

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pajak

2.1.1.1. Pengertian Pajak

Menurut UU No.28 pasal 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 UU, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Menurut Mardiasmo (2013), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan UU (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Menurut Mardiasmo (2016), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran wajib kepada kas negara dari rakyat yang bersifat memaksa yang digunakan untuk keperluan

negara dimana untuk kesejahteraan rakyat meskipun tidak langsung dirasakan oleh rakyat.

2.1.1.2. Jenis Pajak

Menurut Mardiasmo (2013), pajak dapat dikelompokkan menjadi 3 kelompok sebagai berikut.

1. Menurut Golongan:

- a. Pajak Langsung yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dibedakan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contohnya pajak penghasilan (PPh).
- b. Pajak Tidak Langsung yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contohnya pajak pertambahan nilai (PPN).

2. Menurut Sifat:

- a. Pajak Subyektif yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contohnya PPh.
- b. Pajak Objektif yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contohnya PPN.

3. Menurut Lembaga Pemungut:

- a. Pajak Pusat yaitu pajak yang dipungut pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contohnya PPh, PPN dan PPNBm

b. Pajak Daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri dari:

1) Pajak Provinsi contohnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

2) Pajak Kabupaten contohnya pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan.

Menurut Mardiasmo (2016), pajak dikelompokkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Sistem Pemungutannya

a. Pajak Langsung, pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan kepada orang lain.

b. Pajak Tidak Langsung, pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

2. Berdasarkan Sifatnya

a. Pajak Subyektif, pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subyeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

b. Pajak Obyektif, pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memerhatikan keadaan diri wajib pajak

3. Berdasarkan Lembaga Pemungut

- a. Pajak Pusat, pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.
- b. Pajak Daerah, pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pajak dapat dikelompokkan menjadi 3 kelompok, yaitu berdasarkan golongan atau sistem pemungutannya, lembaga pemungutnya dan berdasarkan sifatnya.

2.1.1.3. Pajak Pusat

Menurut Mardiasmo (2013), pajak pusat yaitu pajak yang dipungut pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Menurut Mardiasmo (2016), pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Pajak pusat juga berarti pajak-pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat yang dalam hal ini sebagian besar dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (www.pajak.go.id diakses pada tanggal 30 Juni 2018).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pajak pusat adalah pajak yang dipungut dari masyarakat oleh

pemerintah pusat yang dikelola Dirjend Pajak untuk keperluan negara.

Adapun pajak pusat yang dikelola oleh Dirjend Pajak (www.pajak.go.id diakses pada tanggal 30 Juni 2018), yaitu sebagai berikut:

1. Pajak Penghasilan (PPh), pajak yang dikenakan kepada orang pribadi atau badan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam suatu Tahun Pajak.
2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN), pajak yang dikenakan atas konsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak di dalam Daerah Pabean (dalam wilayah Indonesia).
3. Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM), selain dikenakan PPN, atas pengkonsumsian Barang Kena Pajak tertentu yang tergolong mewah, juga dikenakan PPnBM misalnya mobil mewah dan tas bermerek.
4. Bea Materai, pajak yang dikenakan atas pemanfaatan dokumen, seperti surat perjanjian, akta notaris.
5. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau pemanfaatan tanah dan atau bangunan.

Sedangkan menurut Mardiasmo (2013), pajak pusat yang dikelola oleh pemerintah pusat sebagai berikut:

1. Pajak Penghasilan (PPh)
2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

3. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)

4. Bea Materai

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pajak pusat yang dikelola oleh pemerintah pusat antara lain adalah Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM) dan Bea Materai.

2.1.1.4. Pajak Daerah

Menurut Perda Provinsi Jawa Timur No.9 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah, pajak daerah adalah kontribusi wajib terhadap daerah yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkam imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut UU RI No.28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, pajak daerah adalah kontribusi wajib terhadap daerah yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkam imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Mardiasmo (2013), pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh pribadi atau badan dan bersifat memaksa untuk membiayai rumah tangga daerah bagi kemakmuran rakyat.

