

BAB II

TIJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. *Theory Of Planned Behavior (TPB)*

Menurut Ajzen *Theory of Planned Behavior* adalah teori berdasarkan asumsi menyatakan seorang individu yang logis dalam memanfaatkan informasi secara runtut. Sebelum melakukan sesuatu seorang yang rasional tentunya memikirkan dampak apa yang akan mereka peroleh atas apa yang mereka lakukan sehingga bisa memutuskan untuk tetap melakukan atau tidak. Kuatnya intensi seseorang dalam menampilkan suatu perilaku tertentu diharapkan mampu memberikan keberhasilan bagi individu tersebut dalam melakukan suatu hal. Intensi diartikan sebagai informasi kunci tentang fungsi keyakinan, atau kecenderungan untuk menunjukkan perilaku tertentu untuk menghasilkan hasil yang lebih nyata. Perubahan niat dapat dipicu oleh waktu, karena semakin jauh jarak yang ditempuh maka semakin jauh pula niat akan melakukan sesuatu.¹

Tindakan manusia dalam melakukan sesuatu dapat diprediksi menggunakan TPB atau *Theory of Planned Behavior*. Dalam teori ini juga mengatakan keinginan untuk melakukan tindakan disebut anteseden langsung dari tindakan itu. Niat berarti menerima faktor-faktor pendorong yang mempengaruhi perilaku manusia dalam melakukan sesuatu. perasaan menyukai atau tidak menyukai sesuatu dapat menjadi acuan seseorang untuk melakukan sebuah tindakan. TPB mengasumsikan juga bahwa Perilaku manusia bersifat rasional dan didukung oleh pemikiran logis. Berdasarkan rantai penyebab adanya TPB dijelaskan bahwa perilaku tidak sehat yang dimiliki seseorang dapat diperbaiki dengan mengubah keyakinan spesifik domain.²

Theory of Planned Behavior (TPB) Pengembangan *Theory Reasoned Action (TRA)*. Teori ini menjelaskan bahwasannya

¹ Icek Ajzen, "The Theory of Planned Behavior" *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50, no. 2 (1991):hlm. 179–211.

² Adam P Knowlden, "Theory of Planned Behavior Based Predictors of Sleep Intentions and Behaviors in Undergraduate College Students at a Midwestern University" (University of Cincinnati, 2011).

tindakan seseorang dipengaruhi oleh niat seseorang. Niat juga dipengaruhi beberapa factor berikut:³

- 1) *Behavioral belief* Artinya, keyakinan individu tentang konsekuensi dari tindakan mereka
- 2) *Normatif Belief* Artinya, keyakinan individu terhadap harapan normatif individu lain, dan harapan normatif tersebut membuat individu tersebut ingin memenuhinya.
- 3) *Control belief* Artinya, keyakinan seseorang akan adanya sesuatu yang menghalangi atau mendukung tindakannya.

Teori TPB ini memuat konten tentang bagaimana sikap orang terhadap tindakan selalu berasal dari motif intrinsik dan ekstrinsik. Mereka yang mampu mematuhi undang-undang perpajakan tidak lain dimotivasi oleh diri mereka sendiri maupun dari luar dirinya. Hubungan teori ini dengan penelitian ini adalah mempertanggungjawabkan tindakan yang dilakukan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Ketika sudah pasti seseorang yakin tentang apa hasilnya sebelum melakukan sesuatu dari tindakannya mematuhi kewajiban perpajakan tersebut. Dari hal tersebut kemudian seseorang memutuskan apakah akan memenuhi kewajiban pajak mereka atau mengabaikannya.

2. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

TAM adalah model teoretis, disusun oleh Davis (1989), disusun untuk memperkirakan dan memperjelas mengapa individu akan menggunakan teknologi untuk membantu mereka di tempat kerja. Ada dua faktor yang dijelaskan dalam *Technology Acceptance Model* yang dapat berdampak besar pada integrasi teknologi. Faktor pertama adalah kegunaan yang dirasakan dan faktor selanjutnya adalah kemudahan akses teknologi yang dirasakan (*easy of use*).

