

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu

2.1.1. Landasan Teori

2.1.1.1. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Model merupakan teori yang diperkenalkan pertama kali tahun 1986 oleh Fred Davis yang adalah sebuah pengembangan *Theory of Reasoned Action* (TRA) tahun 1980 oleh Fishbein. Teori ini digunakan untuk menjelaskan bagaimana penerimaan suatu teknologi atau sistem informasi bagi penggunaannya. TAM menjelaskan bagaimana sebuah teknologi memberikan sebab akibat terhadap perilaku, keperluan dan penggunaannya. Menurut Davis (1980) ada 3 faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi, ialah:

- a) *Perceived Usefulness* : Seseorang percaya tingkatan dimana menggunakan teknologi dapat meningkatkan kinerja.
- b) *Perceived Ease of Use* : Seseorang percaya tingkatan dimana menggunakan teknologi dapat lebih efisien dan lebih mudah.
- c) *Intention to Use* : Kecenderungan seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut

Teori ini digunakan dalam penelitian karena dianggap dengan perspektif teknologi yang dapat menggambarkan kemudahan dapat meningkatkan wajib pajak dalam menggunakan teknologi ini berupa aplikasi E-Samsat. Perkembangan teknologi dapat mengubah pemikiran serta persepsi seseorang dalam bekerja atau melakukan sesuatu dalam kehidupan sehari-hari.

2.1.1.2. Teori Atribusi

Teori Atribusi dikembangkan oleh Heider (1958) merupakan teori yang mempelajari bagaimana perilaku seseorang yang kemudian akan ditarik sebuah kesimpulan apa yang menjadi sebabnya. Dalam teori atribusi untuk

menarik sebuah kesimpulan terdapat dua faktor yang akan menggambarkan sebab, yaitu atribusi internal dan eksternal. Faktor atribusi internal merupakan perilaku yang datangnya dari diri sendiri atau dari dalam individu itu sendiri, sedangkan atribusi eksternal berasal dari luar atau perilaku yang terbentuk atas tuntutan lingkungan atau situasi di sekitar individu.

E-Samsat dapat dikatakan salah satu faktor eksternal dalam teori atribusi. E-Samsat diluncurkan pemerintah guna mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor. Diharapkan dengan adanya E-Samsat dapat merangsang wajib pajak dalam membayar pajak supaya kepatuhan wajib pajak dapat terus meningkat. Sedangkan Samsat *Drive Thru* juga dianggap sebagai faktor eksternal. Melalui pendekatan teori ini Samsat *Drive Thru* diasumsikan menjadi faktor atas para wajib pajak penunggak pembayaran pajak kendaraan bermotor yang menandakan tingkat kepatuhan wajib pajak. Dalam praktiknya, penerapan program Samsat *Drive Thru* diyakini akan menyadarkan wajib pajak akan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan prosedur pembayaran PKB untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor tersebut.

2.1.1.3. Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) ialah teori yang dikemukakan oleh (Ajzen, 1991). Teori ini adalah suatu pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dicetuskan pertama kali oleh Ajzen tahun 1980. TPB menjelaskan mengenai perilaku yang dilakukan individu timbul karena adanya niat dari individu tersebut untuk berperilaku dan niat individu disebabkan oleh beberapa faktor internal dan eksternal dari individu tersebut. Sikap individu terhadap perilaku meliputi kepercayaan mengenai suatu perilaku, evaluasi terhadap hasil perilaku, norma subyektif, kepercayaan normatif dan motivasi untuk patuh (Sulistomo dan Prastiwi, 2011).

