

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Review Penelitian Terdahulu

Review penelitian terdahulu ini jadi sumber acuan penulis untuk melaksanakan penelitian sehingga penulis bisa memperkaya pengetahuan teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang sedang dilakukan. Berikut ialah penelitian terdahulu berbentuk sebagian jurnal-jurnal yang terkait dengan riset yang digunakan oleh penulis.

Penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Juliansya (2018) bertujuan untuk mengetahui pengaruh program e-samsat terhadap kepuasan kualitas pelayanan, pengaruh kepuasan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, pengaruh program e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan untuk mengetahui pengaruh program e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening di Daerah Istimewa Yogyakarta. Metode analisis yang digunakan merupakan analisis uji t, uji F dan uji r^2 . Penelitian tersebut menemukan bahwa program e-samsat memiliki dampak positif signifikan terhadap kepuasan kualitas pelayanan dan kepuasan tersebut berdampak positif signifikan pula terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

Saragih et al. (2019) menganalisis implementasi e-samsat untuk mengetahui faktor penghambatnya yang bertujuan untuk mengetahui perkembangannya pasca setahun berjalan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam dan observasi. Peneliti menyatakan bahwa implementasi e-samsat di Bali yang telah digunakan selama setahun belum menunjukkan manfaat yang signifikan, baik dalam penerimaan PKB maupun

kemudahan yang diberikan kepada WP. Selain itu faktor-faktor yang mempengaruhi tidak optimalnya implementasi e-samsat dibali ialah e-samsat belum sepenuhnya diterapkan dengan full online sistem, minimnya sosialisasi e-samsat, terbiasa menggunakan jasa perantara.

Tujni dan Hutrianto (2019) mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi pengguna dalam menggunakan Sistem Informasi e-samsat berbasis mobile di kota Palembang dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) yang bertujuan untuk mengetahui apa yang pengguna e-samsat menggunakan e-samsat. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Faktor *Perceived Usefulness* memiliki hubungan yang kuat dan positif (searah) dengan *Attitude toward to using* sistem e-samsat, serta memberikan pengaruh yang nyata (signifikan) terhadap penerimaan sistem e-samsat. Dan faktor *Perceived Ease of Use* juga memiliki hubungan yang kuat dan positif (searah) dengan *Attitude toward to using e-samsat*, serta memberikan pengaruh yang nyata (signifikan terhadap oenerimaan sistem e-samsat.

Penelitian yang dilakukan oleh Rasyid (2017) ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Go-Jek. Penelitian ini dilaksanakan di tempat yang berbeda-beda untuk mendapatkan responden. Sampel penelitian ini adalah para pengguna jasa layanan Go-Jek yang berjumlah 160 responden. Penelitian ini tepatnya dilakukan pada 5 wilayah DKI Jakarta yaitu Jakarta Barat, Jakarta Timur, Jakarta Pusat, Jakarta Utara dan Jakarta Selatan. *Structural Equation Model (SEM)* digunakan untuk menganalisis data. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian, peneliti juga menemukan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selanjutnya dari hasil penelitian akhir juga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada hubungan kausal kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan. Adapun kebaruan pada penelitian ini, selain kualitas layanan didapatkannya juga pengaruh positif atas pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hal ini tentu saja menjadi

pertimbangan bagi setiap pelaku usaha (gojek khususnya) untuk lebih memanfaatkannya guna meningkatkan daya saingan.

Rohaeni dan Marwa (2018) ingin mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Primajasa Perdanarayautama Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menemukan bahwa pengaruh kualitas pelayanan memiliki hubungan kuat terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat ditunjukkan dari hasil uji koefisien korelasi, hasil uji koefisien determinasi diperoleh hasil yang cukup besar dan signifikan pengaruhnya sehingga mengandung makna bahwa kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan; walaupun kepuasan pelanggan masih juga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penyajian data mengenai kepuasan nasabah terhadap 4 bank sistemik di Yunani yang dilakukan oleh Drosos et al (2021) ini yang bertujuan untuk menyajikan data mengenai kepuasan nasabah terhadap 4 bank sistemik yang beroperasi di Yunani. Pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan sebanyak 5.018 kuesioner yang telah ditanggapi oleh nasabah ritel dari 4 bank sistemik yang beroperasi di Yunani selama periode antara Juni 2017 sampai Juni 2019. Kriteria untuk menentukan kepuasan nasabah yaitu produk dan layanan, jaringan cabang, staf dan layanan nasabah. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode *Multicriteria Satisfaction Analysis (MUSA)*. Dengan hasil penelitian bahwa kriteria kepuasan tertinggi terdapat pada produk dan layanan, selanjutnya disusul oleh layanan nasabah, kemudian pegawai dan dengan kriteria kepuasan terendah adalah jaringan cabang.