Adapun pajak yang dikelola oleh tingkat provinsi atau kabupaten/kota (www.pajak.go.id diakses pada tanggal 30 Juni 2018), sebagai berikut:

1. Pajak Provinsi, meliputi:

- a. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
- b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)
- c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
- d. Pajak Rokok

2. Pajak Kabupaten/Kota

- a. Pajak Hotel
- b. Pajak Restoran
- c. Pajak Hiburan
- d. Pajak Reklame
- e. Pajak Penerangan Jalan
- f. Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan
- g. Pajak Parkir
- h. Pajak Air Tanah
- i. Pajak Sarang Burung Walet
- j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan

k. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan/atau Bangunan

Sedangkan menurut Mardiasmo (2013), pajak yang dikelola oleh tingkat provinsi atau kabupaten/kota sebagai berikut:

1. Pajak Provinsi, meliputi:

- a. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
- b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)
- c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
- d. Pajak Rokok

2. Pajak Kabupaten/Kota

- a. Pajak Hotel
- b. Pajak Restoran
- c. Pajak Hiburan
- d. Pajak Reklame
- e. Pajak Penerangan Jalan
- f. Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan
- g. Pajak Parkir
- h. Pajak Air Tanah
- i. Pajak Sarang Burung Walet
- j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
- k. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan/atau Bangunan

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pajak yang dikelola oleh provinsi atau kabupaten/kota antara

lain adalah pajak provinsi yang meliputi PKB, BBNKB, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor dan Pajak Rokok sedangkan pajak yang dikelola oleh kabupaten/kota meliputi pajak hotel, pajak reklame, pajak restoren, pajak hiburan dan lain-lain.

2.1.2. Kepatuhan Pajak

2.1.2.1. Pengertian Kepatuhan Pajak

Menurut Susilawati, dkk (2013), kepatuhan pajak adalah suatu sikap terhadap fungsi pajak, berupa konstelasi dari komponen kognitif, efektif dan konatif yang berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak. Menurut Kurnia (2010) dalam Khasanah (2014), kepatuhan pajak merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak di mana dari hasil pemeriksaan pajak akan diketahui tingkat kepatuhan wajib pajak. Bagi wajib pajak yang tingkat kepatuhannya tergolong rendah, maka diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan dapat memberikan motivasi positif agar menjadi lebih baik untuk ke depannya. Kepatuhan wajib pajak juga berarti dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku (Ilhamsyah, dkk. 2016).

Menurut penjelasan dari berbeda sumber, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak adalah dimana wajib

pajak membayarkan pajak yang ditanggungnya dengan ikhlas tanpa rasa terbebani sesuai dengan batas waktu yang diberikan karena merupakan suatu kewajiban bagi wajib pajak agar kepatuhan pajak semakin meningkat.

2.1.2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak

Menurut Putri, dkk. (2013), kepatuhan pajak dapat disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut.

1. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak dalam memenuhi tanggungan pajak yang dimilikinya dan pemahaman pajak dapat mendorong wajib pajak membayar pajaknya dengan sukarela.

2. Kewajiban Moral

Kewajiban moral adalah usaha lain yang digunakan untuk meningkatkan kepatuhan pajak yang berhubungan dengan etika atau moral wajib pajak dimana wajib pajak akan memiliki perasaan bersalah dan akan memenuhi kewajibannya untuk membayar PKB.

3. Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dimana ada kepuasan dan rasa senang oleh

pelayanan yang diberikan oleh KB SAMSAT sehingga wajib pajak akan membayar PKB dengan sukarela.

4. Sanksi Perpajakan

Untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar PKB adalah adanya sanksi yang tegas, dimana sanksi yang tegas akan menjadi pemicu wajib pajak patuh dalam membayar PKB.

Menurut Rustiyaningsih (2011), faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak sebagai berikut:

1. Pemahaman Tentang Sistem *Self Assessment*

Pemahaman tentang sistem pemungutan pajak dengan memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang wajib pajak

2. Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas harus memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum dan kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak.

3. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat lebih mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan yang berlaku.

4. Tingkat Penghasilan

Tingkat penghasilan wajib pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya dan kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait dengan besarnya penghasilan wajib pajak.

5. Persepsi Wajib Pajak Terhadap Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan diberikan kepada wajib pajak agar wajib pajak mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak adalah kesadaran wajib pajak atas kewajibannya, kewajiban moral, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan dan tingkat penghasilan.

