

**PENGARUH TINGKAT PENDAPATAN, PENGETAHUAN WAJIB
PAJAK, PENERAPAN SISTEM E-SAMSAT, DAN KUALITAS
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR**

(Studi Kasus Pada Kantor UPPD Samsat Kabupaten Sukoharjo)



Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-Tugas Dan Syarat-Syarat Memperoleh Derajat
Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Oleh :

Vina Puji Astuti

18.21.0039

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA

2022

**PENGARUH TINGKAT PENDAPATAN, PENGETAHUAN WAJIB
PAJAK, PENERAPAN SISTEM E-SAMSAT, DAN KUALITAS
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR**

(Studi Kasus Pada Kantor UPPD Samsat Kabupaten Sukoharjo)



Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-Tugas Dan Syarat-Syarat Memperoleh Derajat
Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Oleh :

Vina Puji Astuti

18.21.0039

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Vina Puji Astuti

NIM : 18210039

Program Studi : S1 Akuntansi

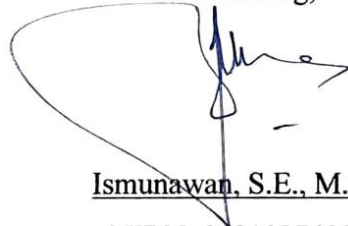
Judul : Pengaruh Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Wajib Pajak, Penerapan Sistem E-Samsat, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor UPPD Samsat Kabupaten Sukoharjo).

Disetujui dan disahkan :

Hari : Senin

Tanggal : 27 Desember 2021

Pembimbing,

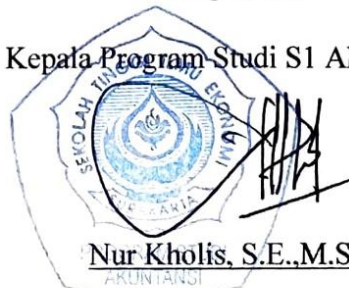


Ismunawan, S.E., M.Si

NIDN. 0621027402

Mengetahui,

Kepala Program Studi S1 Akuntansi



Nur Kholis, S.E., M.Sc

NIDN. 0516048801

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Vina Puji Astuti

NIM : 18210039

Program Studi : S1 Akuntansi

Judul : Pengaruh Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Wajib Pajak, Penerapan Sistem E-Samsat, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor UPPD Samsat Kabupaten Sukoharjo).

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta (STIE Surakarta) dan diterima untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Ekonomi.

Pada Hari : Kamis

Tanggal : 27 Januari 2022

Tim Penguji

Ketua : Ismunawan, S.E.,M.Si

Anggota : Arif Farida, S.E.,M.A

Tanda Tangan



Mengetahui,

Ketua STIE Surakarta



Dr. Pardi, S.E.,M.M.,M.H
NIDN. 0620026601

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :

**PENGARUH TINGKAT PENDAPATAN, PENGETAHUAN WAJIB
PAJAK, PENERAPAN SISTEM E-SAMSAT, DAN KUALITAS
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Pada Kantor UPPD Samsat
Kabupaten Sukoharjo).**

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh perguruan tinggi batal saya terima.

Sukoharjo, Desember 2021

Yang Memberi Pernyataan



Vina Puji Astuti

MOTTO

“Hiduplah seakan-akan kamu akan mati hari esok dan belajarlh seolah kamu akan hidup selamanya”

-Mahatma Gandhi-

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh”

-Andrew Jackson-

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah”

-Thomas Alva Edison-

PERSEMBAHAN

Karya tulis ini penulis persembahkan kepada :

1. Allah SWT
2. Orang Tua Terkhusus dan Seluruh Keluarga Besar
3. Bapak/Ibu Dosen Pengajar STIE Surakarta
4. Bapak/Ibu Pegawai UPPD Samsat Kabupaten Sukoharjo
5. Teman Seperjuangan Kuliah S1 Akuntansi A

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “PENGARUH TINGKAT PENDAPATAN, PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, PENERAPAN SISTEM E-SAMSAT, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Pada Kantor UPPD Samsat Kabupaten Sukoharjo)”. Penelitian ini disusun guna memenuhi tugas akhir skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) program studi Akuntansi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Penulis menyadari tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, serta motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan dengan kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Dr. Pardi, S.E.,M.M.,M.H selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Bapak Nur Kholis, S.E.,M.Sc selaku Kepala Program Studi S1 Akuntansi yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
4. Bapak Ismunawan, S.E.,M.Si selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, serta semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Wahjoe Widodo, S.sos.,M.Hum selaku Kepala Seksi Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Sukoharjo yang telah memberikan arahan serta bantuan kepada penulis demi kelancaran dalam melakukan penelitian.
6. Ibu Era selaku Bagian Keuangan Samsat Sukoharjo yang telah membantu penulis dalam memperoleh data yang dibutuhkan guna penyusunan skripsi.

7. Seluruh Bapak/Ibu pegawai Samsat Sukoharjo yang telah membantu penulis untuk menyebarkan kuesioner penelitian.
8. Orang tua penulis yang selalu memberikan semangat, motivasi, serta doanya agar segera terselesainya laporan skripsi ini.
9. Seluruh teman penulis angkatan 2018 khususnya S1 Akuntansi A yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini jauh dari kata sempurna, baik dalam penggunaan kata pada laporan secara keseluruhan maupun teknik penulisan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna membantu menyempurnakan laporan skripsi yang penulis buat. Akhir kata, semoga laporan ini dapat diterima dengan baik dan bermanfaat bagi pembaca khususnya mahasiswa/i Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Waalaikumsalam Warahmatullahi Wabarakatuh

Sukoharjo, Desember 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN PENULIS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Teori Yang Relevan	10
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Pikir	36
D. Hipotesis	37

BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Objek Penelitian	41
B. Jenis dan Sumber Data	41
C. Populasi dan Sampel	42
D. Teknik Pengumpulan Data	43
E. Definisi Operasional	44
F. Teknik Analisis Data	49
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	56
A. Identitas Responden	56
B. Analisis Data	60
C. Pembahasan	76
BAB V PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penerimaan Pajak Daerah 2018-2020	2
Tabel 1.2 Persentase Kepatuhan Wajib Pajak	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 4.1 Sampel Kuesioner	56
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur	56
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan	57
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Pendapatan	59
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Kepemilikan Kendaraan	59
Tabel 4.8 Responden Berdasarkan Penggunaan E-Samsat	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik Deskriptif	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas-Scatterplot	67
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas-Glejser	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas	69
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Berganda	70
Tabel 4.17 Hasil Uji T	71
Tabel 4.18 Hasil Uji F	74
Tabel 4.19 Hasil Uji R^2	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	36
--------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian
Lampiran 3	Tabulasi Data
Lampiran 4	Data Responden
Lampiran 5	Hasil Analisis Statistik Deskriptif
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 8	Hasil Uji Normalitas
Lampiran 9	Hasil Uji Heteroskedastisitas
Lampiran 10	Hasil Uji Multikolinearitas
Lampiran 11	Hasil Analisis Regresi Berganda
Lampiran 12	Hasil Uji T
Lampiran 13	Hasil Uji F
Lampiran 14	Hasil Uji R^2
Lampiran 15	Dokumentasi Responden
Lampiran 16	Lokasi Penelitian

ABSTRAK

Pengaruh Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Wajib Pajak, Penerapan Sistem E-Samsat, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Oleh :

Vina Puji Astuti

18.21.0039

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat pendapatan, pengetahuan wajib pajak, penerapan sistem e-samsat, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor UPPD Samsat Sukoharjo. Populasi dalam penelitian ini berupa wajib pajak yang terdaftar dan masih aktif melakukan kewajiban perpajakannya di kantor Samsat Sukoharjo tahun 2021. Pengambilan sampel berdasarkan rumus slovin dengan metode accidental sampling diperoleh sebanyak 100 responden. Pengambilan data menggunakan kuesioner selanjutnya dilakukan analisis data seperti statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, serta uji hipotesis (uji T, uji F, dan Uji R^2). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendapatan dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sedangkan penerapan sistem e-samsat dan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci : Tingkat Pendapatan, pengetahuan Wajib Pajak, Penerapan Sistem E-Samsat, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

