskan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat diukur melalui sejumlah indikator utama, yakni:

- 1) Ketepatan waktu dalam melakukan pembayaran pajak sebelum tanggal jatuh tempo.
- 2) Tidak memiliki tunggakan pajak kendaraan.
- 3) Kelengkapan dalam melakukan pendaftaran ulang kendaraan setiap tahun,
- 4) Kesesuaian antara besaran pajak yang dibayarkan dengan kewajiban yang tertera sesuai ketentuan yang berlaku.

Indikator-indikator tersebut diperkuat oleh temuan berbagai penelitian empiris kontemporer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan, mengindikasikan bahwa wajib pajak yang merasa puas dengan layanan yang diberikan akan termotivasi untuk melakukan pembayaran tepat waktu (Oktrivina

dkk., 2024). Senada dengan itu, kesadaran wajib pajak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PKB, dengan nilai signifikansi yang kuat, mendukung teori atribusi internal yang menyatakan bahwa kesadaran individu merupakan faktor kunci dalam mendorong kepatuhan (Erasashanti(Perbanas Institute, Jakarta, Indonesia dkk., 2024). Dengan demikian, dalam konteks penelitian ini, indikator kepatuhan wajib pajak PKB yang digunakan mencakup ketepatan waktu pembayaran, ketiadaan tunggakan, kelengkapan pendaftaran ulang, dan akurasi pembayaran yang keseluruhannya dapat difasilitasi melalui penggunaan aplikasi digital New Sakpole sebagai platform pembayaran daring.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan untuk memberikan gambaran mengenai landasan bagi penelitian ini. Hal berikut dilakukan agar peneliti dapat memastikan karya tulis ilmiah ini memiliki sisi baru dari penelitian terdahulu, serta menghindari pengulangan dari penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya. Fokus utama pada penelitian ini adalah implementasi aplikasi New Sakpole dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana mayoritas studi sebelumnya menunjukkan adanya pengaruh positif namun terdapat kesenjangan dengan realisasi penggunaan di lapangan yang hanya mencapai angka 0,88%. Melalui perbandingan penelitian terdahulu, peneliti dapat mengetahui kekurangan dalam penelitian sebelumnya. Berikut penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi penelitian ini :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti & Tahun	Variabel	Hasil Utama Penelitian
1.	Savitri, Hartono, Suryorini, & Alfirdaus (2022)	X1 = Penggunaan Aplikasi Sakpole, X2 = Pengetahuan Pajak, Y = Kepatuhan WP PKB	Penggunaan aplikasi Sakpole dan pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PKB di Kota Semarang secara parsial maupun simultan.
2	Budiman & Astuti (2021)	X = Inovasi New Sakpole berbasis e-Government, Y = Kepatuhan pembayaran PKB	Implementasi New Sakpole efektif mendorong kedisiplinan pembayaran pajak tepat waktu, namun realisasi target masih terhambat kondisi pandemi dan rendahnya literasi digital masyarakat.

No.	Nama Peneliti & Tahun	Variabel	Hasil Utama Penelitian
3	Oktaviani, Sawiji, & Subarno (2023)	X = Penggunaan Aplikasi SAKPOLE, Y = Pembayaran PKB Tahunan	SAKPOLE berhasil meningkatkan kesadaran pajak dan mengurangi ketergantungan pada jasa calo, namun terhambat oleh belum terbarunya database NIK dan kewajiban hadir fisik untuk pengesahan STNK.4
4	Prabowo & Ramadhia (2024)	X1 = Performance Expectancy, X2 = Effort Expectancy, X3 = Facilitating Conditions, Y = Adopsi Aplikasi PKB Digital (SIGNAL)	Konstruk UTAUT yaitu performance expectancy, effort expectancy, dan facilitating conditions berpengaruh signifikan terhadap niat dan perilaku penggunaan aplikasi pembayaran PKB digital.
5	Kuswanadji, Kuswardani, & Utaminingsih (2024)	X1 = Perceived Ease of Use (Persepsi Kemudahan Penggunaan), X2 = Perceived Usefulness (Persepsi Kegunaan),	<i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU) dan <i>Perceived Usefulness</i> (PU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap

No.	Nama Peneliti & Tahun	Variabel	Hasil Utama Penelitian
		Z = Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan), Y = Intention to Reuse (Niat Menggunakan Kembali)	<i>Customer Satisfaction</i> maupun <i>Reuse Intention</i> aplikasi New Sakpole, dimana <i>Customer Satisfaction</i> terbukti memediasi hubungan tersebut secara signifikan
6	Ritonga & Maryono (2024)	X1 = Sosialisasi Perpajakan, X2 = Kesadaran Wajib Pajak, X3 = Sanksi Perpajakan, Y = Kepatuhan WP PKB di SAMSAT III Semarang	Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan, kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan, namun sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT III Kota Semarang

2.7 Kerangka Pemikiran

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berperan penting bagi pembiayaan pembangunan di Kota Semarang. Namun, realisasi penerimaannya belum optimal karena masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Kondisi inilah yang mendorong Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menghadirkan inovasi berupa Aplikasi Digital New Sakpole sebagai sarana pembayaran PKB secara *online*, guna mengatasi hambatan konvensional seperti antrean panjang dan ketergantungan pada jasa calo.

