

## BAB II

### **PENGERTIAN PAJAK, PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH, PAJAK KENDARAAN BERMOTOR , SAMSAT ONLINE NASIONAL, TRA, TAM, DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

#### **A. Pengertian Pajak**

UU No. 16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 tentang Ketentuan Umum dan tata

Cara Perpajakan, pajak adalah :

“kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Menurut Mardiasmo (2016) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Dari definisi-definisi diatas dapat ditarik kesimpulan tentang ciri-ciri pada pengertian pajak yaitu:

- 1) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang yang telah ditetapkan yang sifatnya dapat dipaksakan.
- 2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung.

- 3) Pajak dikenakan pada orang pribadi maupun badan.
- 4) Pajak diperuntukkan untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah.

## 1. Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2016), fungsi pajak dibagi menjadi dua yaitu:

### 1) Fungsi anggaran (*Budgetair*)

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Terbukti setiap tahunnya penyumbang APBN atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara terbesar yaitu dari pajak, dana tersebut digunakan untuk membiayai pengeluaran dan pembangunan negara.

### 2) Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Contohnya: Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM) dikenakan pada saat transaksi jual beli barang mewah, semakin mewah barang tersebut semakin besar tarif pajak yang dikenakan, sehingga menyebabkan barang menjadi mahal. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat tidak berlomba-lomba untuk membeli barang mewah sehingga dapat mengurangi gaya hidup mewah.

## 2. Menurut Lembaga Pemungutannya

Menurut Resmi (2013) lembaga yang memungut pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

### 1) Pajak Negara (Pajak Pusat)

Pajak yang dipungut dan dikelola oleh pemerintah pusat dalam hal ini adalah Direktorat Jendral Pajak yang dibawah naungan Kementerian Keuangan. Pajak pusat digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin Negara dan pembangunan seperti pembangunan jalan, pembangunan sekolah, bantuan kesehatan, pembangunan fasilitas umum,dll. Pemasukan dari pajak pusat akan digunakan secara maksimal dalam pengelolaan APBN. Contoh dari pajak pusat yaitu Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Penambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan sektor Pertambangan, Perkebunan dan Perhutanan (PBB-P3) dan Bea Meterai.

### 2) Pajak Daerah

Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun tingkat II (pajak kabupaten/kota). Pajak provinsi meliputi, pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaran bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air dan permukaan, dan pajak rokok. Sedangkan pajak kabupaten kota yang dipungut oleh pemerintah daerah meliputi pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral

bukan logam dan batuan, pajak parker, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan. Dalam hal ini pajak daerah dikelola oleh Dinas Pendapatan Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing seperti meningkatkan kemampuan ekonomi suatu daerah, pembangunan daerah, membuka lapangan pekerjaan baru, dan seterusnya.

## **B. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah**

### **1. Pajak Daerah**

UU No.28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pasal 1 ayat 10, pajak daerah adalah :

“kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Menurut Mardiasmo (2011), Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Maka dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan tentang ciri-ciri pada pengertian pajak daerah, yaitu:

- 1) Kontribusi wajib kepada daerah.
- 2) Bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang.
- 3) Tidak mendapatkan imbalan secara langsung.
- 4) Hasil dari pajak daerah digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah guna menaikkan taraf hidup masyarakat.

Jenis pajak ada 2 yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota, dimana jenis pajak provinsi, dalam pelaksanaannya provinsi dapat untuk tidak memungut jenis pajak yang telah ditetapkan tersebut, apabila dinilai hasilnya kurang memadai, (Prawoto,2011). Jenis pajak provinsi bersifat liminitif artinya provinsi tidak diperkenankan untuk memungut pajak lain selain yang telah ditetapkan. Disisi lain pajak kabupaten/kota tidak bersifat liminitif yang artinya kabupaten/kota diberi kesempatan untuk mengeksplorasi sumber-sumber keuangan lainnya selain yang telah ditetapkan, dengan menetapkan sendiri jenis pajak yang bersifat spesifik sepanjang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang. Akan tetapi, besaran tarif definitif untuk pajak kabupaten/kota tidak boleh melebihi tarif maksimum yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang (Prawoto,2011).

UU No.28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pasal 94 ayat 1 hasil penerimaan pajak provinsi yang diperuntukan bagi kabupaten/kota diwilayah provinsi yang bersangkutan dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Hasil penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor diserahkan kepada kabupaten/ kota sebesar 30%.
- 2) Hasil penerimaan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor diserahkan kepada kabupaten/kota sebesar 70%.
- 3) Hasil penerimaan Pajak Rokok diserahkan kepada kabupaten/kota sebesar 70%.
- 4) Hasil penerimaan Pajak Air Permukaan diserahkan kepada kabupaten/kota sebesar 50%.

## **2. Retribusi Daerah**

UU No.28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pasal 1 angka 64, retribusi adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Sularno (1999) retribusi ialah pungutan pemerintah (pusat/daerah) kepada orang/badan berdasarkan norma-norma yang ditetapkan berhubungan dengan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang diberikan secara langsung atas permohonan dan untuk kepentingan orang/badan yang memerlukan, baik prestasi yang berhubungan dengan kepentingan umum maupun yang diberikan pemerintah.

Dari definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa retribusi daerah adalah pungutan yang dilakukan pemerintah daerah kepada orang pribadi atau badan karena telah memakai jasa atau pelayanan dan pemberian izin tertentu yang telah disediakan dan diberikan pemerintah daerah. Oleh karena itu, apabila masyarakat tidak ingin membayar retribusi, maka yang perlu dilakukan adalah

tidak memanfaatkan atau menggunakan layanan pemerintah yang dikenai retribusi.