2.1.2.3. Indikator-Indikator Kepatuhan Pajak

Menurut Wardani (2017), indikator dari kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut.

1. Memenuhi kewajiban pajak adalah wajib pajak harus mengetahui kewajibannya dan memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.
2. Membayar tepat waktu adalah wajib pajak harus membayarkan pajaknya tepat pada waktunya.
3. Memenuhi persyaratan adalah wajib pajak melengkapi syarat saat pembayaran PKB.
4. Mengetahui jatuh tempo adalah wajib pajak selalu ingat jatuh tempo pembayaran PKB.

Menurut Khasanah (2014), indikator-indikator kepatuhan pajak sebagai berikut:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan untuk menyetor kembali Surat Pemberitahuan (SPT).
3. Kepatuhan dalam menghitung, memperhitungkan dan membayar pajak terutang.
4. Kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator dari kepatuhan pajak antara lain adalah memenuhi kewajiban pajak, membayar tepat waktu, memenuhi persyaratan dan mengetahui jatuh tempo .

2.1.3. Pengetahuan Pajak

2.1.3.1. Pengertian Pengetahuan Pajak

Menurut Kamus Bahasa Indonesia (2008), pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui; kepandaian; atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Pengetahuan dikaitkan dengan segala sesuatu yang diketahui berkaitan dengan proses belajar. Misalnya pengetahuan yang ada dalam mata pelajaran suatu kurikulum di sekolah.”

Carolina (2009) dalam Khasanah (2014) menyatakan bahwa pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Menurut Ihsan (2013), pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, tata cara perpajakan yang benar yang berupa pengetahuan tentang fungsi pajak, prosedur pembayaran, pengetahuan sanksi pajak dan lokasi pembayaran pajak. Menurut Putri (2013), pengetahuan pajak adalah pemahaman dari aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku di Indonesia perlu untuk dimiliki oleh seluruh wajib pajak.

Menurut penjelasan dari beberapa sumber, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak adalah pemahaman wajib pajak tentang hukum perpajakan, undang-undang perpajakan dan tata cara perpajakan yang dapat digunakan untuk dasar wajib pajak dalam melakukan hak dan kewajiban pajaknya.

2.1.3.2. Faktor-Faktor Pengetahuan Pajak

Menurut Notoatmojo (2017) dalam Asridayati (2013), faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang sebagai berikut:

1. Faktor Internal

- a. Pendidikan adalah usaha dasar yang dimiliki oleh seseorang berupa ilmu pengetahuan.
- b. Pekerjaan adalah sesuatu hal yang dimiliki seseorang berdasarkan oleh ketrampilan seseorang.
- c. Umur adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan benda atau makhluk baik hidup maupun mati .

2. Faktor Eksternal

- a. Faktor lingkungan adalah semua keadaan yang berada di sekitar termasuk tempat dan orang.
- b. Sosial budaya adalah segala sesuatu yang diciptakan oleh manusia berdasarkan budi nuraninya dan pemikiran dalam kehidupan bermasyarakat.

Menurut Rahayu (2010) dalam Arifin, R, dkk. (2016), faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan sebagai berikut:

1. Pendidikan merupakan sebuah proses perubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok dan juga usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan, maka jelas dapat kita kerucutkan bahwa sebuah visi pendidikan yaitu untuk mencerdaskan manusia.
2. Pekerjaan adalah lingkungan pekerjaan dapat menjadikan seseorang mendapatkan pengalaman dan pengetahuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
3. Pengalaman adalah sebuah kejadian atau peristiwa yang pernah dialami oleh seseorang dalam berinteraksi dengan lingkungannya.
4. Usia adalah umur seseorang yang bertambah dapat membuat perubahan pada aspek fisik psikologis dan kejiwaan.
5. Kebudayaan adalah tempat dimana kita dilahirkan dan dibesarkan mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap terbentuknya cara berfikir dan perilaku kita.
6. Minat adalah suatu bentuk keinginan dan ketertarikan terhadap sesuatu.
7. Paparan informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan dan menyimpan, manipulasi, mengumumkan, menganalisa dan menyebarkan informasi

dengan maksud dan tujuan tertentu yang bisa didapatkan melalui media elektronik maupun cetak.