Sikap dan niat individu dalam memanfaatkan teknologi informasi menurut *Technology Acceptance Model* dipengaruhi oleh persepsi individu dalam melihat kegunaan dan kemudahan yang diberikan oleh suatu teknologi. Individu akan memilih menggunakan teknologi informasi atau tidak didasarkan atas niat mereka dalam menggunakan teknologi tersebut. Model TAM adalah teknologi yang dapat digunakan. Hal ini karena model tersebut dipercaya mampu memperkirakan dan membantu pemakai teknologi merasakan kemudahan dalam pelaksanaan pekerjaanya.

³ I Gusti Ayu Mas Rosita Dewi, “Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis 4, no. 1 (2019): 50–61.

Kaitan antara pemilihan model TAM dengan penelitian yang akan dilakukan adalah dengan memilih *Technology Acceptance Model* sebagai role model diharapkan nantinya dapat menjawab rumusan masalah yang ada kaitannya dengan penggunaan teknologi informasi yang termasuk dalam variabel independen kedua. Yakni, modernisasi sistem administrasi yang dipakai kantor Samsat Kudus dalam upaya peningkatan kepatuhan terhadap perpajakan melalui digitalisasi informasi milik wajib pajak dan kapabilitas internet di Kabupaten Kudus. Semakin mudah dalam penggunaan teknologi yang didukung kemampuan wajib pajak dalam memanfaatkan internet maka target pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan terhadap perpajakan dapat berjalan sesuai yang diharapkan

B. Kajian Variabel Penelitian

1. Pajak Perspektif Islam

Pajak dalam Islam dikenal dengan nama *Adh-Dharibah* atau *Al-Maks* yang secara bahasa memiliki arti pungutan yang ditarik oleh negara dari rakyat. Menurut imam Al-Ghazali dan Imam Al-Juwaini pajak adalah apa yang dibebankan oleh penguasa (Pemerintahan muslim) kepada orang-orang kaya dengan menarik dari mereka apa yang dapat memenuhi kebutuhan negara dan masyarakat secara umum ketika tidak ada stok kas, uang ataupun harta di dalam *baitul maal*.⁴ Dalam Islam pajak diklasifikasikan atau dikelompokkan menjadi beberapa macam yaitu sebagai berikut:

a) *Jizyah*

Jizyah adalah pajak yang dikenakan kepada umat nonmuslim yang hidup disuatu negara islam sebagai jaminan untuk melindungi kehidupannya.

b) *Kharaj*

Kharaj dapat diartikan sebagai pajak yang dikenakan atas tanah tanpa membedakan apakah pemilik tanah tersebut anak-anak atau dewasa, merdeka atau budak, laki-laki atau perempuan, muslim maupun non muslim.

c) *Ushr*

Pajak atas perdagangan atau bea cukai (impor atau ekspor) yang dibayarkan hanya sekali dalam setahun dan hanya berlaku untuk barang yang nilainya lebih dari 200 dirham.

⁴ Gazali, "Pajak Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif." *Jurnal Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Mataram 2, no.1*: 105.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa sebelum zaman saat ini tentunya di dalam Islam sudah ada penerapan perpajakan dimana hal itu yang menjadi acuan kita saat ini dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Diperbolehkannya memungut pajak menurut para ulama adalah dengan alasan utama yaitu untuk kemaslahatan umat, karena dana pemerintah tidak mampu mencukupi semua pengeluaran yang mana jika pengeluaran itu tidak segera dibiayai akan timbul kemadaramatan. Sedangkan mencegah kemadaramatan adalah sebuah kewajiban.

2. Kepatuhan Wajib Pajak

1) Definsi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan dimana para wajib pajak melakukan kewajibannya dan menerima hak perpajakan sesuai dengan regulasi yang berlaku.⁵ Kepatuhan terhadap perpajakan umumnya mengacu pada sejauh mana seseorang atau organisasi bertindak sesuai dengan peraturan regulasi yang mengatur perpajakan. Jadi kesimpulannya adalah kepatuhan wajib pajak seseorang yang secara tepat waktu membayar kewajiban perpajakan. Hal ini dijelaskan dalam Q.S An-nisa Ayat 59

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ سِوَى لَوْلِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَصَلَّوْا حَيْثُ وَجَدْتُمْ سُلُوكًا حَسَنًا وَوَيْلًا

Artinya: *“Wahai orang-orang yang beriman! Taatilah Allah dan taatilah Rasul (Muhammad) dan Ulil Amri (Pemegang kekuasaan) di antara kamu. Kemudian, jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, maka kembalilah kepada Allah (Al-Qur’an) dan Rasul (Sunnahny), jika kamu beriman kepada Allah dan hari kemudian.*

