

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pajak

Pajak memiliki peranan yang sangat penting bagi suatu negara yaitu sebagai sumber penerimaan negara yang nantinya akan digunakan untuk membangun ataupun memenuhi kebutuhan suatu negara tersebut. Berdasarkan UU Nomor 28 Tahun 2021 “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 S. I. Djajadiningrat Siti Resmi (2016:1), Pajak adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman. Menurut peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum. Sedangkan pengertian pajak Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro Siti Resmi (2016:1), Pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Ciri-ciri yang melekat pada definisi pajak menurut Siti Resmi (2016:2), yaitu:

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat *surplus*, digunakan untuk membiayai *public investment*.

2.1.1.1 Sistem Pemungutan Pajak di Indonesia

Menurut Siti Resmi (2016:10) sistem pemungutan pajak terdiri atas:

1. Self Assessment System

Self Assessment System merupakan sebuah sistem pemungutan pajak yang membebaskan penentuan besaran pajak yang perlu dibayarkan oleh wajib pajak secara mandiri. Dapat juga dikatakan bahwa wajib pajak berperan aktif untuk menghitung sekaligus membayar serta melaporkan besaran pajaknya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau melalui sistem administrasi online dari pemerintah. Disini pemerintah memiliki peran dalam sistem pemungutannya yaitu sebagai pengawas dari para wajib pajak. Sistem ini biasanya diterapkan pada jenis pajak pusat. Contoh dari sistem ini adalah jenis pajak PPN (Pajak Pertambahan Nilai) dan PPh (Pajak Penghasilan). Sistem ini sudah diterapkan dan mulai diberlakukan setelah masa reformasi pajak di tahun 1983. Sistem ini juga berlaku hingga hari ini. Namun, sistem ini memiliki kekurangan yaitu wajib pajak harus menghitung sendiri besaran pajak terutang yang perlu dibayarkan, karenanya wajib pajak juga biasanya akan berusaha menyetorkan pajak serendah mungkin. Kekurangan inilah juga yang menyebabkan wajib pajak membuat banyak laporan palsu atas pelaporan kekayaan yang dimilikinya.

Ciri-ciri *Self Assessment System*:

- a. Penentuan besaran pajak dilakukan secara sendiri oleh wajib pajak.
- b. Wajib pajak harus berperan aktif dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya mulai dari menghitung, membayar hingga melaporkan pajaknya.
- c. Pemerintah tidak perlu mengeluarkan surat ketetapan pajak, namun apabila wajib pajak telat melaporkan pajak, telat membayar pajak atau terdapat pajak yang harus diselesaikan wajib pajak namun tidak dibayarkan, maka pemerintah dapat mengeluarkan surat ketetapan pajaknya.

2. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang satu ini berbeda dengan *Self Assessment System*, pada sistem pemungutan pajak ini pemungutan pajak yang membebaskan wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang pada penugas perpajakan sebagai pemungut pajak kepada seorang wajib pajak. Pada sistem ini, para wajib pajak bersikap lebih pasif dan nilai pajak terutangnya akan diketahui setelah dikeluarkan surat ketetapannya oleh petugas perpajakan. Salah satu contohnya adalah Pajak Bumi Bangunan (PBB), wajib pajak tidak perlu lagi menghitung besaran pajaknya, mereka hanya tinggal melakukan pembayaran sesuai dengan Surat Pembayaran Pajak Terutang (SPPT) yang dikeluarkan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Ciri-ciri *Official Assessment System*:

- a. Wajib pajak sifatnya pasif dalam perhitungan besaran pajak
- b. Nominal pajak sudah dihitung oleh petugas pajak

Pemerintah memiliki hak penuh saat menentukan besaran pajak yang dibayarkan. Besaran pajak akan diketahui sesudah petugas pajak melakukan perhitungan pajak dan menerbitkan surat ketetapan pajak.

3. *Withholding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya: wewenang memotong atau memungut pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, yaitu pihak selain fiskus dan wajib pajak.

2.1.1.2 Jenis Pajak

1. Menurut Sifatnya

a. Pajak Subjektif

Pajak Subjektif (Pajak yang bersifat perseorangan), yaitu pajak yang berdasarkan subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan atau kondisi diri wajib pajak (status kawin atau tidak kawin, mempunyai tanggungan keluarga atau tidak). Jadi setiap orang yang menghuni wilayah di Indonesia memiliki kewajiban untuk membayar pajak tersebut. Mulai dari anak kecil hingga

dewasa. Sementara bagi Warga Negara Asing (WNA) yang tinggal di Indonesia dikenakan wajib pajak jika memiliki keterikatan ekonomis dengan Indonesia, contohnya jika WNA tersebut memiliki usaha yang ada di Indonesia maka akan dikenakan wajib pajak. Contoh pajak subjektif yaitu Pajak Penghasilan (PPH).