8. Media adalah alat yang didesain khusus untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat luas.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang adalah pendidikan, pekerjaan, pengalaman, usia, sosial budaya, media, minat dan paparan informasi.

2.1.3.3. Indikator-Indikator Pengetahuan Pajak

Menurut Wardani (2017), indikator dari pengetahuan pajak adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui fungsi pajak adalah dimana wajib pajak mengetahui fungsi dari pajak.
2. Memahami prosedur pembayaran adalah wajib pajak tahu bagaimana tata cara membayar pajak.
3. Mengetahui sanksi pajak adalah wajib pajak mengetahui jika pajak tidak dibayar akan dikenakan sanksi administrasi.
4. Lokasi pembayaran pajak adalah wajib pajak mengetahui dimana lokasi untuk membayar pajak.

Menurut Khasanah (2014), indikator-indikator pengetahuan pajak sebagai berikut:

1. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

2. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.
3. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator pengetahuan pajak adalah mengetahui fungsi dari pajak, mengetahui prosedur atau tata cara pembayaran pajak, mengetahui sanksi pajak jika telat membayar pajak dan mengetahui lokasi untuk membayar pajak.

2.1.4. Implementasi Layanan SAMSAT Keliling

2.1.4.1. Pengertian Layanan SAMSAT Keliling

Menurut Rohemah, dkk. (2013), SAMSAT keliling adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lain. SAMSAT keliling adalah layanan SAMSAT yang langsung bersentuhan dengan masyarakat atau sistem jemput bola (www.poskotanews.com). Samsat Keliling adalah jenis layanan samsat yang dilakukan secara *mobile* dengan berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain berdasarkan jadwal waktu dan tempat yang telah ditentukan (www.samsatsby.wixsite.com diakses pada tanggal 6 Juli 2018).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi layanan SAMSAT keliling adalah penerapan layanan yang diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT untuk

wajib pajak dalam pembayaran PKBnya yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lain dengan sistem jemput bola. Layanan yang diberikan berupa pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

2.1.4.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Menurut Caro dkk. (2007) dalam Ilmi (2017) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sebagai berikut.

1. Kualitas interaksi adalah bagaimana cara dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya.
2. Kualitas lingkungan fisik adalah semua keadaan terbentuk fisik yang terdapat di sekitar kantor pajak, peranan kualitas lingkungan fisik dapat mempengaruhi dalam melayani wajib pajak.
3. Hasil kualitas pelayanan pajak adalah apabila pelayanan pajak dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Menurut T.Mansur (2008), faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Organisasi adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanisme yang akan berperan dalam kualitas dan kelancaran pelayanan.
2. Kepemimpinan adalah membangkitkan motivasi atau semangat orang lain dengan jalan memberikan inspirasi atau mengilhami.
3. Kemampuan dan ketrampilan adalah hal yang paling menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang berkaitan dengan tugas atau pekerjaan yang dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.
4. Penghargaan dan pengakuan adalah aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kualitas lingkungan, kualitas fisik, kualitas pelayanan, kualitas organisasi, kualitas kepemimpinan dan kualitas kemampuan dan ketrampilan.

2.1.4.3. Indikator-Indikator Implementasi Layanan SAMSAT Keliling

Menurut Wardani (2017), indikator dari kualitas pelayanan SAMSAT keliling adalah sebagai berikut.

1. Pendataan lebih terkontrol adalah pendataan pada wajib pajak akan lebih mudah untuk KB SAMSAT.
2. Kemudahan dalam membayar pajak adalah wajib pajak akan mudah dalam membayarkan pajaknya.
3. Minat wajib pajak adalah kemauan pada wajib pajak secara sukarela untuk membayar pajak.
4. Menghemat waktu adalah waktu yang digunakan wajib pajak lebih cepat dalam membayar pajak.
5. Kualitas pelayanan adalah seberapa besar layanan yang diberikan seseorang kepada wajib pajak saat membayar pajak.
6. Letak wilayah adalah suatu tempat yang digunakan untuk lokasi pembayaran pajak.

Menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014, indikator-indikator dari standar pelayanan publik sebagai berikut:

1. Persyaratan adalah terkait dengan kelengkapan dokumen yang diperlukan untuk di proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah proses pelayanan dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.

