

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar Penelitian

2.1.1 Theory Task Technology Fit (TTF)

Theory Task Technology Fit (TTF) dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson. Goodhue dan Thompson mengemukakan bahwa TTF menjelaskan sejauh mana teknologi berperan membantu individu untuk mengerjakan tugasnya, atau lebih spesifiknya TTF adalah hubungan antara kebutuhan, kemampuan individu dan fungsionalitas teknologi. Teknologi merupakan alat individu untuk menyelesaikan tugas mereka (Goodhue & Thompson, 1995).

2.1.2 Pengertian Pajak

Pajak adalah iuran wajib rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung didapat, ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum dan membiayai rumah tangga negara yang mana bermanfaat bagi masyarakat luas. (Mardiasmo, 2018) Menurut pemungutannya pajak dibagi menjadi dua golongan yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak kendaraan bermotor tergolong pajak daerah. Pajak daerah sendiri merupakan pajak yang di pungut oleh pemerintah daerah serta penagihannya dilakukan oleh petugas pajak yang ditugasi mengelola pajak-pajak daerah serta dapat digunakan untuk membiayai rumah tangga pemerintah daerah dan pembangunan daerah (Agoes & Trisnawati, 2019).

Berdasarkan (Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, 2011)“Pajak Daerah yang selanjutnya disebut pajak adalah kontribusi wajib pajak 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”.

2.1.3 Pengertian Pajak kendaraan bermotor (PKB)

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu dari penerimaan pajak yang dapat mempengaruhi tingginya pendapatan daerah. Oleh karena itu perlu adanya penerimaan pajak kendaraan bermotor yang lebih optimal, yaitu dengan berupaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak atas kewajiban pajak kendaraan bermotor. Menurut (UU No. 28 Tahun 2009 Pasal 4 Aturan Hukum Pajak Kedaraan Bermotor (PKB), 2009) Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang bersifat objektif, bergantung pada objek yang dikenakan pajak yang berada dalam kepemilikan atau penguasaan wajib pajak. Subjek pajak kendaraan bermotor ialah orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Dan wajib pajak kendaraan bermotor ialah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.

Kendaraan bermotor yang termasuk adalah berdasarkan (UU No. 28 Tahun 2009 Pasal 3 Ayat 1 Dan 2 Aturan Hukum Pajak Kedaraan Bermotor (PKB), 2009), objek pajak kendaraan bermotor adalah kendaraan bermotor beroda

beserta gandengannya yang dioperasikan di semua jenis darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5(Lima Gross Tonnage) sampai dengan GT 7 (Tujuh Gross Tonnage). Dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah:

- a. Kereta api
- b. Kendaraan bermotor yang digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara
- c. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan ataudikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah
- d. Objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam peraturan daerah.

Tarif pajak kendaraan bermotor ditetapkan sebagai berikut:

- a. Tarif pajak kendaraan bermotor pribadi:
 - 1.) Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama paling sebesar 1% (satu persen) dan paling tinggi sebesar 2% (dua persen)(UU No. 28 Tahun 2009 Pasal 6 Aturan Hukum Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), 2009)
 - 2.) Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% (dua persen) dan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen)(UU No. 28 Tahun 2009 Pasal 6 Aturan Hukum Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), 2009).

b. Tarif pajak kendaraan bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga social, pemerintah/TNI/POLRI, pemerintah daerah dan kendaraan lain yang ditetapkan dengan peraturan daerah, ditetapkan paling rendah sebesar 0.5% (nol koma lima persen) dan paling tinggi sebesar 1% (satu persen)

Pajak kendaraan bermotor yang terhutang dipungut di wilayah daerah tempat kendaraan bermotor didaftarkan menurut (UU No. 28 Tahun 2009 Pasal 7 Aturan Hukum Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), 2009).

