

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Stewardship Theory

Teori yang mendasari penelitian ini adalah stewardship theory yang merupakan bagian dari teori agensi. Menurut Donaldson dan Davis, (1991) dalam Anton, (2010) stewardship menggambarkan bahwa tidak ada suatu keadaan situasi para manajemen termotivasi untuk tujuan-tujuan individu melainkan lebih fokus untuk tujuan sasaran utama yaitu kepentingan organisasi. Teori stewardship juga merupakan teori yang menggambarkan situasi dimana para manajer tidak termotivasi oleh tujuan-tujuan individu tetapi lebih ditujukan pada sasaran hasil utama mereka untuk kepentingan organisasi, sehingga teori ini mempunyai dasar psikologi dan sosiologi yang dirancang dimana para eksekutif sebagai steward berusaha mencapai sasaran organisasinya (Sanjaya, 2017). Teori stewardship dibangun berdasarkan asumsi filosofi mengenai sifat manusia yaitu pada hakikatnya manusia dapat dipercaya, mampu bertindak dengan penuh tanggung jawab, memiliki integritas dan kejujuran pada pihak lain. Tercapainya kesuksesan dalam sebuah organisasi pemerintah dapat dicapai dengan cara memaksimalkan utilitas principals dan manajemen. Teori stewardship dapat diterapkan dalam penelitian akuntansi sektor publik seperti organisasi pemerintahan dan profit lainnya (Wahida, 2015).

Teori Stewardship mengasumsikan bahwa adanya hubungan yang kuat antara kepuasan dan kesuksesan organisasi (Donaldson & Davis, 1989, 1991). Kesuksesan organisasi menggambarkan maksimalisasi utilitas kelompok principals dan manajemen. Maksimalisasi utilitas kelompok ini pada akhirnya akan memaksimalkan kepentingan individu yang ada dalam kelompok organisasi tersebut. Kondisi semakin kompleks dengan bertambahnya tuntutan akan akuntabilitas pada organisasi sektor publik, principal semakin sulit untuk melaksanakan sendiri fungsi-fungsi pengelolaan. Pemisahan antara fungsi kepemilikan dengan fungsi pengelolaan menjadi semakin nyata. Berbagai

keterbatasan, pemilik sumber daya (capital suppliers/principals) mempercayakan (trust / amanah) pengelolaan sumber daya tersebut kepada pihak lain (steward/manajemen) yang lebih capable dan siap. Kontrak hubungan antara stewards dan principals atas dasar kepercayaan (amanah /trust), bertindak kolektif sesuai dengan tujuan organisasi, sehingga model yang sesuai pada kasus organisasi sektor publik adalah stewardship theory. Kepatuhan pajak identik dengan kesediaan seorang wajib pajak dalam memenuhi peraturan perpajakannya. Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Safri Nurmanto menyatakan bahwa: Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (voluntary of compliance) merupakan tulang punggung dari selfassesment system, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya.

2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Definisi Kepatuhan Wajib Pajak menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK/.04/2000 dalam Devano Sony & Siti Kurnia Rahayu pada Feisal Arif adalah Tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuanperundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib Pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan PeraturanPerundang- Undangan.Wajib Pajak yang

patuh adalah Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan perpajakan dibagi menjadi:

1. Kepatuhan Perpajakan Formal

Kepatuhan perpajakan formal merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan. secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang- undang perpajakan. Ketentuan formal terdiri dari:

- a. Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh Nilai Pokok Wajib Pajak (NPWP) maupun untuk ditetapkan memperoleh NPPKP
- b. Tepat waktu dalam menyetorkan pajak yang terutang
- c. Tepat waktu dalam melaporkan pajak yang sudah dibayar dan perhitungan perpajakannya

2. Kepatuhan Perpajakan Material

Kepatuhan Perpajakan Material merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan. Ketentuan material terdiri dari:

- a. Tepat dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
- b. Tepat dalam memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
- c. Tepat dalam memotong maupun memungut pajak (Wajib Pajak sebagai pihak ketiga).

