

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoritis

2.1.1 *Theory Task Technology Fit (TTF)*

Goodhue dan *Thompson* memberikan pendapat jika TTF berperan sejauh mana teknologi dalam mendukung individu di tempat kerja mereka, atau lebih khusus lagi, TTF ialah suatu ikatan antara kebutuhan, keterampilan perindividu, dan fungsi teknologi. Teknologi adalah wadah yang memungkinkan orang agar melakukan pekerjaannya (*Goodhue & Thompson, 1995*).

2.2 Teori Variabel X dan Y

2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepuasan wajib ialah sebuah usaha yang amat penting untuk meningkatkan kedisiplinan para wajib pajak dengan melayani dengan baik dari kantor perpajakan terkait. Dengan meningkatkan pelayanan yang ada diharapkan kepuasan wajib pajak akan meningkat. Nilai pelayanan tersebut dapat dilihat dari daya tanggap, kemampuan berkomunikasi yang baik, sopan santun dengan sifat yang mendukung kejujuran, akuntabilitas dan transparansi untuk membangun kepercayaan wajib pajak. Selain itu, pelayanan perpajakan juga dapat dipahami sebagai pemberian jasa atau kegiatan dalam bentuk apapun yang membantu dalam memenuhi kewajiban pajak lebih mudah. Apabila pematuh wajib pajak mampu melakukannya, Wajib Pajak tidak merasa ragu untuk memenuhi syarat pembayarannya (*Pandya Raray, 2020*).

Hal yang mendasari penerimaan pajak belum dapat diperoleh secara maksimal karena masih banyak terjadi ketidakpatuhan dalam pembayaran pajak.

Kepatuhan kerap dikaitkan dengan niat dan perilaku dari wajib pajak tersebut untuk menaati aturan dalam membayar pajak dan akan terjadi sebaliknya apabila wajib pajak tidak memiliki niat untuk taat dan tertib dalam melakukan pembayaran pajak, sehingga yang terjadi wajib pajak akan cenderung menghindar, mengelak dan menunggak pembayaran pajak (Kurniawati S & Susanto Kurnia Y, 2021).

Penghasilan yang diperoleh wajib pajak dari bekerja dan pada akhir bulan mendapat gaji. Penghasilan adalah kekayaan atau harta tambahan yang diperoleh baik di dalam maupun dari luar negeri yang dikumpulkan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya (Wahyu Dwi Wicaksono S, 2020). Wajib pajak akan lebih memilih menggunakan penghasilannya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, daripada menggunakannya untuk membayar pajak.

Salah satu kontribusi masyarakat terhadap pembangunan dan pertumbuhan ekonomi di Indonesia adalah dengan memberikan kontribusi berupa pembayaran pajak kepada negara. Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran pajak tersebut dengan menyisihkan sebagian pendapatan yang diperolehnya. Apabila Wajib Pajak memiliki pendapatan yang cukup bahkan lebih maka Wajib Pajak selain mampu untuk memenuhi kebutuhannya juga mampu memenuhi kewajiban perpajakannya (Eva Virginia, 2023).

2.2.2 Tingkat Pengetahuan

Pengetahuan Pengetahuan ialah hasil penemuan yang didapatkan manusia melalui suatu obyek atau nalar yang bisa berupa benda maupun bentuk pemahaman manusia (Shafrani Shofwa Y, 2019). Informasi perpajakan yang

diterima seorang wajib pajak ialah hal mendasar yang wajib dimiliki, dikarenakan informasi perpajakan tidak diterima, wajib pajak akan kesulitan melaksanakan kewajiban yang telah ada. Pemerintah berupaya meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak antara lain melalui kegiatan, pemasangan iklan di media dan media elektronik, agar memperoleh informasi pajak dengan lebih mudah sekaligus cepat, walaupun frekuensi kegiatan tersebut seringkali belum dilaksanakan. Informasi pajak bukan hanya saja mencakup itu saja, tetapi ia memberitahukan bahwa pentingnya pajak dalam kehidupan berbangsa dan negara, dan juga meningkatkan wajib pajak (Hery Djatmika et al., 2021).

Terdapat indikator pengetahuan wajib pajak yang dilaksanakan terdapat pada penelitian ini :

1. Wajib memiliki pemahaman akan kepemilikan STNK
2. Wajib memahami akan hak serta kewajiban pajak
3. Seorang wajib pajak mempunyai pemahaman akan sanksi yang ada
4. Seorang wajib pajak memiliki pemahaman akan tarif pajak