3. Jangka waktu adalah waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan, bila syarat lengkap sampai dengan penyelesaian pelayanan.
4. Biaya atau tarif adalah memperhatikan tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat, nilai atau harga yang berlaku atas barang dan jasa yang bersangkutan, rincian biayanya harus jelas dan ditetapkan oleh peraturan yang berlaku.
5. Produk pelayanan adalah hasil layanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan.
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah mekanisme penyelesaian masalah yang dialami oleh pelanggan untuk segera ditindak lanjuti perbaikannya.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini menggunakan indikator-indikator kualitas layanan SAMSAT keliling yaitu pendataan lebih terkontrol, kemudahan dalam membayar pajak, minat wajib pajak, menghemat waktu, kualitas pelayanan dan Letak wilayah.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang akan dilakukan mengenai Implementasi Layanan SAMSAT Keliling, Pengetahuan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak mengacu pada penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu terdiri dari:

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti (Tahun)	Judul	Hasil
1.	Rohemah, dkk (2013)	Analisis Pengaruh Implementasi Layanan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kabupaten Pamekasan	Variabel akses pajak dan <i>complaint center</i> berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak dan variabel fasilitas dan <i>website</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak secara parsial. Secara simultan ke empat variabel berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak
2.	Dewi (2017)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan Serta Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PKB Dan BBNKB	Kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan WP. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan WP. Sosialisasi perpajakan dan Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan WP.
3.	Khasanah (2014)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013	Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem dan Administrasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan WP secara parsial. Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan

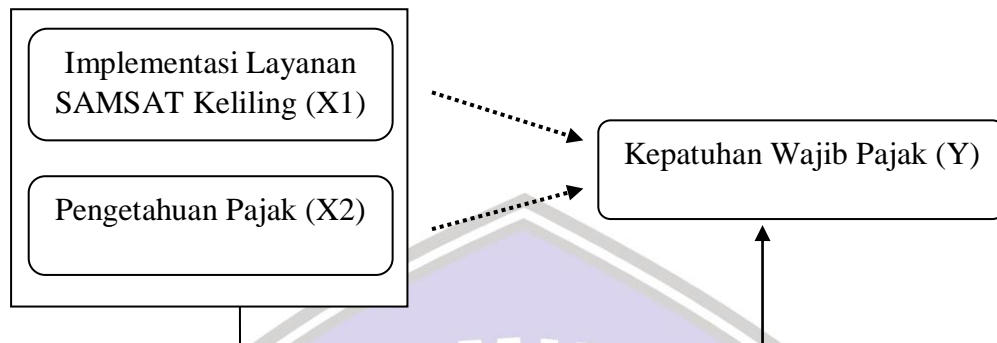
			terhadap Kepatuhan WP.
4.	Wardani (2017)	Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WPMPKB Roda Empat di Samsat Drive Thru Bantul)	Pengetahuan WP dan Sanksi WP tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP secara parsial. Kesadaran WP dan sistem Samsat <i>Drive Thru</i> berpengaruh positif terhadap Kepatuhan WP secara parsial. Pengetahuan WP, kesadaran WP, sanksi pajak dan sistem samsat <i>Drive Thru</i> berepengaruh secara simultan terhadap kepatuhan pajak.
5.	Susilawati, dkk (2013)	Pengaruh Kesadaran WP, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan WP Kendaraan Bermotor	Kesadaran WP, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor secara parsial.

2.3. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kajian teori yang menjelaskan tentang Implementasi Layanan SAMSAT Keliling, Pengetahuan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut.

Gambar 2.1

Kerangka Berpikir



Keterangan : Parsial
 → Simultan

Kepatuhan wajib pajak dapat di ukur berdasarkan berbagai faktor yang berbeda-beda. Dalam penelitian ada 2 faktor yang dapat mengukur kepatuhan pajak. Variabel yang pertama adalah Implementasi layanan SAMSAT keliling. Layanan SAMSAT keliling memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam membayar PKB. Implementasi layanan SAMSAT keliling berpengaruh terhadap kepatuhan pajak artinya semakin layanan SAMSAT keliling memberikan kemudahan kepada wajib pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Variabel yang kedua adalah pengetahuan pajak. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan dan memahami tentang manfaat pajak akan sadar untuk membayar pajak tepat waktu. Wajib pajak akan membayarkan pajak dengan ikhlas jika wajib pajak memiliki pengetahuan tentang perpajakan. Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

pajak artinya semakin tinggi pengetahuan tentang pajak yang dimiliki oleh wajib pajak maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