b. Pajak Objektif

Pajak Objektif (Pajak yang bersifat kebendaan) yaitu pajak yang dalam pengenaannya hanya memperhatikan sifat objek pajaknya saja, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Lebih tepatnya pajak objektif dikenakan pada seorang warga negara Indonesia yang jika penghasilannya sudah memenuhi syarat sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Ada golongan warga negara Indonesia yang dikenai pajak jenis ini. Pertama, adalah mereka yang menggunakan benda atau alat yang menurut ketentuan dikenai pajak. Kedua, pajak yang diambil terkait kekayaan yang dimiliki, kepemilikan barang-barang mewah dan pemakainya, dan yang terakhir adalah jika seseorang melakukan pemindahan harta dari Indonesia ke suatu negara lain, maka aktivitas tersebut akan dikenai wajib pajak. Contoh pajak objektif yaitu Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

2. Menurut Golongannya

a. Pajak Langsung

Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus bebannya ditanggung sendiri oleh wajib pajak yang bersangkutan dan tidak dapat dialihkan kepada pihak lain. Dengan kata lain pajak langsung harus dibayar sendiri oleh wajib pajak tersebut. Pajak langsung biasanya melekat pada orang pribadi si wajib pajak, sehingga hak dan kewajibannya tidak dapat dialihkan ke pihak lain. Contoh: Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

b. Pajak Tidak Langsung

Pajak tidak langsung adalah pajak yang bebannya dapat dialihkan atau dilimpahkan kepada orang lain. Dengan kata lain, pembayarannya dapat

diwakilkan kepada pihak lain. Pajak tidak langsung tidak memiliki surat ketetapan pajak, sehingga pengenaannya tidak dilakukan secara berkala melainkan dikaitkan dengan tindakan perbuatan atas kejadian.

Ada 3 unsur untuk mengenali pajak tidak langsung:

1. Penanggung jawab pajak yaitu orang yang secara formal yuridis diharuskan melunasi pajak, bila padanya terdapat faktor atau kejadian yang menimbulkan sebab untuk dikenakan pajak.
2. Penanggung pajak yaitu orang yang dalam kenyataannya memikul beban pajak.
3. Pemikul beban pajak, yakni orang yang menurut maksud pembuat undang-undang harus memikul beban pajak.

Pajak yang termasuk pajak tidak langsung di antaranya:

- a. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
- b. Pajak bea masuk
- c. Pajak ekspor

3. Menurut Lembaga Pemungutan

a. Pajak Pusat

Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Pajak pusat yang biasanya dikelola oleh pemerintah pusat dalam hal ini adalah Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang dibawah naungan Kementerian Keuangan.

Contoh dari Pajak pusat adalah sebagai berikut:

1. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
2. Pajak Penghasilan (PPh)
3. Pajak Pertambahan Nilai Barang Mewah (PPnBM)
4. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
5. Bea Materai

b. Pajak Daerah

Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah adalah jenis pajak yang dipungut dan dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah.

Jenis Pajak Provinsi :

1. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
2. Pajak Air Permukaan
3. Pajak Rokok
4. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)
5. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB)

Jenis Pajak Kabupaten/Kota:

1. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)
2. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)
3. Pajak Parkir
4. Pajak Air Tanah (PAT)
5. Pajak Sarang Burung Walet
6. Pajak Hotel
7. Pajak Restoran
8. Pajak Hiburan
9. Pajak Reklame
10. Pajak Penerangan Jalan (PPJ)
11. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (PMBLB)

2.1.1.3 Pajak Daerah

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 11 Tahun 2021 tentang pajak daerah. 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.

Sebagaimana halnya dengan pajak pusat, pajak daerah mempunyai peran penting dalam pelaksanaan fungsi negara/pemerintahan, baik dalam fungsi mengatur / regulasi (regulatory), penerimaan (budgetory), redistribusi (redistributive), dan alokasi sumber daya (resource allocation) maupun kombinasi antara keempatnya. Pada umumnya fungsi pajak daerah lebih diarahkan untuk alokasi sumber daya dalam rangka penyediaan pelayanan kepada masyarakat, di samping fungsi regulasi untuk pengendalian. Fungsi pajak daerah dapat dibedakan

menjadi 2 (dua) fungsi utama, yaitu fungsi budgetary dan fungsi regulatory (Putra, 2018).

1. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)

Fungsi yang paling utama dari pajak daerah adalah untuk mengisi kas daerah. Fungsi ini disebut fungsi budgetair yang secara sederhana dapat diartikan sebagai alat pemerintah daerah untuk menghimpun dana dari masyarakat untuk berbagai kepentingan pembiayaan pembangunan daerah. Fungsi ini juga tercermin dalam prinsip efisiensi yang menghendaki pemasukan yang sebesar-besarnya dengan pengeluaran yang sekecil-kecilnya dari suatu penyelenggaraan pemungutan pajak daerah.

