

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior*

Theory of Planned Behavior (TPB) menurut Ajzen (1991), sebelum melakukan tindakannya seorang akan memikirkan maksud dari tindakannya sebelum mereka memutuskan untuk melakukan perilaku tersebut. *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan kombinasi dari tiga faktor yaitu perilaku, kepercayaan kontrol, dan keyakinan norma. Berikut ini adalah penjelasan dari ketiga faktor itu:

1. Perilaku, keyakinan dari seorang individu mengenai konsekuensi dari perilakunya tersebut. Konsep ini mengartikan bahwa seseorang dalam melakukan suatu perilaku mempunyai evaluasi individu, evaluasi yang dimaksud disini ialah evaluasi yang bersifat positif (bermanfaat, penting, menyenangkan, dan sebagainya) ataupun mempunyai evaluasi negatif (mengganggu, tidak penting, malas dan sebagainya) dalam (Rahmadanty, 2015).
2. Kepercayaan kontrol, merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (perceived power).

3. Keyakinan Norma, merupakan suatu keadaan dimana seseorang memiliki keyakinan dimana adanya tekanan sosial dari individu atau kelompok tertentu yang berpendapat bahwa seseorang tersebut harus atau tidak harus melakukan perilaku.

Hubungan teori ini dengan penelitian yang saat ini ditulis, khususnya Sambara dapat dipahami melalui interaksi antara sikap individu dan kemampuan mereka dalam menggunakan teknologi untuk membayar pajak kendaraan. Perilaku seseorang dalam menggunakan Sambara dipengaruhi oleh seberapa nyaman dan terbiasa mereka dengan teknologi, serta seberapa besar keinginan untuk memanfaatkan kemudahan yang ditawarkan layanan ini. Kepercayaan kontrol, yaitu sejauh mana individu merasa memiliki kemampuan atau kemudahan dalam mengakses dan menggunakan layanan sambara, juga berperan penting. Misalnya, jika seseorang merasa bahwa prosesnya mudah, akses internet stabil, dan prosedur yang jelas, mereka akan lebih cenderung untuk memilih sambara sebagai saluran pembayaran. Chao (2019) menyatakan bahwa *behavioral intentions* dipengaruhi oleh *performance expectancy*. Hal ini menegaskan pentingnya faktor kinerja aplikasi dalam membentuk niat pengguna untuk menggunakan aplikasi Sambara. Semakin tinggi tingkat kinerja suatu aplikasi, semakin besar kemungkinan seseorang memiliki keinginan yang kuat untuk menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, keyakinan norma, yang mencakup pandangan sosial dan kewajiban moral untuk membayar pajak, juga turut mempengaruhi keputusan untuk menggunakan samabara. Jika masyarakat

melihat penggunaan sambara sebagai suatu tindakan yang sesuai dengan norma sosial, seperti kewajiban untuk membayar pajak dengan cara yang lebih efisien dan modern, maka mereka lebih mungkin untuk memanfaatkannya. Secara keseluruhan, ketiga faktor ini berperan dalam mendorong peningkatan adopsi sambara sebagai cara yang lebih praktis dan efisien dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor.

Perilaku individu dalam memanfaatkan layanan samsat keliling sering kali dipengaruhi oleh kenyamanan yang dirasakan ketika mengunjungi lokasi-lokasi strategis yang menyediakan layanan ini. Kepercayaan kontrol juga berperan penting, karena individu yang merasa bahwa mereka memiliki kontrol penuh atas proses pembayaran seperti mengetahui lokasi dan jadwal Samsat Keliling akan lebih cenderung untuk menggunakannya. Selain itu, keyakinan norma, yaitu pandangan sosial atau norma yang berlaku dalam masyarakat, turut mempengaruhi keputusan untuk menggunakan layanan ini. Jika masyarakat memiliki keyakinan bahwa membayar pajak kendaraan secara tepat waktu adalah kewajiban moral atau bagian dari norma sosial yang baik, mereka lebih termotivasi untuk memanfaatkan fasilitas samsat keliling. Pratama (2025) mengatakan adanya pengaruh signifikan antara layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap indikator kemudahan layanan, lokasi strategis, dan efisiensi waktu turut memperkuat kontrol perilaku yang dirasakan oleh wajib pajak. Ketika layanan dinilai mudah diakses dan membantu, maka wajib pajak merasa mampu dan

terdorong untuk melaksanakan kewajibannya dengan lebih patuh. Secara keseluruhan, ketiga faktor ini berinteraksi dalam membentuk keputusan individu untuk menggunakan Samsat Keliling sebagai saluran yang lebih praktis dalam memenuhi kewajiban pajak, serta mendorong peningkatan tingkat kepatuhan pajak di masyarakat.