Retribusi menjadi salah satu sumber pendapatan daerah dan yang memiliki wewenang dalam mengelola retribusi daerah adalah Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah. Retribusi ditetapkan dengan peraturan daerah, dan penerimaan dari masing-masing retribusi dipergunakan untuk mendanai kegiatan yang berkaitan langsung dengan penyelenggaraan pelayanan tersebut. Menurut Prawoto (2011), jenis retribusi dibagi menjadi 3 golongan yaitu:

- 1) Retribusi jasa umum, yaitu retribusi atas jasa yang telah diberikan atau disediakan pemerintah daerah untuk tujuan dan manfaat demi kepentingan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau badan. Jenis dari retribusi jasa umum meliputi retribusi pelayanan kesehatan, retribusi pelayanan persampahan/kebersihan, retribusi pelayanan pasar,dll.
- 2) Retribusi jasa usaha, yaitu retribusi atas jasa yang disediakan oleh pemerintah daerah dengan menganut prinsip komersial karena pada dasarnya dapat pula disediakan oleh sektor swasta. Jenis dari retribusi usaha meliputi retribusi terminal, retribusi pelayanan kepelabuhanan, retribusi tempat rekreasi dan olahraga,dll
- 3) Retribusi perizinan tertentu, yaitu retribusi atas kegiatan tertentu pemerintah daerah dalam rangka pemberian izin kepada orang pribadi atau badan yang dimaksudkan untuk pembinaan, pengaturan untuk

melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan. Jenis dari retribusi perizinan meliputi retribusi izin mendirikan bangunan, retribusi izin gangguan, retribusi izin usaha perikanan,dll.

### **C. Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut Pasal 1 ayat 12 dan ayat 13, UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kepemilikan yang dimaksud adalah hukum antara orang pribadi atau badan dengan kendaraan bermotor yang namanya tercantum didalam kepemilikan atau dokumen Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). Sedangkan, penguasaan yang dimaksud adalah penguasaan fisik dari kendaraan bermotor yang dimiliki oleh pribadi atau badan dengan bukti pengesahan yang sah menurut perundangan yang berlaku.

Dasar hukum Pajak Kendaraan Bermotor di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) adalah Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Pada Pasal 1 ayat 9 dari peraturan tersebut menyatakan bahwa kendaraan bermotor adalah :

“semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.”



Demi kelancaran pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor diatur dalam peraturan daerah provinsi. Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai wewenang dalam hal mengurus penarikan pajak kendaraan bermotor adalah kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Kepolisian Negara Indonesia (POLRI), Dinas Pendapatan Daerah Provinsi, dan PT. Jasa Raharja (Persero). Ketiga instansi tersebut memiliki wewenangnya masing-masing, dimana Polri mempunyai tugas fungsi dan kewenangan dibidang registrasi identifikasi kendaraan bermotor, dan penerbitan STNK, Dinas Pendapatan Daerah dibidang pemungutan dan menetapkan besarnya PKB dan Bea Balik Kendaraan, sedangkan PT. Jasa Raharja (Persero) yang berwenang untuk mengelola SWDKLLJ.

Pembagian hasil Pajak Kendaraan Bermotor DIY, berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 tahun 2011 tentang Pajak Daerah Pasal 71 ayat 1 dan 2 , pembagian hasil PKB diserahkan 30% berdasarkan pemerataan kepada pemerintah kabupaten dan kota, serta sebesar 70% berdasarkan potensi atau realisasi penerimaan pajak pada masing-masing Kabupaten/Kota. Paling sedikit 20% dari yang dibagihasilkan kepada kabupaten/kota, diperuntukan untuk pembangunan dan atau pemeliharaan jalan serta peningkatan moda dan sarana transportasi umum.

## **1. Objek dan Subjek Pajak Kendaraan Bermotor DIY**

Berdasarkan Pasal 4 ayat 1 dan 3 Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 tahun 2011 tentang Pajak Daerah, objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Objek pajak yang dikecualikan dari kendaraan bermotor yaitu :

- 1) Kereta api
- 2) Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan Negara.
- 3) Kendaraan bermotor yang dimiliki dan atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan Negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah.

Subjek pajak kendaraan bermotor DIY dikenakan kepada wajib pajak yang meliputi orang pribadi, badan, pemerintah, TNI, POLRI, Pemerintah daerah, dan pemerintah kabupaten/kota.

## **2. Dasar Pengenaan dan Tarif Pajak Kendaraan Bermotor DIY**

Berdasarkan Pasal 7 ayat 1 Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 tahun 2011 tentang Pajak Daerah, dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dihitung dari perkalian 2 unsur pokok :

- 1) Nilai Jual Kendaraan Bermotor

- 2) Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor

Tarif pajak kendaraan bermotor di Provinsi DIY ditetapkan dengan peraturan daerah provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta No.3 tahun 2011 tentang Pajak Daerah, Pasal 9 dan Pasal 10 ayat 1 dan 2 sebagai berikut :

- 1) Tarif pajak kendaraan bermotor ditetapkan sebesar:
  - a. 1,5% untuk kepemilikan pertama kendaraan bermotor pribadi.
  - b. 1,0 % untuk kendaraan bermotor angkutan umum.
  - c. 0,5% untuk kendaraan ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah, TNI, POLRI, Pemerintah daerah dan pemerintah kabupaten/kota.
  - d. 0,2% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar.
- 2) Tarif progresif dikenakan pada kepemilikan roda empat pribadi yang kedua dan seterusnya sebagai berikut:
  - a. Kepemilikan kedua sebesar 2 %
  - b. Kepemilikan ketiga sebesar 2,5%
  - c. Kepemilikan keempat sebesar 3%
  - d. Kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 3,5%

#### **D. Samsat Online Nasional**

Samsat Online Nasional adalah suatu layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan Tim Pembina Samsat Nasional berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia untuk mengesahkan STNK tahunan dan melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) secara online yang dapat dilakukan secara nasional melalui aplikasi layanan *mobile* atau *website* (*Indonesia.go.id*).

Daerah administrasi/ hukum pemberlakuan pelayanan Samsat Online Nasional yang dapat diakses adalah seluruh Samsat di wilayah provinsi di Indonesia. Samsat Online Nasional hanya melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan, SWDKLLJ, dan PNPB pengesahan STNK hal itu berlaku bagi mobil dan kendaraan milik pribadi. Samsat Online Nasional diciptakan sebagai sarana untuk mempermudah, mempercepat pembayaran pajak sehingga wajib pajak dapat menghemat waktu dan dapat membayar pajak kapan saja dan dimana saja tanpa terikat jam kerja atau jam pelayanan di Samsat setempat.

##### **1. Tujuan Samsat Online Nasional**

- 1) Memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat
- 2) Implementasi inovasi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, SWDKLLJ dan pengesahan STNK Tahunan secara elektronik yang berbasis *Self Services* yang mengedepankan fungsi keamanan, integritas, otomatisasi.