Kemudahan yang diberikan layanan SAMSAT keliling dan pengetahuan tentang perpajakan yang dimiliki wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Implementasi layanan SAMSAT keliling dan pengetahuan pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan pajak artinya semakin mudah layanan yang diberikan oleh SAMSAT keliling dan semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak maka akan tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

2.4. Hipotesis

Sugiyono (2011 : 64), hipotesis adalah jawaban atau pernyataan sementara mengenai rumusan dari penelitian yang dikemukakan. Hipotesis dari penelitian ini sebagai berikut.

2.4.1. Pengaruh Implementasi Layanan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Rohemah, dkk. (2013) menyatakan bahwa layanan SAMSAT Keliling merupakan layanan pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan). Layanan SAMSAT keliling menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lainnya (Rohemah, dkk. 2013). Rahayu (2010) dalam Khasanah (2014), kepatuhan pajak adalah tunduk, taat atau patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan

hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Layanan SAMSAT keliling memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar PKB karena, beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lain. Kemudahan dalam membayar pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Wajib pajak tidak perlu datang langsung ke Kantor SAMSAT tetapi membayarkan pajaknya ke SAMSAT keliling.

Penelitian tentang implementasi layanan SAMSAT keliling terhadap kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh Rohemah, dkk, (2016). Hasil dari penelitiannya dengan 4 indikator adalah variabel akses pajak dan *complaint center* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak secara parsial dan variabel fasilitas dan *website* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak secara parsial. Berdasarkan uraian di atas, dapat diambil sebuah hipotesis sebagai berikut.

H₀₁ : Implementasi layanan SAMSAT keliling tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

Ha₁ : Implementasi layanan SAMSAT keliling berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

2.4.2. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nurlaela (2013), pengetahuan pajak adalah pemahaman dasar dari wajib pajak tentang hukum dan undang-undang

dan tata cara perpajakan. wajib pajak akan melakukan dan melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya jika mereka sudah mengetahui dan memahami kewajiban sebagai seorang wajib pajak hingga akhirnya manfaat membayar pajak tersebut dapat dirasakan. Sedangkan menurut Rahayu (2010) dalam Khasanah (2014), kepatuhan pajak adalah tunduk, taat atau patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Wajib pajak yang memiliki pengetahuan dan memahami tentang manfaat pajak akan sadar untuk membayar pajak tepat waktu. Pengetahuan tentang tata cara dan undang-undang perpajakannya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB. S Wajib pajak akan membayarkan pajak dengan ikhlas jika wajib pajak memiliki pengetahuan tentang perpajakan.

Penelitian tentang pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak telah dilakukan oleh Wardani (2017). Hasil dari penelitiannya adalah secara parsial pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lainnya juga dilakukan oleh Khasanah (2014), dengan hasil pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Khasanah menyatakan hasil yang berbeda. Sehingga, untuk

mengetahui hasil yang benar dapat diambil sebuah hipotesis sebagai berikut.

H₀₂ : Pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

H_{a2} : Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

2.4.3. Pengaruh Implementasi Layanan SAMSAT Keliling Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Rohemah, dkk. (2013) menyatakan bahwa layanan SAMSAT Keliling merupakan layanan pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan). Menurut Nurlaela (2013), pengetahuan pajak adalah pemahaman dasar dari wajib pajak tentang hukum dan undang-undang dan tata cara perpajakan. Sedangkan menurut Rahayu (2010) dalam Khasanah (2014), kepatuhan pajak adalah tunduk, Staat atau patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Implementasi layanan SAMSAT keliling bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam pembayaran beban pajak yang ditanggungnya. Sedangkan wajib pajak yang telah mengetahui manfaat dan tata cara perpajakan akan sadar atas tanggungan membayar pajaknya. Kemudahan dalam pembayaran pajak dan pengetahuan

wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB tepat pada waktunya.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik hipotesis sebagai berikut.

H₀₃ : Implementasi layanan SAMSAT keliling dan pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

H_{a3} : Implementasi layanan SAMSAT keliling dan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