Perilaku individu dalam memanfaatkan pemutihan pajak dipengaruhi oleh motivasi untuk memanfaatkan kesempatan pengurangan atau penghapusan denda yang diberikan oleh pemerintah. Jika seseorang merasa bahwa pemutihan pajak memberikan keuntungan finansial, mereka akan cenderung berperilaku untuk segera memanfaatkannya. Kepercayaan kontrol juga memainkan peran penting, yaitu sejauh mana individu merasa mampu atau yakin bahwa mereka bisa mengikuti prosedur pemutihan pajak dengan mudah, baik itu dari segi proses administrasi maupun ketersediaan informasi yang jelas. Jika prosedur pemutihan pajak dianggap mudah dan tidak berbelit-belit, individu akan lebih termotivasi untuk ikut serta. Sementara itu, keyakinan norma berhubungan dengan pandangan sosial yang menganggap bahwa membayar pajak adalah kewajiban yang harus dilaksanakan sebagai warga negara yang baik, dan bahwa memanfaatkan program pemutihan pajak adalah langkah yang sah dan diterima secara sosial untuk memenuhi kewajiban tersebut. Jika masyarakat melihat bahwa mengikuti pemutihan pajak adalah tindakan yang sesuai dengan norma sosial, maka lebih banyak orang akan terdorong untuk memanfaatkan program ini. Secara keseluruhan, ketiga faktor ini berperan dalam

membentuk keputusan individu untuk menggunakan pemutihan pajak sebagai cara untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka dengan lebih ringan.

Sikap terhadap kepatuhan membayar pajak dibentuk oleh kepribadian seorang wajib pajak meliputi segala hal informasi yang diketahuinya. Pengetahuan tersebut akan membangun sikap positif ataupun negatif terhadap kepatuhan yang selanjutnya akan menciptakan niat seorang wajib pajak untuk berperilaku patuh atau tidak patuh terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku (Saputra, 2019).

Meliandari et al., (2022) mengungkapkan jika mereka memiliki niat untuk patuh terhadap kewajiban perpajakan tentu akan terjadi perilaku tax compliance (kepatuhan pajak), niat untuk patuh tersebut ditentukan oleh tiga faktor yaitu sikap, norma subyektif dan kontrol berperilaku yang dipersepsikan yang dimiliki oleh Wajib Pajak.

2.1.2 Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA)

a. Pengertian SAMBARA

Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) merupakan salah satu inovasi dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah Indonesia. Handayani et al, (2022) mengatakan sambara merupakan teknologi *mobilephone* berbasis website yang memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan yang lebih dekat

dengan masyarakat dan memberikan kemudahan akses pelayanan dari jarak jauh pembayaran yang dilakukan langsung oleh Wajib Pajak via ATM, berupaya menghindarkan percaloan, menghilangkan korupsi penerimaan pajak, ketepatan perhitungan pajak yang akan dibayarkan, serta memberikan kenyamanan bagi para Wajib Pajak.

b. Dasar Hukum SAMBARA

Pelaksanaan pelayanan SAMBARA didasari oleh Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Barat No.33 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan, Perda Provinsi Jawa Barat No 13 tahun 2011 tentang Pajak Daerah untuk jenis pungutan PKM dan BBNKB. Berdasarkan Perda tersebut bahwa pembayaran PKB dapat dilakukan di kantor bersama samsat, samsat outlet, samsat drive thru, samsat keliling, samsat elektronik (e- samsat) atau tempat lainnya yang ditentukan oleh Dinas. Kemudian pada pembayaran dapat dilakukan secara tunai atau melalui transaksi elektronik.

c. Penggunaan Layanan SAMBARA

Berikut ini adalah beberapa tata cara yang bisa dilakukan dalam menggunakan layanan SAMBARA:

1. Unduh Aplikasi Sapawarga terlebih dahulu.
2. Pilih menu Sambara.
3. Masukkan data kendaraan yang diperlukan.
4. Periksa informasi pajak.
5. Pilih metode pembayaran yang akan digunakan.

