

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1. Definisi tingkat pendidikan dan usia**

Tingkat pendidikan merupakan pengetahuan dari wajib sebagai salah satu faktor dalam kepatuhan terkait dengan kemampuan pembayar pajak untuk memahami peraturan perpajakan, dan kesediaan wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakan (Nzioki & Peter,2014).

Definisi pendidikan menurut Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 tahun 2003 yaitu sebagai berikut “Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, bangsa dan negara” Tingkat pendidikan berkaitan dengan control beliefs. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang pengetahuan perpajakan untuk mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak. Pendidikan wajib pajak dapat mendukung perilaku yang akan ditampilkan seseorang. Semakin tinggi pendidikan wajib pajak, maka tingkat *control* perilakunya akan semakin baik sejalan dengan kepatuhannya dalam membayar pajak (Rusmayani, 2017).

Usia merupakan salah satu faktor penting yang diduga dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban. Tittle (dalam Tyas,2013) menjelaskan bahwa hubungan antara umur dengan ketidakpatuhan pajak disebabkan oleh pengalaman dan perbedaan generasi. Wajib pajak yang lebih muda, lebih berani mengambil resiko, kurang sensitif terhadap hukuman, dan reflek sosial dan perbedaan

psikologi berhubungan dengan periode dimana mereka mendapat peringkat tertinggi (perbedaan generasi). Penelitian sebelumnya menemukan bahwa usia wajib pajak yang lebih tua biasanya lebih patuh daripada wajib pajak yang lebih muda (Aryati,2012).

Menurut UU PPh No. 36 Tahun 2008 Pasal 7 : “ Penghasilan anak yang belum dewasa dari mana pun sumber penghasilannya dan apapun sudah pekerjaannya digabung dengan penghasilan orang tuanya dalam tahun pajak yang sama.” UU PPh yang sama dengan Pasal 8 juga menyebutkan : “ Sistem pengenaan pajak berdasarkan Undang-Undang ini menempatkan keluarga sebagai satu kesatuan ekonomis, artinya penghasilan atau kerugian dari seluruh anggota keluarga digabungkan sebagai satu kesatuan yang dikenai pajak dan pemenuhan kewajiban pajaknya dilakukan oleh kepala keluarga. Akan tetapi, dalam kasus tertentu pemenuhan kewajiban pajak tersebut dilakukan secara terpisah. Dengan kesimpulan anak yang belum berusia 18 tahun dan belum menikah belum dapat melakukan pembayaran pajak. Oleh karena itu penghasilan seseorang yang dibawah 18 tahun tersebut akan digabungkan dengan orang tuanya ibu atau ayahnya, kemudian akan dihitung jumlah pajak terhutangya. Apabila seseorang anak belum dewasa, tetapi orang tuanya telah berpisah, menerima atau memperoleh penghasilan, pengenaan pajaknya digabungkan dengan penghasilan ayah dan ibunya berdasarkan keadaan sebenarnya.

### **2.1.2. Pajak Daerah**

Pajak merupakan pengutan 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 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, yaitu :

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 Henawati (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 objektif karena pengenaannya tidak berdasarkan keadaan wajib pajak melainkan benda yang dimiliki wajib pajak.

3. Berdasarkan lembaga pemungutannya, 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 (Ratnwati dan Hernawati, 2016:4)

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).

### **2.1.3. 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 digerakan oleh peralatan teknik dan berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi mengubah 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 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 modal 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 modal dan sarana transportasi umum. Hal ini dikena 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).

### **2.1.4. 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).

#### **2.1.5. Objek dan Bukan Objek Pajak Kendaraan Bermotor**

Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan tau penguasaan kendaraan bermotor. Pengertian kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor dapat ditentukan melalui kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor didaerah provinsi yang bersangkutan serta kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor di darah 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, konsultan, 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.

#### **2.1.6. 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:

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

Nilai jual 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 The Road), nilai jua 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.

### **2.1.7. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor**

Tarif pajak kendaraan bermotor sesuai dengan Peraturan Daerah 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% (nol koma satu persen) dan paling tinggi sebesar 0,2% (nol koma dua persen)

### **2.1.8. 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).

### **2.1.9. 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 ketidakefektifan pelayanan pada pembayaran manual. Apabila tunggakan pajak menurun maka jumlah pokok penerimaan pajak kendaraan bermotor akan meningkat.

### **2.1.10. 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 perlindungan, rasa aman dan kepastian hukum.
4. Wajib pajak tidak perlu antri dan hadir di kantor Samsat.

### **2.1.11. 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.

### **2.1.12. Tata cara pembayaran e-samsat melalui Bank DKI**

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

1. Masukkan Kartu ATM Bank DKI, pilih bahasa yang akan digunakan
2. Pilih tombol lanjutan
3. Masukkan Personal Identification Number (PIN)
4. Pilih menu utama
5. Pilih menu pembayaran
6. Pilih menu PKB/STNK

7. Pilih menu e-samsat
8. Masukkan nomor polisi kendaraan yang akan dibayarkan dengan data NIK yang sesuai dengan NIK pada e-ktp milik wajib pajak
9. Masukkan kode alfabet yang ada pada STNK misalnya B 1230 TFG.

Maka alfabeth ini akan diterjemahkan kedalam kode alfaberh 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).