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan. Tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) meliputi :
 - a. Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir;

- b. Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
 - c. Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Masa Pajak berikutnya.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
 3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
 4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Dalam upaya mengoptimalkan tingkat kepatuhan agar lebih meningkat pihak samsat melakukan inovasi sistem baru pada pelayanan, karena salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintahan adalah peningkatan pelayanan public. Kepatuhan perpajakan merupakan masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun di negara berkembang. Jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

- 1) Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara
Sistem administrasi perpajakan suatu negara akan efektif apabila didukung oleh instansi pajak yang efektif, sumber daya pegawai yang pajak yang mumpuni, prosedur perpajakan yang baik pula
- 2) Kualitas Pelayanan Perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak

Sistem administrasi perpajakan yang efektif akan memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan pajak yang diberikan instansi pajak kepada Wajib Pajak. Sehingga Wajib Pajak rela untuk membayar pajak kepada Negara, tanpa mengharap kontraprestasi secara langsung.

3) Kualitas Penegakan hukum perpajakan

Kepatuhan perpajakan dapat ditingkatkan melalui tekanan kepada Wajib Pajak untuk tidak melakukan pelanggaran atau tindakan illegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak. Tindakan pemberian sanksi apabila Wajib Pajak diketahui melakukan pelanggaran perpajakan melalui adanya sistem administrasi pajak yang baik dan terintegrasi, serta melalui pemeriksaan pajak yang berkualitas baik. Pemberian sanksi perpajakan merupakan salah satu teguran pada Wajib Pajak agar Wajib Pajak tidak lagi melakukan pelanggaran perpajakan.

4) Kualitas Pemeriksaan Pajak

Kualitas pemeriksaan pajak ditentukan dengan kompetensi pemeriksa, keahlian pemeriksa, independensi pemeriksa, maupun integritas pemeriksa yang baik. Pemeriksaan dikatakan berkualitas apabila setiap tahap pemeriksaan dilakukan sesuai prosedur, sehingga menghasilkan ketetapan pajak yang berkualitas. Ketetapan pajak yang berkualitas tentunya ketetapan yang diterima dengan baik oleh Wajib Pajak. Apabila ketetapan pajak yang dihasilkan pemeriksaan adalah kurang bayar dan hasil pemeriksaan ini diterima oleh Wajib Pajak maka tagihan pajak dalam ketetapan tersebut dapat direalisasikan untuk dibayar kepada Negara, pada akhirnya penerimaan Negara pun bertambah.

5) Tinggi rendahnya tarif pajak yang ditetapkan

Tarif pajak yang tinggi tentunya memberikan dorongan Wajib Pajak untuk berupaya mengurangi jumlah utang pajaknya melalui tindakan penghindaran maupun penyelundupan pajak. Disisi lain Negara membutuhkan penerimaan pajak sesuai dengan target yang telah ditetapkan untuk menjalankan fungsi pemerintahan. Hal ini membutuhkan kebijakan-

kebijakan penetapan tarif pajak yang tetap dapat berpihak kepada Wajib Pajak.

6) Kemauan dan Kesadaran Wajib Pajak

Kemauan dan kesadaran Wajib Pajak akan memberikan pemahaman tentang arti, dan tujuan pembayaran pajak yang diberikan kepada negara. Sehingga apabila kemauan dan kesadaran Wajib Pajak tinggi akan memberikan dampak kepada kepatuhan perpajakan yang lebih baik lagi, sehingga penerimaan pajak diharapkan dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

7) Perilaku Wajib Pajak

Hanya sedikit saja dari rakyat suatu Negara yang merasa benar- benar rela dan merasa ikut bertanggung jawab membiayai fungsi pemerintahan suatu negara. Membayar pajak bukan merupakan tindakan yang mudah dan sederhana. Dalam pelaksanaannya penuh dengan hal yang bersifat emosional.