6. Selesaikan pembayaran sesuai dengan metode yang dipilih.
 7. Simpan bukti pembayaran.
- d. Fitur layanan SAMBARA

Berikut ini adalah beberapa fitur dalam layanan SAMBARA:

1. Pengecekan besaran pajak kendaraan.
2. Pembayaran pajak kendaraan.
3. Melihat jadwal samsat keliling dan lokasi dari samsat keliling.
4. Mengetahui lokasi layanan samsat yang terletak di Jawa Barat.

2.1.3 Samsat Keliling

a. Pengertian Samsat Keliling

Samsat keliling adalah layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di dalam kendaraan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/Wajib Pajak yang jauh dari pusat pelayanan Samsat. Menurut Izdihar et al (2024) samsat keliling merupakan salah satu inovasi pelayanan pajak yang dilakukan oleh samsat yang bersifat proaktif atau menjemput bola dengan menggunakan mobil keliling untuk mendatangi lokasi-lokasi strategis sehingga akan mendekatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor ke masyarakat. Samsat keliling biasanya tersebar di beberapa daerah agar masyarakat mudah untuk menjangkau dan tak perlu untuk mendatangi kantor pusat.

Layanan samsat keliling ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas kepada masyarakat yang tak perlu antri berlama-lama di kantor Samsat

pusat. Selain itu, tujuan adanya samsat keliling adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Selain itu dengan adanya program ini dapat memudahkan masyarakat dalam pengurusan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu-lintas (SWDKLL). Masyarakat akan semakin patuh membayar PKB dikarenakan adanya kemudahan dalam prosedur pembayaran dan kecepatan serta ketetapan juga kemudahan pelayanan yang diberikan petugas. (Gustaviana, 2020)

b. Dasar Hukum

Berikut ini adalah dasar hukum yang mengatur tentang pelaksanaan layanan samsat keliling:

1. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (KAPOLRI) No. 5 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Layanan Samsat. Peraturan ini mencakup berbagai hal terkait dengan pelayanan administrasi kendaraan bermotor, termasuk sistem Samsat Keliling yang mempermudah masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor di lokasi-lokasi tertentu.
2. Perda Provinsi Jawa Barat No. 7 Tahun 2014 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang mengatur tentang pajak kendaraan bermotor di tingkat Provinsi Jawa Barat. Dalam Perda ini, salah satu bentuk pelayanan yang disediakan adalah

Samsat Keliling, yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di lokasi-lokasi yang telah ditentukan.

c. Layanan yang disediakan oleh samsat keliling

Berikut ini adalah beberapa layanan yang dapat dilakukan pada program samsat keliling:

1. Pengurusan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Tahunan.
2. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLL).

d. Persyaratan dalam menggunakan layanan samsat keliling

Berikut ini adalah beberapa persyaratan yang harus dipenuhi dalam menggunakan layanan samsat keliling:

1. E-KTP Asli Pemilik sesuai data di STNK.
2. BPKB Asli atau Foto kopi.
3. STNK Asli.
4. Bukti Pelunasan PKB dan SWDKLL tahun terakhir.

2.1.4 Pemutihan Pajak

a. Pengertian Pemutihan Pajak

Pemutihan pajak kendaraan bermotor merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pemerintah daerah guna mendorong wajib pajak yang telah lama tidak membayarkan kewajibannya membayar pajak kendaraan dengan

tidak/menghapus beban denda keterlambatan pembayaran selama periode tertentu. Program pemutihan pajak merupakan program pemerintah guna menertibkan wajib pajak untuk melunasi pajak kendaraannya yang sudah menunggak dengan bebas dari denda atas keterlambatan pelunasan (Haqueza et al., 2023)

Pemutihan pajak kendaraan bermotor ini juga bertujuan untuk meningkatkan kesadaran para pemilik kendaraan bermotor yang menunggak pembayaran pajaknya pada tahun berjalan atau tahun-tahun sebelumnya. Sebesar apapun denda keterlambatan, berkat adanya program pemutihan pajak kendaraan, wajib pajak cukup membayar pajak pokoknya saja. Selain itu, pemutihan pajak kendaraan bertujuan untuk meningkatkan pendapatan atas pajak kendaraan bermotor.

b. Dasar Hukum

Pelaksanaan program pemutihan pajak ini diatur pada beberapa peraturan yaitu:

1. Undang-Undang (UU) No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

c. Layanan yang disediakan pada program pemutihan pajak

Berikut ini adalah beberapa layanan yang bisa dimanfaatkan dalam program pemutihan pajak kendaraan bermotor:

1. Pembebasan Denda.
2. Pengurangan pajak tunggakan.

3. Legalitas kendaraan.
 4. Perbaikan data kendaraan atau balik nama.
- d. Syarat dan cara dalam mengikuti program pemutihan pajak

Berikut ini adalah beberapa syarat yang harus dipenuhi dalam mengikuti program pemutihan pajak kendaraan bermotor:

1. Identitas Diri: Pemilik kendaraan harus membawa identitas diri asli dan salinannya.
2. Bukti Kepemilikan Kendaraan: STNK asli dan fotokopi harus disiapkan sebagai bukti kepemilikan kendaraan.
3. TP Pemilik: Pastikan KTP sesuai dengan nama pada STNK.
4. Dokumen Tambahan: Beberapa daerah mungkin memerlukan dokumen tambahan seperti BPKB atau surat keterangan.

Berikut ini adalah beberapa tata cara dalam mengikuti program pemutihan pajak kendaraan bermotor:

1. Kunjungi Kantor Samsat Terdekat, Datangi kantor Samsat di wilayah Anda dan pastikan jadwal pemutihan sedang berlaku. Siapkan semua dokumen yang dibutuhkan.
2. Isi Formulir, Petugas Samsat akan memberikan formulir yang perlu diisi sesuai data kendaraan dan pemilik.
3. Lakukan Pembayaran, Setelah data diverifikasi, Anda dapat melakukan pembayaran pajak tanpa denda. Biasanya,

pembayaran dapat dilakukan di kasir atau melalui layanan online yang disediakan.

4. Proses Validasi, Setelah pembayaran selesai, petugas Samsat akan melakukan validasi dan mengeluarkan tanda bukti pembayaran serta memperbarui status pajak kendaraan Anda.

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Keputusan Menteri Keuangan Nomor. 554/KMK/04/2000 menyatakan bahwa “kepatuhan pajak adalah tindakan seorang Wajib Pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam penegakan perpajakan di suatu negara”. Agun et al (2022) menjelaskan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan keadaan di mana wajib pajak telah melaksanakan hak serta kewajiban perpajakannya sesuai dengan norma yang berlaku. Kepatuhan memiliki pengaruh yang besar terhadap penerimaan pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar mampu membantu pemerintah dalam meningkatkan pendapatan daerah khususnya pada sektor pajak kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Barat.

Dari tahun ke tahun angka produksi kendaraan bermotor dalam negeri mengalami kenaikan terus menerus dan ini berarti bahwa jumlah kepemilikan kendaraan bermotor juga semakin meningkat, sehingga diharapkan bahwa kepatuhan wajib pajak untuk membayarkan pajak kendaraanya juga meningkat untuk meningkatkan pendapatan dari pemereintah daerah tingkat provinsi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan sumber penting dalam membangun dasar teori dan metodologi dalam suatu penelitian. Melalui kajian terhadap penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti dapat memahami perkembangan ilmu pengetahuan yang relevan dengan topik yang diteliti. Hal ini juga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi celah atau kekurangan dalam penelitian sebelumnya, yang dapat menjadi peluang untuk penelitian lebih lanjut. Penelitian terdahulu memberikan wawasan terkait dengan variabel yang telah diuji, teknik pengumpulan data yang digunakan, serta hasil yang telah dicapai. Selain itu, peneliti dapat mengetahui kesamaan dan perbedaan dengan penelitian yang sedang dijalankan, serta memperkuat hipotesis atau temuan yang ada. Dengan merujuk pada penelitian terdahulu, peneliti juga dapat memastikan bahwa penelitian yang dilakukan tidak tumpang tindih dan memiliki kontribusi baru yang signifikan dalam bidang yang sama.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, terdapat beberapa studi yang relevan dengan topik ini, terutama dalam Pengaruh Layanan Sambara, Samsat Keliling dan Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor berikut ini adalah beberapa penelitian sebelumnya.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Devin Anton Haryanto, Ita Salsalina Lingga (2024)	Pengaruh Penerapan Sambara Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Variabel Independen: X1 Sambara Variabel Dependen: Y1 Kepatuhan Wajib Pajak	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terbukti terdapat pengaruh dari adanya elektronik SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak sebab mempunyai angka signifikansi yaitu 0,000 yang berarti (0,000<0,05). Hal tersebut mengindikasikan bahwa kepatuhan seseorang dapat