2. Fungsi Pengaturan Regulasi (*Regulerend*)

Fungsi lain dari pajak daerah adalah untuk mengatur. Dalam hal ini pajak daerah dapat digunakan oleh pemerintah daerah sebagai instrumen untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu. Dalam hal ini, pengenaan pajak daerah dapat dilakukan untuk mempengaruhi tingkat konsumsi dari barang dan jasa tertentu. Dalam banyak hal, pemungutan pajak daerah ditujukan untuk meningkatkan pendapatan daerah. Terlebih di era otonomi daerah, di mana kebutuhan dana untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan daerah cukup besar, sementara sumber-sumber pendanaan yang tersedia sangat terbatas. Daerah dipacu untuk secara kreatif menciptakan sumber-sumber pendapatan daerah yang dapat mendukung pembiayaan pengeluaran daerah. Fungsi pengaturan dari pajak daerah dapat dilakukan dengan mengenakan pajak daerah yang tinggi terhadap kegiatan masyarakat yang kurang dibutuhkan. Sebaliknya, untuk kegiatan prioritas yang memberikan dampak positif bagi pengembangan ekonomi masyarakat dikenakan pajak daerah yang rendah.

Dalam berbagai literatur dan peraturan perundang-undangan, peningkatan pendapatan asli daerah (yang di dalamnya termasuk pajak daerah) seolah-olah terkait secara langsung dengan kinerja pemerintah daerah. Peningkatan Pendapatan Asli Daerah kadangkala digunakan sebagai indikator keberhasilan daerah. Hal ini mendorong pemerintah daerah berusaha menciptakan berbagai jenis pajak daerah yang berdasarkan pemahaman pemerintahan daerah untuk dapat meningkatkan

Pendapatan Asli Daerah tanpa mempertimbangkan akibat dari pengenaan pajak tersebut bagi masyarakat dan bagi kelangsungan kegiatan ekonomi di daerahnya.

Fungsi pengaturan dari pajak daerah belum banyak dimanfaatkan oleh daerah. Beberapa daerah memang sudah mengakomodir fungsi pendapatan dan fungsi pengaturan dalam perumusan kebijakan pajak daerah, antara lain melalui penerapan tarif yang berbeda antargolongan masyarakat. Kebijakan ini dapat membantu golongan masyarakat tertentu dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, namun belum memberikan dampak positif yang signifikan bagi pengembangan ekonomi. Langkah yang belan banyak dipertimbangkan oleh daerah adalah pemberian insentif pajak daerah dalam rangka menarik investasi di daerahnya.

2.1.1.4 Prinsip-prinsip Pajak Daerah

Pajak daerah harus memenuhi beberapa prinsip umum, sehingga pemungutannya dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Dari sejumlah prinsip yang umum digunakan di bidang perpajakan, di bawah ini diuraikan beberapa prinsip pokok dari suatu pajak yang baik, antara lain:

1. Prinsip Keadilan (*Equity*)

Dalam prinsip keadilan ditekankan pentingnya keseimbangan berdasarkan kemampuan masing-masing subjek pajak daerah. Yang dimaksud dengan keseimbangan atas kemampuan subjek pajak yaitu dalam pemungutan pajak tidak ada perbedaan perlakuan di antara sesama wajib pajak yang memiliki kemampuan yang sama. Pemungutan pajak yang dilakukan terhadap semua subjek pajak harus sesuai dengan batas kemampuan masing-masing, sehingga dalam prinsip keadilan ini setiap masyarakat yang dengan kemampuan yang sama dikenai pajak yang sama dan masyarakat yang memiliki kemampuan yang berbeda memberikan kontribusi yang berbeda sesuai dengan batas kemampuannya masing-masing.

2. Prinsip Kepastian (*Certainty*)

Dalam prinsip kepastian ini ditekankan pada pentingnya kepastian, baik bagi aparaturnya pemungut pajak ataupun bagi wajib pajak. Kepastian di bidang pajak daerah antara lain mencakup dasar hukum yang mengaturnya, kepastian mengenai subjek, objek, tarif dan dasar pengenaannya, serta kepastian mengenai tata cara

pemungutan pajak. Adanya kepastian akan menjamin setiap wajib pajak untuk tidak ragu-ragu dalam menjalankan kewajiban membayar pajak daerah, karena segala sesuatunya sudah diatur secara jelas.

3. Prinsip Kemudahan (*Convenience*)

Dalam prinsip kemudahan ini ditekankan pada pentingnya saat dan waktu yang tepat bagi wajib pajak daerah dalam memenuhi kewajibannya Pemungutan pajak daerah sebaiknya dilakukan pada saat wajib pajak daerah menerima penghasilan. Dalam hal ini negara tidak mungkin melaksanakan pemungutan pajak daerah jika masyarakat tidak mempunyai kekuatan untuk membayar, bahkan daerah seharusnya memberikan kesempatan terlebih dahulu kepada masyarakat untuk memperoleh peningkatan pendapatan, dan setelah itu mereka layak memberikan kontribusi kepada daerah dalam bentuk pajak daerah.