Hasil penerimaan pajak kendaraan bermotor paling sedikit 10% (sepuluh persen), termasuk yang dibagi hasil kepada kabupaten/kota, dialokasikan untuk pembangunan dan atau pemeliharaan jalan serta peningkatan modal dan sarana transportasi umum menurut (UU No. 28 Tahun 2009 Pasal 8 Aturan Hukum Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), 2009)

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak yang patuh dalam melaksanakan hak dan kewajiban dalam membayar pajaknya, dengan mematuhi peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan yang berlaku dan tidak melanggarnya. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya perlu ditingkatkan demi tercapainya target penerimaan pajak yang diinginkan (Elfa Ruky et al., 2018). Menurut (Wardani & Rumiayatun, 2017) kepatuhan wajib pajak yaitu dengan memenuhi kewajiban wajib pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku,

membayar pajaknya tepat pada waktunya, wajib pajak memenuhi persyaratan untuk membayar pajaknya dan wajib pajak mengetahui jatuh tempo pembayaran.

Kepatuhan wajib pajak juga merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak mengetahui, taat dan patuh atas hukum dan undang-undang mengenai kewajiban perpajakan. dengan begitu ketaatan yang dimaksud yaitu wajib pajak mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan melaksanakan kewajiban dalam membayar pajaknya(Gustaviana, 2020). Menurut (Supriyati, 2011) kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai tingkah lalu wajib pajak yang membayar tepat waktu atas kewajiban pajaknya tanpa ada tindakan pemaksaan.

Ada dua jenis kepatuhan yaitu:

a. Kepatuhan formal, yaitu keadaan dimana wajib pajak mematuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam perundang-undangan perpajakan. seperti membayar pajak tepat waktu sehingga tidak terkena sanksi keterlambatan berupa denda.

b. Kepatuhan material, yaitu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan seperti wajib pajak membayar pajak sesuai dengan perhitungan yang sudah ditetapkan.

2.1.5 Penerapan E-SAMSAT

E-SAMSAT (*Electronic SAMSAT*) merupakan alat untuk memproses pembayaran pajak yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja sesuai dengan tempat pembayaran yang sudah tertera dan dapat dipilih salah satu juga batas

tanggal masa berlaku pajak kendaraan bermotor (Dewi & P, 2019). 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(Winasari, 2020a). 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. (Winasari, 2020a). Dengan sistem baru ini juga diharapkan mampu meningkatkan pendapatan pajak dan lebih beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang dapat mempermudah seluruh aktivitas, dengan membayar menggunakan *non* tunai yang lebih aman dan praktis dari pada menggunakan cash atau uang tunai.

E-SAMSAT merupakan sistem untuk proses pembayaran pajak kendaraan bermotor yang bersifat *online*. Pengguna e-SAMSAT diperkirakan akan terus meningkat. Inovasi ini semakin diminati oleh wajib pajak, karena penggunaannya yang sangat mudah, cepat dan praktis serta dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Wajib pajak tidak perlu menghitung berapa jumlah pajak yang harus di bayarkan karena pemungutan pajak kendaraan bermotor menggunakan *Official Assessment System*, yaitu sistem dalam pemungutan pajak memberikan wewenang kepada pemerintah untuk menentukan jumlah besarnya pajak terhutang wajib pajak (Dewi & P, 2019).

E-SAMSAT KEPRI atau elektronik SAMSAT KEPRI yang digunakan di Kota Batam merupakan layanan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, dimana pembayaran dapat dilakukan melalui *e-Banking* atau ATM Bank yang

sudah ditentukan seperti ATM Bank Riau Kepri, Bank BNI, dan Bank BJB. Dan sistem aplikasi didapat dengan mengunduh sistem aplikasinya terlebih dahulu. Dalam sistem ini juga tersedia layanan untuk mengetahui mengenai informasi pajak kendaraan dan NJKB(Nilai Jual Kendaraan Bermotor). Dengan kemudahan layanan untuk proses pembayaran, diharapkan dapat menekan tingkat tunggakan pajak yang terkadang disebabkan oleh keterbatasan waktu wajib pajak. Dengan adanya tingkat tunggakan yang berkurang maka akan menambah tingkat penerimaan pajak.