				meningkat dengan hadirnya elektornik SAMSAT, hal ini dikarenakan hadirnya elektornik SAMSAT dapat mempermudah seseorang untuk melaksanakan pembayaran pajak kendaraannya dengan tepat waktu. Hal tersebut terjadi karena proses pembayaran melalui elektronik SAMSAT dapat dilakukan secara online serta dapat dilakukan
--	--	--	--	---

				kapan saja dan dimana saja, selain itu para pembayar pajak juga dapat terhindar dari adanya antrean pembayaran yang panjang.
2	Annisa Surya Abdi, Imam Agus Faisol (2023)	PENGARUH PEMUTIHAN PAJAK, SAMSAT KELILING, E- SAMSAT, SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI	Variabel Independen: X2 Samsat Keliling X3 Pemutihan Pajak Variabel Dependen: Y1 Kepatuhan Wajib Pajak	X1 Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa pemutihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini didapatkan dengan pengujian signifikansi koefisien regresi berganda yang memperoleh nilai

		KABUPATEN BANGKALAN		koefisien regresi sebesar 0,065 dan nilai signifikansinya sebesar 0,271. Hal ini berarti bahwa Nilai signifikansinya $> 0,05$ yang berarti pemutihan pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak X2 Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa samsat keliling berpengaruh positif terhadap
--	--	------------------------	--	--

				kepatuhan wajib pajak. Hasil ini didapatkan dengan pengujian signifikansi koefisien regresi berganda yang memperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,326 dan nilai signifikansinya sebesar 0,000.
3	Fitriana, Siti Aisyah (2023)	PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP	Variabel Independen: X3 Pemutihan Pajak Variabel Dependen: Y1 Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil pengujian tingkat signifikan uji t terhadap ha menunjukkan program pemutihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan

		KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA	Kendaraan Bermotor	membayar pajak kendaraan bermotor roda dua. Hal ini dapat diterima Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran, Volume 6 Nomor 4, 2023 2441Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)karena hasil uji t hitung untuk program pemutihan pajak adalah sebesar 4,678 dan nilai t tabel sebesar 1,986. Hal ini menunjukkan bahwa
--	--	---	-----------------------	---

				t hitung > t tabel (4,678>1,986). Dan untuk nilai signifikannya sebesar 0,000 < 0,05
4	Mezalunna Gizka Zashi Kirana, Mujiyati (2024)	ANALISIS PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK, LAYANAN SAMSAT KELILING PROGRAM E- SAMSAT DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR	X2 Samsat Keliling X3 Pemutihan Pajak Y1 Kepatuhan Wajib Pajak	X1 Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan program pemutihan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Salatiga, yang ditunjukkan dengan hasil uji t dengan nilai signifikan

				sebesar 0,001 < 0,05 dan nilai thitung 3,403 > ttabel 1,983. Artinya, semakin tinggi tingkat program pemutihan pajak maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. X2 layanan SAMSAT keliling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kota
--	--	--	--	--

				Salatiga, yang ditunjukkan dengan hasil uji t dengan nilai signifikan sebesar $0,020 < 0,05$ dan nilai thitung $2,372 > ttabel 1,983$. Artinya, semakin tinggi tingkat layanan SAMSAT keliling maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
5	Muhammad Rizky Ferdian Juanda, Usep Dayat,	EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI SAMBARA DALAM	X1 SAMBARA	Sambara yang merupakan inovasi Bapenda sebagai peningkatan dari e-samsat, dapat

	Sopyan Resmana Adiarsa (2022)	PENINGKATAN KU ALITAS PELAYANAN PADA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP KOTA BOGOR		dikatakan salah satu inovasi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Samsat. Dengan kemudahan dan kecepatan serta kepraktisan yang mampu diberikan dan penggunaan teknologi yang menunjang penggunaannya, dapat dikatakan bahwa Sambara akan meningkatkan kualitas
--	--	---	--	---

				pelayanan di Samsat Kota Bogor. Serta efektivitas program aplikasi Sambara dalam peningkatan kualitas pelayanan di Samsat Kota Bogor.
6	Sandy Gustaviana (2020)	PENGARUH PROGRAM E-SAMSAT, SAMSAT KELILING, PEMUTIHAN PKB, PEMBEBASAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR	X2 Samsat Keliling X3 Pemutihan PKB Y1 Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	X1 Masyarakat semakin patuh membayar PKB dikarenakan adanya kemudahan dalam prosedur pembayaran dan kecepatan serta ketetapan juga