Penelitian yang dilakukan oleh Qomariyah et al (2019) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 54.681,08 Tanggul Kulon Jember. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan SPBU yaitu 95 responden dengan teknik non probability sampling. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi secara parsial

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan SPBU Tanggul Kulon Jember.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Kepuasan Pelayanan

Kepuasan merupakan perasaan bahagia ataupun kecewa seorang yang timbul setelah membandingkan hasil produk yang diharapkan terhadap hasil yang didapatkan (Kotler, 2009:138). Apabila kinerja terletak di bawah harapan dapat mengakibatkan pengguna layanan tidak puas. Apabila kinerja dapat memenuhi harapan dapat menimbulkan perasaan puas dari pengguna layanan, serta apabila kinerja dapat melebihi harapan sehingga pengguna layanan hendak merasa sangat puas ataupun bahagia. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah fungsi dari persepsi atau kesan individu atas perbandingan pada kinerja dan harapannya. Hal ini didukung penelitian Damayanti et al. 2019), yang menemukan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan adanya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik.

Robbins dan Coulter (2011:532) menjelaskan ketika pelayanan memberikan nilai tinggi, maka memiliki dampak positif pada kepuasan pelanggan (publik), yang dapat mengarah terjadinya suatu loyalitas bahkan dapat meningkatkan pertumbuhan organisasi dan profitabilitas. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan.

Standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 25 tahun 2004 standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggara dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu terget waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah yang ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh penelitian unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggarapelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat

merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan standar pelayanan yang telah disebutkan, ke empat belas unsur tersebut biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan melalui indeks kepuasan masyarakat. Menurut (Ulumudin, 2014) yang melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat menggunakan standar pelayanan sebagai indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat meskipun unsur yang digunakan hanya 6 dari 14 unsur yang ada.

Ditinjau dari hasil yang diberikan, pelayanan publik dikelompokkan menjadi (Syahroni, 2015:25) :

1. Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang.
2. Kelompok pelayanan barang, yaitu kelompok yang menghasilkan barang/jenis, barang yang digunakan oleh publik
3. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Masyarakat turut berperan dalam memberikan kontribusi penerimaan pendapatan yang dikelola oleh organisasi publik (pemerintahan). Namun demikian, tuntutan terhadap pencapaian kinerja pelayanan tersebut tidaklah sederhana dan, perkembangan kehidupan masyarakat yang semakin bertambah dan tuntutan kebutuhan semakin kompleks dan keterbatasan sumber daya menjadi kendala tersendiri. Dalam konteks kinerja yang berbasis pada pelayanan publik, maka setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk bisa menikmati *public goods and services* sebagai bentuk imbalan tak langsung dari kewajiban membayar pajak, termasuk pegawai sebagai penyelenggara dalam pelayanan publik. Oleh karenanya, elemen yang paling penting bagi organisasi publik adalah pegawai dituntut memahami dan melaksanakan tugas-tugas pelayanan, agar

pelayanan publik yang diukur menjadi kinerja dari para pegawai dapat efektif dan dirasakan secara baik oleh stakeholder.

Dalam Mustafa (2017:17) dijelaskan bahwa dalam kondisi yang normal tentu proses pemberian pelayanan yang memuaskan juga perlu mendapat perhatian. Pada konteks inilah, upaya-upaya yang diarahkan pada cara-cara pemberian layanan yang optimal menjadi relevan untuk secara kontinyu dicermati, dievaluasi dan memperoleh pembenahan. Tuntutan dari peningkatan salah satu jenis pelayanan publik tersebut, akan berimplikasi pada pemenuhan yang cukup kompleks, karena penyedia layanan harus mempersiapkan sumber daya manusia yang cukup dalam jumlah dan kualifikasi yang sesuai.

2.2.2. Pajak Daerah

Pajak merupakan pungutan wajib yang diberikan oleh orang pribadi maupun badan kepada negara yang bersifat memaksa dan tidak dapat merasakan imbalan langsung atas pajak yang diberikan. Pemungutan pajak telah diatur berdasarkan undang-undang nomor 28 tahun 2007. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara, membiayai pembangunan negara seperti jalan dan gedung yang digunakan untuk kepentingan pemerintahan. Pajak juga digunakan pemerintah untuk pengaturan keuangan yang biasa disebut kebijakan fiskal. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa ada beberapa ciri pajak yang melekat, yakni :

1. Kontribusi wajib dari rakyat kepada negara
2. Tidak adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah
3. Dipungut berdasarkan undang-undang dan bersifat memaksa
4. Digunakan untuk pengeluaran negara