The Effect of Income Level, Taxpayer Knowledge, Implementation of the E-Samsat System, and Quality of Fiscal Services on Motor Vehicle Taxpayer Compliance

By :

Vina Puji Astuti

18.21.0039

This study aims to determine the effect of income level, knowledge of taxpayers, application of the e-samsat system, and quality of tax service services on taxpayer compliance at the UPPD Samsat office in Sukoharjo. The population in this study is registered taxpayers who are still actively carrying out their tax obligations at the Sukoharjo Samsat office in 2021. Sampling based on the solvin formula with an accidental sampling method obtained as many as 100 respondents. Data collection using a questionnaire was then carried out for data analysis such as descriptive statistics, data quality test, classical assumption test, multiple regression analysis, and hypothesis testing (T test, F test, and R^2 test). The results of this study indicate that the level of income and knowledge of taxpayers has a positive and significant effect on compliance of motorized vehicle taxpayers, while the implementation of the e-samsat system and the quality of tax service services does not significantly affect the compliance of motorized vehicle taxpayers.

Keywords : Income Level, Taxpayer Knowledge, Implementation of E-Samsat System, Quality of Fiscal Service, and Taxpayer Compliance

BAB I

PENDAHULUAN

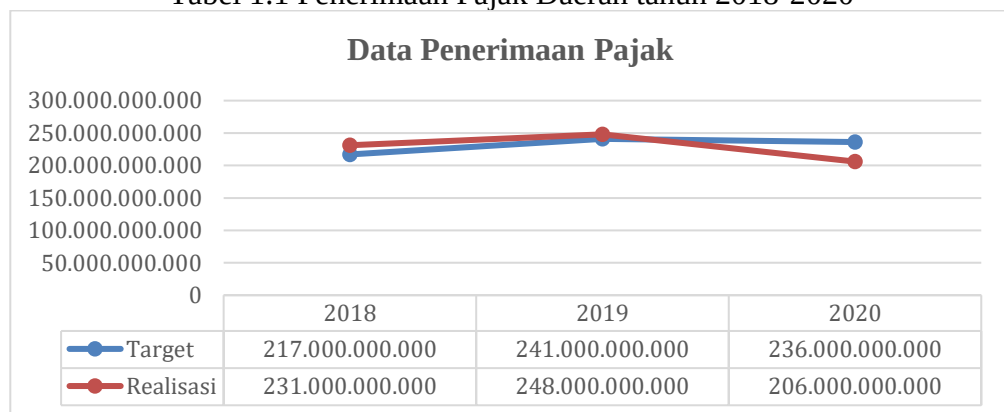
A. Latar Belakang

Masa pandemi saat ini, pemerintah giat dalam mewujudkan Indonesia yang maju dengan melakukan berbagai macam pembangunan. Pembiayaan pembangunannya dibutuhkan sumber pemasukan negara dari berbagai sektor dan salah satunya sektor pajak. Sektor pajak yang termasuk adalah pajak kendaraan bermotor yang mempunyai hak kepemilikan atas kendaraan pribadinya. Melesatnya perkembangan di bidang transportasi masa sekarang menjadikan kendaraan sebagai aset yang banyak dimiliki oleh masyarakat umum. Jumlah kepemilikan kendaraan bermotor yang semakin bertambah mampu meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor oleh pemerintah daerah. Melihat semakin bertambahnya jumlah penggunaan kendaraan bermotor yang digunakan dalam memudahkan mobilitas masyarakat untuk bekerja dan beraktivitas. Pendapatan daerah dapat optimal melalui penerimaan pajak kendaraan bermotor ini. Tetapi, dalam situasi pandemi yang disebabkan oleh *coronavirus disease 2019* menyebabkan capaian pajak kendaraan bermotor menjadi tidak optimal. Berdasarkan Solopos.com realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sukoharjo mengalami penurunan di tahun 2020 lalu akibat pandemi Covid-19. Penerimaan yang

ditargetkan Rp. 236 miliar, terealisasi hanya Rp. 207 miliar atau sebesar 87,79 persen (www.solopos.com).

Data penerimaan pajak daerah yang diperoleh dari Kantor UPPD Samsat Kabupaten Sukoharjo pada tahun 2018-2020 dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 1.1 Penerimaan Pajak Daerah tahun 2018-2020



Sumber : UPPD Samsat Kab. Sukoharjo

Realisasi penerimaan pajak daerah berdasarkan grafik diatas mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Pada tahun 2018 penerimaan sebesar 231 miliar naik di tahun 2019 menjadi 248 miliar. Mengalami penurunan pada tahun 2020 menjadi 206 miliar dengan persentase penerimaan yang menurun setiap tahunnya. Kasi PKB UPPD Samsat Kabupaten Sukoharjo, Wahjoe Widodo juga mengatakan bahwa capaian pajak kendaraan bermotor di tahun lalu jauh dari harapan. Padahal tahun-tahun sebelumnya selalu melampaui target. Berbagai upaya juga telah dilakukan agar kepatuhan wajib pajak (WP) membayar pajak kendaraan bermotor meningkat. Menurutny, dampak ekonomi akibat pandemi sangat terasa dan penyebab wajib pajak yang menunggak karena selain lupa juga belum memiliki uang akibat menjadi

korban pemutusan hubungan kontrak (PHK) hingga akhirnya kendaraan dijual namun pajak belum dibayarkan. Kondisi lingkungan seperti ini yang menjadikan kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak sehingga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Berikut tabel persentase kepatuhan wajib pajak di kantor Samsat Sukoharjo selama tahun 2018-2020 :

Tabel 1.2 Persentase wajib pajak yang melakukan kewajiban PKB di kantor Samsat Sukoharjo

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor	Jumlah WP yang memenuhi kewajiban PKB	Persentase Kepatuhan
2018	282.379	280.177	99 %
2019	294.026	232.592	79 %
2020	312.023	255.313	82 %
Total	888.428	768.082	86 %

Sumber : UPPD Samsat Kab. Sukoharjo

Tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tahun 2018 berjumlah 282.379 unit meningkat menjadi 294.026 unit di tahun 2019. Setelah itu, meningkat kembali di tahun 2020 sebanyak 312.023 unit. Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor diiringi bertambahnya pula jumlah wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Akan tetapi, jumlah wajib pajak yang memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor tidak sebanding dengan jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar sehingga persentase kepatuhan wajib pajak tidak optimal karena belum bisa mencapai 100 % dan masih bersifat fluktuasi setiap tahunnya. Solopos.com juga menyatakan bahwa tunggakan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sukoharjo pada tahun ini mencapai 14,7 Miliar. Angka tersebut juga terdapat tunggakan pajak kendaraan bermotor plat merah.

Kepatuhan wajib pajak sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya tingkat pendapatan, pengetahuan wajib pajak, penerapan sistem E-samsat, dan kualitas pelayanan fiskus. Faktor ekonomi wajib pajak menjadi hal yang sangat fundamental dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Puteri et al., (2019, 3) menyatakan bahwa masyarakat tidak akan menemui kesulitan dalam memenuhi kewajiban membayar pajaknya jika nilai yang harus dibayar masih dibawah penghasilan yang sebenarnya mereka peroleh secara rutin. Sedangkan bagi masyarakat yang terkena Pemutusan Hubungan Kontrak (PHK) menjadikan tingkat pendapatan tidak menentu. Oleh karena itu, kesulitan membayar pajak akan dirasakan oleh masyarakat yang kurang mampu. Kebanyakan mereka cenderung memilih untuk memenuhi kebutuhan hidup terlebih dahulu sebelum membayar pajak. Hal ini menyebabkan masyarakat untuk menunggak pajak dan berpengaruh pada tingkat kepatuhan yang semakin diabaikan dan menurun.