Penelitian ini mengkaji pengaruh tiga variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak PKB (Y), yaitu Implementasi Aplikasi Digital New Sakpole (X1), Kemudahan Pembayaran Online (X2), dan Pengaruh Sosial (X3). Hubungan antar variabel ini dilandasi oleh teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dari Venkatesh et al., (2003), yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi oleh individu dipengaruhi oleh empat konstruk utama: *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* yang secara bersama-sama membentuk niat dan perilaku penggunaan teknologi, dalam hal ini kepatuhan membayar PKB melalui aplikasi digital.

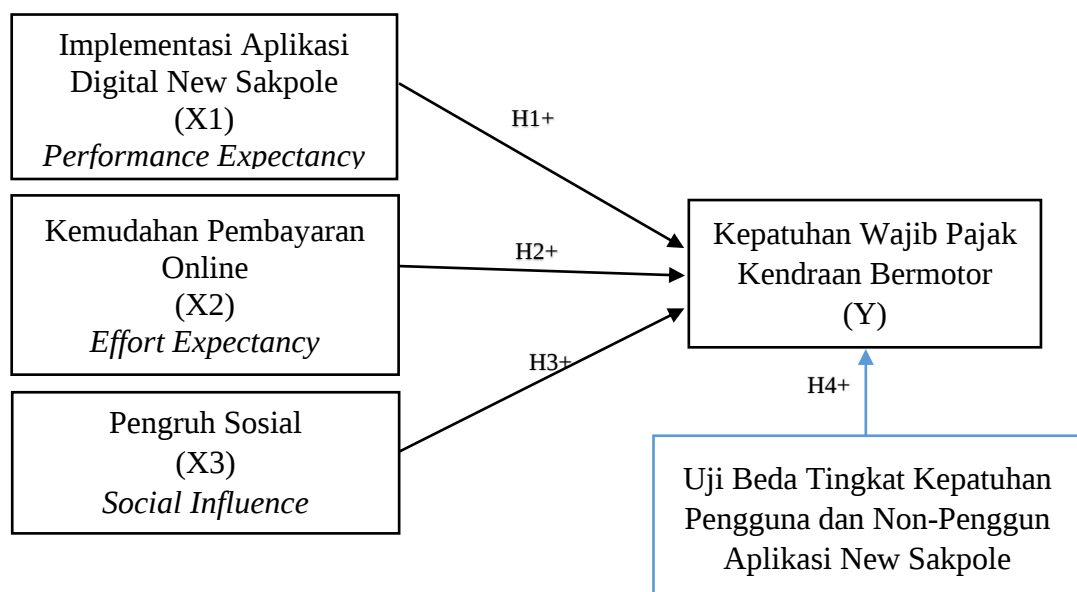
Variabel X1 merepresentasikan konstruk *performance expectancy*, yaitu keyakinan wajib pajak bahwa New Sakpole benar-benar membantu proses pembayaran menjadi lebih efisien. Wajib pajak yang merasakan manfaat nyata dari aplikasi, seperti penghematan waktu dan kemudahan akses, akan terdorong untuk menggunakannya secara rutin dan menunjukkan kepatuhan yang lebih tinggi. Hal ini didukung oleh temuan (Savitri dkk., 2022) di Kota Semarang yang menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Sakpole dan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, di mana semakin baik kualitas aplikasi maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Variabel X2 merepresentasikan konstruk *effort expectancy* dan *facilitating conditions*, yaitu seberapa mudah dan tidak membebani proses pembayaran *online* yang dirasakan wajib pajak. Wajib pajak yang merasa prosesnya mudah dan didukung infrastruktur yang memadai akan lebih mudah memenuhi kewajiban

pajaknya. Namun sebaliknya, hambatan teknis yang masih ada pada New Sakpole seperti kewajiban hadir fisik untuk cetak STNK, keterbatasan pada Android, dan jaringan yang tidak stabil berpotensi menurunkan persepsi kemudahan dan menghambat kepatuhan. Pristi Audilla et al., (2024) membuktikan bahwa implementasi *e-Samsat* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, menegaskan bahwa kemudahan sistem digital pembayaran pajak adalah faktor penentu kepatuhan yang kuat.