Dari ayat di atas menjelaskan bahwa sebagai umat yang beriman harus mematuhi setiap perintah baik perintah Allah, Rasul maupun pemerintah. Bentuk kita sebagai umat beriman

⁵ Yusuf Chusaeri, Nur Diana, and Afifudin Afifudin, “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 Batu)” E_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi 6, no. 09 (2017): 25-28.

dalam mematuhi peraturan pemerintah adalah dengan bersikap patuh terhadap apa yang sudah menjadi kewajiban kita yaitu membayarkan pajak. Wajib Pajak yang patuh adalah kewajiban perpajakan yang dilakukan seorang wajib pajak yang telah memenuhi kewajibannya tanpa perlu dilakukan pemeriksaan, penyidikan, teguran atau intimidasi, atau penerapan sanksi hukum atau administrasi.⁶ Salah satu fenomena yang wajib diperhatikan oleh pemerintah adalah masalah kepatuhan pajak kendaraan. Hal ini dikarenakan pendapatan yang optimal diperoleh pemerintah daerah memiliki peran besar dalam pembangunan nasional. Pembangunan nasional dapat tercapai dengan maksimal jika pemerintah dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia. Kepatuhan wajib pajak memiliki peranan penting mengingat perpajakan menganut *self assesment system*. System perpajakan ini memberikan kemudahan akses untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya.⁷

2) Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Viega dan Fidiana kepatuhan terhadap perpajakan memiliki beberapa jenis, diantaranya adalah sebagai berikut:⁸

- a. Kepatuhan formal didefinisikan sebagai wajib pajak secara formal memenuhi tanggungjawab kewajiban pajak sesuai ketentuan yang berlaku
- b. Kepatuhan material adalah tindakan wajib pajak yang pada hakekatnya mentaati segala ketentuan perpajakan yang hakiki menurut hakikat undang-undang perpajakan.

⁶ Dyah Sawitri et al., "The Effect of Amnesty Tax Policy and Tax Sanction on Taxpayer Compliance through Motivation (Study on Primary Tax Office in Malang Raya Area)" in 2019 International Conference on Organizational Innovation (ICOI 2019) (Atlantis Press, 2019), 464–69.

⁷ Winda Kemala, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak Dan Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor" Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Ekonomi 2, no. 2 (2015): 1–15.

⁸ Viega Ayu Permata Sari and Fidiana Fidiana, "Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak" Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA) 6, no. 2 (2017): 18-25.

3) Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Debby mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.⁹

a. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik tentunya akan mempengaruhi kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Indikator manajemen pelayanan yang baik meliputi keberadaan fiskus, sumber daya aparatur pajak yang memadai, dan kemudahan prosedur perpajakan.

b. Pengetahuan pajak

Tergantung dari tinggi atau rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat, akan terdapat perbedaan tingkat pemahaman tentang peraturan dan ketentuan perpajakan. Tingkat pengetahuan juga mempengaruhi banyak wajib pajak, terutama individu yang tidak membayar pajak. Peluang lainnya adalah bagi wajib pajak yang enggan memenuhi kewajiban perpajakannya karena kurangnya pemahaman perpajakan..

c. Sanksi Perpajakan

Sanksi dapat diartikan sebagai cara-cara yang digunakan fiskus untuk mencegah wajib pajak melakukan kecurangan dalam membayar pajaknya. Sanksi yang diberikan akan memaksa setiap wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku.

4) Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Beberapa metrik yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak adalah:¹⁰

1. Wajib pajak harus mendaftarkan diri
2. Kepatuhan dalam membayar PKB
3. Wajib pajak melaporkan pembayaran PKB
4. Jujur dalam menyampaikan PKB
5. Membayar dan melaporkan PKB secara jujur

⁹ Debby Farihun Najib, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan" Jurnal Fakultas Ekonomi. Universitas Brawijaya, Malang, 2013.