Menurut Ajzen terdapat 3 faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang terkait niat dan minat individu :

a) Sikap (*behavioral beliefs*)

Faktor ini merupakan kepercayaan positif atau negatif untuk menampilkan suatu perilaku tertentu. Seseorang akan berniat menunjukkan perilaku ketika seseorang menilainya positif atau dapat dilihat dari hasil yang akan didapatkan dari niat dan minat seseorang itu sendiri.

b) Norma subjektif (*normative beliefs*)

Faktor ini merupakan faktor sosial yang merujuk pada adanya tekanan sosial yang didapatkan oleh individu sehingga menjadi penentu untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku. Norma subjektif bersifat positif ketika individu mendapatkan dukungan dari lingkungannya untuk berperilaku. Norma ini menunjukkan bahwa pengaruh sosial dipercaya dapat mempengaruhi pemikiran, perasaan dan perilaku seseorang.

c) Kontrol Presepsi (*behavioral beliefs*)

Faktor ini merupakan persepsi terhadap pengendalian yang dapat dilakukan (*perceived behavioral control*). Faktor ini mengacu pada kemudahan dan kesulitan yang dirasakan dalam melakukan perilaku. Pengendalian seorang individu terhadap perilakunya disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berasal dari dalam diri individu tersebut seperti keterampilan, kemauan, informasi, dan lain-lain. Sedangkan faktor eksternal berasal dari lingkungan yang ada di sekeliling individu tersebut. Tujuan ditambahkannya faktor ini merupakan upaya dalam memahami keterbatasan yang dimiliki individu dalam melakukan perilaku tertentu. Dilakukan atau tidak dilakukannya suatu perilaku tidak ditentukan dari sikap dan norma subjektif saja melainkan ada pengaruh persepsi individu terhadap

kontrol yang bersumber dari keyakinan terhadap kontrol tersebut (*control beliefs*).

Berdasarkan TPB, relevansi kepatuhan perpajakan seorang wajib pajak dapat ditentukan berdasarkan minat dan niatnya serta hasil yang dicapai. Oleh karena itu, dengan melakukan kewajiban perpajakannya seorang wajib pajak berdasarkan *behavioral beliefs* dapat merasakan hasil kepuasan karena dapat memberikan kontribusi pada negara serta dapat menghindari sanksi atas ketidakpatuhan dalam membayar kewajiban perpajakannya.

2.1.1.4. Pengertian Pajak

Pajak berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. dalam buku Resmi (2014), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pajak dapat dibagi menjadi beberapa menurut golongannya, sifatnya, dan lembaga pemungutnya.

1. Menurut sifatnya, pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu sebagai berikut.

- a) Pajak Langsung

Pajak yang pembebannya tidak dapat dilimpahkan oleh pihak lain dan menjadi beban langsung Wajib Pajak (WP) yang bersangkutan. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh).

b) Pajak Tidak Langsung

Pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

2. Menurut sasaran/objeknya, pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu sebagai berikut.

a) Pajak Subjektif

Pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang dilanjutkan dengan mencari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan diri WP. Contoh : PPh.

b) Pajak Objektif

Pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objek tanpa memperhatikan keadaan diri WP. Contohnya ; PPh, PPN, PPnBM, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Bea Materai (BM).

3. Menurut pemungutnya, pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu sebagai berikut.

a) Pajak Pusat

Pajak yang dipungut oleh pemerintah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga pemerintah pusat. Contoh : PPh, PPN, PPnBM, PBB, dan PM.

b) Pajak Daerah

Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga pemerintah daerah. Contoh : Pajak Reklame, Pajak Hiburan, Pajak Hotel dan Restoran, dan Pajak Kendaraan Bermotor.

Fungsi pajak menurut Mardiasmo (2019) dibagi menjadi beberapa yaitu sebagai berikut.

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

3. Fungsi Stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

4. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja yang dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

Terdapat 3 sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia, yaitu sebagai berikut.

1. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang berwenang atas penentuan besarnya pajak yang dipungut dari wajib pajak adalah pemerintah, sehingga yang menghitung dan menagih besarnya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak adalah fiskus (pemerintah). Ciri-cirinya :

- a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus wajib pajak
- b) Bersifat pasif utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang penuh terhadap wajib pajak untuk menghitung, melaporkan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan menyetorkan pajaknya sendiri ke kas

negara, serta fiskus tidak ikut campur melainkan hanya mengawasi.

3. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus maupun wajib pajak yang bersangkutan) untuk memotong dan memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

2.1.1.5. Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-Undang Pasal 2 Nomor 28 Tahun 2009 mengenai pengaturan pajak kendaraan bermotor dimaksudkan bahwa kendaraan bermotor adalah kendaraan bermotor beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima *Gross Tonnage*) sampai dengan GT 7 (tujuh *Gross Tonnage*). Dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor, yaitu:

1. Kereta api
2. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara.
3. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah.
4. Objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 dapat dilihat subjek dari pajak kendaraan bermotor merupakan orang pribadi dan badan/perusahaan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Sedangkan objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor.

Seperti yang umum diketahui, setiap jenis pajak memiliki tarif yang berbeda-beda. Untuk tarif pajak kendaraan bermotor dibagi menjadi beberapa golongan yaitu sebagai berikut:

- a) Bagi kepemilikan kendaraan bermotor tarif pertama tarifnya sebesar 2%, kemudian untuk kendaraan bermotor kedua tarif yang dikenakan sebesar 2,5% dan akan meningkat 0,5% untuk setiap tambahan kendaraan bermotor.
- b) Bagi kepemilikan kendaraan bermotor oleh badan, tarif pajaknya sebesar 2%.
- c) Bagi kepemilikan kendaraan bermotor oleh pemerintah pusat dan daerah, tarif pajaknya sebesar 0,50%.
- d) Bagi kepemilikan kendaraan bermotor alat berat, tarif pajaknya sebesar 0,20%.

Kepemilikan kendaraan bermotor berdasarkan pada nama dan/atau alamat yang sama. Tarif pajak kendaraan bermotor, angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, lembaga sosial keagamaan, Pemerintah/TNI/POLRI, Pemerintah Daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan paling rendah sebesar 0,5% dan paling tinggi sebesar 1%.

2.1.1.6. E-Samsat

Program E-Samsat atau elektronik samsat merupakan sebuah layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan untuk mempermudah pelayanan terhadap masyarakat dalam mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor, pengesahan tahunan kendaraan bermotor, sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) dan penerimaan negara bukan pajak (PNBP) pengesahan STNK yang dapat dilakukan masyarakat melalui sistem elektronik.

Program E-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena apabila wajib pajak yang akan membayar PKB diberikan kualitas pelayanan yang baik, mudah, nyaman, dan aman dalam membayar pajak, maka wajib pajak akan patuh terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor (Wardani, 2020) dan (Fitri et al., 2021).

Menurut (Susanti, 2018) E-Samsat atau elektronik samsat adalah layanan pembayaran kendaraan bermotor yang dilakukan melalui *e-banking* atau ATM Bank yang telah ditentukan. E-Samsat ini telah ditetapkan di Pulau Jawa dan Bali. Program tersebut dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya layanan elektronik tersebut diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor, serta menghindari adanya pungutan liar.

Sedangkan menurut (Saragih et al., 2019) E-Samsat merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah di seluruh wilayah di Indonesia (BJB, BCA, BRI , BNI, CIMB Niaga, dan lain-lain). Agar dapat memakai layanan E-Samsat, nomor KTP pemilik kendaraan yang terdaftar pada server Samsat harus sama dengan yang terdaftar pada rekening bank.

Berdasarkan Peraturan Presiden No. 5 Tahun 2015 pada Pasal 22 menyatakan bahwa penerapan layanan E-Samsat ini merupakan salah satu unit pembantu yang dibentuk organisasi Samsat yang terdiri atas; (a) Pembina Samsat; (b) Koordinator Samsat; dan (c) Pelaksana Samsat, guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat.

Penerapan teknologi E-Samsat yang dibentuk oleh organisasi Samsat tentunya memberikan manfaat bagi wajib pajak kendaraan bermotor yaitu sebagai berikut :

- a) Sederhana, yaitu proses pelayanan dilakukan melalui ATM atau aplikasi *mobile* yang memungkinkan akses *m-banking*, *e-commerce*, dan lain sebagainya.
- b) Cepat, yaitu waktu penyelesaian proses pelayanan dapat ditentukan secara andal.
- c) Kualitas, yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi dan transaksi elektronik sebagai wadah dalam melakukan prosedur pelayanan.