Di samping pengujian pengaruh parsial dan simultan X1 dan X2 terhadap Y, penelitian ini juga membandingkan tingkat kepatuhan antara kelompok Pengguna dan Non-Pengguna aplikasi (Z). Perbandingan ini penting mengingat fakta bahwa hingga Oktober 2023, hanya 0,88% penerimaan PKB Jawa Tengah berasal dari New Sakpole, sementara 99,12% masih melalui jalur konvensional (Kuswanadji dkk., 2024). Hubungan antarvariabel dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



2.8 Pengembangan Hipotesis

2.8.1 Pengaruh Implementasi Aplikasi Digital New Sakpole (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

New Sakpole merupakan bentuk modernisasi layanan yang dijalankan Bapenda Jawa Tengah untuk memindahkan sebagian besar administrasi PKB dari loket fisik ke kanal digital. Melalui aplikasi ini wajib pajak dapat memeriksa besaran pajak, memperoleh pengingat jatuh tempo, hingga menyimpan bukti bayar dalam bentuk elektronik tanpa perlu menyediakan waktu khusus untuk datang ke kantor SAMSAT. Fasilitas memangkas dua kendala yang selama ini sering dijadikan alasan menunda pembayaran, yakni keterbatasan waktu dan jarak tempuh menuju kantor pelayanan.

Mengacu pada kerangka UTAUT (Venkatesh dkk., 2003), keberadaan sistem seperti New Sakpole berkaitan erat dengan konstruk *performance expectancy*, yaitu sejauh mana pengguna meyakini bahwa suatu sistem membantu mereka menyelesaikan kewajibannya lebih cepat dan efisien. Ketika wajib pajak menilai aplikasi ini benar-benar meringankan proses pembayaran, keyakinan tersebut mendorong mereka memakainya secara berulang. Dari sanalah terbentuk pola pembayaran yang lebih tertib, sebab hambatan administratif yang biasanya menjadi dalih penundaan tidak lagi relevan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Savitri dkk. (2022) menemukan bahwa kualitas aplikasi Sakpole, mulai dari kecepatan, efisiensi, hingga keamanan transaksi, memberi kontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang. Kuswanadji dkk. (2024) memperoleh

temuan senada pada cakupan Jawa Tengah, bahwa pemanfaatan teknologi dalam sistem pembayaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Hasil serupa dilaporkan Ritonga dan Maryono (2024) di SAMSAT III Kota Semarang, yang menunjukkan bahwa membaiknya layanan digital perpajakan berbanding lurus dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa, semakin baik implementasi New Sakpole dipersepsikan oleh wajib pajak, semakin besar peluang mereka menunaikan PKB tepat waktu. Dengan demikian dirumuskan hipotesis pertama sebagai berikut:

H1: Implementasi Aplikasi Digital New Sakpole (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) di Kota Semarang.

2.8.2 Pengaruh Kemudahan Pembayaran Online (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

Kemudahan pembayaran online dalam konteks PKB menyangkut penilaian wajib pajak atas seberapa ringan dan bebas hambatan proses pelunasan pajak ketika ditempuh melalui jalur digital. Jalur ini mencakup beragam pilihan, mulai dari *mobile banking*, dompet digital, gerai minimarket berbasis PPOB, sampai fitur bayar yang menyatu di dalam aplikasi New Sakpole. Kemudahan yang dimaksud tidak berhenti pada tampilan yang mudah dipahami, melainkan juga pada ketersediaan layanan sepanjang waktu tanpa harus tunduk pada jam operasional kantor SAMSAT atau rela mengantre.

Gagasan ini beririsan dengan konstruk *effort expectancy* dalam UTAUT, yaitu tingkat kemudahan yang dikaitkan seseorang dengan penggunaan suatu sistem (Venkatesh dkk., 2003). Semakin sedikit usaha yang dikeluarkan untuk membayar PKB, semakin sedikit pula alasan wajib pajak untuk menunda kewajibannya. Ketika membayar pajak menjadi sesederhana, alasan untuk tidak melaksanakan kewajiban sebagai wajib pajak kendaraan bermotor juga semakin kecil.

Milleani dan Maryono (2022) menemukan bahwa kemudahan sistem pembayaran digital berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jawa Tengah. Budiman dan Astuti (2021) memperlihatkan bahwa wajib pajak yang merasakan kemudahan mengakses kanal pembayaran digital SAMSAT cenderung lebih konsisten membayar sebelum jatuh tempo. Penegasan serupa datang dari Ritonga dan Maryono (2024) di SAMSAT III Kota Semarang, yang menyimpulkan bahwa kemudahan layanan pembayaran dari Bapenda berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, wajib pajak yang memandang pembayaran online sebagai proses yang mudah, cepat, dan dapat diakses kapan pun akan lebih terdorong untuk membayar PKB tepat waktu. Berdasarkan uraian tersebut dirumuskan hipotesis kedua sebagai berikut:

H2: Kemudahan Pembayaran Online (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) di Kota Semarang.