Pengetahuan wajib pajak yang sempit menjadikan kekhawatiran tersendiri dalam membayar pajak akibat maraknya kasus yang sering terjadi dibidang perpajakan. Ketakutan pajak yang dibayarkan akan disalahgunakan petugas pajak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Maka, diperlukan pengetahuan pajak yang baik dan terbuka terkait aturan pajak maupun tarif pajak serta pengenaan pajak. Kemajuan teknologi yang semakin berkembang pemerintah juga melakukan inovasi terhadap sistem pembayaran secara digital. Sistem E-Samsat berupa NewSakpole diterapkan pemerintah dengan maksud dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar pajak secara

online apabila terkendala waktu untuk datang langsung ke kantor samsat. Terlebih penerapan sistem ini dalam UPPD Samsat Sukoharjo mengalami pembaharuan dan penerapan dilakukan akhir-akhir ini dengan begitu belum dapat dipastikan apakah dengan penerapan sistem E-Samsat (NewSakpole) bisa mempermudah pembayaran pajak khususnya masyarakat Sukoharjo. Dikarenakan melihat keterbatasan masyarakat yang masih awam terhadap penggunaan teknologi zaman sekarang. Untuk itu perlunya mengetahui apakah layanan tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik dari petugas pajak mampu mendukung meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Dewi & P (2019, 2) menjelaskan bahwa rasa senang maupun puas mengenai pelayanan yang diperoleh dari pemerintah bisa memberikan motivasi dan kepatuhan untuk wajib pajak yang pada akhirnya dapat membuat penerimaan kas negara menjadi meningkat. Maka dari itu kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak inilah yang harus selalu diperbaiki dan ditingkatkan.

Penelitian yang sudah dilakukan memberikan hasil yang beragam. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Farandy (2018) menyatakan bahwa tingkat pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, berbeda dengan penelitian Puteri et al. (2019) yang menyatakan tingkat pendapatan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Aswati et al. (2018) menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan pada penelitian Wardani & Rumiya.

(2017) dan Widajantie et al. (2019) dinyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Ramadanty (2020) dan Wardani (2020) menyatakan bahwa penerapan sistem e-samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2018) bahwa penerapan sistem e-samsat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Dewi & P, (2019); Ilhamsyah & dkk, (2016) diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Tulenan et al., (2017) bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian dilakukan di Kantor UPPD Samsat Kabupaten Sukoharjo berdasar pada data yang sudah ada, dimana data menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang belum optimal. Berdasarkan permasalahan yang sudah dipaparkan di atas, maka peneliti ingin meneliti tentang kepatuhan wajib pajak yang berjudul “PENGARUH TINGKAT PENDAPATAN, PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, PENERAPAN SISTEM E-SAMSAT, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Pada Kantor UPPD Samsat Kabupaten Sukoharjo)

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, adalah sebagai berikut :

1. Apakah Tingkat Pendapatan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?
2. Apakah Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?
3. Apakah Penerapan Sistem E-Samsat berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?
4. Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?
5. Apakah Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Wajib Pajak, Penerapan Sistem E-Samsat, dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Tingkat Pendapatan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

3. Untuk mengetahui pengaruh Penerapan Sistem E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
5. Untuk mengetahui pengaruh Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Wajib Pajak, Penerapan Sistem E-Samsat, dan Kualitas Pelayanan Fiskus secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara praktis maupun teoritis, diantaranya sebagai berikut :

Manfaat praktis :

1. Bagi penulis

Sebagai tempat menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh penulis saat dibangku kuliah dan mengembangkan kreativitas berpikir dengan melakukan penelitian secara ilmiah agar dapat tersaji laporan yang baik dan mudah dipahami.

2. Bagi instansi samsat

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan kepada samsat terkait beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak membayar pajak. Serta memberikan gambaran evaluasi terhadap penerapan sistem E-Samsat (Aplikasi NewSakpole) kepada masyarakat khususnya domisili Sukoharjo.

3. Bagi masyarakat

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan dalam meningkatkan pengetahuan serta wawasan yang luas kepada masyarakat akan pentingnya partisipasi masyarakat dalam membayar pajak guna pembangunan negara yang lebih baik untuk kedepannya.

4. Bagi peneliti lainnya

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian di bidang yang sama dengan variabel yang berbeda.

Manfaat teoritis :

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat :

1. Memberikan masukan kepada penulis terkait hasil penelitian yang sudah dibuat.
2. Memberikan andil dalam mengembangkan penelitian pada aspek yang sama.
3. Menjadi acuan dalam penelitian pada aspek yang sama khususnya untuk mahasiswa STIE Surakarta.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Yang Relevan

1. Teori Atribusi (Hubungan)

Teori atribusi pertama kali dikemukakan oleh Fritz Heider pada tahun 1958. Teori ini menyatakan bahwa apabila individu-individu mengamati perilaku seseorang, maka mereka mencoba untuk menerapkan apakah hal tersebut disebabkan secara internal maupun eksternal (Robbins & Judge, 2008, 177). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang disebabkan oleh kendali pribadi itu sendiri, sedangkan secara eksternal sebagai akibat dari sebab-sebab luar dimana individu berperilaku demikian karena situasi atau keadaan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan hasil dari sikap peraturan perpajakan (Susanti, 2018, 8). Teori ini sangat relevan dalam menjelaskan penelitian ini, karena perilaku seseorang agar dapat patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh keadaan baik secara internal maupun eksternal. Keadaan internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah tingkat pendapatan dan pengetahuan wajib pajak. Dua hal ini merupakan hal dasar yang harus wajib dimiliki oleh wajib pajak. Keadaan eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan fiskus.

2. Teori TAM (*Technology Acceptance Model*)

Teori Technology Acceptance Model atau TAM dikemukakan oleh Davis pada tahun 1986 yang merupakan pengembangan dari *Theory Of Reasoned Action* (TRA) yang dispesialisasikan untuk memodelkan penerimaan pemakai terhadap sistem informasi. Menurut Davis, TAM adalah sebuah teori sistem informasi yang didesain guna menerangkan bagaimana pengguna mengerti dan mengaplikasikan sistem teknologi informasi. Pengguna teknologi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan penerapan sistem teknologi adalah sistem E-Samsat (Layanan NewSakpole).

3. Pajak

a. Pengertian Pajak

Menurut Prof. Dr. Rochmad Soemitro, S.H dalam Resmi (2014, 1), 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 merupakan iuran wajib yang dibayar rakyat kepada negara tanpa kontraprestasi secara langsung dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum (Mardiasmo, 2018, 3). Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang ketentuan Umum

dan tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1 berbunyi 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 (www.pajak.go.id).

Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

b. Fungsi Pajak

Menurut Juli Ratnawati (2015, 2) pajak mempunyai dua fungsi dalam perekonomian suatu negara yaitu :

- 1) pajak sebagai salah satu sumber dana pemerintah dalam melakukan pembangunan baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- 2) Pajak sebagai alat yang mengatur kebijakan-kebijakan pemerintah di bidang sosial ekonomi.

Pajak sebagai sumber penerimaan negara menjadi suatu hal yang sangat wajar dengan umur yang tidak terbatas, terlebih lagi

semakin bertambahnya jumlah penduduk yang mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin dapat diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah (Hardiningsih, 2011, 127).

c. Pengelompokan Pajak

Menurut Mardiasmo (2018, 7) pengelompokan pajak di Indonesia terbagi menjadi 3, yaitu :

1) Berdasarkan Golongannya

- a) Pajak Langsung adalah Pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh : Pajak penghasilan (Pph)

- b) Pajak Tidak Langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh : Pajak bea materai, Pajak bea balik nama

2) Berdasarkan Sifatnya

- a) Pajak Subjektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

Contoh : Pajak penghasilan (PPH).

- b) Pajak Objektif adalah pajak yang berpangkal pada objeknya tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

Contoh : Pajak pertambahan nilai, pajak kendaraan bermotor, dan pajak bumi bangunan.

3) Berdasarkan Lembaga Pemungutnya

- a) Pajak Pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.