Dalam Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 mengenai pengaturan pajak dalam kendaraan bermotor diatur dalam pasal 1, adapun yang dimaksud dengan Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya, yang digunakan di semua jenis jalan darat atau kendaraan yang dioperasikan di air yang digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk merubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan. Dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud adalah: (a) Kereta Api, (b) Kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara, (c) Kendaraan Bermotor kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah, (d) kendaraan bermotor berbasis energi terbarukan, (e) kendaraan bermotor lainnya yang ditetapkan dengan Perda. Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Subjek dari pajak kendaraan bermotor merupakan orang pribadi dan badan/perusahaan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Kita dapat melihat pengaturan subjek pajak kendaraan bermotor dalam pasal 8 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022. Sedangkan objek pajak kendaraan bermotor adalah:

1. Kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud pada poin sebelumnya, yakni kendaraan bermotor yang wajib di daftarkan ke wilayah provinsi yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

2. Dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor sebagaimana yang dimaksud pada poin ke 2 adalah:

- a. Kereta api.
- b. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara.
- c. Kendaraan bermotor kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik, dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah.
- d. Kendaraan bermotor berbasis energi terbarukan dan
- e. Kendaraan bermotor lainnya yang ditetapkan dengan Perda.

Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dihitung sebagai perkalian dari dua unsur pokok, yaitu :

- a. Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB), yaitu nilai jual kendaraan bermotor yang diperoleh berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor sebagaimana tercantum dalam tabel Nilai Jual Kendaraan Bermotor yang berlaku.
- b. Bobot, yang mencerminkan secara relative kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

Seperti yang umum diketahui, setiap jenis pajak memiliki tarif yang berbeda-beda. Tak terkecuali tarif yang dikenakan untuk kendaraan bermotor. Mari kita lihat rinciannya berikut ini:

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

Kepemilikan Kendaraan Bermotor didasarkan atas nama dan/atau alamat yang sama. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga social dan keagamaan, 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).

Besaran Pokok Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak. Secara umum, perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor adalah sesuai dengan rumus berikut : Pajak Terutang = Tarif Pajak x Dasar Pengenaan Pajak = Tarif Pajak x (NJKB x Bobot)

2.3 Penerapan Layanan e-samsat

E-samsat adalah 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). Untuk pengesahan secara elektronik dan pengambilan Surat Tan Polri, pangkalan data induk kependudukan yang ada pada Dirjen Dukcapil Kemendagri dan sistem informasi pajak kendaraan bermotor yang dikelola oleh tiap-tiap Bapenda Provinsi. Adanya layanan e-samsat dan Nomor Kendaraan (STNK) asli dapat ditukarkan dengan Struk Anjungan Tunai Mandiri (ATM) tersebut ke kantor-kantor Samsat. Secara digital aplikasi ini memanfaatkan pangkalan data (database), kendaraan bermotor (ranmor) yang dimiliki 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.

Secara umum, Samsat online mempunyai 2 manfaat, yaitu:

1. Bagi Samsat: Samsat online menyajikan data lebih akurat dan up to date, sehingga dapat dilihat realisasi dan penerimaan per UPT PPD maupun secara keseluruhan.
2. Bagi Wajib Pajak: memudahkan pembayaran pajak kendaraan bermotor, karena dapat kendaraan di kantor bersama Samsat membayar pajak manapun selama 1 provinsi.