- d) Keamanan, yaitu memberikan perlindungan atau perlindungan terhadap data yang dilampirkan dan memperoleh jaminan hukum yang berlaku terhadap proses dan layanan.
- e) Efisien, yaitu dengan kata lain proses pelayanan ini menghilangkan keharusan wajib pajak untuk antri di Kantor Samsat.

Dengan diterapkannya layanan E-Samsat ini, memberikan beberapa keuntungan bagi wajib pajak, diantaranya ialah sebagai berikut :

- a) Melalui layanan aplikasi E-Samsat ini, proses pembayaran pajak kendaraan menjadi lebih cepat dan mudah diakses dimana saja dan kapan saja selama 24 jam sehari.
- b) Prosedur pembayaran lebih mudah dibandingkan dengan layanan *offline*.
- c) Prosedur pelayanan yang dilakukan melalui E-Samsat lebih hemat biaya dibandingkan dengan layanan *offline* karena tidak dipungut biaya apapun.
- d) Lebih ramah lingkungan karena tidak lagi menggunakan kertas sebagai persyaratan dokumen tambahan seperti *fotocopy* STNK dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- e) Menambah opsi fasilitas untuk proses pembayaran pajak.
- f) Untuk menghindari keterlambatan wajib pajak dalam membayar pajak atau menghindari sanksi perpajakan.

Namun, dengan adanya beberapa keuntungan penerapan program tersebut juga terdapat faktor penghambat dalam penerapannya, yaitu kurangnya sarana dan prasarana dimana penerapan Samsat *online* belum berlangsung baik berupa jaringan, komputer, maupun sistem. Terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat terhadap penerapan E-Samsat menurut (Fitri et al., 2021) yaitu sebagai berikut :

1) Hambatan Internal E-Samsat

Hambatan internal yang dialami E-Samsat diantaranya adanya ketidakcocokan antara data di bank dengan data yang ada di

database BAPENDA. Hal tersebut disebabkan karena sistem yang tidak memberikan tanda bayar. Kemudian *double* bayar terjadi ketika wajib pajak membayar via E-Samsat dan membayar secara konvensional ke Kantor Samsat di hari dan waktu yang hampir sama atau mendekati. Selain itu, adanya input data palsu atau data yang tidak sesuai pun menjadi hambatan E-Samsat. Hal tersebut terjadi apabila wajib pajak memasukkan data NIK yang kurang atau lebih. Selain itu, gagal sistem atau jaringan terputus juga masih sering terjadi. Untuk mengatasi hambatan tersebut masih harus menggunakan cara manual dengan bantuan manusia untuk menghubungkan kembali jaringan tersebut.

2) Hambatan Eksternal E-Samsat

Hambatan eksternal yang dialami E-Samsat yaitu masyarakat harus kembali lagi ke kantor Samsat untuk melakukan pengesahan STNK karena terbentur oleh peraturan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (*regident*) polisi, sehingga wajib pajak memutuskan untuk membayar PKB dan melakukan pengesahan STNK di Kantor Samsat. Selain itu, masyarakat yang tidak paham teknologi pun menjadi hambatan E-Samsat, serta masyarakat yang masih ragu untuk membayar pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat karena keraguannya terhadap sah atau tidaknya Surat Ketetapan Kewajiban Pembayaran (SKKP) tersebut dan belum meratanya sosialisasi E-Samsat.

2.1.1.7. Samsat *Drive Thru*

Secara umum definisi *drive thru* adalah suatu sistem atau layanan yang memungkinkan seseorang melakukan prosedur pelayanannya tanpa harus meninggalkan atau turun dari kendaraannya. Menurut (Prayitna & Witono, 2022) Samsat *Drive Thru* ialah suatu sistem yang memanfaatkan penggunaan perangkat bantu teknologi informasi dalam prosedur pengurusan pembayaran STNK, yang berarti pengemudi diberikan kemudahan yaitu

dengan tidak perlu turun dari kendaraannya sudah bisa dilayani oleh petugas pajak setempat.