Contoh: Pajak penghasilan, Pajak pertambahan nilai, pajak penjualan atas barang mewah, pajak bumi bangunan, pajak ekspor.

- b) Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Contoh: Pajak kendaraan bermotor, pajak hotel, pajak reklame, pajak restoran.

4. Pajak Daerah

Pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku digunakan untuk penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan daerah (Sugianto, 2008, 2). Menurut Ilhamsyah & dkk (2016, 3) pajak daerah merupakan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dengan peraturan daerah, yang wewenang pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan hasilnya nanti digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan dan

pembangunan di daerah. Sedangkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 menyatakan bahwa pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak daerah dibagi menjadi 2 bagian, yaitu

a. Pajak Provinsi, terdiri dari :

- 1) Pajak Kendaraan Bermotor
- 2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
- 3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
- 4) Pajak Air Permukaan
- 5) Pajak Rokok

b. Pajak Kabupaten/Kota, terdiri dari :

- 1) Pajak Hotel
- 2) Pajak Restoran
- 3) Pajak Hiburan
- 4) Pajak Reklame
- 5) Pajak Penerangan Jalan
- 6) Pajak Parkir
- 7) Pajak Mineral Bukan logam dan Batuan

5. Pajak Kendaraan Bermotor

a. Definisi Pajak Kendaraan Bermotor

Winasari (2020, 14) menyatakan bahwa kendaraan bermotor adalah semua kendaraan yang beroda beserta gandengannya yang digunakan pada semua jenis jalan di darat, dan digerakan menggunakan peralatan teknik berupa motor dan peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah sumber daya energi menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor termasuk alat berat dan besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak menempel secara permanen beserta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Sedangkan pajak kendaraan bermotor merupakan pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal (1) Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor merupakan semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air (www.pajak.go.id). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pajak kendaraan bermotor adalah

pajak yang dipungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor dimaksudkan kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat berupa motor, mobil dan lainnya serta kendaraan yang dioperasikan di air.

b. Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 3 ayat (1) sampai dengan ayat (3) Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor, termasuk kendaraan bermotor beroda 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) (www.pajak.go.id).

Objek pajak yang dikecualikan, antara lain :

- 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 pembebanan pajak dari Pemerintah, dan
- 4) Objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan daerah.

c. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 4, Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Sedangkan definisi wajib pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Wajib pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut (www.pajak.go.id).

d. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 6 ayat (1), (3), dan (4) sebagaimana dimaksud :

Tarif pajak kendaran bermotor pribadi ditetapkan sebagai berikut :

- 1) Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama paling rendah sebesar 1% (satu persen) dan paling tinggi sebesar 2% (dua persen).
- 2) Untuk kepemilikan kendaran bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% (dua persen) dan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).

Tarif pajak kendaraan bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah/TNI/POLRI, Pemerintah Daerah, dan Kendaraan lain yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah paling rendah sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dan paling tinggi 0,2%

(nol koma dua persen). Tarif pajak kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan paling rendah sebesar 0,1% (nol koma satu persen) dan paling tinggi sebesar 0,2% (nol koma dua persen).

6. Kepatuhan Wajib Pajak

a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nurmantu (2005, 148) kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan wajib pajak dimana dia memenuhi semua hal yang menjadi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak pajak yang dia dapat. Kepatuhan membayar pajak diartikan sebagai suatu kesadaran yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Rustiyaningsih, 2013, 47). Sedangkan Keputusan Menteri Keuangan No.544/kmk.04/2000 menyatakan kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perilaku kepatuhan dalam membayar pajak sangat ditentukan oleh seberapa ketat pengawasan yang dilakukan oleh otoritas pajak. Semakin luas, efektif, dan tegas ruang lingkup pengawasan, maka muncul kecenderungan wajib pajak akan semakin patuh dalam membayar pajak.

b. Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak dapat dikatakan patuh dan diberikan pengembalian kelebihan pembayaran pajak terlebih dahulu apabila telah memenuhi persyaratan atau kriteria menurut Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 544/KMK.04/2000 sebagai berikut :

- 1) Tepat waktu dalam membayar pajak.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali telah memperoleh izin menunda pembayaran pajak.
- 3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dalam bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- 4) Wajib pajak yang laporannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian.

Official Assessment System diterapkan di Indonesia dalam pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor. Untuk membayar, KPP merupakan pihak yang mengeluarkan surat ketetapan pajak dan berisi besaran pajak yang perlu dibayarkan setiap tahunnya. Melalui sistem ini, wajib pajak bersifat pasif dan pajak yang terutang baru muncul setelah surat ketetapan pajak dikeluarkan (www.ajaib.co.id). Berikut ciri-ciri dari *Official Assessment System*, diantaranya :

- 1) Besaran pajak terutang dihitung oleh petugas pajak.

- 2) Wajib pajak bersifat pasif saat perhitungan pajak. Pajak terutang ada setelah petugas pajak menghitung menerbitkan surat ketetapan pajak.
- 3) Pemerintah memiliki hak sepenuhnya untuk menentukan besaran pajak yang harus dibayarkan.

c. Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu dan Devano (2006) jenis-jenis kepatuhan wajib pajak adalah :

- 1) Sesuai kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
- 2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal.

Sementara, Nurmantu (2005, 149) menyebutkan terdapat dua dimensi kepatuhan wajib pajak antara lain :

- 1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara formal dapat dilihat dari aspek kesadaran wajib pajak untuk mendaftarkan diri, kepatuhan waktu wajib pajak dalam membayar pajak, dan melaporkan wajib pajak melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu.

2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif (hakekat) memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, baik, dan benar atas SPT tersebut sehingga sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan dan menyampaikan ke Instansi Pajak sebelum batas waktu.

7. Tingkat Pendapatan Wajib Pajak

Menurut Rahman (2018, 7), pendapatan wajib pajak merupakan jumlah penghasilan rupiah yang dihasilkan wajib pajak yang diperoleh dari pekerjaan utama maupun sampingan. Faktor ekonomi merupakan hal yang sangat fundamental dalam hal melaksanakan kewajiban (Puteri et al, 2019, 3). Apabila pendapatan seseorang berlimpah maka kepatuhan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan dapat dipenuhi secara tepat waktu karena kebutuhan pokoknya sudah terpenuhi terlebih dahulu. Namun, masyarakat dengan tingkat ekonomi rendah akan menemukan kesulitan dalam membayar pajak. Kebanyakan dari mereka akan memenuhi kebutuhan hidup dibandingkan dengan membayar kewajiban perpajakannya. Sehingga, tingkat pendapatan seseorang mempengaruhi kepatuhannya dalam membayar pajak.

Puteri et al. (2019, 7) mengidentifikasi bahwa tekanan keuangan sebagai salah satu sumber tekanan bagi wajib pajak dan pendapatan yang terbatas memungkinkan untuk menghindari pembayaran pajak jika kondisi keuangan wajib pajak tersebut buruk karena pengeluaran keluarganya lebih besar dari pendapatannya. Tingkat pendapatan inilah merupakan salah satu faktor yang relevan untuk melihat kepatuhan wajib pajak, karena dengan pendapatan yang dimiliki akan mempengaruhi perilaku orang untuk patuh atau tidak patuh dalam membayar kewajiban pajak (Farandy, 2018, 26). Menurutnya, tingkat pendapatan wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.

8. Pengetahuan Wajib Pajak

Menurut Winasari (2020, 15) menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak adalah suatu informasi yang mendasar bagi wajib pajak yang digunakan untuk bertindak, mengatur strategi pajak, dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan. Menurut Mardiasmo (2018) menyatakan bahwa pengetahuan pajak adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui segala peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak yang akan dibayarkan yang berdasarkan undang-undang maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan wajib pajak itu sendiri.

Pengetahuan pajak mencakup tentang ketentuan dan hukum perpajakan di Indonesia seperti subjek pajak, objek pajak, tarif besarnya pajak, sistem pemungutan pajak, pencatatan, dan pelaporan pajak. Kualitas pengetahuan yang semakin baik melalui pendidikan maupun penyuluhan maka akan memberikan dampak yang positif berupa sikap jujur dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak (Hardiningsih, 2011, 130).