Dengan diterapkannya sistem aplikasi e-SAMSAT diharapkan dapat menambah tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayarkan kewajiban pajaknya. Karena dengan memanfaatkan teknologi dan merasakan kepuasan maka akan membantu wajib pajak untuk lebih mudah dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Hal ini didukung oleh teori Task Technology Fit (TTF) yang dikembangkan oleh (Goodhue & Thompson, 1995) bahwa TTF menjelaskan sejauh mana teknologi membantu individu dalam mengerjakan tugasnya, atau lebih spesifiknya TTF adalah hubungan antara kebutuhan tugas, kemamouan individu dan fungsional teknologi.

2.1.5.1 Manfaat e-SAMSAT

Adanya sistem e-SAMSAT dapat bermanfaat bagi banyak pihak antara lain:

1) Bagi petugas pajak:

Sistem e-SAMSAT dapat menyajikan data lebih valid dan terbaru, sehingga dapat dilihat antara realisasi dan penerimaan pajak.

2) Bagi Wajib Pajak:

Sistem e-SAMSAT membantu wajib pajak untuk lebih mudah dalam proses pembayaran pajak, dapat dilakukan kapan pun dan dimana pun, tanpa harus mengantre. Wajib pajak juga lebih merasa aman karena pembayarannya yang dapat dilakukan secara non tunai. Dan juga wajib pajak dapat mengikuti perkembangan zaman dengan memanfaatkan teknologi.

2.1.5.2 Tata Cara Penggunaan Sistem Aplikasi E-SAMSAT

Menurut Badan Pengolahan Pajak dan Retrebusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau. Tata cara dalam penggunaan sistem aplikasi e-SAMSAT ialah sebagai berikut :

- 1) Mengunduh aplikasi
- 2) Membuka aplikasi
- 3) Pilih menu pembayaran
- 4) Masukkan nomor polisi
- 5) Informasi tagihan tersaji
- 6) Tekan YA untuk melanjutkan
- 7) Masukkan 6 digit terakhir nomor rangka
- 8) Muncul kode bayar
- 9) Pembayaran bisa dilakukan melalui ATM, M-Banking atau teller sesuai pilihan pada aplikasi e-SAMSAT. Kemudian pengambilan SKPD dengan

membawa bukti pembayaran dan membawa STNK asli ke kantor pelayanan SAMSAT.

2.1.5.3 Keuntungan penggunaan e-SAMSAT

Ada beberapa keuntungan dengan diterapkannya sistem aplikasi e-SAMSAT ini antara alain:

1. Dengan sistem aplikasi e-SAMSAT ini proses pembayaran pajak menjadi lebih cepat dan dapat di lakukan dimana saja.
2. Proses pembayaran yang lebih mudah hanya dengan mengakses aplikasi, memilih metode pembayaran, lalu memasukkan nomor polisi dan nomor rangka, kemudian akan mendapatkan kode bayar.
3. Dapat mengurangi penggunaan kertas, karena dalam proses pembayaran tidak lagi membutuhkan fotocopy STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dan KTP(Kartu Tanda Penduduk).
4. Memperoleh tingkat keamanan yang lebih baik karena pembayaran yang dilakukan secara dengan non tunai.
5. Dapat mengurangi keterlambatan wajib pajak dalam membayar pajak.
6. Dapat mengecek dan mengetahui informasi tentang NJKB (Nilai Jual Kendaraan Bermotor).

2.1.6 Sanksi Pajak

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan undang-undang perpajakan atau norma perpajakan akan dituruti, ditaati dan dipatuhi atau bisa dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib

pajak tidak melanggar norma atau aturan perpajakan (Mardiasmo, 2011). Sanksi pajak yang akan diterima oleh wajib pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor(Jati2, 2013). Pada dasarnya sanksi pajak diberlakukan bertujuan hanya untuk menjaga wajib pajak untuk selalu patuh akan kewajibannya dalam membayar pajak. Oleh karena itu setiap wajib pajak harus mengetahui dan memahami adanya sanksi untuk pelanggaran wajib pajak terhadap peraturan pajak.(Winasari, 2020). Sanksi pajak juga beragam dapat berupa sanksi administrasi, sanksi bunga dan sanksi pidana(Savitri & Musfialdy, 2016). Menurut (Purwono, 2010) berdasarkan jenisnya, sanksi di bidang perpajakan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori antara lain yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian terhadap negara, khususnya yang berupa denda administrasi, bunga dan kenaikan(Mardiasmo, 2018). Sanksi administrasi ditekankan kepada pelanggar-pelanggar administrasi pajak yang tidak mengarah pada tindak pidana(Purwono, 2010). Sanksi pidana merupakan upaya terakhir dari pemerintah agar norma perpajakan benar-benar dipatuhi. Sanksi pidana diberlakukan ketika muncul tindak pidana yaitu dengan melakukan tindakan yang mengandung unsur kesengajaan atau kelalaian atau pengabaian(Purwono, 2010). Menurut (Mardiasmo, 2018) sanksi pidana ialah alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada tiga macam sanksi pidana yaitu pidana, kurungan, dan penjara.

Terlaksananya penegakan hukumpajak secara tegas, adil dan teratur akan mampu membantu menciptakan peningkatan pada kepatuhan wajib pajak, dan akan bermuara pada peningkatan penerimaan pajak juga(Yunita et al., 2017). Oleh karena itu, wajib pajak harus tetap melaksanakan kewajibannya dengan tepat waktu walaupun kepatuhannya tidak diberikan penghargaan, tetapi dengan kepatuhan bersama akan menimbulkan kesejahteraan bagi bersama seperti tujuan adanya pajak. Wajib pajak ynag dengan sengaja tidak memenuhi kewajiban pajaknya maka akan diberikan sanksi yang sesuai(Wahyu Cahyadi & Jati, 2016). Menurut (Winasari, 2020) sanksi pajak kendaraan bermotor diatur dalam UU No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam pemungutan Pajak kendaraan bermotordikenal ada dua macam sanksi, yaitu sanksi adminsitrasi berupa kenaikan dan sanksi administrasi berupa bunga dan sanksi adminsitrasi dapat diberikan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran atas kewajiban yang telah ditentukan dalam undang-undang umum perpajakan.

2.1.7 Pelayanan Pajak

Pelayanan pajak merupakan jasa yang dilakukan oleh petugas atau pegawai untuk melayani dan membantu wajib pajak dalam proses dan pembayaran pajak dengan beberapa fasilitas layanan yang diberikan untuk membantu wajib pajak lebih mudah. Oleh karena itu kualitas dari pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan dan pandangan yang baik dari wajib pajak dengan begitu akan mampu membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan pelayanan petugas pajak yang baik, komparatif, jujur, selalu menegakkan hukum aturan perpajakan, tidak mempersulit wajib pajak, dan terutama tidak

mengecewakan wajib pajak maka diharapkan mampu mengatasi masalah kepuhan wajib pajak (Purba, 2018). Peningkatan pada kualitas pelayanan akan menghasilkan tingkat kepuasan pelayanan yang mana dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang sudah diterapkan oleh wajib pajak dengan jenis pelayanan yang diharapkan wajib pajak. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan (Agustin & Putra, 2019). Tetapi jika pelayanan yang di dapatkan melebihi yang diharapkan oleh wajib pajak maka pelayanan dapat disebut menjadi pelayanan yang berkualitas dan sangat memuaskan.

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 Centre
3. Samsat Corner
4. Samsat Keliling
5. Samsat Bergerak
6. Samsat Antar Pulau
7. E-Samsat
8. UPT-PPD (Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan 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.

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 wjaib 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).