## 2. Penggunaan Samsat Online Nasional

- 1) Sistem Samsat Online Nasional hanya melayani pembayaran PKB, SWKLLJ dan pengesahan STNK elektronik untuk jenis Kendaraan bermotor mobil penumpang dan sepeda motor (milik perseorangan).
- 2) Data kendaraan bermotor yang ditampilkan dalam sistem Samsat Online Nasional yaitu data kendaraan bermotor sesuai dengan identitas NIK yang tidak dapat status terblokir, dalam masalah pidana maupun perdata.
- 3) Pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui aplikasi Samsat Online Nasional dapat dilakukan 3 bulan sebelum jatuh tempo PKB dan SWDKLLJ
- 4) *Stiker regident* pengesahan STNK Tahunan dan TBPKB akan dikirimkan oleh petugas SAMSAT melalui jasa pengiriman sesuai dengan alamat yang tertera dalam STNK
- 5) Wajib pajak setelah menerima *stiker regident* pengesahan STNK tahunan dan TNKB, *stiker regident* pengesahan STNK tahunan ditempelkan pada kolom pengesahan STNK sesuai tahun pengesahan.

## 3. Tata cara Pendaftaran Samsat Online Nasional

- 1) Unduh aplikasi Samsat Online Nasional di *Playstore*.
- 2) Jika Anda ingin membayar Pajak Kendaraan Bermotor, tekan menu pendaftaran.

- 3) Setelah menekan tombol pendaftaran, akan muncul pemberitahuan “Perhatian TBPKB/SKPD dan stiker pengesahan akan dikirim ke alamat sesuai STNK”. Terdapat pilihan setuju dan tidak setuju. Klik tombol setuju untuk melanjutkan.
- 4) Tampil layar menu Pendaftaran dengan beberapa kolom yang akan diisi.
- 5) Masukkan NRKB (Nomor Registrasi Kendaraan Bermotor) pada kolom **NRKB (No.Registrasi)** yang terdapat 3 kolom pengisian, yaitu kolom kode wilayah, kolom untuk angka, dan kolom untuk seri. NRKB merupakan nomor polisi pada plat kendaraan.
- 6) Masukkan NIK (Nomor KTP) pada kolom **NIK (No. KTP)**.
- 7) Masukkan 5 digit nomor rangka terakhir pada kolom **No.Rangka (5 Digit Terakhir)**.
- 8) Masukkan nomor kontak pada kolom **Kontak (No. Ponsel)**.
- 9) Masukkan email pada kolom **E-mail**.
- 10) Kolom yang memiliki tanda bintang (\*) wajib untuk diisi.
- 11) Klik tombol **LANJUTKAN** untuk proses pengecekan data.
- 12) Jika tidak ditemukan, maka akan keluar pesan pemberitahuan.

- 13) Jika ditemukan, maka tampil layar info data kendaraan, biaya pembayaran.
- 14) Kode bayar **hanya berlaku selama 2 jam** dari proses pendaftaran.
- 15) Klik tombol **SETUJU** untuk proses penetapan pembayaran pajak kendaraan.
- 16) Tampil layar menu info bank kode bayar yang akan digunakan untuk pembayaran.
- 17) Klik tombol **KEMBALI** untuk menutup menu.

#### **4. Tata cara pembayaran Samsat Online Nasional**

Pada aplikasi Samsat Online Nasional disediakan fitur menu yaitu menu panduan pembayaran, dimana terdapat tatacara pembayaran melalui berbagai bank. Samsat Online Nasional telah bekerja sama dengan berbagai bank, meliputi Bank Pembangunan Daerah (BPD) masing-masing provinsi, bank BUMN (bank BRI, Mandiri) dan bank swasta (Bukopin, BCA, BNI, CIMB Niaga). Apabila pembayaran telah dilakukan pemohon mendapatkan TBPKB/SKPD dan stiker Pengesahan STNK yang dikirim melalui jasa pengiriman ke alamat sesuai dengan yang tertera di STNK.

#### **5. Respon Pengguna Samsat Online Nasional**

Kemunculan aplikasi Samsat Online Nasional hadir untuk mempermudah masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pada saat ini, Indonesia bahkan dunia tengah dilanda virus *Covid-19*, sehingga pemerintah

memberlakukan *Social Distancing* dan *Physical Distancing*. Beberapa kota juga telah menerapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), kebijakan tersebut bersamaan dengan tanggal jatuh tempo para pemilik kendaraan bermotor. Pihak Samsat dan Korlantas Polri saat ini memberikan himbauan menggunakan *platform* digital resmi, menghimbau agar membayar pajak secara online, untuk menghindari terjadinya kerumunan massa saat pembayaran pajak, sekaligus untuk mencegah penyebaran virus *Covid-19*.

Samsat Online Nasional merupakan sistem yang baru, sehingga Samsat Online Nasional juga memiliki kelemahan-kelemahan dalam sistemnya hal itu yang dirasakan para pengguna Samsat Online Nasional. Para pengguna Samsat Online Nasional sering mengalami kesulitan membayar pajak tahunan kendaraan bermotor dengan Samsat Online Nasional, sebab sering kali tidak dapat diakses dalam kurun waktu tertentu. Hal ini dikarenakan pihak Korlantas sedang melakukan perbaikan atau pembenahan berupa *update fitur*, salah satunya terkait masalah pengantaran bukti pembayaran dan STNK sah ke rumah para wajib pajak. Para pengguna juga mengeluhkan, mengenai pendistribusian TBPKP (Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran) maupun STNK yang cenderung memakan waktu yang lama. Dalam ketentuannya, proses pengiriman kedua komponen tersebut paling lama memakan waktu kurang lebih 3 hari dari Samsat, akan tetapi dalam pelaksanaannya ada yang belum menerimanya lebih dari seminggu bahkan sebulan, (Niagara dalam [www.kumparan.com](http://www.kumparan.com)). Biasanya hal tersebut terjadi karena alamat di TBPKP tidak lengkap atau pemilik kendaraan bermotor pindah rumah, sehingga pihak ketiga yaitu kurir ekspedisi yang



mengantar harus mengembalikan lagi ke Samsat. Kondisi tersebut akhirnya mengharuskan wajib pajak mengecek langsung ke kantor Samsat sesuai domisili kendaraannya, (Riyadhana dalam [www.kumparan.com](http://www.kumparan.com)). Hal tersebut membuat beberapa para pengguna Samsat Online Nasional merasa direpotkan dengan kondisi tersebut. Atas kekurangan atau kelemahan samsat Online Nasional yang dirasakan para pengguna, aplikasi ini pada *Playstore* mendapat rating 2,1 yang menandakan bahwa para pengguna belum merasa puas akan kehadiran Samsat Online Nasional.