9. Penerapan Sistem E-Samsat

a. Pengertian E-Samsat

Menurut Susanti (2018, 16) E-Samsat merupakan layanan pembayaran kendaraan bermotor yang dilakukan melalui e-banking atau ATM Bank yang telah ditentukan. E-Samsat salah satu alternatif layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Tahunan secara elektronik melalui Channel Bank (ATM, Mobile Banking dan Internet Banking). Pengesahan secara elektronik dan pengambilan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) asli dapat ditukarkan dengan struk Anjungan Tunai Mandiri (ATM) tersebut ke kantor samsat

terdekat. E-Samsat ini dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya.

Peraturan Presiden nomor 5 tahun 2015 melatarbelakangi munculnya E-samsat mengenai penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (SAMSAT) yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kantor bersama SAMSAT adalah salah satunya dapat dilakukan dengan membentuk Samsat Online Nasional (e-Samsat). Adanya layanan e-Samsat dapat menekan tunggakan pajak yang disebabkan karena keterbatasan waktu dan tenaga maupun ketidakefektifan pelayanan pada pembayaran manual. Apabila tunggakan pajak berkurang, maka jumlah pokok penerimaan pajak kendaraan bermotor akan meningkat.

b. Manfaat Sistem E-Samsat

Secara umum, sistem e-samsat mempunyai 2 manfaat diantaranya :

- 1) Bagi samsat, sistem ini dapat menyajikan data lebih akurat dan terbaru sehingga dapat dilihat realisasi dan penerimaan per UPPD maupun secara keseluruhan.
- 2) Bagi wajib pajak dapat memudahkan pembayaran kendaraan bermotor karena dapat membayar pajak kendaraan di kantor bersama samsat manapun selama masih 1 provinsi.

Manfaat lain yang bisa didapatkan oleh masyarakat dengan menggunakan e-samsat melalui www.ajaib.co.id, antara lain :

- 1) Sederhana, dimana prosedur pelayanan yang dapat diakses dengan mesin ATM atau melalui bank terdekat yang telah bekerja sama.
- 2) Cepat, adanya kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan.
- 3) Berkualitas dengan memanfaatkan teknologi informasi dan transaksi elektronik.
- 4) Aman, karena adanya perlindungan dan kepastian waktu dalam pelayanan.
- 5) Efisien, tidak perlu mengantri dan datang ke kantor samsat.

c. Syarat Bertransaksi Melalui Sistem E-Samsat

Beberapa kriteria yang harus diperhatikan agar dapat melakukan transaksi pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online, sebagai berikut :

- 1) Data kepemilikan kendaraan wajib pajak harus sesuai dengan data yang ada dalam server samsat dan data nasabah di Bank.
- 2) Kendaraan tidak dalam status blokir oleh polisi.
- 3) Wajib pajak memiliki nomor rekening dan fasilitas ATM Bank yang identitas sama terhadap kendaraannya yang akan dibayar pajak.
- 4) Berlaku untuk pembayaran pajak tahunan dan pengesahan STNK tahunan.
- 5) Kendaraan tidak menunggak selama 1 tahun atau lebih.

- 6) Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan yang bersamaan dengan pergantian STNK 5 tahun.
- 7) Masa pajak yang dibayarkan adalah 60 hari sebelum jatuh tempo.

d. Keuntungan Penerapan Sistem E-samsat

Perkembangan inovasi dari sistem ini dapat memberikan keuntungan bagi wajib pajak, yaitu :

- 1) Proses pembayaran pajak terjadi secara terintegrasi, cepat, akurat dengan memanfaatkan teknologi informasi.
- 2) Wajib pajak tidak perlu datang ke kantor samsat.
- 3) Dapat menghindari adanya pungutan liar (pungli).
- 4) Menghindari keterlambatan wajib pajak dalam membayar pajak.
- 5) Meminimalisir biaya yang dikeluarkan, tanpa memerlukan dokumen fotocopy.

e. Cara Penggunaan Sistem E-Samsat

- 1) Unduh aplikasi NewSakpole di Playstore.
- 2) Jika Anda ingin membayar pajak kendaraan bermotor (PKB), tekan menu pendaftaran.
- 3) Setelah menekan tombol tersebut akan muncul pemberitahuan yang berbunyi "perhatian, TBPKP/SKPD dan stiker pengesahan STNK akan dikirim ke alamat yang tertera di STNK." Terdapat pilihan setuju dan tidak setuju. Apabila ingin melanjutkan pembayaran klik tombol setuju.

- 4) Setelah menekan tombol setuju, akan muncul formulir yang harus diisi wajib pajak, yakni nomor polisi, NIK, lima digit terakhir nomor rangka, nomor telepon, dan email.
- 5) Setelah selesai mengisi formulir, tekan tombol lanjutkan. Sistem akan memproses data tersebut selama kurang lebih satu menit. Jika data yang dimasukkan sudah benar, akan muncul data lengkap mengenai kendaraan yang akan dibayarkan pajaknya dan besaran pajak yang harus dibayarkan.
- 6) Setelah itu, wajib pajak tinggal menekan tombol setuju untuk mendapatkan kode bayar. Kode bayar yang digunakan untuk pembayaran melalui layanan E-Channel perbankan (e-Banking atau ATM) yang telah bekerja sama dalam pelayanan

10. Kualitas Pelayanan Fiskus

Jatmiko (2006, 20) mengemukakan bahwa pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan) segala keperluan yang dibutuhkan seseorang. Sedangkan fiskus adalah petugas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak. Menurut Boediono (2003) dalam (Ni Luh, 2009, 9) Pelayanan pajak adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Ni Luh, 2009, 10). Pelayanan berkualitas harus mampu memberikan 4K seperti keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum terhadap wajib pajak. Pelayanan yang baik oleh fiskus mampu mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Wajib pajak akan merasa puas terhadap pelayanan yang akhirnya mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kepatuhan wajib pajak bergantung pada bagaimana fiskus memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak (Ilhamsyah & dkk, 2016, 4).

Menurut Kotler (2005:15) yang dikutip oleh (Ilhamsyah & dkk, 2016) ada lima dimensi yang perlu diperhatikan ketika orang lain melakukan penilaian terhadap pelayanan, yaitu :

- a. *Tangible* (bukti langsung/wujud fisik) meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi.
- b. *Empathy* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
- c. *Responsiveness* (cepat tanggap) meliputi keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.

- d. *Reliability* (kehandalan) meliputi kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan.
- e. *Assurance* (jaminan) mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan).

B. Penelitian Terdahulu

Berikut hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini sehingga dapat dijadikan referensi dan pembandingan sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Tahun	Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil
1	Randi Ilhamsyah, Maria G Wi Endang Rizky, Yudhi Dewantara 2016	Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)	Y : Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor X : Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan.	Analisis Regresi Berganda, Uji F, Uji T	a. Pengetahuan dan Pemahaman Pajak Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif secara bersama-sama (simultan) dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor di KB

					Samsat Kota Malang. b. Pemahaman Pajak Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. c. Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.
2	Dewi Kusuma Wardani, Moh. Rifqi Asis 2017	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Y : Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. X : Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Program Samsat Corner.	Uji kualitas data, Uji asumsi klasik, Uji T, Uji F	a. Pengetahuan Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. b. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. c. Program SAMSAT Corner berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

3	Wa Ode Aswati, Arifuddin Mas'ud, Tuti Nurdianti Nudi 2018	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Uptb Samsat Kabupaten Muna)	Y : Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. X : Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik.	Uji kualitas data, Uji Asumsi Klasik, Analisis Linear Berganda, Uji Hipotesis	a. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Muna. b. Pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Muna. c. Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Muna.
4	Muhammad Rafli Farandy 2018	Pengaruh Sanksi Administrasi, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Wajib Pajak	Y : Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. X : Sanksi Administrasi, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan.	Statistik Deskriptif, Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik, Uji Hipotesis, Analisis Regresi Berganda.	a. Sanksi Administrasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak b. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak c. Tingkat Pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak d. Modernisasi Sistem Administrasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