¹⁰ Lina Nurlaela, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Garut" Jurnal Wacana Ekonomi Nurlaela 17, no. 01 (2017). Hlm. 35-36

3. Pajak Kendaraan Bermotor

a) Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-Undang tentang Pajak Daerah dan Tunjangan Daerah, pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan kendaraan bermotor, tidak termasuk kepemilikan alat berat dan alat besar yang digunakan untuk mengangkut orang dan barang di jalan umum. Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pajak Kendaraan Bermotor disebutkan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau pengelolaan kendaraan bermotor. Kendaraan listrik adalah kendaraan berpengerak empat roda dan trailer yang digunakan di semua jenis jalan, termasuk motor atau perangkat lain yang memiliki fungsi mengubah sumber energi tertentu menjadi energi kinetik untuk kendaraan listrik, seperti mesin berat atau motor. perangkat teknis. peralatan besar. Kendaraan dengan roda dan motor yang bergerak dan tidak tetap, serta kendaraan yang beroperasi di bawah air.¹¹

b) Objek dan Bukan Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Subyek Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah kendaraan beserta gandengannya yang tidak termasuk subjek pajak untuk segala jenis jalan negara dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan kapasitas kotor 5 sampai dengan 7 GT. berdasarkan undang-undang. UU No. 28 Tahun 2009 Pasal 3 Ayat (3) adalah:¹²

1. kereta api,
2. Kendaraan yang digunakan khusus untuk pertahanan dan keamanan negara
3. Kendaraan yang dimiliki dan/atau dikuasai oleh kedutaan, konsulat, perwakilan asing dan organisasi internasional yang mendapat pembebasan pajak dari pemerintah
4. Objek pajak lainnya yang diatur dalam peraturan daerah

¹¹ Makmur, "Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Takalar" (2020), hlm. 56-57.

¹² Dian, "Pengaruh Layanan Samsat Keliling , E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor" (2019). Hlm. 45-46.

c) **Subjek Pajak dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Subjek pajak yang dikenai Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan hukum yang memiliki dan/atau mengelola kendaraan bermotor:¹³

1. Subjek pajak memiliki kendaraan bermotor
2. Subjek pajak memiliki dan menguasai kendaraan bermotor
3. Subjek pajak hanya menguasai dan tidak memiliki kendaraan bermotor

Ketiga pengertian tersebut harus tercermin dalam hakikat pemahaman wajib pajak terhadap kendaraan bermotor yang akan dikenakan pajak kendaraan bermotor. Mengenai pemahaman wajib pajak terhadap pajak kendaraan bermotor menurut Pasal 4 Ayat (2) UU No. 28 Tahun 2009, ternyata ada perbedaan mendasar. Bedanya, Wajib Pajak kendaraan bermotor hanya sebatas memiliki kendaraan bermotor atau memiliki dan menguasai kendaraan bermotor (bukan sebagai pemilik kendaraan bermotor), artinya tidak termasuk dalam pengertian wajib pajak kendaraan bermotor.

4. **Kualitas Layanan Samsat Keliling**

Berdasarkan keputusan presiden no. 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Terpadu Kendaraan Bermotor BAB V Pelaksanaan Pasal 22 par. 1 Mobile Samsat adalah inovasi layanan verifikasi tahunan pembayaran STNK, PKB dan SWDKLLJ melalui petugas travel yang ditunjuk menggunakan mobil yang terkoneksi secara online dengan kantor pusat.¹⁴ Mobile Samsat juga menjadi sarana transportasi yang diharapkan dapat mengatasi keluhan masyarakat yang merasa jarak rumah ke kantor Samsat jauh. Program Samsat Keliling menarik perhatian wajib pajak, memberikan kemudahan bagi warga dalam memperoleh Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan Satuan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Inovatif dengan tujuan. . atau ditanggung oleh wajib pajak dan mengurangi biaya. Adapun jadwal operasional Samsat Keliling di Kabupaten Kudus adalah sebagai berikut

¹³ Pratama, “Pengaruh Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi” (2019)

¹⁴ Siska Safitri Makmur, “Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling Pada Kantor Sistem Administrasi Manuggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Takalar” *Pesquisa Veterinaria Brasileira* 26, no. 2 (2021): 173–180, <http://www.ufrgs.br/actavet/31-1/artigo552.pdf>.