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Tahun Peneliti	Judul	Hasil
1.	Dian Efriyenti (2019)	“Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam”	Variabel sanksi perpajakan dan pemahaman wajib pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam
2.	Mortigor Afrizal Purba (2017)	“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pibadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam”	Variable Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. variabel Pelayanan fiskus pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan

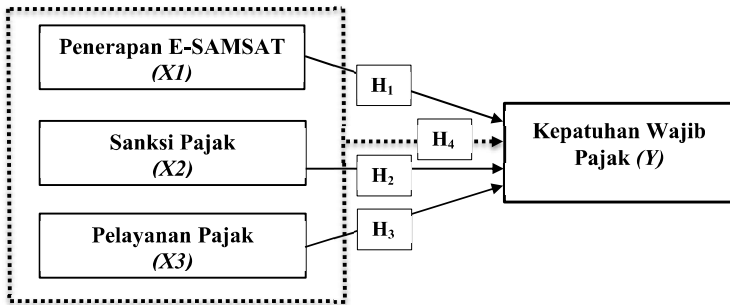
			formal wajib pajak. variabel Penyuluhan wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. variabel Sanksi Pajak pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak.
3.	Dian Lestari Siregar (2018)	“Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam”	Variabel akuntabilitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Variable sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4.	Hartanti, Rr Karina Alviani,Ratiah (2020)	“Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur”	secara parsial variabel Samsat Drive Thru mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor, sedangkan secara parsial variabel Samsat Keliling dan E-Samsat tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap pajak kendaraan bermotor. Sedangkan secara simultan ketiga variabel Samsat Keliling, Samsat Drive Thru dan E-Samsat mempunyai

			pengaruh signifikan terhadap pajak kendaraan bermotor.
5.	Septiani Ria Yunita, Putu Sukma Kurniawan, I Putu Gede Diatmika (2017)	“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Bea Balik Nama, Sanksi Perpajakan Dan Aakuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Wilayah Kabupaten Banyuwangi”	variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, bea balik nama, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
6.	Nuraini Elfa Ruky, Wirmie Eka Putra, Fitriani Mansur (2018)	“Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Jambi)”	Variabel pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
7.	I Made Wahyu Cahyadi, I Ketut Jati (2016)	“Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”	Variabel kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak PKB.
8.	Gusti Ayu Mas Rosita Dewi, Kadek Wulandari Laksmi P (2019)	“Efektifitas E-SAMSAT, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”	Variabel Penerapan e-Samsat dan Pajak Progresif serta kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan

			bermotor.
9.	Dewi Kusuma Wardani, Rumiyatun (2017)	“Pengaruh Pengetahuan wajib pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem SAMSAT Drive THRU Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB roda empat di samsat Drive Thru Bantul)”	Pada variabel pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pada variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel sanksi pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pada variabel sistem samsat drive thru berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan pada variabel pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan sistem samsat drive thru secara simultan berpengaruh positive terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
10.	Nila Sari Agustin, Rizki Eka Putra (2019)	“Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak	Variabel Kesadaran Masyarakat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

		Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Kota Batam”	Variabel Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
11.	Andreas, Enni Savitri (2015)	“The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance With Taxpayers Awareness as Mediating Variables”	variables tax socialization , tax knowledge and service quality have an effect on tax awareness. variables the NPWP benefit has no effect on tax awareness. variables Tax socialization, tax knowledge affect tax compliance. variables NPWP benefit and service quality do not affect tax compliance. tax awareness variable has an effect on tax compliance.
12.	Erni Savitri, Musfialdy (2015)	“The Effect Of Tax Payer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost at Tax Payer Compliance With Service Quality as Mediating Variable ”	Variable service quality has a full mediating role in relationship between taxpayer awereness, tax penalties, compliance cost and tax payer compliance. Variable conservely sevice quality has no mediating role in the relationship between tax socialization and taxpayer compliance

2.3 Kerangka Pemikiran



Keterangan :

Secara simultan→

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Sumber : Penulis (2020)

2.4 Hipotesis

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

H₁: Terdapat pengaruh positif antara penerapan e-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H₂: Terdapat pengaruh positif antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H₃: Terdapat pengaruh positif antara pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H₄ : Terdapat pengaruh positif antara penerapan e-SAMSAT, sanksi pajak dan pelayanan pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.