Pajak dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu berdasarkan golongan, sifat dan lembaga pemungutnya Ratnawati dan Hernawati (2016:4)

1. Berdasarkan golongan, pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu :
 - a. Pajak Langsung, pajak yang harus ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan orang lain atau pihak lain. Pajak tersebut harus menjadi tanggungan wajib pajak yang bersangkutan. Pajak Kendaraan

- bermotor termasuk dalam golongan pajak langsung karena pajak kendaraan bermotor tanggungannya tidak dapat dilimpahkan ke pihak lain.
- b. Pajak Tidak Langsung, pajak yang dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak lain.
2. Berdasarkan sifat, pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu :
 - a. Pajak Subjektif, pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaannya memperhatikan keadaan subjek pajaknya.
 - b. Pajak Objektif, pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan objek pajaknya baik berupa keadaan, benda, perbuatan atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak tanpa memperhatikan keadaan pribadi wajib pajaknya. Pajak kendaraan bermotor termasuk dalam pajak objektif karena pengenaannya tidak berdasarkan keadaan wajib pajak melainkan benda yang dimiliki wajib pajak.
 3. Berdasarkan lembaga pemungutnya, dikelompokkan menjadi dua, yaitu :
 - a. Pajak Pusat, pajak yang dipungut oleh pajak pusat yang digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.
 - b. Pajak Daerah, pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik itu pemerintah daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun pemerintah daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) hasil pemungutan pajak tersebut digunakan untuk membiayai keperluan umum daerah masing-masing. Pajak kendaraan bermotor termasuk dalam pajak daerah tingkat satu (Ratnawati dan Hernawati, 2016:4).

Pajak daerah pada dasarnya ditujukan untuk membiayai penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah, pembangunan dan pembinaan masyarakat secara berdaya guna serta hasil upaya meningkatkan taraf hidup masyarakat. Kriteria pajak daerah berbeda dengan kriteria pajak pusat, perbedaannya yakni terdapat pada pihak pemungutnya, dimana pajak daerah dipungut oleh pemerintah daerah dan pajak pusat dipungut oleh pemerintah pusat (Anggoro, 2017:46).

Pajak daerah memiliki undang-undang yang mengatur setiap pungutan pajak dan retribusi daerah sebagai dasar hukumnya, yaitu :

1. UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2. UU No. 65 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah
3. UU No. 66 Tahun 2001 tentang Retribusi Daerah

Jenis Pajak Daerah dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Pajak Provinsi, meliputi Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Rokok, Pajak Air Permukaan Laut.
2. Pajak Kabupaten/Kota meliputi : Pajak hotel, Pajak restoran, Pajak hiburan, Pajak penerangan jalan, Pajak mineral bukan logam dan batuan, Pajak parkir, Pajak air tanah, Pajak sarang burung walet, Pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (Anggoro, 2017:55).

2.2.3. Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut undang-undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah menyatakan, pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor yang dimaksud adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik dan berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan motor 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 diair. Yang termasuk kedalam jenis kendaraan bermotor yaitu sepeda motor, mobil penumpang, mobil bus, mobil barang dan sebagainya.

Dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah pada pasal 8 terdapat ketentuan bahwa paling sedikit sebesar 10% dari hasil penerimaan pajak kendaraan bermotor harus dipakai untuk pemeliharaan jalan, peningkatan moda dan sarana transportasi. Sedangkan dalam Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor pada pasal 11 menyebutkan bahwa hasil Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor paling sedikit

20% (dua puluh persen) dialokasikan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatan moda dan sarana transportasi umum. Hal ini dikenal dengan *earmarking*, yaitu suatu kewajiban pemerintah provinsi untuk mengalokasikan sebagian hasil penerimaan pajak daerah untuk mendanai pembangunan sarana dan prasarana yang secara langsung dapat dinikmati oleh pembayar pajak dan seluruh masyarakat (Anggoro, 2017:134).

2.2.4. Subjek Pajak dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Wajib pajak kendaraan bermotor merupakan orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor, untuk pajak kendaraan bermotor badan kewajiban pajaknya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut (Anggoro, 2017:138).

2.2.5. Objek dan Bukan Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pengertian kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor dapat ditentukan melalui kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor di daerah provinsi yang bersangkutan serta kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor di daerah provinsi selama jangka waktu tertentu. Hal ini dikarenakan kendaraan bermotor tersebut ikut menikmati fasilitas jalan umum yang disediakan pemerintah provinsi dimana kendaraan bermotor yang bersangkutan tidak tercatat di provinsi tersebut (Anggoro, 2017:139).