Tabel 2.1
Jadwal Samsat Keliling Kabupaten Kudus

Hari	Jam	Tempat
Senin	09.00-12.00	Kecamatan Jekulo
Selasa	09.00-12.00	Kecamatan Gebog
Rabu	09.00-12.00	Kecamatan Undaan
Kamis	09.00-12.00	Kecamatan Dawe
Jum'at	09.00-12.00	Kecamatan Kaliwungu
Sabtu	09.00-12.00	Kecamatan Jati

Sumber: www.samsatkeliling.info, 2023

Kualitas layanan samsat keliling memiliki lima dimensi yaitu sebagai berikut:¹⁵

- 1) Bukti fisik (*Tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan bahan komunikasi yang ada dalam samsat keliling dalam membantu mempercepat pembayaran pajak kendaraan.
- 2) Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kesadaran dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan tepat waktu.
- 3) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
- 4) *Assurance*, yaitu kualitas layanan yang dilihat dari aspek jaminan yang diberikan pegawai
- 5) *Emphaty*, bentuk perhatian yang diberikan pegawai kepada wajib pajak kendaraan bermotot.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah tingkat baik atau buruknya sikap aparat pajak dalam melayani dan membantu segala keperluan wajib pajak. Hal ini seperti tercantum di dalam firman Allah dalam QS. Al-Imran ayat 159:

فِيمَا رَحِمْتِ مَنْ أَلَّ اللَّهُ لِنْتِ هُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَضِيظًا أَلَّ الْقَلْبِ لَأَنَّ نَفْسُوءَا
مِنْ حَوْلِكَ فَأَعْفَتْ عَنْهُمْ وَأَسْتَضْعَفُوا لَهُمْ وَشَاوَرُوا هُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَرَ
مَنْ فَتَوَّ كَلَّ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan

¹⁵ Ganang Bagus Setyawan and Farida Idayati, “Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Samsat Surabaya Timur” Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (Jira) 12, No. 4 (2023). 32-33.

diri dari sekelilingmu, Karena itu maafkanlah mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertakwallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakan kepada-Nya.” (Q.S Al-Imran: 159)

Dari ayat diatas dapat diartikan bahwa seseorang yang bekerja dalam memberikan pelayanan kepada orang lain harus memperhatikan kualitas yang diberikan salah satunya adalah dengan bersikap lemah lembut. Kualitas pelayanan yang baik tentunya juga akan memengaruhi niat seorang wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

5. Modernisasi Sistem Administrasi

Perbaikan struktur organisasi dan pemanfaatan teknologi dalam rangka pelaksanaan proses administrasi perpajakan adalah dengan memanfaatkan adanya modernisasi sistem administrasi. Modernisasi sistem administrasi saat ini sudah dapat dinikmati oleh siapapun, kapanpun dan dimanapun. Salah satu contoh pemanfaatannya modernisasi sistem administrasi adalah adanya sebuah aplikasi E-Samsat New Sakpole yang diberikan oleh Bapenda Jawa Tengah dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) adalah layanan jaringan internet yang diselenggarakan oleh tim pengembang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Jawa Tengah berdasarkan undang-undang Republik Indonesia dan dapat dilaksanakan secara online dimanapun di tanah air. Selalu tersedia melalui aplikasi perangkat komunikasi bergerak (*handphone*)

New Sakpole digunakan untuk melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan Pengesahan Surat Tanda Nomot Kendaraan (STNK) Keterlambatan hingga 10 bulan sejak akhir masa pajak diperbolehkan untuk kepemilikan kendaraan listrik pribadi. Menurut Saruan menjelaskan bahwa tujuan adanya modernisasi administrasi perpajakan setidaknya dapat dikelompokkan menjadi 5 tujuan antara lain adalah:¹⁶

¹⁶ Sarunan W.k, “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” *Jurnal EMBA* 3, no. 4 (2015): 518–526.

- 1) Optimalisasi dan memaksimalkan penerimaan pajak berdasarkan database serta dapat meminimalkan *tax group* dan *stimulus fiscal*.
- 2) Efisiensi proses administrasi perpajakan dengan memanfaatkan teknologi dalam setiap prosesnya.
- 3) Meningkatkan Citra dan kredibilitas yang baik di mata publik dengan sumberdaya yang profesional, budaya organisasi yang sangat bermanfaat sebagai bentuk implementasinya *good corporate givernance*
- 4) Meningkatkan kedadaran dan kepatuhan wajib pajak.
- 5) Menciptakan transparansi dan keterbukaan Direktorat Jendral Pajak dalam rangka menghindari dan mengantisipasi kemungkinan terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme.