4. Prinsip Efisiensi (*Efficiency*)

Dalam prinsip efisiensi ditekankan pada poin pentingnya efisiensi pemungutan pajak artinya biaya yang dikeluarkan dalam melaksanakan pemungutan pajak tidak boleh lebih besar dari jumlah pajak yang dipungut Dalam prinsip ini terkandung pengertian bahwa pemungutan pajak daerah sebaiknya memperhatikan mekanisme yang dapat mendatangkan pemasukan pajak yang sebesar-besarnya dan biaya yang sekecil-kecilnya.

Untuk mempertahankan keempat prinsip tersebut, maka perpajakan daerah harus memiliki ciri-ciri tertentu. Adapun ciri-ciri dimaksud, khususnya yang terjadi di banyak negara berkembang, adalah:

- 1) Pajak daerah secara ekonomis dapat dipungut, yang berarti perbandingan antara Penerimaan pajak harus lebih besar dibandingkan ongkos pemungutannya.
- 2) Relatif stabil. artinya penerimaan pajak tidak berfluktuasi terlalu besar, kadang-kadang meningkat secara drastis dan adakalanya menurun secara tajam.
- 3) Basis pajaknya harus merupakan perpaduan antara prinsip keuntungan (*benefit*) dan kemampuan untuk membayar (*ability to pay*).

2.1.2 Pajak Kendaraan Bermotor

2.1.2.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 11 Tahun 2021 tentang pajak daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, adapun yang dimaksud dengan kendaraan bermotor adalah kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peraltan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Kendaraan yang kecualikan dari kendaraan bermotor, yaitu:

- a. Kereta api
- b. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara.
- c. 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.
- d. Kendaraan bermotor dalam keadaan rusak berat sehingga tidak dapat dioperasikan dan telah dilaporkan terlebih dahulu pada dinas pendapatan daerah.
- e. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai pabrikan atau importir yang semata-mata untuk dipamerkan atau dijual.
- f. Kendaraan bermotor milik pelancong/wisatawan dari luar daerah yang berada di wilayah provinsi paling lama 3 (tiga) bulan berturut-turut terhitung mulai masuk wilayah provinsi.
- g. Kendaraan bermotor yang karena sesuatu dan lain hal dikuasai/ disita oleh negara.

Subjek PKB adalah orang pribadi atau dan/atau menguasai kendaraan bermotor. badan yang memiliki dan / atau menguasai kendaraan bermotor. Wajib PKB adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Dalam hal wajib

pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

2.1.2.2 Perhitungan dan Tarif

Dasar pengenaan PKB dihitung sebagai perkalian dari 2 (dua) unsur pokok yaitu:

- a. Nilai jual kendaraan bermotor
- b. Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

Secara umum, perhitungan PKB adalah sesuai dengan rumus:

$$\begin{aligned} \text{Pajak Terutang} &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Dasar Pengenaan pajak} \\ &= \text{Tarif Pajak} \times (\text{NJKB} \times \text{Bobot}) \end{aligned}$$

Tarif PKB berlaku sama pada setiap Provinsi yang memungut PKB Tarif PKB ditetapkan dengan PUSPA provinsi. Sesuai Peraturan Pemerintah (PP) No. 65 Tahun 2001 Pasal 5 tarif PKB dibagi menjadi 3 kelompok sesuai dengan jenis penguasaan kendaraan bermotor, yaitu:

- a. 1.5% (satu koma lima persen) untuk kepemilikan pertama kendaraan bermotor pribadi.
- b. 1% (satu persen) untuk kendaraan bermotor angkutan umum.
- c. 0,5% (nol koma lima persen) untuk kendaraan ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah/TNI/Polri dan Pemerintah Daerah.
- d. 0,2 % (nol koma dua persen) untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar.

Kepemilikan kendaraan bermotor pribadi kedua dan seterusnya dikenakan tarif secara progresif. Tarif progresif yang dimaksud besarnya sebagai berikut:

- a. Kepemilikan kedua 2% (dua persen)
 - b. Kepemilikan ketiga 2,25 % (dua koma dua puluh lima persen).
 - c. Kepemilikan keempat dan seterusnya 2,5% (dua koma lima persen).
- Hasil penerimaan PKB paling sedikit 10 % (sepuluh persen), termasuk