		Kendaraan Bermotor Kantor Samsat Purbalingga)			
5	Niken Apriliana Susanti 2018	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sleman)	Y : Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. X : Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Penerapan E-Samsat.	Statistik Deskriptif, Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Berganda, Uji T.	a. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. b. Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. c. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. d. Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. e. Penerapan e-samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
6	Prita Oktavianty Puteri, Efrizal Syofyan,	Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan,	Y : Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. X : Sanksi Administrasi,	Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi	a. Sanksi administrasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak

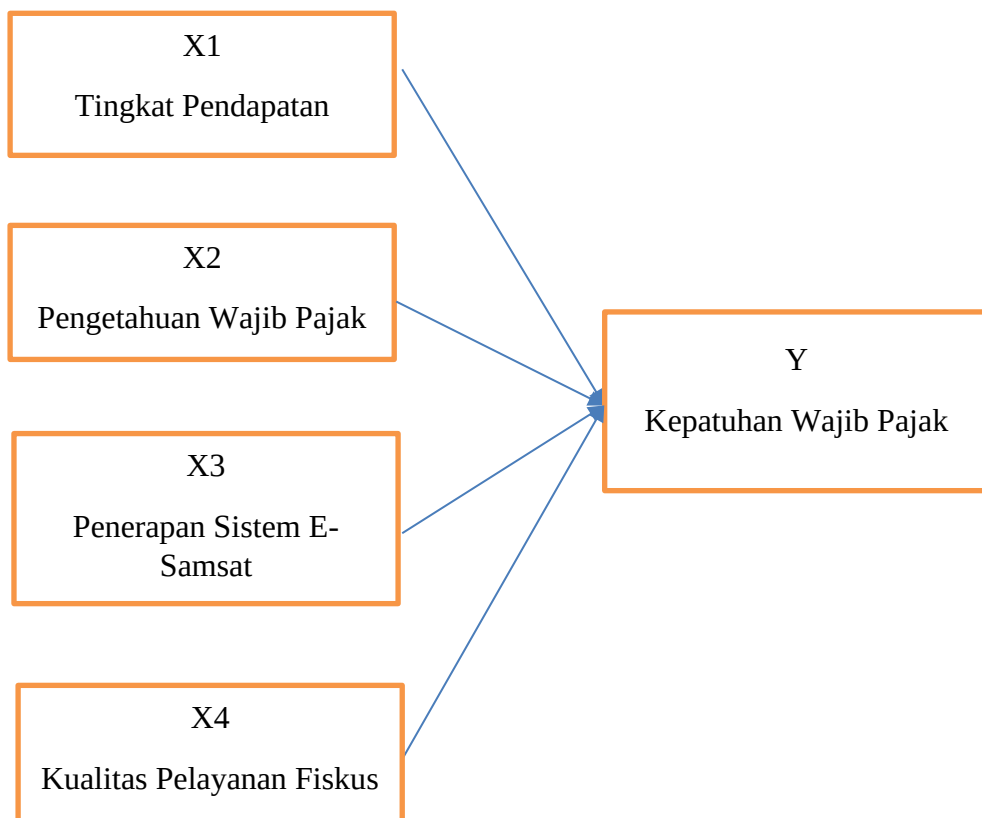
	Erly Mulyani 2019	Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Kota Padang)	Tingkat Pendapatan, Dan Sistem Samsat Drive Thru.	Berganda, Uji Hipotesis.	kendaraan bermotor. b. Tingkatan pendapatan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. c. SAMSAT drive thru berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
7	Tituk Diah Widajantie, Dyah Ratnawati, Tamadoy Thamrin, Muhammad Hilmi Arifin 2019	Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan)	Y : Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. X : Kesadaran Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak.	Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Analisis Linear Berganda, Uji Hipotesis.	a. Kesadaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. b. Pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. c. Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
8	Humairoh Ramadanti 2020	Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib	Y : Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. X : Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan	Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Berganda, Uji Hipotesis.	a. Penerapan E-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. b. Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

		Pajak Di Samsat Jakarta Barat)			kendaraan bermotor
9	Dewi Kusuma Wardani, Fikri Juliansya 2018	Pengaruh Program E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta)	Y : Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. X : Program E-Samsat. Intervening : Kepuasan Kualitas Pelayanan.	Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik, Uji T, Uji F	a. Program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepuasan kualitas pelayanan. b. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. c. Program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. d. Program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kepuasan kualitas pelayanan.
10	R. Tulenan, dkk (2018)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bitung	Variabel Y : Kepatuhan wajib Pajak. Variabel X : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak.	Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis.	a. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. b. Kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

C. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antar variabel yang diteliti untuk merumuskan hipotesis (Sugiyono, 2017, 60).

Berikut kerangka pikir dalam penelitian ini :



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak.

Variabel Independen : Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Wajib Pajak, Penerapan Sistem E-Samsat, dan Kualitas Pelayanan Fiskus.

D. Hipotesis

Sugiyono (2017,63) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban baru didasarkan pada teori-teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta empirisnya. Berdasarkan teori dan telaah dari penelitian terdahulu, maka untuk perumusan hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Tingkat Pendapatan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pendapatan adalah harta setiap wajib pajak yang diperoleh dengan tingkat berbeda-beda sesuai dengan jenis pekerjaan yang dilakukan. Tingkat pendapatan yang berbeda mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Wajib pajak dengan tingkat pendapatan yang tinggi cenderung akan patuh dalam membayar pajak begitupun sebaliknya wajib pajak dengan tingkat pendapatan rendah akan cenderung untuk menunggak pembayaran sehingga kurang patuh dalam membayar pajak. Sebab, wajib pajak dengan pendapatan rendah

akan lebih memilih menggunakannya untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Penelitian Farandy (2018) menyatakan bahwa Tingkat Pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Diduga Tingkat Pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

2. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pengetahuan perpajakan adalah pemahaman dasar wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Pengetahuan yang luas dan terbuka, wajib pajak akan lebih mengetahui pentingnya membayar pajak serta manfaat yang diperoleh. Penelitian Wardani & Asis (2017) menyatakan bahwa Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini selaras dengan hasil penelitian Susanti (2018) yang menyatakan bahwa Pengetahuan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Diduga Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

3. Pengaruh Penerapan Sistem E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Layanan E-samsat atau elektronik samsat adalah layanan pembayaran kendaraan bermotor yang dilakukan melalui e-banking atau ATM Bank yang telah ditentukan. E-samsat ini dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan. Penerapan e-samsat diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya sesuai dengan teknologi yang mereka gunakan sehari-hari. Semakin banyak yang menggunakan e-samsat atau elektronik samsat, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian Ramadanty (2020) menyatakan bahwa Penerapan E-Samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H3 : Diduga Penerapan Sistem E-Samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kualitas pelayanan fiskus dapat diukur dengan kemampuan aparat pajak dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada wajib pajak. Apabila persepsi wajib pajak puas terhadap pelayanan yang diberikan maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak juga akan

meningkat. Ilhamsyah & dkk (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H4 : Diduga Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

5. Pengaruh Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Wajib Pajak, Penerapan Sistem E-Samsat, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya tingkat pendapatan, pengetahuan wajib pajak, penerapan sistem e-samsat, dan kualitas pelayanan fiskus. Dikarenakan sebelumnya tidak ada yang melakukan penelitian dengan variabel tingkat pendapatan, pengetahuan wajib pajak, penerapan sistem e-samsat, dan kualitas pelayanan fiskus menjadi satu. Maka dapat dirumuskan hipotesis sementara sebagai berikut :

H5 : Diduga Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Wajib Pajak, Penerapan Sistem E-Samsat, dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data diatas, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Tingkat Pendapatan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Samsat Sukoharjo. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pendapatan yang diperoleh wajib pajak, maka semakin tinggi juga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Pengetahuan Wajib Pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Samsat Sukoharjo. Hal ini menunjukkan semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak, maka semakin tinggi juga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Penerapan Sistem E-Samsat secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Samsat Sukoharjo. Hal ini menunjukkan bahwa masih minimnya masyarakat yang belum menggunakan layanan sistem yang disediakan. Sehingga, semakin tinggi pembaruan sistem e-samsat di Sukoharjo tidak

akan memberikan pengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor.