Pada Variabel ini menggunakan beberapa indikator sebagai berikut:¹⁷

- 1) Pembayaran pajak mobil yang lebih mudah melalui modernisasi sistem administrasi
- 2) Efisiensi waktu pembayaran pajak mobil
- 3) Pembayaran kewajiban perpajakan tepat waktu
- 4) Sistem manajemen modern dapat secara efektif membantu Anda memenuhi kebutuhan pembayaran pajak kendaraan Anda.
- 5) Membuat pembayaran pajak mobil lebih realistis dan efisien.

6. Kemampuan Internet

Definisi Internet adalah sistem informasi berbasis komputer yang saling terhubung di seluruh dunia. Semua jaringan Internet dapat mencakup puluhan, ratusan, atau bahkan ribuan koneksi dan berbagi informasi satu sama lain untuk berbagi sumber daya terkomputerisasi dan basis data informasi yang kuat. Dari pengertian di atas dapat kita simpulkan bahwa kekuatan internet merupakan kekuatan yang dimiliki wajib pajak dalam memahami dan memanfaatkan internet secara baik dan benar. Seseorang yang paham internet maka akan memanfaatkan internet dengan baik diantaranya adalah:¹⁸

- 1) Memperoleh informasi

¹⁷ Djumain, “Pengaruh Samsat Keliling , E-Samsat Sakpole , Dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kota Semarang 1)” (2020).

¹⁸ Surya Anggara, “Pemahaman Internet Memoderasi Pengaruh Sakpole Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” (2021).

Internet dapat membuat pemakai dengan mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur penggunaan dan perkembangan aplikasi New Sakpole

2) Menambah pengetahuan

Dengan adanya internet, pengguna memiliki kebebasan untuk memperoleh atau mendapatkan pengetahuan yang bermanfaat seperti pengetahuan tentang cara membayar pajak yang sangat berguna bagi wajib pajak

3) Memanfaatkan kecepatan aksesnya

Berbagai informasi dan ilmu pengetahuan dapat diakses dengan cepat menggunakan internet. Wajib pajak yang memiliki kemampuan internet yang bagus tentunya akan dengan mudah dan cepat dalam menerima informasi mengenai perpajakan.

C. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Lisda Sukardi (2019)	Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling di Kabupaten Wajo	Pengumpulan pajak kendaraan melalui program Samsat keliling di Kabupaten Wajo sudah Efektif ¹⁹
2	Djumain (2020)	Pengaruh Samsat Keliling, E-Samsat Sakpole, dan Pengesahan STNK Online 5 Tahunan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor Bersama Samsat Kota Semarang 1)	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa program samsat keliling dan Verifikasi STNK online 5 tahun berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan program E-Samsat Sakpole tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan

¹⁹ Linda Sukarti, "Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling Di Kabupaten Wajo" (2019).

			Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. ²⁰
3.	Sandy Gustaviani (2020)	Pengaruh Program E-Samsat, Samsat Keliling, Pemutihan PKB, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Operasi Kepolisian Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Samsat dan Samsat keliling, Pemutihan PKB mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. ²¹
4.	Siska Safitri Makmur (2021)	Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar	Pengumpulan pajak kendaraan melalui program Samsat keliling di Kabupaten Takalar sudah efektif diterapkan ²²
5.	Surya Geofarm Anggara (2021)	Pemahaman Internet Memoderasi Pengaruh SAKPOLE (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kaus Pada Wajib pajak di Samsat 1 Kota Semarang)	Hasil penelitian memberikan kesimpulan bahwa penerapan SAKPOLE berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan menunjukkan hasil bahwa pemahaman internet mampu memoderasi terhadap hubungan antara

²⁰ Djumain, “Pengaruh Samsat Keliling , E-Samsat Sakpole , Dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kota Semarang 1)” 1 (2020): 1–18.

²¹ Sandy Gustaviana, “Pengaruh Program E-Samsat, Samsat Keliling, Pemutihan Pkb, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Dan Operasi Kepolisian Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Di Ba” Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi) 1, no. 1 (2020): 20–29.