**E. *Theory of Reasoned Action (TRA)***

*Theory of Reasoned Action (TRA)* dicetuskan oleh Ajzen tahun 1975 (Hartono,2007). Teori tindakan beralasan atau *Theory of Reasoned Action* ini didasarkan pada asumsi bahwa manusia melakukan suatu tindakan dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan informasi yang tersedia (Hartono,2007). TRA adalah teori yang menjelaskan bahwa niat dari seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku merupakan penentu langsung dari tindakan atau perilaku. Teori ini mengaitkan antara keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), kehendak/minat/niat/keinginan (*intention*) dan perilaku (*behavior*).

Teori ini menjelaskan bahwa perilaku dilakukan karena adanya niat/minat/keinginan untuk melakukannya (*behavioral intention*). Ajzen dan Fishbein (1980) dalam TRA menyatakan bahwa niat atau minat merupakan suatu fungsi dari dua penentu dasar, penentu pertama berkaitan dengan faktor pribadi

yaitu sikap terhadap perilaku dan penentu kedua berkaitan dengan faktor pengaruh sosial yaitu norma subyektif.

### **1. Niat Perilaku**

Dalam Kamus Bahasa Indonesia, niat diartikan sebagai suatu perbuatan dan kehendak (keinginan dalam hati) untuk melakukan sesuatu. Menurut Hartono (2007) minat perilaku atau niat perilaku (*behavior intention*) adalah suatu keinginan atau minat seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Kaitannya dengan TRA yaitu perilaku yang timbul dalam individu karena adanya niat untuk berperilaku. Perilaku tersebut adalah tindakan yang dilakukan, (Hartono,2007). Dapat disimpulkan bahwa niat dalam teori ini merupakan suatu perbuatan yang timbul berdasarkan keinginan hati individu, sehingga individu melakukan suatu perilaku atau tindakan tertentu.

### **2. Sikap terhadap perilaku**

Penentu pertama yang mempengaruhi niat adalah berkaitan dengan faktor pribadi yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*). Sikap adalah sebagai jumlah afeksi atau perasaan yang dirasakan seseorang untuk menerima atau menolak sesuatu, baik atau buruk dan sebagainya, (Fishbein dan Ajzen 1975 dalam Hartono ,2007). Menurut Ajzen (1991) sikap terbentuk dari *behavioral beliefs*, yaitu keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atau penilaian terhadap hasil perilaku tersebut. Jadi, apabila sebuah tingkah laku dapat menghasilkan sesuatu yang positif, maka individu tersebut akan memiliki sikap positif, begitu pula sebaliknya.

### 3. Norma Subyektif

Faktor kedua yang mempengaruhi niat adalah berkaitan dengan pengaruh sosial yaitu norma subyektif (*Subjective Norm*). Norma subyektif adalah pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi minat untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku (Hartono,2007). Norma subyektif ditentukan oleh adanya keyakinan normatif (*normative belief*) dan keinginan untuk mengikuti (*motivation to comply*). Keyakinan normatif berkenaan dengan harapan-harapan yang berhubungan dengan *referent* atau orang dan kelompok yang berpengaruh bagi individu tersebut seperti orangtua, pasangan, teman dekat, rekan kerja, atau lainnya tergantung pada perilaku tertentu yang terlibat (Ajzen,2005). Sedangkan norma subyektif juga ditentukan dari *motivation to comply* yaitu untuk menggambarkan apakah individu mematuhi pandangan orang lain yang berpengaruh dalam hidupnya atau tidak.

Dapat disimpulkan bahwa, norma subyektif menggambarkan sejauh mana individu memiliki motivasi untuk mengikuti atau mematuhi pandangan orang lain terhadap perilaku yang akan dilakukannya, sehingga norma subyektif tergantung pada pandangan orang lain yang nantinya akan mempengaruhi minat untuk berperilaku.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa seseorang ingin melakukan suatu perilaku atau tindakan, faktor yang mempengaruhinya adalah niat. Niat dipengaruhi oleh sikap dan norma subyektif, sehingga dapat disimpulkan bahwa niat ini dipengaruhi oleh sejauh mana individu tersebut

memiliki sikap positif pada perilaku tertentu dan sejauh mana mendapatkan dukungan dari orang-orang disekitar individu yang berpengaruh pada kehidupannya.

#### **F. *Technology Acceptance Model (TAM)***

TAM diperkenalkan pertama kali oleh Davis tahun 1986, teori ini merupakan pengembangan dari TRA yang dirancang khusus untuk pemodelan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi (Hartono,2007). Dimana TAM merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. TAM adalah suatu model yang digunakan untuk memprediksi sekaligus menjelaskan bagaimana pengguna dari suatu teknologi, menerima dan menggunakan teknologi yang berkaitan dengan pekerjaan pengguna. Menurut Davis *et al*, (1989) tujuan utama TAM adalah memberikan dasar untuk penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna.

TAM merupakan pengembangan dari model TRA, TAM mengadopsi komponen tetap dari model TRA dan menambahkan dua konstruk utama. Davis tidak mengadopsi seluruh komponen pada model TRA, Davis hanya menggunakan komponen sikap (*attitude*) dan kepercayaan (*belief*), (Susanto,2011). Pada teori TAM ada dua konstruk utama yang telah ditambahkan dari model TRA, yaitu persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan persepsi

kebermanfaatan (*perceived usefulness*), (Davis *et al.*,1989). Persepsi kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu tidak memberikan kesulitan pada mereka, sedangkan persepsi kebermanfaatan adalah sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya, (Davis,1989).

Pada tahun 2000, Venkatesh dan Davis mengembangkan model TAM yang diberi nama TAM 2 dengan menambahkan beberapa variabel yang mempengaruhi persepsi kebermanfaatan. Persepsi kebermanfaatan dipengaruhi oleh beberapa faktor eksternal yaitu norma subyektif, image, kesesuaian pekerjaan, kualitas output dan hasil didemonstrasikan. Tidak hanya faktor-faktor penentu persepsi kebermanfaatan yang dikembangkan,pada TAM 2 pengalaman (*experience*) dan kesukarelaan (*voluntariness*) bertindak sebagai moderator yang cukup memberikan pengaruh terhadap pengguna, (Venkatesh dan Davis 2000).