Sedangkan bukan objek pajak kendaraan bermotor berdasarkan undang-undang nomor 28 tahun 2009, yang dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor adalah :

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;
4. Objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam peraturan daerah.

2.2.6. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor

Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor adalah hasil dari perkalian dua (2) unsur pokok (Anggoro, 2017:142):

- 1) Nilai jual kendaraan bermotor (NJKB); dan
- 2) Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan /atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

Nilai jual kendaraan bermotor yang ditentukan berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor. Harga pasaran umum yang dimaksud adalah harga rata-rata yang diperoleh dari beberapa sumber data yang akurat. Nilai jual kendaraan bermotor ditetapkan berdasarkan harga pasaran umum pada minggu pertama bulan desember tahun pajak sebelumnya. Dalam hal harga pasaran umum suatu kendaraan bermotor tidak diketahui, nilai jual kendaraan bermotor dapat ditentukan berdasarkan sebagian atau seluruh faktor-faktor :

- Harga kendaraan bermotor dengan isi silinder dan/atau satuan tenaga yang sama;
- Penggunaan kendaraan bermotor untuk umum atau pribadi;
- Harga kendaraan bermotor dengan merek kendaraan bermotor yang sama;
- Harga kendaraan bermotor dengan tahun pembuatan kendaraan bermotor yang sama;
- Harga kendaraan bermotor dengan pembuat kendaraan bermotor;
- Harga kendaraan bermotor dengan kendaraan bermotor sejenis; dan
- Harga kendaraan bermotor berdasarkan dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB).

Nilai jual kendaraan bermotor sebagaimana ditetapkan dengan ketentuan :

- a. Dalam hal diperoleh Harga Kosong (off the road), nilai jual kendaraan bermotor ditetapkan sebelum dikenakan Pajak Pertambahan Nilai, dengan rumus = (Harga Pasaran Umum Off The Road – Pajak Pertambahan Nilai); dan
- b. Dalam hal diperoleh Harga Isi (on teh road), nilai jual kendaraan bermotor ditetapkan sebelum dikenakan Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Kendaraan bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dengan rumus = (Harga Pasaran Umum On The Road – (Pajak Pertambahan Nilai + Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor + Pajak Kendaraan Bermotor)).

Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan /atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor. Bobot yang dimaksudkan tersebut dinyatakan dalam koefisien yang nilainya 1 (satu) atau lebih besar dari 1 (satu), dengan pengertian sebagai berikut :

- a. Koefisien sama dengan 1 (satu) berarti kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan oleh penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap masih dalam toleransi
- b. Koefisien lebih besar dari 1 (satu) berarti penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap melewati batas normal

2.2.7. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Tarif pajak kendaraan bermotor sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor ditetapkan sebagai berikut (Anggoro, 2017:147) :

1. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor kepemilikan oleh orang pribadi ditetapkan sebagai berikut:
 - a. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama, sebesar 2% (dua persen);
 - b. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua, sebesar 2,5% (dua koma lima persen);
 - c. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor ketiga, sebesar 3% (tiga persen);

- d. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor keempat, sebesar 3,5% (tiga koma lima persen);
 - e. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kelima, sebesar 4% (empat persen) dan seterusnya.
2. Kepemilikan kendaraan bermotor oleh badan tarif pajak sebesar 2% (dua persen)
 3. Tarif pajak kendaraan bermotor untuk :
 - a. TNI/POLRI, pemerintah pusat, pemerintah daerah, angkutan umum, ambulans, mobil jenazah, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial, dan keagamaan ditetapkan sebesar 0,05% (nol koma nol lima persen)
 4. Tarif pajak kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan paling rendah sebesar 0,1 % (noll koma satu persen) dan paling tinggi sebesar 0,2% (nol koma dua persen)

2.2.8. SAMSAT

Samsat merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang dibentuk untuk memperlancar serta mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang diselenggarakan dalam satu gedung. Samsat dibentuk atas sistem kerjasama terpadu antara polri, dinas pendapatan provinsi dan PT Jasa Raharja dalam pelayanan untuk penerbitan surat tanda kendaraan bermotor (STNK) yang nantinya akan berhubungan dengan pemasukan uang kas negara baik melalui pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor serta sumbangan dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ). Sebelum terbentuknya samsat proses perpanjangan kendaraan bermotor sangatlah tidak efisien dengan mendatangi kantor pajak untuk membayar pajak, untuk membayar SWDKLLJ dilakukan pada kantor jasa raharja dan untuk menukarkan STNK yang lama dengan yang baru dilakukan di kantor polisi lalu lintas, semuanya belum terintegrasi seperti saat ini (Ensiklopedia Bebas, 2021).