Dalam kondisi saat ini, layanan ini sangat berguna dan akan dibutuhkan oleh masyarakat seiring dengan meningkatnya mobilitas serta aktivitas masyarakat. Tidak dapat dipungkiri pula bahwa saat ini tidak sedikit masyarakat yang berupaya menerapkan layanan tanpa turun ini baik dari bidang kuliner ataupun program di bidang lainnya. Seperti halnya Tim Pembina Samsat, yang menerapkan program ini guna untuk mengupayakan peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Dalam penerapan layanan Samsat *Drive Thru* terdapat beberapa manfaat yang dapat dirasakan oleh wajib pajak, sebagai berikut :

- 1) Mempermudah dan mempersingkat waktu dalam melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor serta pengesahan STNK tahunan.
- 2) Proses pelayanan yang sangat praktis. Dalam hal ini, wajib pajak tidak perlu keluar dari kendaraan dan mengantri di kantor Samsat.
- 3) Dapat menghemat biaya administrasi, biaya parkir, dan melakukan pembayaran di kantor Samsat.

2.1.1.8. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Waluyo, 2020) kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) didefinisikan sebagai perilaku/sikap dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya. Wajib pajak dianggap patuh apabila dapat memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi Negara dalam meningkatkan penerimaan pajak. Kepatuhan tersebut dapat timbul dari kesadaran wajib pajak dan sistem perpajakan di Indonesia yang menerapkan sistem *Self Assessment* sehingga wajib pajak dapat berperan penting dalam pembayaran pajak masing-masing. Dengan demikian, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka semakin tinggi pula penerimaan pajak bagi Negara yang dikontribusikan bagi pembangunan nasional.

Dalam mengidentifikasi kriteria tertentu kepatuhan pajak dapat ditentukan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 74/PMK.03/2012 yaitu sebagai berikut :

- 1) Surat Pemberitahuan (SPT) untuk semua jenis pajak, disampaikan secara tepat waktu dalam 3 tahun terakhir.
- 2) Tidak menunggak pajak untuk semua jenis pajak, namun dikecualikan jika telah mendapat izin untuk menunda ataupun mengangsur pembayaran pajak.
- 3) Selama 3 tahun berturut-turut, hasil audit laporan keuangan harus mendapat opini wajar tanpa pengecualian oleh Akuntan Publik ataupun lembaga pengawasan keuangan pemerintah.
- 4) Terlepas dari pernyataan melakukan tindak pidana atas kasus perpajakan selama 5 tahun berturut-turut.

2.1.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul	Hasil
1.	Muhammad Dian Maulana, Dwi Septiani (2022)	Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Cianjur	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan secara parsial variabel

			Samsat Keliling dan Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, serta variabel E-Samsat secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Cianjur.
2.	Aditya et al., (2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, SAMSAT <i>Drive Thru</i> , Pelayanan Fiskus Dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Denpasar	Menurut hasil penelitian ini edukasi wajib pajak, sanksi pajak, dan penerapan E-Samsat berpengaruh positif terhadap Tingkat kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Samsat <i>Drive Thru</i> dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan

			bermotor pada Kantor Samsat Denpasar.
3.	Latifa Novina Herawati, Vinny Stephanie Hidayat (2022)	Pengaruh Penerapan E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Kota Cimahi)	Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel penerapan E-Samsat secara parsial berdampak atas kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel sanksi perpajakan secara parsial tidak berdampak atas kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cimahi.
4.	Riny Susanty, Vinny Stephanie Hidayat (2023)	Pengaruh Penerapan E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi	Menurut penelitian ini menunjukkan bahwa, variabel penerapan E-Samsat dan sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan

		Kasus Pada Wajib Pajak di Samsat Kota Bandung)	wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Bandung.
5.	Maudy Sindia, Mawar (2022)	Pengaruh Penerapan Elektronik Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Selatan	Berdasarkan hasil penelitian tersebut penerapan E-Samsat berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Jakarta Selatan dengan hasil uji koefisien korelasi sebesar 0,823 yang dapat diinterpretasikan memiliki pengaruh kuat sekali, serta hasil uji koefisien determinasi bahwa penerapan E-Samsat berpengaruh sebesar 67,7% terhadap kepatuhan wajib pajak

			kendaraan bermotor pada kantor Samsat Jakarta Selatan.
6.	Reka Rosita, Yanti, Awaliawati Rachpriliani (2023)	Pengaruh Tingkat Pendapatan, Kesadaran Wajib Pajak, Penegasan Sanksi Pajak, dan Layanan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Karawang)	Berdasarkan hasil penelitian tersebut variabel tingkat pendapatan, kesadaran wajib pajak, dan layanan E-Samsat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan variabel penegasan sanksi pajak memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

7.	Gusti Surya Aditya & Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra (2020)	Pengaruh Kesadaran, Sanksi, Samsat <i>Drive Thru</i> , Pelayanan Fiskus, dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan penerapan E-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Denpasar. Sedangkan sistem Samsat <i>Drive Thru</i> dan pelayanan fiskus berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Denpasar.
8.	Imam Hidayat, Lusiana Maulana (2022)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap

		Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang	kepatuhan wajib pajak di wilayah Kota Tangerang. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah Kota Tangerang. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Kota Tangerang.
--	--	---	--

2.2. Kerangka Pemikiran

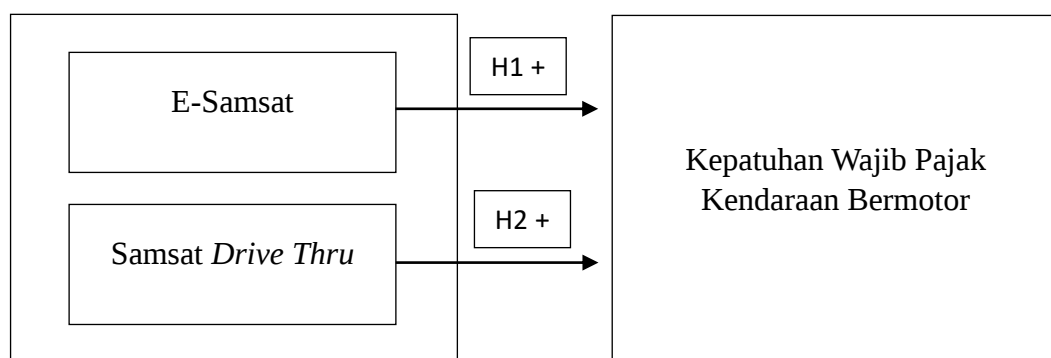
Setiap warga negara wajib membayar pajak karena pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara yang sifatnya dapat dipaksakan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Adapun salah satu sektor perpajakan yang dapat membantu peningkatan kas negara yaitu pada sektor pajak kendaraan 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 membuat inovasi dengan melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan berupa E-Samsat dan Samsat *Drive Thru* program E-Samsat adalah sebuah program untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan sistem pelayanan dan mempermudah sistem pelayanan dengan menggunakan alat pembayaran elektronik (ATM). Sedangkan, Samsat *Drive Thru* ialah suatu sistem yang memanfaatkan penggunaan perangkat bantu teknologi informasi dalam prosedur pengurusan pembayaran STNK, yang berarti pengemudi diberikan kemudahan yaitu dengan tidak perlu turun dari kendaraannya sudah bisa dilayani oleh petugas pajak setempat (Prayitna & Witono, 2022).