Pada tahun 2008, Venkathesh dan Bala kembali mengembangkan TAM yang diberi nama TAM 3. Sama halnya dengan TAM dan TAM 2, TAM 3 memiliki dua variabel perilaku utama, yaitu persepsi pengguna terhadap manfaat dan persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam penggunaan. TAM 3 juga memiliki pengalaman (*experience*) dan kesukarelaan (*voluntariness*) sebagai moderator (Venkatesh dan Bala,2008). TAM mendeksripsikan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan menjadi faktor dominan untuk mempengaruhi integrasi teknologi. Penelitian ini mengacu pada TAM yang diperkenalkan Davis tahun 1989, dimana persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*), dipengaruhi oleh faktor

eksternal. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, sikap terhadap penggunaan, dan minat perilaku sehingga TAM yang dikembangkan pada tahun 1989 lebih tepat digunakan dalam penelitian ini.

### **1. Persepsi Kemudahan**

Menurut Hartono (2007), Persepsi Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Definisi Persepsi Kemudahan juga dapat diartikan sebagai suatu tingkat dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu dapat mengurangi usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu, (Davis,1989). Definisi diatas didukung oleh penelitian Amroso dan Gardner (2004), mendefinisikan Persepsi Kemudahan adalah sejauh mana suatu individu meyakini bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan bebas dari upaya fisik dan mental.

Dari definisi dan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kemudahan adalah tentang kepercayaan dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan suatu sistem dapat dengan mudah untuk dimengerti dan tidak membutuhkan usaha baik itu dari segi waktu dan tenaga, sehingga sistem tersebut tidak menyulitkan penggunanya. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa teknologi tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya, (Adam,*et al*, 1992). Indikator-indikator dari persepsi kemudahan meliputi mudah dipelajari, kemudahan mencapai tujuan, jelas dan mudah dipahami, fleksibel, bebas dari kesulitan, dan mudah digunakan, ( Davis,1989).

## 2. Persepsi Kebermanfaatan

*Usefulness* dalam istilah bahasa Inggris merupakan arti dari kebermanfaatan dan dapat pula diartikan sebagai kegunaan. Menurut Davis (1989), Persepsi Kebermanfaatan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Menurut Hartono (2007), Persepsi Kebermanfaatan adalah sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Seseorang akan menggunakan teknologi informasi apabila orang tersebut mengetahui manfaat atau kegunaan positif atas penggunaannya, (Thompson, 1991).

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kebermanfaatan adalah suatu keyakinan pada diri seseorang bahwa dengan menggunakan suatu sistem akan mampu mendatangkan manfaat bagi dirinya sehingga terjadi peningkatan pada kinerja pekerjaannya. Seseorang akan menggunakan sistem apabila seseorang tersebut merasa yakin bahwa dengan menggunakan sistem tersebut dapat memberikan manfaat baik itu meningkatkan kinerja dan memberikan keuntungan bagi dirinya. Sebaliknya seseorang tidak akan menggunakan suatu sistem apabila orang tersebut merasa bahwa sistem informasi itu tidak memberikan manfaat bagi dirinya, (Hartono, 2007). Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi kebermanfaatan meliputi, pekerjaan selesai lebih cepat, menjadikan pekerjaan lebih mudah, meningkatkan kinerja pekerjaan, bermanfaat, meningkatkan produktifitas, dan meningkatkan efektifitas, (Davis, 1989).

### **3. Sikap terhadap Penggunaan**

Menurut Davis *et al* (1989) Sikap terhadap Penggunaan merupakan perasaan-perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. Sikap adalah sebagai jumlah afeksi atau perasaan yang dirasakan seseorang untuk menerima atau menolak sesuatu, baik atau buruk dan sebagainya, (Fishbein dan Ajzen 1975 dalam Hartono, 2007).

Terdapat dua macam sikap yaitu sikap terhadap obyek-obyek dan sikap berhubungan dengan perilaku, (Fishbein dan Ajzen 1975 dalam Hartono, 2007). Sikap terhadap objek-objek merupakan perasaan seseorang terhadap benda-benda atau obyek-obyek. Sedangkan sikap mengenai perilaku yaitu sikap yang lebih mengarah kepada perilakunya bukan ke obyeknya. Sikap terhadap objek maksudnya adalah sikap yang lebih mengarah pada sikap terhadap penggunaan yaitu mengarahkan kepada sesuatu atau objek itu sendiri. Dapat disimpulkan Sikap terhadap Penggunaan adalah perasaan yang muncul dari dalam diri, yang muncul setelah menggunakan sesuatu sehingga menunjukkan suatu perasaan positif atau negatif. Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur Sikap terhadap Penggunaan adalah sikap penerimaan dan sikap penolakan (Fishbein dan Ajzen, 1975).

### **4. Minat Perilaku**

Menurut Hartono (2007) Minat Perilaku adalah suatu keinginan atau minat seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang melakukan sesuatu tindakan atau perilaku jika mempunyai keinginan atau minat untuk melakukannya. Manusia biasanya berperilaku dengan cara yang sadar, bahwa



mereka mempertimbangkan informasi yang tersedia, secara implisit dan eksplisit serta mempertimbangkan implikasi-implikasi dari tindakan-tindakan yang dilakukan (Hartono,2007). Minat tidak selalu statis dimana minat dapat berubah dengan berjalannya waktu (Hartono,2007). Minat merupakan hasrat perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Tingkat penggunaan suatu teknologi pada seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatiannya terhadap teknologi tersebut, misalnya motivasi untuk tetap menggunakan dan keinginan untuk memotivasi pengguna lain (Wibowo,2007).

Dapat disimpulkan Minat Perilaku adalah suatu tindakan yang dilakukan secara sadar, dan berdasarkan dorongan dalam diri seseorang untuk terus melakukan perilaku dalam penggunaan suatu teknologi, sehingga perilaku tersebut berlanjut dimasa yang akan datang. Indikator yang digunakan untuk mengukur Minat Perilaku menurut Winayu (2013 ) yaitu keinginan untuk menggunakan, selalu mencoba menggunakan, berlanjut dimasa yang akan datang.

#### **G. Kepatuhan Wajib Pajak**

Definisi kepatuhan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah patuh, taat, disiplin akan suatu perintah atau aturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan (Rahayu,2010). Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan, (Devano dan Rahayu dalam Sapriadi, 2013).

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah suatu kondisi ketika wajib pajak taat, patuh, dan disiplin dalam melaksanakan ketentuan perpajakan serta memenuhi seluruh kewajiban dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Wardani (2017), Indikator dari Kepatuhan Wajib Pajak yaitu memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, membayar pajak tepat pada waktunya, wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya, wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran.