yang dibagi hasilkan kepada Kabupaten/Kota, dialokasikan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatan moda dan sarana transportasi umum.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) kepatuhan berasal dari kata patuh yang berarti suka dan taat terhadap peraturan. Kepatuhan berarti sifat patuh, taat, tunduk pada ajaran atau peraturan. Dalam kepatuhan yang dinilai adalah ketaatan semua aktivitas sesuai dengan kebijakan, aturan, ketentuan dan undang-undang yang berlaku. Teori kepatuhan (*compliance theory*) adalah suatu teori yang menjelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang untuk patuh atau tidak patuh terhadap peraturan atau norma yang berlaku. Teori kepatuhan umumnya digunakan dalam konteks perpajakan untuk memahami perilaku wajib pajak dalam membayar pajak. Dalam konteks perpajakan, teori kepatuhan digunakan untuk merancang kebijakan yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Misalnya, pemerintah dapat meningkatkan tingkat pengawasan dan sanksi, meningkatkan keadilan dan manfaat pajak, dan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang kewajiban pajak. Dengan demikian, diharapkan wajib pajak akan lebih cenderung patuh membayar pajak dan penerimaan negara dari pajak dapat meningkat. Serta dalam 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 perpajakannya secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung dari (*self assessment system*), dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya (Juliantari et al., 2021). Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator sebagai berikut:

- 1) Memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan;
- 2) Membayar pajak tepat waktu;

- 3) Kelengkapan informasi kewajiban pajak kendaraan sesuai dengan ketentuan;
- 4) Wajib Pajak memahami atau berupaya untuk mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Sari & Susanti, (2015) ada dua jenis kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan substantif. Kepatuhan formal adalah keadaan dimana pajak secara formal memenuhi kewajibannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan substansial adalah keadaan dimana wajib pajak mematuhi semua peraturan substantif yang terkait dengan perpajakan, sesuai dengan yang ada di dalam undang-undang perpajakan.

2.1.4 Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Agustin & Putra, (2019) Kualitas Pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Dalam memberikan pelayanan harus berkualitas dengan memberikan 4K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum.

Kualitas pelayanan dapat diukur dari kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, kemampuan memberikan pelayanan, tanggung jawab, kompetensi, kesopanan dan kehandalan fiskus. Selain itu, juga mudah untuk menjaga hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan personel yang sesuai dengan tugasnya. (Sari & Susanti, 2015).

Kualitas pelayanan pajak sangat penting dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sebuah pelayanan yang baik dan responsif dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sedangkan pelayanan yang buruk dapat menurunkan

kepatuhan wajib pajak. Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pajak antara lain:

1. *Responsiveness*. *Responsiveness* adalah kemampuan lembaga pajak untuk merespon kebutuhan dan keinginan wajib pajak secara cepat dan efektif. *Responsiveness* yang baik akan memperlihatkan bahwa lembaga pajak memberikan perhatian yang serius pada kebutuhan dan masalah wajib pajak.
2. Kecepatan. Kecepatan dalam memberikan pelayanan adalah hal yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak. Proses pelayanan yang cepat dan efisien akan meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap lembaga pajak.
3. Keprofesionalan. Keprofesionalan lembaga pajak adalah hal yang sangat penting dalam membangun kepercayaan wajib pajak terhadap lembaga pajak. Pelayanan yang dilakukan oleh petugas yang profesional akan meningkatkan kepercayaan wajib pajak.
4. Kemudahan akses. Kemudahan akses menjadi faktor penting dalam memberikan pelayanan pajak. Wajib pajak harus dapat dengan mudah mengakses informasi dan layanan pajak yang disediakan oleh lembaga pajak.
5. Keterbukaan dan transparansi. Keterbukaan dan transparansi dalam memberikan informasi tentang pajak akan meningkatkan kepercayaan wajib pajak. Wajib pajak harus mendapatkan informasi yang jelas dan transparan tentang pajak dan prosedur pembayaran pajak.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak, lembaga pajak dapat melakukan beberapa upaya seperti meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berhubungan dengan pelayanan, meningkatkan sistem informasi dan teknologi yang digunakan, meningkatkan aksesibilitas layanan, memberikan kemudahan dalam proses administrasi, serta meningkatkan keterbukaan dan transparansi. (Kusuma & Supadmi, 2016).

2.1.5 Pengetahuan Pajak

Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai sistem perpajakan di suatu negara, termasuk aturan, ketentuan, dan prosedur yang terkait dengan pengumpulan, pemungutan, dan pengelolaan pajak. Pengetahuan perpajakan meliputi pemahaman tentang berbagai jenis pajak yang ada, struktur sistem perpajakan, kebijakan perpajakan, dan peraturan perpajakan yang berlaku. (Winasari, 2020).

Menurut Malau et al., (2021) Sehubungan dengan ketetapan pajak, informasi adalah semua yang dipikirkan tentang keseluruhan pengaturan ketetapan pajak. Informasi ini sebagai pemahaman tentang pedoman penilaian dan informasi tentang pemungutan pajak, informasi tentang sistem penghitungan dan pengumuman komitmen pungutan, serta pemahaman dan informasi tentang kapasitas dan peranan pajak. Kualitas informasi yang dimiliki oleh masyarakat Kewajiban perpajakan, berpengaruh terhadap pemenuhan kewajiban terbaik dan tepat waktu berdasarkan keadilan. Jadi bisa dibilang bahwa pengetahuan wajib pajak mempengaruhi kepatuhan dan kegagalan untuk memenuhi kewajiban perpajakan dan implikasinya dari penerimaan pajak negara.