Sehingga dengan adanya layanan E-Samsat dan Samsat *Drive Thru* diharapkan bisa meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor dan bisa menarik lebih banyak wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu dikarenakan efektifan dan kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menjelaskan relasi hubungan antar variabel yaitu dengan tujuan mengetahui hubungan mengenai adanya layanan E-Samsat dan Samsat *Drive Thru* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang digambarkan sebagai berikut:

Gambar 3. 1
Kerangka Pemikiran



2.3. Hipotesis Penelitian

Hipotesis atau anggapan dasar merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian. Dapat dilihat dari kerangka pemikiran diatas maka dapat diketahui hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

2.3.1. Pengaruh E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Layanan E-Samsat atau Elektronik Samsat merupakan sebuah layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan untuk mempermudah pelayanan terhadap masyarakat dalam mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini relevan dengan teori *Technology Acceptance Model*, yaitu peneliti akan mengetahui serta menganalisis penerimaan teknologi E-Samsat bagi wajib pajak yang ada di Kabupaten Pacitan, dan juga menurut teori ini penerimaan pengguna terhadap teknologi ini dapat dilihat dari dua persepsi yaitu kemanfaatan dan kemudahan penggunaan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Gusti Surya Aditya & Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra, 2020) dengan menggunakan teori *Technology Acceptance Model*, hasil penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dari layanan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan Teori Atribusi, E-Samsat merupakan faktor eksternal yang didapatkan dari luar atau perilaku yang terbentuk di lingkungan 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. Apabila dikaitkan dengan *Theory Of Planned Behavior*, adanya keyakinan yang dapat menimbulkan perilaku yang berasal dari dalam diri wajib pajak. Dengan adanya layanan E-Samsat ini dapat memberikan keyakinan hasil yang dianggap dapat memberikan kemudahan pembayaran sehingga wajib pajak patuh dalam perpajakannya.

Berdasarkan penelitian (Sindia & Mawar, 2022) menunjukkan bahwa hasil penerapan E-Samsat berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena diyakinkan dengan adanya penggunaan E-Samsat dapat mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor secara *online* dan menghemat waktu. Sejalan dengan hasil penelitian (Dewi, 2019) bahwa layanan E-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut hasil penelitiannya layanan tersebut berpeluang besar untuk berhasil karena wajib pajak lebih cenderung membayar pajak kendaraan bermotornya jika diberikan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan latar belakang hipotesis, maka hipotesis dalam penelitian ini :

H₁: E-Samsat berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Pacitan.

2.3.2. Pengaruh Samsat *Drive Thru* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Samsat *Drive Thru* merupakan suatu sistem yang memanfaatkan penggunaan perangkat bantu teknologi informasi dalam prosedur pengurusan pembayaran STNK, yang berarti pengemudi diberikan kemudahan yaitu dengan tidak perlu turun dari kendaraannya sudah bisa dilayani oleh petugas pajak setempat (Prayitna & Witono, 2022). Dalam hal ini pengemudi cukup memberikan STNK lamanya di loket tanpa perlu turun dari kendaraannya. Selanjutnya setelah melakukan pembayaran, wajib pajak tinggal mengambil bukti telah membayar pajak kendaraan bermotor dan tanda bukti perpanjangan STNK. Hal itulah yang membuktikan bahwa semakin baik sistem pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi minat wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya pada sistem Samsat *Drive Thru*. Berdasarkan teori atribusi, Samsat *Drive Thru* termasuk dalam faktor eksternal yang menjelaskan perilaku wajib pajak untuk mau patuh atau tidak patuh terhadap kepatuhan pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh (Wicaksana, W. P., Tampubolon, F. R. S., & Nuridah, S., 2023) yang menyatakan bahwa sistem Samsat *Drive Thru* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Dwi Anggraeni & Nur Anisa, 2020) bahwa sistem Samsat *Drive Thru* berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Begitu pula dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Khristiana, Y., & Pramesthi, E. G., 2020) yang menyatakan bahwa dengan adanya sistem Samsat *Drive Thru* dinilai lebih efektif untuk melakukan prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga wajib pajak semakin berminat untuk menggunakan sistem Samsat *Drive Thru* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan latar belakang hipotesis, maka hipotesis dalam penelitian ini :

H₂: Program Samsat *Drive Thru* berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Pacitan.