### **1. Jenis- Jenis Kepatuhan Wajib Pajak**

Terdapat 2 jenis kepatuhan wajib pajak (Nurmantu dalam Widodo 2010) yaitu :

#### 1) Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.

#### 2) Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

### **2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Rahayu (2010), faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

#### 1) Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara

Sistem administrasi di Indonesia masih perlu diperbaiki, dengan perbaikan tersebut diharapkan wajib pajak termotivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2) Pelayanan wajib pajak

Terciptanya pelayanan yang baik dan cepat didukung dari adanya instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakan yang baik, sehingga wajib pajak dapat merasakan kualitas pelayanan yang diberikan, dan berdampak pada kerelaan wajib pajak untuk melunasi kewajiban perpajakannya.

3) Penegakan hukum perpajakan

Membayar pajak menjadi suatu beban bagi setiap orang, karena harus mengiklaskan harta kekayaannya berkurang untuk membayar pajak tanpa mendapat suatu imbalan secara langsung. Oleh karena itu berbagai upaya dilakukan untuk mengurangi atau meloloskan diri dari kewajiban perpajakannya. Wajib pajak akan patuh terhadap pajak karena adanya tekanan, berupa penegakan peraturan. Tekanan yang diberikan melalui hukum akan membuat wajib pajak berpikir bahwa tindakan illegal dan pelanggaran perpajakan yang mereka lakukan pasti ada sanksinya.

4) Pemeriksaan pajak

Direktur Jenderal Pajak memiliki kewenangan melakukan pemeriksaan kepada wajib pajak guna menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban

perpajakannya. Pemeriksaan bertujuan untuk menemukan segala bentuk penghindaran dan kecurangan yang dilakukan para wajib pajak.

#### 5) Tarif pajak

Penurunan tarif akan mempengaruhi motivasi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

### **H. Kerangka Konseptual**

Perkembangan teknologi saat ini semakin pesat sehingga menuju kearah teknologi serba digital. Perkembangan teknologi begitu cepat hingga memasuki berbagai bidang, seperti politik, ekonomi, keamanan, pendidikan serta teknologi informasi. Kecanggihan teknologi pada era digital saat ini, membuat manusia secara umum dalam kehidupan sehari-hari tidak bisa terlepas dari perangkat elektronik, seperti ponsel, komputer, laptop, dll. Teknologi menjadi alat yang dapat membantu dan memudahkan sebagian besar aktivitas manusia, sehingga mengerjakan sesuatu dapat lebih cepat, mudah, praktis, dan tanpa menguras banyak tenaga.

Seiring perkembangan zaman terjadi perubahan gaya hidup pada manusia, dimana aktivitas manusia cenderung menggunakan teknologi digital berbasis online. Semakin canggihnya era digital membuat semakin banyak teknologi digital yang bermunculan sehingga hampir semua aktifitas dilakukan secara digital yang berbasis online, seperti belanja online, transaksi online (pembayaran, pemesanan, penjualan), layanan transportasi online, dan sebagainya. Aktivitas

berbasis online dinilai lebih efektif dan efisien, untuk menunjang kebutuhan manusia.

Teknologi yang semakin modern, mendorong pemerintah dan swasta untuk beradaptasi dan memanfaatkannya dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat agar meraih pelayanan publik yang efektif dan efisien. Salah satunya diluncurkannya Samsat Online Nasional oleh Korlantas Polri bekerjasama dengan Kemendagri, dan Jasa Raharja demi memberikan pelayanan terbaik berbasis online. Diketahui menurut data BPS, penggunaan kendaraan bermotor saat ini mengalami kenaikan tiap tahunnya, sehingga sering terjadi antrean dalam pembayaran PKB. Munculnya Samsat Online Nasional diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat dalam proses pembayaran pajak, karena Samsat Online Nasional dapat digunakan kapan saja, dimana saja, sehingga wajib pajak yang hendak membayar pajak kendaraan tidak terbatas pada jam kerja di kantor Samsat serta proses pembayarannya dapat dilakukan melalui *e-banking* dan ATM. Diciptakan Samsat Online Nasional selain untuk mempermudah suatu layanan, aplikasi ini juga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga dapat meningkatnya penerimaan pajak.

Untuk mengetahui sistem yang diciptakan tersebut dapat diterima oleh wajib pajak, salah satunya dapat diketahui dengan *Technology Acceptance Model* (TAM), dimana model ini dapat memprediksikan penerimaan suatu sistem oleh pengguna. Dapat dilihat dari komponen TAM yaitu Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Sikap terhadap Penggunaan, dan Minat Perilaku. Apabila wajib pajak merasakan suatu sistem itu mudah digunakan, bermanfaat,

meningkatkan minat untuk menggunakan sistem atau aplikasi serta memunculkan sikap yang positif bagi pengguna hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajak.

### **1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Samsat Online Nasional Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Hartono (2007), Persepsi Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Salah satu alasan yang mempengaruhi individu untuk menggunakan teknologi adalah alasan kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi tersebut (Rakayana,2016). Apabila wajib pajak merasa bahwa suatu sistem mudah untuk digunakan, maka banyak wajib pajak yang menggunakannya, sebaliknya apabila sistem tersebut sulit untuk dipahami dan digunakan, maka wajib pajak yang menggunakan sistem teknologi tersebut akan berkurang, (Syahputra,2016).

Jadi, apabila wajib pajak merasa sistem tersebut mudah dipahami, dan tidak membutuhkan usaha yang besar maka secara otomatis wajib pajak akan menikmati sistem tersebut, sehingga berpotensi meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kemudahan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

## **2. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Penggunaan Samsat Online Nasional Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Davis (1989), Persepsi Kebermanfaatan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Persepsi Kebermanfaatan dapat dikatakan sebagai penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Tingginya intensitas pengaksesan suatu sistem akan sangat dipengaruhi oleh manfaat dan rasa puas yang pengguna peroleh (Rakayana,2016).