Manfaat dari layanan e-samsat bagi masyarakat adalah :

- 1) Sederhana, yaitu prosedur pelayanan dilaksanakan, dan diakses karena dapat dilaksanakan pada mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) maupun channel bank yang telah bekerjasama untuk melaksanakan penerimaan pembayaran e-samsat;
- 2) yaitu adanya kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan;
- 3) Berkualitas, yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi dan transaksi elektronik;
- 4) Aman, yaitu proses dan produk pelayanan memberikan perlindungan, rasa aman, dan kepastian hukum;
- 5) Efisien, yaitu Wajib Pajak tidak perlu antri dan hadir dikantor Samsat

Untuk melakukan transaksi pembayaran melalui sistem layanan esamsat, terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi, yaitu :

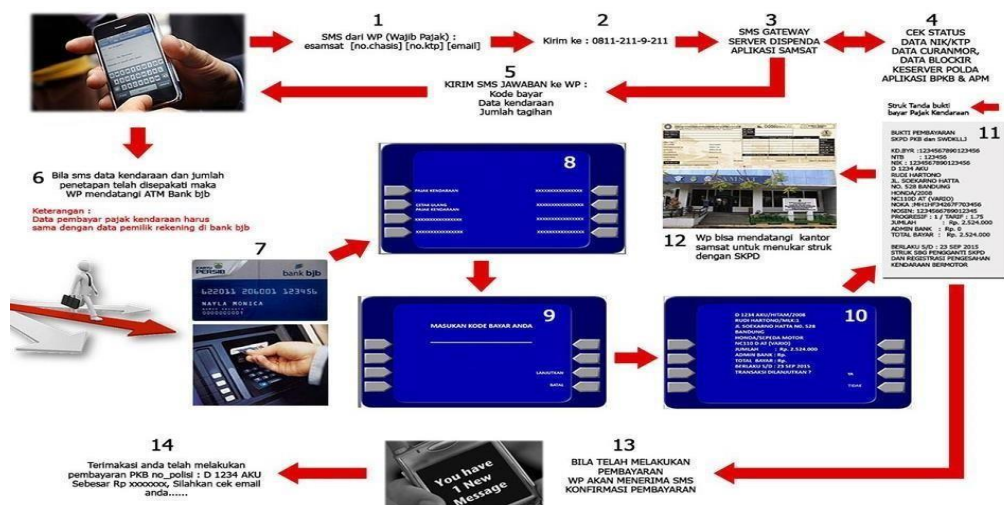
1. Wajib Pajak dengan data kepemilikan kendaraan yang sesuai dengan data yang ada dalam Server Samsat dan Data Nasabah di Bank. (NIK di KTP = NIK di Samsat)
2. Kendaraan tidak dalam status blokir polisi / blokir data kepemilikan (jual-beli).
3. Wajib pajak memiliki nomor rekening dan fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank yang identitasnya sama dengan identitas pemilik kendaraan yang akan dibayar pajaknya.
4. Berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan tahunan dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tahunan. 5) Kendaraan yang tidak memiliki tunggakan 1 tahun atau lebih.
5. Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan yang bersamaan dengan penggantian Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) 5 tahun.
6. Masa pajak yang dapat dibayarkan adalah 60 hari sebelum masa Jatuh

Tempo Keuntungan Penerapan layanan e-samsat bagi Wajib Pajak:

1. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan aplikasi e-samsat lebih cepat dilakukan karena dapat diakses kapan saja selama 24 jam dan 7 hari dalam seminggu.
2. Biaya yang dikeluarkan untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan aplikasi e-samsat lebih murah karena tidak dipungut biaya.
3. Prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan aplikasi e-samsat lebih mudah dilakukan dibandingkan dengan pembayaran manual.
4. Lebih ramah lingkungan karena dapat meminimalisir penggunaan kertas.
5. Tidak memerlukan dokumen pelengkap seperti fotocopy Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Kartu Tanda Penduduk (KTP).
6. Menambah pilihan pembayaran pajak bagi wajib pajak.
7. Menghindari keterlambatan wajib pajak untuk membayar pajak atau menghindari denda pajak.
8. Memberikan kenyamanan kepada wajib pajak pada saat membayar pajak, karena tidak menggunakan uang tunai.