Menurut (Priyatno & Witono, 2022). Ada beberapa hal yang perlu dipahami dalam pengetahuan perpajakan antara lain:

1. Jenis-jenis pajak yang ada, seperti pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak bumi dan bangunan, pajak kendaraan bermotor, dan lain-lain.
2. Prosedur perpajakan, seperti cara melakukan pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak.
3. Sistem perpajakan, seperti aturan pengenaan pajak, tarif pajak, kriteria pembebasan pajak, serta peraturan dan kebijakan yang berkaitan dengan perpajakan.
4. Pengetahuan mengenai sanksi dan hukuman yang dapat diterima jika tidak mematuhi aturan perpajakan.

Pengetahuan perpajakan sangat penting bagi wajib pajak, baik individu maupun perusahaan, agar dapat memenuhi kewajiban membayar pajak dengan benar dan tepat waktu serta menghindari sanksi perpajakan yang berlaku. Selain

itu, pengetahuan perpajakan juga sangat penting bagi para profesional di bidang keuangan dan akuntansi, karena perpajakan merupakan bagian penting dari sistem keuangan suatu negara. (Amri & Syahfitri, 2020).

2.1.6 Penerapan *E-SAMSAT*

E-SAMSAT adalah singkatan dari Elektronik Sistem Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor, yang merupakan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online yang dikelola oleh pemerintah di Indonesia. Sistem ini mulai diterapkan secara bertahap di Indonesia pada awal tahun 2010-an. sejarah *E-SAMSAT* di Indonesia dimulai pada tahun 2011, saat pemerintah meluncurkan program *E-SAMSAT* di DKI Jakarta. Tujuannya adalah untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor secara online, sehingga tidak perlu datang ke kantor Samsat atau bank untuk membayar pajak. Program ini kemudian diterapkan secara bertahap di provinsi-provinsi lain di Indonesia, seperti Jawa Barat, Banten, Jawa Timur, Bali, dan Sulawesi Selatan. Dalam waktu beberapa tahun, hampir semua provinsi di Indonesia sudah menerapkan sistem *E-SAMSAT* untuk memudahkan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online.

Dalam implementasinya, *E-SAMSAT* menggunakan teknologi dan sistem yang terus berkembang, sehingga semakin memudahkan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor secara online dengan lebih cepat, mudah, dan efisien. Selain itu, *E-SAMSAT* juga membantu pemerintah dalam mengumpulkan pajak secara efektif dan meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Saat ini, masyarakat di Indonesia dapat dengan mudah mengakses *E-SAMSAT* melalui situs web resmi yang disediakan oleh pemerintah, atau melalui aplikasi mobile yang dapat diunduh di smartphone. *E-SAMSAT* menjadi alternatif pembayaran pajak kendaraan bermotor yang praktis, efisien, dan ramah lingkungan. (Dewi & P, 2019).

E-SAMSAT atau Elektronik Sistem Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor juga sudah diterapkan di Provinsi Sumatera Selatan. Sistem ini diperkenalkan sebagai alternatif bagi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor secara online yang lebih mudah dan efisien. *E-SAMSAT* SUMSEL merupakan salah satu inovasi dari Tim Pembina SAMSAT Sumatera Selatan dalam upaya untuk

umemberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah Indonesia. Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan bekerja sama dengan Bank Sumsel Babel untuk menerapkan sistem *E-SAMSAT* di wilayahnya. Masyarakat dapat mengakses *E-SAMSAT* melalui situs web resmi atau aplikasi mobile yang dapat diunduh di smartphone.