## 2.2 Review Penelitian Terdahulu

Riview 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 Hakim (2018) ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan masyarakat Kota Yogyakarta terhadap sistem e-samsat. Model penelitian yang digunakan pada penelitian ini yakni menggunakan model UTAUT yang telah modifikasi oleh Carter. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah SEM (Structural Equation Model) dengan menggunakan software SMART PLS 3.0. Penelitian ini didapatkan bahwa variabel ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kepercayaan diri berpengaruh signifikan, sedangkan variabel ekspektasi kinerja, persepsi kontrol keamanan, dan kepercayaan terhadap pihak perantara tidak berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat kota Yogyakarta untuk menggunakan sistem e-samsat

Wardani dan Juliansya (2018) mengetahui pengaruh program e-samsat terhadap kepuasan kualitas pelayanan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib 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 pula terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

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 e-samsat*, serta memberikan pengaruh yang nyata (signifikan terhadap penerimaan 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 16 responden. Penelitian ini tepatnya dilakukan pada 5 wilayah DKI Jakarta yaitu Jakarta Barat, Jakarta Timur, Jakarta Pusat, Jakarta Utara, 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.

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 baik 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 diterapkan dengan full online sistem, minimnya sosialisasi e-samsat, terbiasa menggunakan jasa perantara.

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.

### **2.3 Kerangka Konseptual Penelitian**

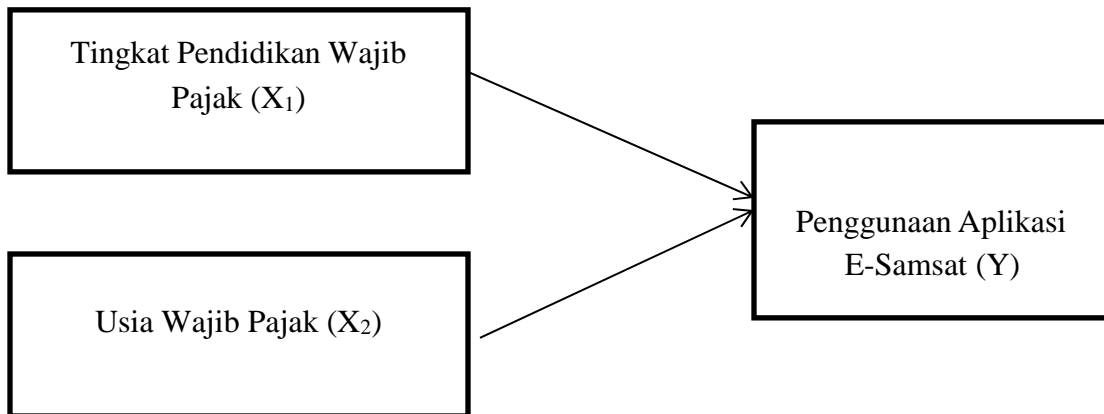
Kerangka konseptual merupakan alur pemikiran peneliti dalam penelitian dan sebagai kelanjutan dari kajian teori untuk memberikan penjelasan dari tingkat pendidikan dan usia wajib pajak pada kantor samsat pada penggunaan aplikasi e-samsat.

### **2.4 Kerangka Berfikir**

Dari latar belakang dan teori-teori diatas, maka peneliti merangkainya dalam kerangka berfikir. Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan utama negara yang digunakan untuk pembiayaan dan pembangunan. Pajak daerah menjadi salah

satu penerimaan utama bagi pemerintah daerah sekarang ini. Salah satu komponen dari pajak daerah ialah pajak kendaraan bermotor, pajak yang dibayarkan setiap tahun oleh wajib pajak ken kendaraan bermotor ini merupakan penyumbang terbesar dalam penerimaan pajak daerah.

Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) DKI Jakarta mencatat jutaan kendaraan belum mendaftarkan ulang atau belum membayar pajak tahunan. Tunggakan wajib pajak kendaraan bermotor di DKI Jakarta hingga 2017 mencapai triliunan rupiah. Dalam upaya mengoptimalkan tingkat kepatuhan agar lebih memudahkan wajib pajak daam membayarkan pajaknya. Korlantas Polri beserta instansi terkait melakukan inovasi sistem baru dalam membayarkan pajak. Layanan aplikasi e-samsat merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan melalui e-Banking atau ATM Bank yang telah ditentukan.





## **2.5 Pengembangan Hipotesis**

### **1. Pengaruh Pendidikan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Aplikasi E-Samsat**

Tingkat pendidikan merupakan pengetahuan dari wajib sebagai salah satu faktor dalam kepatuhan terkait dengan kemampuan pembayar pajak untuk memahami peraturan perpajakan, dan kesediaan wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakan (Nzioki & Peter,2014).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dikembangkan hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>1</sub>: Pendidikan Wajib Pajak Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi E-Samsat Dalam Membayar Pajak**

### **2. Pengaruh Usia Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Aplikasi E-Samsat**

Usia merupakan salah satu faktor penting yang diduga dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban. Tittle (dalam Tyas,2013) menjelaskan bahwa hubungan antara umur dengan ketidakpatuhan pajak disebabkan oleh pengalaman dan perbedaan generasi. Wajib pajak yang lebih muda, lebih berani mengambil resiko, kurang sensitif terhadap hukuman, dan refek sosial dan perbedaan psikologi berhubungan dengan periode dimana mereka mendapat peringkat tertinggi (perbedaan generasi). Penelitian sebelumnya menemukan bahwa usia wajib pajak yang lebih tua biasanya lebih patuh daripada wajib pajak yang lebih muda (Aryati,2012).

Berdasarkan Penjelasan di atas, maka dikembangkan hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>2</sub>: Usia Wajib Pajak Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi E-Samsat Dalam Membayar Pajak**