Mekanisme Tahapan Transaksi pembayaran e-samsat adalah:

1. Nasabah mengunduh aplikasi e-samsat di google playstore.
2. Nasabah melakukan registrasi dengan melakukan pengisian data-data mandatory (NRKB, NIK dan 5 (lima) digit Nomor Rangka terakhir, serta alamat e-mail), dan kemudian request kode bayar
3. Nasabah mendapatkan SKKP elektronik dan kode bayar
4. Nasabah melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dengan memasukkan kode bayar untuk kemudian pembayaran dapat dilakukan melalui channel bank lampung.
5. Nasabah akan mendapat Struk & e-TBPKP (e-TBPKP dikirim melalui e-mail) yang berlaku sebagai bukti pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) selama 30 hari.
6. Nasabah akan mendapatkan TBPKP/ SKPD & Stiker Pengesahan STNK secara fisik yang akan dikirimkan ke alamat rumah nasabah sesuai dengan alamat yang tertera pada STNK.



Gambar 2.1 Alur Mekanisme Pembayaran Pajak

Harapan kedepan akan adanya aplikasi e-samsat ini adalah:

1. Diharapkan layanan e-samsat ini dapat dilaksanakan serempak secara Nasional mengingat bahwa program ini sangat bermanfaat dan memudahkan masyarakat khususnya wajib pajak yang ingin melakukan kewajiban pembayaran pajak kendaraannya.
2. Diharapkan kementerian dalam negeri juga dapat membuat kebijakan secara nasional mengenai penerapan layanan e-samsat ini diseluruh pemerintah daerah.
3. Pihak kepolisian dapat memberikan kebijakan yang bersifat nasional, dengan tujuan mempermudah masyarakat yang akan melakukan pengesahan Surat Tanda Nomer Kendaraan (STNK) tahunan dan melunasi pajaknya.

2.4 Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar normaperpajakan. Menurut Mardiasmo, sanksi adalah pagar pembatas yang nyata bagi pelaksanaan suatu peraturan yang bermaterikan hak dan kewajiban. Sanksi merupakan wujud dari tidak dipenuhinya kewajiban yang telah ditentukan berdasarkan undangundang maupun peraturan turunannya. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu:

1. Sanksi Administrasi

Merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Macam-macam sanksi administrasi :

- a. Sanksi Administrasi berupa denda
- b. Sanksi Administrasi berupa bunga
- c. Sanksi Administrasi berupa kenaikan

Wajib pajak akan dikenakan sanksi administrasi berupa kenaikan 25% dari pokok pajak ditambah dengan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% setiap bulannya dihitung dari pajak yang kurang atau tidak dibayarkan untuk jangka waktu paling lama 24 bulan dihitung sejak saat terutangnya pajak. Sanksi pidana merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Pelaksanaan penegakan hukum pajak secara tegas dan konsisten akan mampu menciptakan kepatuhan yang lebih dari wajib pajak, yang bermuara pada peningkatan penerimaan dari sektor pajak. Pemberian sanksi administrasi bagi pelanggar ketentuan perpajakan dimaksud untuk mencegah tingkah laku yang tidak dikehendaki sehingga akan tercapai kepatuhan yang lebih dari wajib pajak. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Indikator-indikator dalam pengenaan Sanksi Perpajakan terhadap wajib pajak diantaranya sebagai berikut:

1. Pemahaman wajib pajak terhadap Sanksi Perpajakan.

Sanksi Perpajakan dapat dikenakan terhadap pelanggar yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan, sanksi dapat dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak, sanksi yang diberikan terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material penerapan sanksi ini dimaksudkan agar wajib pajak tidak melalaikan kewajiban untuk mentaati peraturan perundang-undangan perpajakan.

2. Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Sanksi Perpajakan

Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi

perpajakan akan lebih banyak merugikan. Semakin banyak tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya. Maka sikap atau pandangan wajib pajak terhadap perpajakan akan berpengaruh terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

2.5 Pelayanan Pajak

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan (Mahmudi, 2010). Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain (Sinambela, 2014). Pelayanan pajak adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003).