		DAN OPERASI KEPOLISIAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kota Subang)		kemudahan pelayanan yang diberikan petugas salahsatunya samsat keliling yang melayani dari tempat ke tempat yang lain
7	Ni Putu Mita Ardiyanti (2020)	PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN	X2 Samsat Keliling Y1 Kepatuhan Wajib Pajak	Koefisien regresi menunjukkan nilai positif sebesar 0,192. Layanan SAMSAT Keliling dapat dinyatakan

		PENERAPAN LAYANAN SAMSAT KELILING PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK		memengaruhi secara positif kepatuhan wajib pajak. Penerapan layanan SAMSAT keliling yang semakin baik akan menjadikan kepatuhan wajib pajak semakin meningkat.
8	Ni Komang Megi Megayani (2021)	PENGARUH PROGRAM E- SAMSAT, SAMSAT KELILING DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR	X1 E-SAMSAT X2 Samsat Keliling Y1 Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	X1 Penelitian pada variabel program e-SAMSAT menunjukkan nilai 0,048 < 0,05 sehingga variabel program e-SAMSAT berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak

				X² Penelitian pada variabel SAMSAT keliling menunjukkan nilai $0,000 < 0,05$ sehingga variabel SAMSAT keliling berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Koefisien regresi variabel SAMSAT keliling 0.289 yang bernilai positif. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis kedua dalam penelitian ini yaitu SAMSAT keliling berpengaruh positif pada
--	--	--	--	--

				kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Karangasem adalah diterima.
9	Si Made Ngurah Purnaman, Erwin Hadisantoso, A. Pitriani (2023)	PENGARUH PROGRAM SAMSAT KELILING, PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR	X1 Samsat Keliling X2 Pemutihan Pajak Y1 Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	X1 Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa Program SAMSAT keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Kendari. X2 Hasil penelitian yang diperoleh

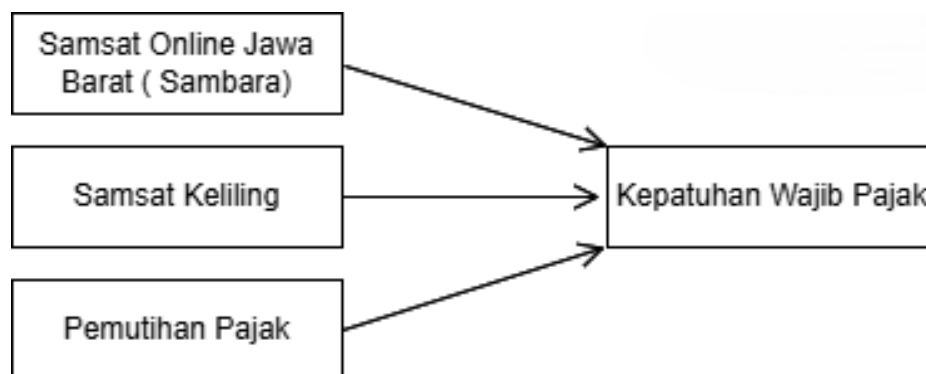
		SAMSAT KOTA KENDARI		menunjukkan bahwa program pemutihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Kendari.
10	Lodang Prananta Widya Sasana, I Gede Adi Indrawan, Ryan Hermawan (2021)	PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK DAN PEMBEBASAN BEA BALIK NAMA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR	X1 Pemutihan Pajak Y1 Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	X1 Hasil Uji Hipotesis pertama menunjukkan bahwa program pemutihan pajak tidak berpengaruh positif atau berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat dilihat dari

				nilai koefisien regresi dan nilai thitung sebesar 0,525 yang jauh lebih kecil dari pada ttabel yaitu 1,984. Selain itu nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,601 yang berarti lebih dari 0,05 menunjukkan bahwa variabel program pemutihan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
--	--	--	--	---