Semakin pengguna merasa suatu sistem tersebut bermanfaat maka akan sering sistem tersebut digunakan, sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya, (Syahputra, 2016). Jadi, jika pengguna merasa suatu sistem bermanfaat untuk dirinya maka wajib pajak akan terus menggunakannya sehingga dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kebermanfaatan dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

## **3. Pengaruh Sikap Terhadap Penggunaan Samsat Online Nasional Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Davis *et al* (1989) Sikap terhadap Penggunaan merupakan perasaan-perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. Sikap merupakan sebuah bentuk reaksi seseorang terhadap segala sesuatu yang bersifat mendukung atau tidak mendukung terhadap sebuah perilaku. Apabila wajib pajak merasakan suatu sistem tersebut bermanfaat, wajib pajak akan menunjukkan sikap positif terhadap sistem tersebut, sehingga

dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Apabila dari dalam diri wajib pajak menunjukkan sikap negatif, maka wajib pajak enggan untuk menggunakannya lagi. Berdasarkan pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa Sikap terhadap Penggunaan dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

#### **4. Pengaruh Minat Perilaku penggunaan Samsat Online Nasional Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Hartono (2007) Minat Perilaku adalah suatu keinginan atau minat seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang melakukan sesuatu tindakan atau perilaku jika mempunyai keinginan atau minat untuk melakukannya.

Jika pengguna berminat dan memiliki keyakinan untuk menggunakan suatu sistem dan menimbulkan kepuasan dalam penggunaannya, maka pengguna akan selalu mencoba sistem tersebut dan akan digunakan terus menerus dimasa yang akan datang menggunakan, hal tersebut dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Jika sistem tersebut dapat menarik minat wajib pajak untuk menggunakan sistem teknologi tersebut dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor maka kepatuhan wajib pajak dapat meningkat. Berdasarkan pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa Minat Perilaku dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.



## I. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu yang diteliti oleh Putri, Yasa, dan Wahyuni (2018), dengan objek penelitian wajib pajak kendaraan bermotor roda dua yang terdaftar di Kantor Samsat Kabupaten Buleleng. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa variabel kebermanfaatan sistem, kemudahan pengguna sistem, dan minat pengguna sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penerapan Samsat Nasional.

Penelitian selanjutnya diteliti oleh Setyana (2017), objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Magelang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat menggunakan *e-filing*, persepsi kebermanfaatan penggunaan *e-filing*, persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, serta secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Noviana (2016), objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebermanfaatan, kemudahan, kepuasan, sikap terhadap perilaku, pengalaman tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada penerapan *e-filing*. Sedangkan variabel kecepatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penerapan *e-filing*.

Penelitian juga dilakukan oleh Prakoso (2019), objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Surabaya Sukomanunggal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan sistem *e-Form* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan sistem *e-Form* dan sikap terhadap penggunaan sistem *e-Form* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian dilakukan oleh Virgiawan, Ernawati, dan Djajanto (2018), objek dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Kota Batu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perspektif kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), perspektif kegunaan (*perceived usefulness*), sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*), dan kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan (*behavioral intention to use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan dalam penerapan e-SPT dan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Penelitian dilakukan oleh Davis, et al (1989), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* berpengaruh pada minat seseorang, tetapi *perceived usefulness* memiliki tingkat signifikansi yang lebih kuat. Sikap memediasi *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* secara terpisah dan norma subyektif tidak memiliki pengaruh pada minat.

## **J. Pengembangan Hipotesis**

### **1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Samsat Online Nasional Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Persepsi Kemudahan pengguna didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha, (Hartono,2007). Persepsi Kemudahan merujuk pada keyakinan bahwa sistem tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar untuk dapat menggunakannya. Apabila pengguna menginterpretasikan bahwa Samsat Online Nasional mudah digunakan, dan jika Samsat Online Nasional dinilai dapat mengurangi usaha baik dari segi waktu dan tenaga, maka akan Samsat online Nasional berpotensi untuk digunakan secara terus-menerus sehingga memunculkan minat perilaku wajib pajak yang kemudian meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor.

Kemudahan yang dirasakan pengguna akan berdampak pada perilaku, semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem informasi, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi (Prakoso,2019). Apabila wajib pajak mempersepsikan Samsat *Online* mudah digunakan, maka banyak wajib pajak yang menggunakan sehingga tingkat kepatuhan pajak juga akan meningkat (Putri, Yasa, Wahyuni, 2018).

Penelitian Putri, Yasa, Wahyuni (2018) menunjukkan hasil bahwa kemudahan berpengaruh positif signifikan dalam penerapan samsat online terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Setyana (2017)

menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan menggunakan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Noviana (2016) menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada penerapan *e-filing*. Maka berdasarkan penjelasan diatas dan beberapa hasil penelitian terdahulu dapat dirumuskan hipotesis yakni:

**Ha<sub>1</sub> : Persepsi kemudahan penggunaan Samsat Online Nasional berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

## **2. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Penggunaan Samsat Online Nasional terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Davis (1989), Persepsi Kebermanfaatan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Samsat Online Nasional mempunyai beberapa manfaat seperti wajib pajak akan lebih mudah melaksanakan kewajibannya tanpa harus mendatangi kantor samsat untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Proses pendaftaran dan pembayaran pun dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, cukup menggunakan Samsat Online Nasional, pengesahan STNK tahunan akan dikirim oleh petugas ke alamat yang tertera di STNK. Sehingga jika wajib pajak sedang berada diluar kota, mereka tidak perlu menunda untuk memenuhi kewajibannya. Dengan demikian wajib pajak dapat merasakan manfaat dari adanya Samsat Online Nasional yang kemudian meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Semakin banyak pengguna samsat

online maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor ( Putri, Yasa, Wahyuni, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Putri, Yasa, Wahyuni (2018) menemukan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dalam penerapan Samsat Online terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor roda dua. Penelitian lain juga dilakukan oleh Setyana (2017) menemukan hasil bahwa persepsi kebermanfaatan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil berbeda ditunjukkan oleh penelitian Noviana (2016) menemukan bahwa persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada penerapan *e-filling*. Maka berdasarkan penjelasan diatas dan beberapa hasil penelitian terdahulu dapat dirumuskan hipotesis yakni:

**Ha<sub>2</sub> : Persepsi kebermanfaatan penggunaan Samsat Online Nasional berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