Keuntungan menggunakan *E-SAMSAT* Sumsel memberikan banyak keuntungan serta kemudahan, pembayaran yang dilakukan langsung oleh Wajib Pajak via ATM, diharapkan dapat menghindari percaloan, menghilangkan korupsi penerimaan pajak, ketepatan perhitungan pajak yang akan dibayarkan, serta tentunya memberikan kenyamanan bagi para Wajib Pajak. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui *E-SAMSAT* ini bisa dilakukan di 64.000 jaringan ATM-ATM Bank yang telah bekerja-sama di seluruh wilayah Indonesia. Untuk mekanisme cara pembayarannya sendiri cukup mudah dilakukan, wajib pajak hanya perlu mendatangi ATM terdekat untuk membayar pajak kendaraannya. Dengan adanya sistem *E-SAMSAT* di Sumatera Selatan, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah dan efisien dalam membayar pajak kendaraan bermotor tanpa harus datang ke kantor Samsat atau bank. Selain itu, sistem ini juga membantu pemerintah dalam meningkatkan efektivitas dalam mengumpulkan pajak kendaraan bermotor secara lebih terorganisir.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu muncul sebagai salah satu referensi penulis dalam melakukan penelitian, sehingga memungkinkan penulis untuk memperkaya teori yang digunakan dalam mengevaluasi penelitian yang dilakukan. Berikut ringkasan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Yois Nelsari Malau, Theresia Lumban Gaol, Ehtri Novelia Giawa, Chesya Juwita (2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan	X1: Kesadaran Wajib Pajak X2: Pengetahuan Pajak X3: Sanksi Pajak X4: Pelayanan Fiskus Y : Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Secara Parsial Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan akan Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Medan. 2) Secara Simultan Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan akan Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan fiskus terdapat pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2	Putri Isnaini, Abdul Karim (2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa)	X1: Kesadaran Wajib Pajak X2: Sanksi Perpajakan Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak 2) Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
3	Nila Sari Agustin, Rizki Eka Putra (2019)	Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Kota Batam	X1: Kesadaran Wajib Pajak X2: Sanksi Perpajakan X3: Kualitas Pelayanan Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Kesadaran Masyarakat dan Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor

				2) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor
4	Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartana, Ni Luh Gde Mahayu Dicriyanti (2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar	X1: Kesadaran Wajib Pajak X2: Kualitas Pelayanan Pajak X3: Kewajiban Moral X4: Sanksi Pajak X5: Sosialisasi Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar 2) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar

				<p>3) Kewajiban Moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar</p> <p>4) Sanksi Pajak Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar</p> <p>5) Soasialisasi Pajak Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar</p>
5	Aji Pranata, Nurmala, M. Aryo Arifin	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, dan Pemutihan	X1: Kesadaran Wajib Pajak	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa :

	(2022)	Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan)	X2: Sanksi Pajak X3: Pemutihan Pajak Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
6	Sandy Gustaviana (2020)	Pengaruh Program E-Samsat, Samsat Keliling, Pemutihan Pkb, Pembebasan Bea Balik Nama	X1: Program E-SAMSAT X2: Program SAMSAT Keliling	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Program-program yang dibuat oleh

		<p>Kendaraan Bermotor dan Operasi Kepolisian Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kota Sebang)</p>	<p>X3: Program Pemutihan PKB X4: Program Pembebasan BBNKB X5: Operasi Kepolisian Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor</p>	<p>Bapenda dan yang dilaksanakan oleh SAMSAT yaitu bentuk upaya untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya. Program tersebut dibuat sedemikian rupa agar wajib pajak mudah, nyaman, dan aman melakukan pembayaran wajib pajak atau dengan segala bentuk aktivitasnya yang menyangkut pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor tinggi</p>
--	--	--	--	--

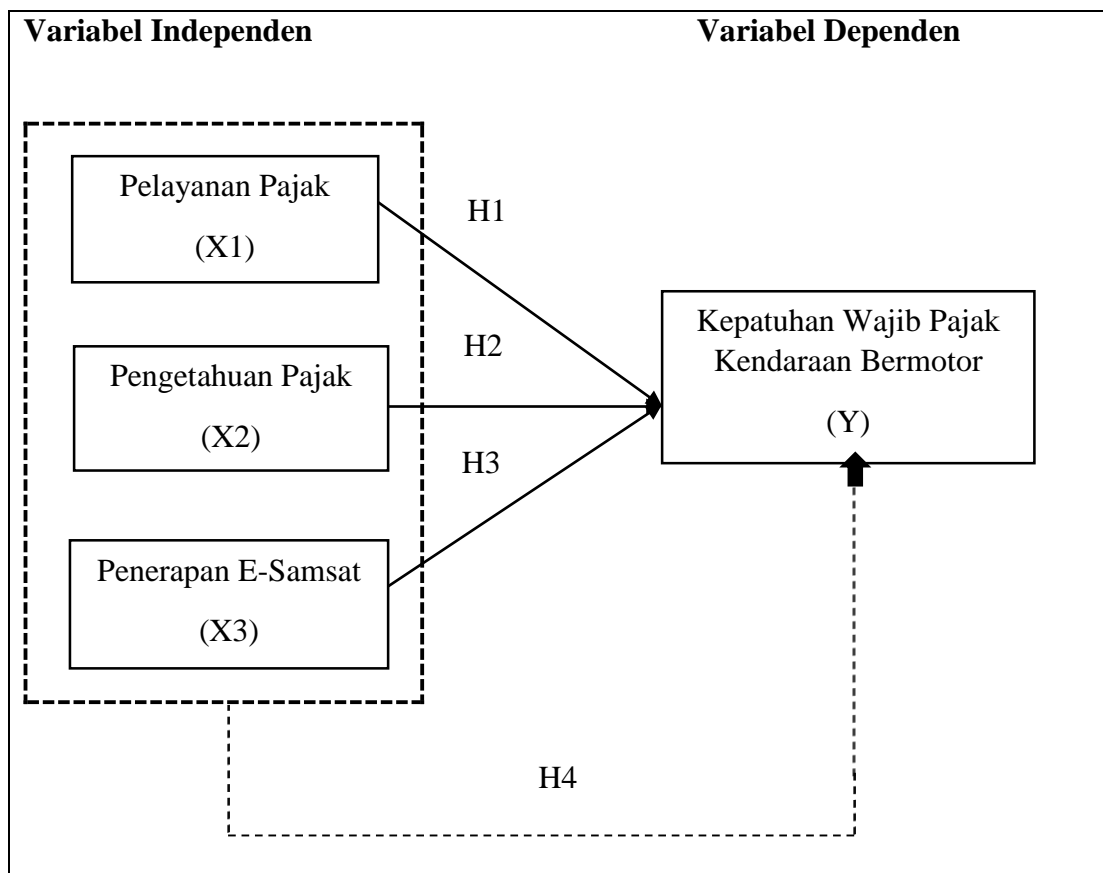
7	L. Wuryanto, U. Sasiati, M.N. Afif (2019)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	X1: Pengetahuan Perpajakan X2: Sosialisasi Perpajakan X3: Penerapan E- SAMSAT Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan E- SAMSAT secara parsial berpengaruh signfikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor 2) Faktor yang dominan dalam memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor adalah variabel penerapan <i>E-SAMSAT</i> .
---	--	---	--	---