2.2.9. E-SAMSAT

E-samsat adalah alternatif layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pembayaran SWDKLLJ (Asuransi Jasa Raharja) dan pengesahan STNK tahunan secara elektronik melalui channel Bank (ATM, Mobile Banking, dan internet banking). Untuk pengesahan secara elektronik dan pengambilan STNK asli dapat ditukarkan dengan struk ATM tersebut ke kantor Samsat wilayah pemilik kendaraan bermotor. E-Samsat dibuat karena adanya Peraturan Presiden nomor 5 tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasi Manunggal Satu Atap kendaraan bermotor yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan samsat adalah salah satunya dengan membentuk e-samsat).

Layanan e-samsat ini diharapkan dapat menekan tunggakan pajak kendaraan bermotor yang disebabkan oleh keterbatasan waktu serta tenaga ataupun ketidakeektifan pelayanan pada pembayaran manual. Apabila tunggakan pajak menurun maka jumlah pokok penerimaan pajak kendaraan bermotor akan meningkat.

2.2.10. Manfaat E-SAMSAT

Manfaat dari teknologi e-samsat ini adalah (Dev, Bapenda, 2016) :

1. Prosedur pelayanan yang sederhana karena dapat dilaksanakan dan diakses melalui mesin ATM maupun channel bank yang telah bekerjasama.
2. Adanya kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan
3. Berkualitas dengan memanfaatkan informasi dan transaksi elektronik
4. Proses dan produk pelayanan memberikan perlindungan, rasa aman dan kepastian hukum.
5. Wajib pajak tidak perlu antri dan hadir di kantor Samsat.

2.2.11. Persyaratan E-samsat

Persyaratan yang diperlukan untuk dapat menggunakan e-samsat (bankdki, 2016) :

1. Wajib pajak yang akan melakukan perpanjangan STNK melalui e-samsat harus memiliki data NIK yang sama antara data pada kendaraan dan data pada Bank yang bekerja sama dengan SAMSAT
2. Kendaraan tidak dalam status blokir polisi/ blokir data kepemilikan
3. Berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan tahunan pengesahan STNK tahunan
4. Pajak kendaraan yang akan dibayar belum memasuki masa jatuh tempo dan tidak memiliki tunggakan 1 tahun atau lebih
5. Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan yang bersamaan dengan penggantian STNK 5 tahun
6. Masa pajak yang dapat dibayarkan adalah 60 hari sebelum jatuh tempo

2.2.12. Tata cara pembayaran e-sasmat melalui Bank DKI

Berikut tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Bank DKI (bankdki, 2016):

1. Masukan kartu ATM Bank DKI, pilih bahasa yang akan digunakan
2. Pilih tombol lanjutkan
3. Masukan Personal Identification Number (PIN)
4. Pilih menu utama
5. Pilih menu pembayaran
6. Pilih menu PKB/STNK
7. Pilih menu e-samsat
8. Masukan nomor polisi kendaraan yang akan dibayarkan dengan data NIK yang sesuai dengan NIK pada e-ktp milik wajib pajak
9. Masukan kode alfabeth yang ada pada STNK misalnya B 1230 TFG. Maka alfabeth ini akan diterjemahkan kedalam kode alfabeth dalam bentuk angka, maka TFG diubah menjadi 200607.

10. Maka akan ditampilkan informasi pembayaran, kemudian pilih lanjut
11. Transaksi selesai dilakukan, mesin ATM akan mencetak bukti pembayaran

Bukti pembayaran ini adalah bukti yang sah bahwa wajib pajak telah melaksanakan kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor, bukti ini juga digunakan untuk penukaran Surat Ketetapan Pajak Daerah Pajak Kendaraan Bermotor/BBNKB dan SWDJKLLJ asli. Waktu yang diberikan untuk penukaran setelah pembayaran adalah satu minggu. Samsat juga bekerja sama pada beberapa Bank selain Bank DKI yaitu Bank BNI, Bank BRI, Bank BTN, Bank Bukopin dan Maybank. E-samsat juga dapat dilakukan melalui aplikasi JakOne dan Samolnas (Samsat Online Nasional).

2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka Konseptual merupakan alur pemikiran peneliti dalam penelitian dan sebagai kelanjutan dari keajian teori untuk memberikan penjelasan dari kepuasan wajib pajak pada kantor samsat pada bagian pelayanan. Maka dalam penelitian ini dibuat kerangka berpikir. Sehingga dengan adanya kerangka berpikir ini, baik peneliti maupun pembaca mudah memahami dan mengetahui tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Adapun kerangka berpikirnya adalah sebagai berikut.