2.6 Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah rangkuman beberapa penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan penelitian ini, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
1	Humairoh Ramadanty (2020)	Pengaruh Penerapan E-samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	variabel yang mengukur sejauh mana wajib pajak kendaraan bermotor menggunakan layanan e- SAMSAT dalam membayar pajak.	pengukuran sejauh mana wajib pajak kendaraan bermotor menggunakan layanan e-SAMSAT dalam membayar pajak.
1	Chairunnisa (2018) Skripsi	Sistem Administrasi perpajakan Modern Berbasis E-Samsat Terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor	Sistem Administrasi Perpajakan Modern Berbasis e- Samsat (X1) Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor(Y1)	Terdapat pengaruh antara system administrasi perpajakan modern berbasis e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor namun tidak signifikan.
2	Dewi Kusuma Dan Rumiyatun (2017) Jurnal	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan	Pengetahuan wajib pajak (X1) Kesadaran wajib pajak (X2),Sanksi pajak (X3), Samsat	Pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor dan sistem samsat drive thru berpengaruh secara simultan

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
		Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul).	drive thru (X4), Kepatuhan wajib pajak (Y1).	terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3	Elfin Siamena, dkk (2017) Jurnal	Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Manado	Sanksi Perpajakan (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y1)	Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Manado.

Dari latar belakang dan teori-teori diatas, maka peneliti merangkainya dalam kerangka berfikir. Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan utama negara yang digunakan untuk pembiayaan dan pembangunan. Pajak daerah menjadi salah satu penerimaan utama bagi pemerintah daerah sekarang ini. Salah satu komponen dari pajak daerah ialah pajak kendaraan bermotor, pajak yang dibayarkan setiap

tahun oleh wajib pajak kendaraan bermotor ini merupakan penyumbang terbesar dalam penerimaan pajak daerah.

Dalam upaya mengoptimalkan tingkat kepatuhan agar lebih memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya, Korlantas Polri beserta instansi terkait melakukan inovasi sistem baru dalam membayarkan pajak. Layanan e-samsat merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan melalui e-Banking atau ATM Bank yang telah ditentukan. Faktor lain yang dianggap mempengaruhi kepatuhan membayar pajak yang masih tergolong rendah itu adalah sanksi perpajakan. Pelaksanaan sanksi perpajakan yang belum optimal dapat menyebabkan tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak kurang memikirkan/bersikap acuh walaupun adanya sanksi berat berupa denda akibat tindakan illegal.

Di dalam penerapan e-samsat terdapat 5 manfaat dari pelayanan e-samsat yakni sederhana, prosedur akses dan pelayanan dapat dilaksanakan dengan mudah karena telah bekerja sama dengan beberapa channel bank. Cepat, adanya kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan. Berkualitas, berkulitas dengan memanfaatkan teknologi informasi dan teknologi elektronik. Aman, proses dan produk pelayanan memberikan perlingan rasa aman dan kepastian hukum. Efisien, wajib pajak sangat menghemat waktu karena tidak perlu antri dan hadir di kantor Samsat. Lima hal itu yang dapat dirasakan setelah diterapkannya layanan e-samsat.

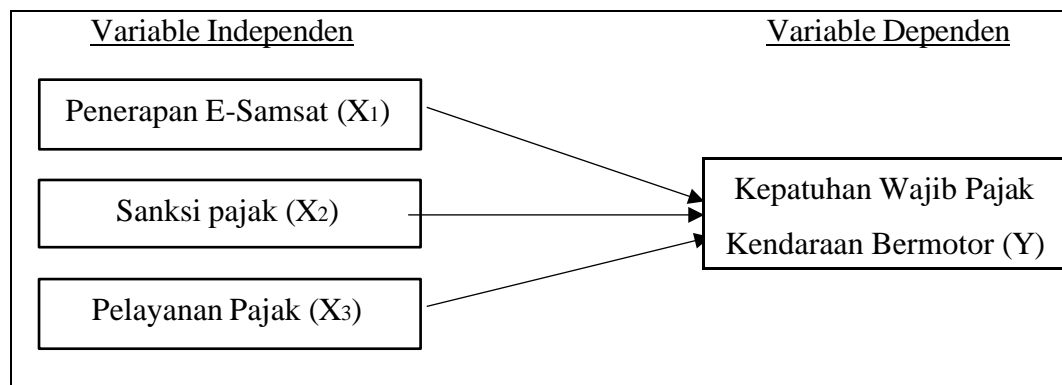
Faktor lain yang memperngaruhi kepatuhan adalah sanksi perpajakan. sanksi perpajakan akan menimbulkan pemahaman wajib pajak terhadap sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak terhadap sanksi perpajakan apabila dilakukan dengan cara mengefektifkan sanksi administrasi dan sanksi pidana yang sudsh ditetapkan.