4. Kualitas Pelayanan Fiskus secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Samsat Sukoharjo. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan di kantor samsat kurang memberikan kepuasan terhadap wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor sehingga masih banyaknya wajib pajak yang kurang patuh
5. Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Wajib Pajak, Penerapan Sistem E-Samsat, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Samsat Sukoharjo.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang sudah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Bagi Kantor Samsat Sukoharjo
 - a. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem e-samsat dan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga UPPD Samsat Kabupaten Sukoharjo hendaknya memperluas dalam melakukan sosialisasi terkait penggunaan layanan e-samsat yang berupa Aplikasi New Sakpole yang dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak kendaraan

bermotor. Sosialisasi ini dapat melalui iklan di televisi, radio, maupun surat kabar atau media lainnya secara terus-menerus sehingga menghasilkan tingkat kepatuhan yang lebih baik.

- b. UPPD Samsat Kabupaten Sukoharjo hendaknya melakukan pelatihan pelayanan bagi fiskus sebelum menjalankan tugasnya dalam melayani wajib pajak. Fiskus harus diseleksi dengan ketat dan tepat sesuai bidang agar tugas yang dijalankan benar-benar sesuai kemampuannya. Sehingga fiskus mampu bertindak dengan profesional serta bersikap baik dalam melayani para wajib pajak yang membutuhkan.

2. Bagi Peneliti Lainnya

Penelitian selanjutnya disarankan agar dapat menambah variabel independen yang tidak digunakan dalam penelitian ini serta meningkatkan indikator yang digunakan dalam kuesioner sehingga mampu menganalisis lebih jauh faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber di Buku :

- Mardiasmo. (2018). Perpajakan. Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ratnawati, Juli dan Retno Indah Hernawati. (2015). Dasar-Dasar Perpajakan. Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. (2006). Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu. Jakarta: Penerbit Prenada Media Group.
- Boediono, B. (2003). Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Sudaryono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Nurmantu, Safri. (2005). Pengantar Perpajakan. Edisi 3. Jakarta: Penerbit Granit.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi V. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. (2006). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Penerbit CV Alfabeta.
- Resmi, S. (2014). Perpajakan Teori dan Kasus. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Nurtantiono, Andri. (2021). Analisis Regresi Kasus dan Analisis dengan SPSS. Surakarta: Penerbit STIE Surakarta.
- Robbins, S. P dan Judge, T. A. (2008). Perilaku Organisasi. Edisi 12. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sugianto. 2008. Pajak dan Retribusi Daerah (Pengelolaan Pemerintah Daerah dalam Aspek Keuangan, Pajak, dan Retribusi Daerah). Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Widisarana Indonesia (GRASINDO).
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: penerbit CV Alfabeta.

Sumber di Website :

<https://www.pajakku.com/read/5da03b54b01c4b456747b729/Pentingnya-Pembayaran-Pajak-untuk-Negara>, Diakses pada 20 Juni 2021

<https://www.pajak.go.id/id/pajak>, Diakses pada 10 September 2021

<https://apkpure.com/sakpole-e-samsat-jateng/psi.bppd.jateng.sakpole>, Diakses pada 28 September 2021

<https://www.pajakonline.com/pajak-kendaraan-bermotor/>, Diakses 28 September 2021

<https://ajaib.co.id/yuk-kenalan-dengan-sistem-pemungutan-pajak-di-indonesia/>, Diakses 29 September 2021

<https://samsatonlinemetrojaya.wordpress.com/layanan-manfaat/>, Diakses pada 01 Oktober 2021

<https://jakarta.go.id/e-samsat#>, Diakses pada 01 Oktober 2021

<https://indonesia.go.id/layanan/kependudukan/sosial/samsat-online-nasional>, Diakses pada 01 Oktober 2021

www.solopos.com, Diakses pada 01 Oktober 2021

Artikel di Jurnal :

Siregar, mochamad annas nasrudin. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Kota Jakarta Timur). *Jurnal Akuntansi*, 1, 40. http://repository.stei.ac.id/1690/2/11160000498_Artikel%20Indonesia_2020.pdf

Aswati, W. O., Mas'ud, A., & Nudi, T. N. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Muna). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 27–39. <http://ojs.uho.ac.id/index.php/jak-uho/article/view/3773>

Ilhamsyah, R., & dkk. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 8, 1–9. <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/219>

Susanti, N. A. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. 5(3), 35–37. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/7980>

Widajantie, T. D., Ratnawati, D., Thamrin, T., & Arifin, M. H. (2019). Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *Behavioral Accounting Journal*, 2(1), 41–53. <https://doi.org/10.33005/baj.v2i1.38>

- Dewi, I. G. A. M. R., & P, K. W. L. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 50. <https://doi.org/10.38043/jiab.v4i1.2151>
- Puteri, P. O., Syofyan, E., & Mulyani, E. (2019). Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1569–1588. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.163>
- Sari, R. A. V. Y., & Susanti, N. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (Uppp) Kabupaten Seluma. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 63–78. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v2i1.5>
- Setiawati, D. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Labuhanbatu Utara. *Skripsi University Medan Area Institutional Repository*. <http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/11550>
- Wardani, D. K., & Rumiyatun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1). <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>
- Rustiyarningsih, S. (2013). Widya Warta No. 02 Tahun XXXV / Juli 2011. *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*, 01, 140–151. <http://repository.widyamandala.ac.id/id/eprint/491>
- Rahman, A. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan, dan Pendapatan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Padang*, 6(1), 1–20. <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/2946>
- Winasari, A. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, Dan Sistem E-SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Subang. (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Subang). *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1). <http://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma/article/view/362>
- Farandy, M. R. (2018). Pengaruh Sanksi Administrasi, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–119. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/7961>
- Ramadanty, H. (2020). Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Skripsi*. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/50558>
- Wardani, D. K., & Asis, M. R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program SAMSAT CORNER Terhadap Kepatuhan. *Akuntansi Dewantara*, 1(2), 107.

<http://jurnal.ustjogja.ac.id/index.php/akuntansidewantara/article/view/1488/pdf>

- Wardani, D. K. (2020). Pengaruh Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(2). <https://doi.org/10.31316/akmenika.v15i2.999>
- Rizki, N. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Suatu Studi untuk Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Kota Depok)*. FISIP UI, 2009. 2006, 47–56. <http://152.118.24.168/detail?id=124052&lokasi=lokal>
- Jatmiko , Agus Nugroho. (2006). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Masters thesis, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro. <http://eprints.undip.ac.id/15261/>
- Supadmi, Ni Luh. (2009). *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. <https://www.academia.edu/download/36367884/ipi14057.pdf>
- Sapriadi, D. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang). *Jurnal Akuntansi*, 1(1)
- Tulenan, R. A., Sondakh, J. J., & Pinatik, S. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bitung. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 296–303. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17682.2017>

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
BADAN PENGELOLA PENDAPATAN DAERAH
JL . Pemuda No. 1 Telp. (024) 3515514 , Fax. (024) 3541673, 3555704
SEMARANG 50142

Nomor : 070 / 15. 269
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian.