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2023

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dibuat berdasarkan kajian pustaka dan hasil penelitian yang relevan. Kerangka inilah yang menjadi argumentasi dalam merumuskan hipotesis, Penulis mencoba memaparkan dalam bentuk kerangka berfikir pada gambar 2.1 berikut ini.

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2023



Gambar 2.1
Skema Kerangka Pemikiran

Keterangan :

—————→	= Secara Parsial
- - - - -→	= Secara Simultan

2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2018: 99), hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris. Dari definisi di atas maka terlihat bahwa penting untuk dilihat sebagai langkah awal sebelum kesimpulan diambil, berdasarkan kenyataan tersebut hipotesis yang bisa dikembangkan adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Palembang

Kualitas pelayanan merupakan proses untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan harapan atau melebihi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Kualitas pelayanan yang baik tidak dipungkiri dapat mendorong minat wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor mereka. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia, (Kusuma, 2016). Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Agustin & Putra, (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan secara baik, dapat memberikan sikap puas bagi wajib pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Dengan demikian penerimaan pajak pun akan meningkat dari segi target maupun realisasinya. Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan:

H1: Pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.

2. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Palembang

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman atau pengertian tentang berbagai aspek terkait sistem perpajakan di suatu negara. Pengetahuan perpajakan mencakup berbagai hal, seperti hukum dan peraturan perpajakan, jenis-jenis pajak yang dikenakan, tata cara penghitungan pajak, cara pembayaran pajak, serta hak dan kewajiban wajib pajak. (Prayitna & Witono, 2022). Dalam mengembangkan pengetahuan perpajakan, penting untuk mengikuti perkembangan hukum dan peraturan perpajakan yang berlaku, serta memperoleh informasi dari sumber-sumber terpercaya seperti media massa, publikasi resmi dari lembaga terkait, dan sumber-sumber terkait lainnya. Dengan memiliki pengetahuan perpajakan yang baik, seseorang dapat lebih mudah memenuhi kewajiban perpajakannya dan juga dapat memanfaatkan berbagai fasilitas perpajakan yang tersedia secara optimal. Sehingga pengetahuan perpajakan sangat penting bagi wajib pajak untuk memahami kewajiban mereka dalam membayar pajak.

Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan:

H2: Pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang

3. Pengaruh Penerapan *E-SAMSAT* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Palembang.

Dalam implementasinya, E-Samsat menggunakan teknologi dan sistem yang terus berkembang, sehingga semakin memudahkan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor secara online dengan lebih cepat, mudah, dan efisien. Selain itu, E-Samsat juga membantu pemerintah dalam mengumpulkan pajak secara efektif dan meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sehingga *E-SAMSAT* sangat penting untuk membuat masyarakat merasakan kemudahan dalam membayarkan pajak mereka tanpa harus pergi ke kantor *SAMSAT* yang ada di daerah.

Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan:

H3: Penerapan *E-SAMSAT* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Penerapan *E-SAMSAT* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Palembang.

Dalam faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Kualitas pelayanan pajak, pengetahuan pajak, dan penerapan *E-SAMSAT* bisa masuk sebagai faktor yang sangat berpengaruh bagi wajib pajak dalam melakukan kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Faktor itu juga yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak jika semua faktor telah terpenuhi maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat dan kesadaran untuk membayar pajak akan semakin tinggi di setiap tahunnya.

Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan:

H4: Pelayanan pajak, pengetahuan pajak, dan penerapan *E-SAMSAT* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.