Dari kedua hal yang sudah dijelaskan apabila hal-hal itu dilaksanakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Karena dua faktor tersebut merupakan bagaian dari faktor-faktor yang meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dari ke 7 faktor yang ada di bebearapa faktor yang meningkatkan kepatuhan wajib pajak,

terdapat 3 faktor yang mempengaruhi yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak dan kualitas penegakkan hukum perpajakan.

2.7 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini penulis akan menyajikan kerangka pemikiran dengan tujuan agar tidak terjadi kesalahpahaman persepsi terkait dengan tujuan dilakukannya penelitian. Dapat diketahui variable bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah penerapan e-samsat, sanksi, dan pelayanan perpajakan sedangkan variable terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Apakah penerapan e-samsat berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sanksi yang diberikan kepada wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, pelayanan perpajakan yang diberikan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berikut adalah kerangka pemikiran tersebut :



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

2.8 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2014). Berdasarkan telaah teoritis, peneliti terdahulu dan kerangka pemikiran di atas maka dapat ditarik hipotesa pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Pengaruh penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Pengaruh penerapan e-samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Pengaruh penerapan e-samsat untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan dan mempermudah sistem pelayanan dengan menggunakan alat elektronik (ATM). Penerapan e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena apabila wajib pajak yang akan membayar pajak PKB diberikan kualitas pelayanan yang baik, mudah, nyaman, dan aman dalam membayar pajak kendaraan bermotor maka wajib pajak akan patuh terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini didukung oleh penelitian (Wardani dan Asis 2017). Hal ini selaras dengan penelitian Latifa Novina Herawati dan Vinny Stephanie Hidayat (2022) Variabel penerapan e-samsat berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat kota cimahi.

H1: penerapan e-samsat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Sanksi perpajakan untuk memberikan efek jera bagi wajib pajak yang melanggar peraturan pajak daerah. Pemerintah juga hendak memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sesuai hasil penelitian diperoleh bahwa variabel pelayanan publik memiliki pengaruh yang paling signifikan dibandingkan variabel lain dalam kaitannya pengaruh pada kepatuhan wajib pajak (Wardani dan Rumiyatun 2017).

Sanksi perpajakan merupakan faktor eksternal dalam teori atribusi, karena adanya peraturan berupa pemberian sanksi administrasi berupa kenaikan atau bunga dapat membuat wajib pajak patuh untuk membayarkan pajaknya. Dan dengan adanya sanksi perpajakan ini wajib pajak dapat lebih patuh dan tepat

waktu dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya. Sesuai hasil penelitian diperoleh bahwa sanksi perpajakan

berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Susilawati & Budiarta (2013)

H2 ; sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

3. Pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepatuhan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat. Maka dari itu pelayanan fiskus juga merupakan hal penting dalam menggali penerimaan negara di mana fiskus seharusnya melayani para Wajib Pajak dengan jujur, profesional dan bertanggungjawab yang akan sangat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak (Margadayni 2016).

Hal ini sejalan dengan penelitian dari Muchsin Ihsan (2013) variabel pelayanan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di kota medan

H3 :pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.