2.2.3 E-SAMSAT

E-Samsat ialah sebuah wadah untuk seorang wajib pajak memenuhi kewajibannya dimana saja dan kapan saja pada lokasi yang telah ditertera dan dapat memilih dari tanggal jatuh tempo pajak kendaraan manapun (Wahyu Dwi Wicaksono S, 2020). Dengan menggunakan sistem e-SAMSAT, proses pembayaran pajak kendaraan bermotor semakin mudah karena wajib pajak tidak perlu mendatangi kantor SAMSAT sehingga kan dapat mempermudah dan menghemat waktu juga biaya. Penerapan e-SAMSAT dapat memberikan manfaat

untuk pemerintah daerah karena dapat membantu menyediakan data yang lebih valid dan tepat waktu mengenai penerimaan pajak kendaraan bermotor (Saputri Anggraeni D & Nur Anisa, 2020). Dengan bantuan sistem yang ada, pembayaran menjadi sangat praktis dikarenakan tidak diwajibkan ke kantor terkait sehingga memudahkan, menghemat waktu dan tidak mengeluarkan biaya. E-SAMSAT dapat menguntungkan pemerintah dalam membantu menyiapkan data penerimaan pajak kendaraan yang lebih akurat dan terkini (RASYID RATIFA A, 2022).

Otoritas pajak harus fokus pada peningkatan penggunaan sistem pajak elektronik dan memastikan bahwa ada pelatihan lebih lanjut dari wajib pajak tentang pentingnya kepatuhan pajak sebagai mana baiknya (Sholikah, 2020). Dengan adanya sistem E-Samsat ini memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang dapat dibayar melalui ATM atau mobile banking. Harapan terhadap inovasi terbaru yaitu menaikkan pertumbuhan akan ketaatan kepada setiap individu yang memiliki kewajiban terhadap pajak. Untuk memudahkan wajib pajak kendaraan, perlu adanya sanksi atau sanksi perpajakan agar aparat penegak hukum dapat menegakkan aturan bagi wajib pajak (Bhagaskara et al., 2023)

2.2.4 Sanksi Pajak

Sanksi pajak ialah penjamin bahwasanya aturan perundang-undangan memenuhi standar pajak dan harus diikuti. Sanksi pajak menjadi sebuah pengingat untuk setiap pematuh wajib pajak tidak melanggar standar yang ada. Sanksi pajak dibuat untuk mendukung dan merangkul wajib pajak untuk mengikuti aturan dan kewajiban (Aji et al., 2022).

2.2.5 Pelayanan Pajak

Penyediaan layanan publik yang baik, jujur, komparatif, konsisten mengikuti peraturan pajak, tidak terbelit belit khususnya tidak mengecewakan pematu pajak dapat membantu meningkatkan pematu wajib pajak dan diharapkan dapat mengatasi permasalahan kepatuhan wajib pajak (Eva Virginia, 2023).

Peningkatan kualitas pelayanan mengarah pada kepuasan pelayanan yang dapat diukur dengan membandingkan jenis yang diberikan kepada pengwajib pajak dengan jenis pelayanan yang dibuat. Penyediaan layanan untuk kebutuhan terkait pajak dari individu atau komunitas yang berkepentingan dengan organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur utama yang dianut (Shafrani Shofwa Y, 2019).

Ada beberapa layanan yang diberikan oleh BP2RD untuk memudahkan wajib pajak dalam proses membayar pajak antara lain:

1. Kantor SAMSAT
2. Drive Thru Samsat Batam Center
3. Samsat Center
4. Samsat Keliling
5. Samsat Bergerak
6. Samsat Antar Pulau
7. E-Samsat
8. UPT-PPD (Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapat Daerah)

Kantor SAMSAT adalah kantor yang disediakan oleh BP2RD sebagai tempat wajib pajak untuk melakukan proses pembayaran pajak kendaraan

bermotor yang dibantu oleh petugas pajak. Drive Thru adalah salah satu dari pelayanan pajak untuk melakukan pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), pelunasan pajak tahunan, dan pembayaran SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas) dimana tempatnya berada di luar gedung kantor SAMSAT, dan memungkinkan wajib pajak melakukan proses transaksinya tanpa turun dari kendaraan yang dinaikinya (Hartanti et al., 2020). SAMSAT Corner merupakan salah satu pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yang beroutlet di beberapa lokasi seperti di pusat pembelanjaan atau pusat kegiatan masyarakat. SAMSAT Keliling merupakan salah satu pelayanan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan di beberapa mobil yang sudah disediakan yang berlokasi di pelosok perkotaan dengan disertai jadwal kelilingnya.

E-SAMSAT bergerak merupakan layanan unggulan yaitu dengan cara terjun langsung untuk memberikan pelayanan pada masyarakat atau wajib pajak dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. SAMSAT antar pulau merupakan inovasi terbaru yaitu dengan cara terjun langsung ke pulau-pulau untuk memberikan pelayanan pada masyarakat atau wajib pajak demi meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). E-SAMSAT merupakan sistem pembayaran pajak yang dilakukan secara elektronik dan juga dengan sistem ini dapat mengetahui informasi pajak kendaraan bermotor dan NJKB (Nilai Jual Kendaraan Bermotor). UPT-PPD atau Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah yang berkantor dan tersebar di berbagai daerah di provinsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan adanya fasilitas pelayanan yang beragam, representative, baik dan nyaman. Maka adanya beberapa pelayanan ini dapat memberikan kesempatan kepada Pemilik kendaraan untuk memilih jenis pelayanan yang lebih efektif dan efisien (Hartanti et al., 2020). Pelayanan pajak tidak hanya beberapa layanan dan fasilitas yang diberikan saja, tetapi juga termasuk sikap petugas pajak dalam pelayanan. Dengan adanya kualitas pelayanan petugas yang baik, cepat, tegas, tanggap maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak merasa nyaman, cepat, mudah dan merasa diayomi saat melakukan kewajibannya dan terutama masyarakat atau wajib pajak tidak mengantreanya terlalu lama (Dewi & P, 2019).