²² Makmur, “Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Takalar”

			penerapan Sakpole dengan kepatuhan wajib pajak. ²³
6.	Yuliana Arumdani Suseno (2022)	Pengaruh Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE), Sosialisasi Perpajakan, Pembebasan Bea Balik Nama dan Pembebasan Sanksi Administratif Pajak Terhadap Pemenuhan Kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kantor Samsat Klaten Tahun 2020)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem administrasi kendaraan pajak online (Sakpole) dan pembebasan bea balik nama berpengaruh negatif terhadap pemenuhan kewajiban pajak kendaraan bermotor sedangkan sosialisasi perpajakan dan pembebasan sanksi administratif pajak berpengaruh positif terhadap pemenuhan kewajiban pajak kendaraan bermotor. ²⁴
7.	Muhammad Dian Maulana dan Dwi Septiani (2022)	Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Samsat Keliling dan E-Samsat secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak namun secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. ²⁵

²³ Surya Geofarm Anggara, “Pemahaman Internet Memoderasi Pengaruh SAKPLE (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat 1 Kota Semarang)” (2021).

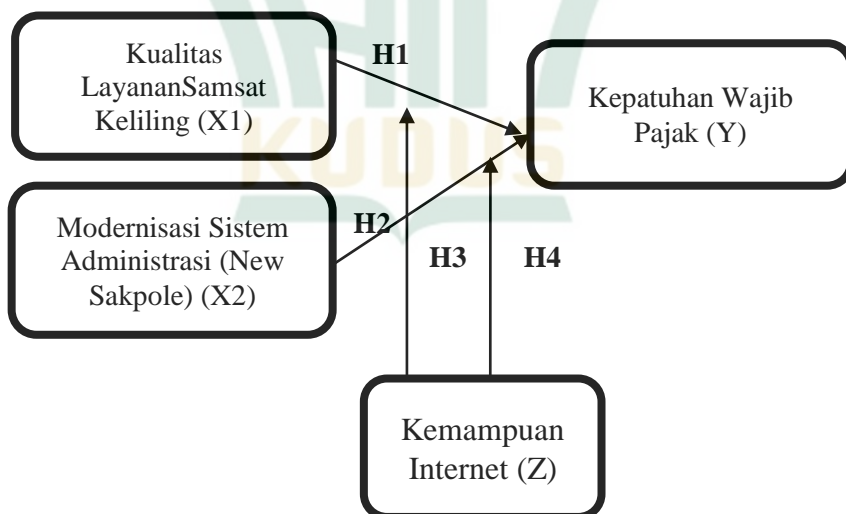
²⁴ Yuliana Arumdani Suseno, “Pengaruh Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE), Sosialisasi Perpajakan, Pembebasan Bea Balik Nama Dan Pembebasan Sanksi Administratif Pajak Terhadap Pemenuhan Kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor)” (2022).

²⁵ Dian, “Pengaruh Layanan Samsat Keliling , E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”

D. Kerangka Berfikir

Kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan secara otomatis diartikan sebagai kemauan wajib pajak untuk memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan membayar pajak. Berdasarkan hasil teori penelitian terdahulu peneliti ini mengkombinasikan antara penelitian yang sudah ada dan melihat keadaan yang dialami wajib pajak di Kudus. Berdasarkan hasil observasi di lapangan Pemerintah Kabupaten Kudus sudah mulai memberikan inovasi-inovasi baru dengan tujuan memudahkan para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotornya. Adanya program samsat keliling dan Modernisasi Sistem Administrasi dengan memanfaatkan kemampuan internet bertujuan supaya mempermudah pembayaran dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kemampuan Internet sangat dibutuhkan agar program-program inovasi yang diberikan Samsat Kudus dapat berjalan dengan maksimal. Inovasi-inovasi sudah diberikan secara maksimal namun apabila wajib pajak tidak paham cara penggunaannya juga akan menyulitkan wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan perpajakannya. Dari penelitian terdahulu dan pembahasan sebelumnya maka kerangka berpikir yang dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



E. Hipotesis Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Program samsat keliling adalah sebuah inovasi yang diberikan oleh Samsat yang berfokus pada pelayanan dan bertujuan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar PKB tanpa perlu mendatangi kantor Samsat yang hanya di Pusat Kota.²⁶ Kemudahan dalam membayar pajak akan meningkatkan kepatuhan para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Program ini beroperasi dengan cara menggunakan kendaraan bermotor yang berpindah dari satu tempat ke tempat lain guna mempermudah wajib pajak yang rumahnya jauh dari kantor samsat dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya. Tujuan yang dicetuskan oleh Samsat dengan memberikan pelayanan secara lebih efisien dan efektif kepada masyarakat sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Djumain pada tahun 2020 yang menyatakan bahwa Program Samsat Keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.²⁷ Selain penelitian Djumain, Siska Sfitri Makmur juga berhasil meneliti dan menemukan hasil bahwa Samsat Keliling berpengaruh dan sudah efektif diterapkan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak.²⁸ Berdasarkan hasil pemaparan diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Program Samsat Keliling Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