Semarang, 12 Oktober 2021

Kepada

Yth. Ketua Program Studi S1 Akuntansi
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

di -
SURAKARTA

Menunjuk surat Saudara nomor 356/F-1.b/STIES/571/IX/2021 perihal Permohonan Ijin Penelitian Skripsi, bersama ini disampaikan bahwa Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah pada prinsipnya memberikan ijin untuk melakukan Penelitian di UPPD Kabupaten Sukoharjo pada periode Oktober 2021, dengan data mahasiswa sebagai berikut :

Nama : VINA PUJI ASTUTI
N I M : 18.21.0039
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : "PENGARUH TINGKAT PENDAPATAN, PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, PENERAPAN SISTEM E-SAMSAT DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR"

Setelah melaksanakan penelitian wajib menyerahkan hasil laporan kepada Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Demikian untuk menjadikan maklum.

a.n. KEPALA BADAN PENGELOLA PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH
Sekretaris,


NADI SANTOSO, SP, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19700919 199603 1 003

Tembusan:

1. Plt. Kepala BAPENDA Provinsi Jawa Tengah;
2. Kepala UPPD Kabupaten Sukoharjo.

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

KUESIONER

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Kepada :

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa/i program sarjana Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta, saya :

Nama : Vina Puji Astuti

NIM : 18210039

Program Studi : S1 Akuntansi

Bermaksud melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Wajib Pajak, Penerapan Sistem E-Samsat, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor UPPD Samsat Kabupaten Sukoharjo)”**. Dengan ini, saya memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi responden dengan mengisi kuesioner yang telah disediakan secara objektif, jujur, dan apa adanya agar diperoleh hasil yang maksimal. Saya akan menjamin kerahasiaan data yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan sesuai dengan etika penelitian karena jawaban tersebut hanya sebagai bahan penelitian dan tidak dipublikasikan.

Demikian, atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i dalam mengisi kuesioner demi terselesainya penelitian ini saya mengucapkan terima kasih.

Sukoharjo, 25 November 2021

Vina Puji Astuti

KUESIONER PENELITIAN

A. Identitas Responden

Isikan data mengenai identitas pribadi Bapak/Ibu/Sdr/i pada pertanyaan dibawah ini :

Nama Lengkap / Panggilan :

Umur : ☐ 21-30 tahun ☐ > 40 tahun

☐ 31-40 tahun

Jenis kelamin : ☐ Laki-Laki / ☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir : ☐ SD ☐ S1

☐ SMP ☐ D3

☐ SMA

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ Pegawai Swasta

☐ Wirausaha ☐ Lainnya ...

Pendapatan per bulan : ☐ Kurang dari 2.000.000

☐ 2.000.000 s/d 5.000.000

☐ 5.000.000 s/d 10.000.000

☐ Lebih dari 10.000.000

Jenis Kendaraan : ☐ Roda 2 / ☐ Roda 4

Apakah pernah menggunakan e-samsat (Aplikasi NEWSAKPOLE) :

☐ Pernah

☐ Tidak Pernah

B. Kriteria Pengisian

Berikut beberapa pernyataan yang merupakan tanggapan Bapak/Ibu/Sdr/i terhadap Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Wajib Pajak, Penerapan E-Samsat, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i. Oleh karena itu, **usahakanlah tidak mengosongkan jawaban** dan berilah tanda centang (✓) atau Silang (X) pada kolom yang tersedia.

Ada lima alternatif jawaban yang sudah disiapkan :

No	Alternatif	Jawaban	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2.	Tidak Setuju	TS	2
3.	Kurang Setuju	KS	3

4.	Setuju	S	4
5.	Sangat Setuju	SS	5

C. Lembar Kuesioner

1. Kepatuhan Wajib Pajak

No	Pernyataan	STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5
	Pengetahuan tentang ketentuan prosedur pembayaran					
1.	Saya selalu melengkapi data persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.					
2.	Saya selalu mengikuti langkah-langkah dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan benar.					
	Tepat waktu					
3.	Saya selalu membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu.					
4.	Saya selalu membayar pajak kendaraan bermotor atas kemauan saya sendiri.					
5.	Saya membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu bukan karena ingin lolos dari razia.					
	Sanksi yang dikenakan					
6.	Saya tidak pernah mendapat sanksi karena terlambat membayar pajak kendaraan bermotor.					
7.	Saya tidak pernah lupa jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor.					
	Kesadaran dan pemahaman wajib pajak					
8.	Saya sadar bahwa membayar pajak dapat membantu pembangunan daerah sukoharjo.					

9.	Saya merasa bahwa membayar pajak adalah sebuah kewajiban.					
----	---	--	--	--	--	--

Sumber : (Wardani, 2020)

2. Tingkat Pendapatan

No	Pernyataan	STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5
	Wajib pajak menyanggupi nilai pajak yang dikenakan					
1.	Saya tetap taat membayar pajak kendaraan bermotor walaupun pendapatan saya rendah.					
	Kemampuan wajib pajak dalam memenuhi pajak					
2.	Saya sanggup membayar pajak kendaraan bermotor sesuai tarif yang dikenakan.					
	Pajak yang dikenakan sesuai dengan tingkat penghasilan					
3.	Besar kecil pendapatan saya di masa pandemi ini tidak menghalangi saya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.					
4.	Pendapatan yang saya peroleh cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari serta membayar pajak kendaraan bermotor.					

Sumber : (Farandy, 2018) dan (Sari & Susanti, 2015)

3. Pengetahuan Wajib Pajak

No	Pernyataan	STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5
	Pengetahuan tentang fungsi pajak					

1.	Saya mengetahui fungsi pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan daerah.					
2.	Saya mengetahui bahwa membayar pajak dengan tepat waktu dapat membantu kemajuan daerah.					
3.	Saya tidak mendapatkan imbalan secara langsung dari pajak yang saya bayarkan.					
	Pengetahuan tentang ketentuan prosedur pembayaran					
4.	Saya mampu memahami prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor yang benar.					
	Pengetahuan sanksi pajak					
5.	Saya memahami bahwa wajib pajak yang terlambat membayar pajak kendaraan bermotor dapat diberikan sanksi administrasi.					
	Pengetahuan tempat lokasi pembayaran pajak					
6.	Saya dapat membayarkan pajak kendaraan bermotor tanpa kendala ke kantor Samsat Sukoharjo.					

Sumber : (Wardani & Asis, 2017)

4. Penerapan Sistem E-Samsat (Aplikasi NewSakpole)

No	Pernyataan	STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5
	Cepat					
1.	Saya merasa pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan layanan E-Samsat sangat cepat.					
2.	Saya merasa dalam membayar pajak melalui layanan E-Samsat tidak perlu mengantri.					
	Efektif					

3.	Saya merasa pembayaran pajak melalui layanan E-Samsat dapat diakses 24 jam.					
4.	Saya merasa memanfaatkan teknologi yang sudah ada dengan menggunakan layanan E-Samsat.					
	Efisien					
5.	Saya merasa dengan adanya layanan E-Samsat dapat menghemat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotor.					
6.	Dengan menggunakan layanan E-Samsat dapat menghindari keterlambatan dalam membayar pajak.					
	Mudah					
7.	Saya merasa prosedur pembayaran melalui E-Samsat lebih mudah dibandingkan dengan pembayaran langsung ke kantor samsat.					
	Aman					
8.	saya merasa layanan E-Samsat dapat meminimalisir adanya pungutan liar (pungli).					

Sumber : (Wardani, 2020)

5. Kualitas Pelayanan Fiskus

No	Pernyataan	STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5
	Tangible (Bukti Fisik)					
1.	Saya merasa nyaman dengan fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir) yang telah tersedia di Samsat Sukoharjo.					
	Reability (Keandalan)					

2.	Saya merasa petugas samsat mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.					
3.	Saya merasa petugas samsat memberikan informasi yang diperlukan secara jelas, lengkap, dan benar.					
	Responsiveness (Daya Tanggap)					
4.	Saya merasa petugas samsat selalu siap sedia membantu wajib pajak.					
	Assurance (Jaminan)					
5.	Saya merasa petugas samsat ramah dalam memberikan pelayanan.					
	Empathy (Empati)					
6.	Saya merasa petugas samsat memberikan perhatian terhadap masalah yang berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor.					
	Sistem Keluhan					
7.	Petugas samsat mau memberikan solusi atas keluhan dari wajib pajak.					
8.	Petugas samsat dengan sabar memberikan arahan kepada wajib pajak dalam membayar pajak.					

Sumber : (Rizki, 2009)