2.3 Penelitian Terdahulu

Berikut beberapa peneliti-peneliti sebelumnya yang pernah melakukan penelitian serupa, yaitu:

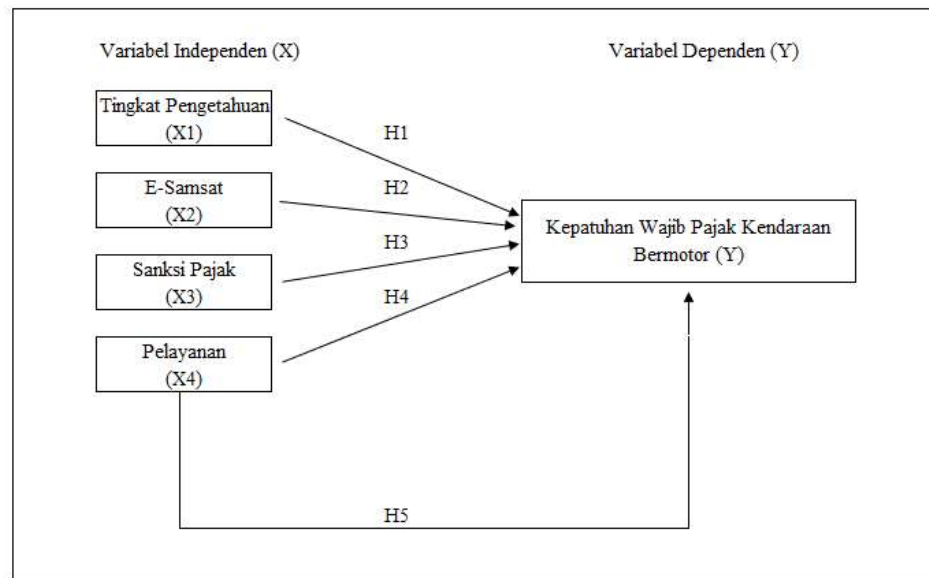
Tabel 2.1 Jurnal Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian Dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Hasil
1.	Yoiz Shofwa Shafrani (2019)	“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Cilacap”	Variabel Pengetahuan perpajakan, Ketegasan sanksi pajak, dan Kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
2.	Aji Pranata, Nurmala, & M. Aryo Arifin. (2022).	“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, dan Pemutihan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada	Variable Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar $0,00 < 0,05$, variabel

		Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan)”	sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar $0.00 < 0,05$, dan variabel pemutihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar $0,01 < 0,05$ pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2018-2021.
3.	Stephanie Kurniawati Yulius Kurnia Susanto (2021)	“Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan”	Variabel Kewajiban moral dan Sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan wajib pajak, dan sistem samsat drive thru tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di DKI Jakarta..
4.	Kukuh Bhagaskara, Rachmat Pramukty, Tri Yulaeli (2023)	“Pengaruh Tingkat Pendapatan, Kesadaran Wajib Pajak dan Penerapan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Studi	Variabel Tingkat Pendapatan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor; 2) pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap

		Kasus Pada Kantor Samsat Kota Bekasi)”	Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor; 3) Sistem E-Samsat Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor..
5.	Gatot Hery Djatmika, Budi Harsono, Rosidah, Yohanes Bowo Widodo (2021)	“ Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kelurahan Bekasi Jaya ”	Variabel Kepatuhan wajib pajak dan Tingkat Penghasilan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak..
6.	Kamilatus Sholikhah (2020)	“ Pengaruh Penerapan E-Samsat, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam ”	Variabel Penerapan E-SAMSAT memiliki efek positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (2) Sanksi pajak memiliki efek positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (3) Layanan perpajakan tidak memiliki efek positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (4) aplikasi simultan e-samsat, sanksi pajak dan layanan perpajakan memiliki efek positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor..

2.4 Kerangka Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Penelitian

2.5 Hipotesis Penelitian

Dapat dilihat pada gambar kerangka pemikiran diatas maka dapat diketahui hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1: Tingkat pengetahuan berpengaruh positif serta signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H2: E-samsat berpengaruh positif serta signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H3: Sanksi pajak berpengaruh positif serta signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H4: Pelayanan berpengaruh positif serta signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H5: Tingkat pengetahuan, E-samsat, Sanksi pajak, Pelayanan berpengaruh positif serta signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.