2. Pengaruh Modernisasi Sistem Adminitrasi (New Sakpole) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

New Sakpole merupakan inovasi baru yang dikeluarkan pemerintah yang didesain untuk mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya melalui alat elektronik. Menurut Davis (1989) dijelaskan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan sebagai faktor sebuah E-Sistem mampu diterima atau tidak. Jika wajib pajak berasumsi bahwa New Sakpole tidak

²⁶ Makmur, “Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling Pada Kantor Sistem Administrasi Manuggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Takalar”, (2021).

²⁷ Djumain, “Pengaruh Samsat Keliling , E-Samsat Sakpole , Dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kota Semarang 1)”, (2020).

²⁸ Makmur, “Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling Pada Kantor Sistem Administrasi Manuggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Takalar” (2021).

susah untuk dimanfaatkan dan wajib pajak percaya bahwa dengan memanfaatkan aplikasi New Sakpole dapat menolong dalam pembayaran pajak maka hal ini bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sandy Gustaviana pada tahun 2020 yang menyatakan bahwa penerapan E-Samsat mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Surya Geofarm Anggara yang menyatakan bahwa New Sakpole berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.²⁹ Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H2: Modernisasi Sistem Administrasi (New Sakpole) Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

3. Pengaruh Kemampuan Internet Memperkuat Kualitas Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Program Samsat Keliling adalah salah satu program yang dicetuskan oleh Kantor Samsat dengan tujuan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Inovasi samsat keliling ini adalah salah satu langkah pihak samsat dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan tentunya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Adanya program Samsat keliling tentunya juga sudah di sosialisasikan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Contoh sosialisasi tidak langsung adalah melalui media sosial Instagram, *Whatsapp* dan lain sebagainya.³⁰Wajib pajak yang paham dan terbiasa menggunakan teknologi informasi pasti sudah mengetahui adanya program samsat keliling ini namun sebaliknya dengan wajib pajak yang tidak begitu paham dan bisa dalam mengoperasikan internet mereka akan terlambat dalam menerima informasi terbaru mengenai sistem atau cara pembayaran pajak kendaraan saat ini. Kemudahan yang diberikan pihak Samsat tentunya harus didukung pula dengan kemampuan wajib pajak dalam bersosial media.

²⁹ Surya Geofarm Anggara, “Pemahaman Internet Memoderasi Pengaruh SAKPLE (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat 1 Kota Semarang)”

³⁰ Pratama, “Pengaruh Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi”

Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis penelitiina ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

H3: Kemampuan Internet memperkuat program samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

4. Pengaruh Kemampuan Internet Memperkuat Modernisasi Sistem Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Modernisasi Sistem Administrasi yang dilakukan oleh Tim Pembina Samsat di Jawa Tengah yang memunculkan sebuah aplikasi bernama New Sakpole didesain agar memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dengan memanfaatkan jaringan internet. Kaitannya antara pemahaman internet berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu terdapat pada perilaku seseorang ketika memperoleh informasi digital dengan tujuan memberikan manfaat berupa kemudahan kepada wajib pajak dalam menjalankan pekerjaannya. Wajib pajak yang sudah paham internet maka akan mengetahui berbagai macam manfaat yang ada di New Sakpole begitupun sebaliknya ketika wajib pajak tidak memahami internet maka adanya modernisasi sistem tersebut tidak akan berdampak banyak pada kenyamanan dan kemudahan dalam membayar pajak yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wahib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Surya Geofarm Anggara yang menyatakan bahwa kemampuan internet yang dimiliki wajib pajak dapat mendukung hubungan antara modernisasi sistem adminitrasi dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.³¹ Berdasarkan deskripsi diatas maka hipotesis penelitian ini adalah:

H4: Kemampuan Internet Memperkuat pengaruh modernisasi sistem administrasi terhadap kepatuha wajib pajak kendaraan bermotor

³¹ Anggara, “Pemahaman Internet Memoderasi Pengaruh SAKPOLE Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” (2021).