2.8.3 Pengaruh Sosial (X3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

Pengaruh sosial dalam perpajakan menggambarkan sejauh mana wajib pajak merasa bahwa lingkungan di sekitarnya mengharapkan dirinya memenuhi kewajiban pajak tepat waktu. Dorongan ini dapat muncul melalui percakapan sehari-hari, norma yang tumbuh di lingkungan tempat tinggal, maupun kegiatan sosialisasi resmi pemerintah. Di Jawa Tengah, program seperti Samsat Budiman yang menjangkau wajib pajak sampai tingkat desa dan Samsat Corporate yang menggandeng perusahaan menjadi wujud nyata pengaruh sosial yang terorganisir.

Konstruk ini sejalan dengan *social influence* pada UTAUT, yaitu persepsi individu bahwa orang-orang yang dianggap penting di sekitarnya mendukung dirinya untuk berperilaku tertentu (Venkatesh dkk., 2003). Dalam kepatuhan PKB, ketika membayar pajak sudah menjadi hal yang umum untuk dilakukan, individu di dalamnya cenderung merasakan tekanan normatif untuk bertindak serupa. Tekanan ini bukan bersifat paksaan, melainkan keinginan untuk selaras dengan ekspektasi lingkungan sosialnya.

Ritonga dan Maryono (2024) dalam kajiannya di SAMSAT III Kota Semarang membuktikan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Milleani dan

Maryono (2022) memperoleh pola yang sama di Jawa Tengah, bahwa intensitas sosialisasi berbanding lurus dengan tingkat kepatuhan. Budiman dan Astuti (2021) juga menemukan bahwa lingkungan sosial dan program komunitas berbasis SAMSAT berkontribusi dalam membentuk perilaku patuh wajib pajak di Kota Semarang.

Berdasarkan uraian tersebut, semakin kuat tekanan normatif yang dirasakan wajib pajak, semakin besar pula dorongannya untuk membayar PKB tepat waktu. Dengan demikian dirumuskan hipotesis ketiga sebagai berikut:

H3: Pengaruh Sosial (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) di Kota Semarang.

2.8.4 Perbedaan Tingkat Kepatuhan antara Wajib Pajak Pengguna dan Non-Pengguna Aplikasi New Sakpole

Ketiga variabel di atas menjelaskan pembentukan kepatuhan pada wajib pajak yang telah memanfaatkan New Sakpole. Namun, penelitian ini juga membandingkan antara kelompok pengguna dan kelompok non-pengguna aplikasi. Dalam UTAUT, muara dari performance expectancy, effort expectancy, dan social influence adalah use behavior, yaitu perilaku nyata dalam memanfaatkan sistem (Venkatesh dkk., 2003). Wajib pajak yang menggunakan New Sakpole memperoleh pengalaman langsung terhadap kemudahan yang ditawarkan aplikasi, sehingga secara teoretis mereka memiliki peluang lebih besar untuk membayar PKB tepat waktu dibandingkan mereka yang belum memanfaatkannya.

Meskipun demikian, kepatuhan tidak semata-mata bergantung pada kanal digital. Bapenda Jawa Tengah tetap menyediakan beragam jalur konvensional yang mudah dijangkau, seperti Samsat Induk, Samsat Keliling, dan layanan Drive-Thru, sehingga wajib pajak non-pengguna pun masih mampu menjaga ketertiban pembayarannya. Kondisi ini diperkuat oleh kenyataan bahwa hingga Oktober 2023 penerimaan PKB Jawa Tengah yang berasal dari New Sakpole baru mencapai 0,88%, sementara 99,12% sisanya masih ditempuh melalui kanal konvensional (Kuswanadji dkk., 2024). Rendahnya proporsi pengguna ini membuka kemungkinan bahwa perbedaan kepatuhan antara kedua kelompok belum tentu nyata.

Oleh karena bukti empiris yang secara khusus membandingkan tingkat kepatuhan pengguna dan non-pengguna aplikasi masih terbatas, hipotesis keempat lebih bertumpu pada penalaran teoretis dan konteks tersebut untuk menguji apakah selisih kepatuhan benar-benar ada di antara kedua kelompok. Untuk itu dirumuskan hipotesis keempat sebagai berikut:

H4: Terdapat perbedaan tingkat kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) antara wajib pajak pengguna dan non-pengguna aplikasi New Sakpole di Kota Semarang.