### **3. Pengaruh Sikap Terhadap Penggunaan Samsat Online Nasional Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Davis *et al* (1989) Sikap terhadap Penggunaan merupakan perasaan-perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. Apabila wajib pajak menunjukkan sikap suka terhadap penggunaan sistem teknologi, maka mereka akan terus menggunakannya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semakin baiknya sistem informasi yang telah disediakan maka akan lebih mudah wajib pajak dalam

memenuhi kewajibannya, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Jika pengguna memberikan sikap positif pada sistem *e-Form*, maka akan terjadi hubungan yang baik antara pengguna dengan sistem sehingga dapat diartikan semakin pemberian sikap yang positif dalam menggunakan *e-Form* maka wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Prakoso,2019). Hal tersebut pula diharapkan pada sistem Samsat Online Nasional, apabila pengguna atau wajib pajak memberikan sikap positif dalam penggunaan Samsat Online Nasional, kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Penelitian dilakukan oleh Prakoso (2019) menemukan bahwa sikap terhadap penggunaan sistem *e-Form* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. penelitian serupa juga dilakukan oleh Virgiawan, Ernawati, Djajanto (2018) menemukan hasil bahwa sikap terhadap pengguna berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan dalam penerapan e-SPT. Maka berdasarkan penjelasan diatas dan beberapa hasil penelitian terdahulu dapat dirumuskan hipotesis yakni:

**Ha<sub>3</sub> : Sikap terhadap penggunaan Samsat Online Nasional berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

#### **4. Pengaruh Minat Perilaku penggunaan Samsat Online Nasional Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Hartono (2007) Minat Perilaku adalah suatu keinginan atau minat seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Minat dalam menggunakan Samsat Online Nasional adalah keinginan seseorang yang

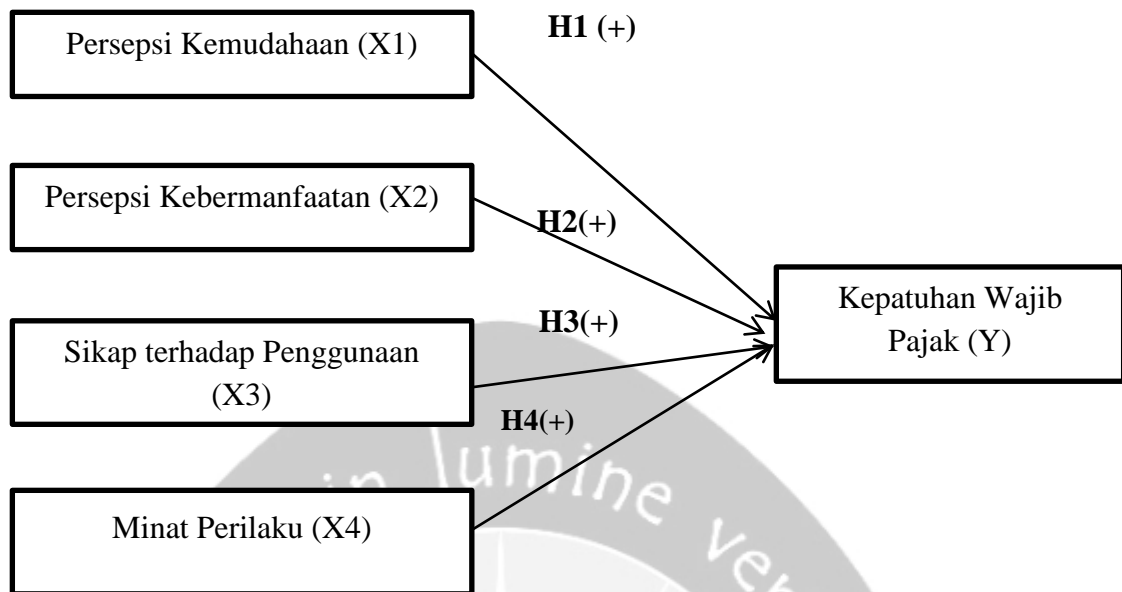
dilakukan secara sadar untuk menggunakan Samsat Online Nasional. Apabila wajib pajak merasakan Samsat Online Nasional mudah dan bermanfaat dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, maka akan menimbulkan minat wajib pajak untuk menggunakannya secara terus-menerus dan berkelanjutan untuk periode selanjutnya. Hal tersebut akan berpotensi untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Apabila wajib pajak tertarik dan berminat dalam menggunakan Samsat Online semakin tinggi maka tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pun meningkat (Putri, Yasa, Wahyuni, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Putri, Yasa, Wahyuni (2018), menemukan bahwa minat pengguna berpengaruh positif dalam penerapan Samsat Online terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Penelitian juga dilakukan oleh Setyana (2017) menemukan bahwa minat menggunakan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Maka berdasarkan penjelasan diatas dan beberapa hasil penelitian terdahulu dapat dirumuskan hipotesis yakni:

**Ha<sub>4</sub> : Minat perilaku penggunaan Samsat Online Nasional berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

#### **K. Model Penelitian**

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Model penelitian ini digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2.1**  
**Model Penelitian**

#### **L. Ikhtisar Bahasan**

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan (Rahayu,2010). Meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan cara seperti membuat program atau kegiatan yang dapat membangunkan kesadaran wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan secara sukarela, meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak yang sudah patuh agar dapat mempertahankan kepatuhannya, serta menggunakan program atau kegiatan yang dapat mengatasi ketidakpatuhan. Salah satu cara yang dapat digunakan pada era saat ini adalah Samsat Online Nasional.

Samsat Online Nasional salah satu program yang akan bermanfaat bagi wajib pajak jika wajib pajak sungguh-sungguh memanfaatkan sistem ini. Samsat



Online Nasional dapat mempengaruhi wajib pajak untuk taat membayar pajaknya, misalnya apabila tidak ada waktu untuk ke kantor Samsat atau sedang berada diluar kota, Samsat Online Nasional menjadi solusi yang tepat.

Model yang dapat digunakan untuk mengetahui suatu sistem teknologi itu diterima atau tidak oleh pengguna adalah dengan menggunakan TAM. Komponen TAM yang digunakan dalam penelitian ini adalah Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Sikap terhadap Penggunaan, dan Minat Perilaku. Persepsi Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha, (Hartono,2007). Persepsi Kemudahan juga berpengaruh pada Persepsi Kebermanfaatan yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya, (Davis, 1989). Dua komponen tersebut mempengaruhi Sikap terhadap Penggunaan yang selanjutnya akan menentukan apakah pengguna minat untuk menggunakan suatu sistem. Jika wajib pajak telah merasakan bahwa penggunaan Samsat Online Nasional itu mudah dimengerti dan dipelajari, serta bermanfaat, maka wajib pajak akan menunjukkan sikap yang positif terhadap penggunaan Samsat Online Nasional dan nantinya akan menentukan minat untuk terus menggunakannya, yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.