2.3 Kerangka Pemikiran

Tabel 2.2

Kerangka Pemikiran



Kerangka pemikiran ini menggambarkan hubungan antara tiga variabel independen yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Variabel pertama adalah Samsat Online Jawa Barat (Sambara), yang merupakan sistem pelayanan perpajakan berbasis online yang diterapkan di wilayah Jawa Barat. Variabel kedua adalah Samsat Keliling, yaitu layanan perpajakan yang bersifat mobile sehingga dapat menjangkau wajib pajak di berbagai lokasi. Variabel ketiga adalah Pemutihan Pajak, yang merupakan program kebijakan penghapusan atau pengurangan denda pajak. Ketiga variabel ini dihubungkan dengan anak panah yang mengarah ke Kepatuhan Wajib Pajak, menunjukkan bahwa masing-masing variabel tersebut memiliki pengaruh atau kontribusi dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Model ini mengindikasikan bahwa dengan adanya kemudahan akses layanan perpajakan melalui Sambara, jangkauan layanan melalui Samsat Keliling, serta insentif berupa

program pemutihan pajak, diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.4 Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Layanan Sambara Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Layanan Sambara, yang biasanya terkait dengan pelayanan perpajakan yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses, dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam memenuhi kepatuhan wajib pajak samsat Jawa Barat membuat layanan sambara, dengan adanya layanan sambara yang lebih responsif, wajib pajak akan merasa lebih dimudahkan dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesadaran dan motivasi mereka untuk mematuhi kewajiban perpajakan, akan tetapi meskipun fasilitas ini telah tersedia, tingkat penggunaan aplikasi sambara oleh masyarakat masih tergolong rendah, dan belum sepenuhnya berdampak signifikan terhadap peningkatan kepatuhan membayar pajak. Dalam *theory planned behavior* sambara membuat wajib pajak merasa mudah karena kemudahan akses, fleksibilitas waktu, serta mengurangi hambatan administratif. Ketika wajib pajak merasa bahwa membayar pajak menjadi lebih mudah dan praktis melalui sambara, maka akan muncul sikap positif dan niat yang lebih besar untuk patuh, yang pada akhirnya dapat mendorong perilaku kepatuhan, hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang ditulis oleh Devin et al (2024) dan Megayani

(2021), yang menyatakan bahwa samsat keliling berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H1: layanan Sambara memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4.2 Pengaruh Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Layanan Samsat Keliling, yang menyediakan kemudahan bagi pemilik kendaraan untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara langsung di lokasi-lokasi strategis, diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Meskipun layanan ini telah menjangkau berbagai wilayah, tingkat kepatuhan wajib pajak belum sepenuhnya optimal, yang menyebabkan masih adanya keterlambatan atau penghindaran dalam pembayaran pajak kendaraan. Dalam konteks TPB layanan samsat keliling memberikan kemudahan akses tanpa harus datang ke kantor Samsat induk, mempersingkat waktu pelayanan, dan menjangkau daerah terpencil. Jika wajib pajak memandang samsat keliling sebagai layanan yang memudahkan dan cepat, maka hal ini akan mendorong terbentuknya sikap positif dan niat untuk membayar pajak secara tepat waktu, yang kemudian meningkatkan perilaku kepatuhan. Diharapkan juga bahwa kehadiran Samsat Keliling akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, karena mempermudah proses administrasi dan mengurangi hambatan yang mungkin membuat wajib pajak menunda-nunda atau mengabaikan

kewajiban mereka. Oleh karena itu, dapat diasumsikan bahwa keberadaan Samsat Keliling memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak tepat waktu, serta dapat mempercepat proses peningkatan pendapatan asli daerah yang bersumber dari pajak kendaraan bermotor. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Damayanti (2022), dan Abdi et al (2023) yang menyatakan bahwa layanan samsat keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2: layanan Samsat Keliling memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2.4.3 Pengaruh Pemutihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemutihan pajak, yang memberikan kesempatan bagi wajib pajak untuk melunasi tunggakan pajak tanpa dikenakan sanksi administratif maupun pidana, dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini disebabkan oleh insentif yang diberikan dalam bentuk pengurangan beban pajak dan sanksi, yang mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun bagi sebagian masyarakat lebih memilih menunda untuk membayar pajak karena dengan adanya program ini bisa menguntungkan wajib pajak. Dalam teori TPB program ini memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Ketika hambatan berupa denda dihapuskan, persepsi kemudahan meningkat, sehingga niat untuk membayar pajak juga dapat

meningkat dan mendorong kepatuhan. Dalam penelitian terdahulu oleh Purnaman et al (2023) dan Aisyah et al (2024) juga menyatakan bahwa program pemutihan pajak dapat berpengaruh positif terhadap kepatuhan.

H3: Pemutihan pajak memiliki pengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.