

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1. *Theory of Planned Behavior*

Theory of Planned Behavior (TPB) dikembangkan oleh Ajzen (1991) merupakan pengembangan dari *theory of reasoned action* (TRA) yang menjelaskan perilaku manusia berdasarkan niat. TPB terdiri dari 3 faktor utama yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward the behavior*) yaitu evaluasi positif atau negatif terhadap kepatuhan pajak, norma subjektif (*subjective norm*) yaitu tekanan sosial dari keluarga, teman, atau masyarakat untuk patuh, dan kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) yaitu persepsi kemampuan individu untuk melaksanakan kepatuhan. Ketiga faktor tersebut yang dapat mempengaruhi niat perilaku. Teori ini sangat efektif dalam menjelaskan perilaku yang disengaja dan terencana, yang dimana kepatuhan pajak termasuk di dalamnya. Terdapat faktor *perceived behavioral control* yang dapat digunakan mengukur seberapa jauh kemudahan/kesulitan layanan E--SAMSAT dan program pemutihan pajak mempengaruhi niat dan kepatuhan wajib pajak.

Layanan E-SAMSAT berkaitan erat dengan dimensi persepsi kontrol perilaku (*Perceived Behavioral Control*), persepsi kontrol perilaku adalah keyakinan individu mengenai mudah atau sulitnya melakukan suatu tindakan. Adanya layanan E-SAMSAT menghilangkan hambatan fisik (Antrian panjang, jarak ke kantor SAMSAT, dan birokrasi manual). Ketika wajib pajak merasa bahwa membayar pajak menjadi sangat mudah dan bisa dilakukan dimana saja

maka “kontrol” mereka terhadap perilaku tersebut meningkat. Peningkatan kontrol ini secara langsung akan memperkuat niat untuk patuh membayar pajak.

Sedangkan program pemutihan pajak berkaitan erat dengan dimensi sikap terhadap perilaku (*Attitude toward the behavior*). Sikap adalah evaluasi positif suatu perilaku. Individu akan melakukan sesuatu jika ia melihat ada keuntungan atau konsekuensi positif. Program pemutihan memberikan stimulus finansial, wajib pajak yang awalnya memiliki sikap negatif (karena merasa terbebani denda yang menumpuk) akan berubah menjadi positif karena melihat adanya program pemutihan pajak/penghapusan denda pajak. Evaluasi keuntungan ini membentuk sikap mendukung untuk membayar pajak saat program berlangsung.

Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) jika kontrol perilaku (melalui E-SAMSAT) sudah tinggi dan sikap (melalui program pemutihan) maka akan terbentuk niat yang kuat. Niat inilah yang menjadi faktor utama terjadinya perilaku nyata, yaitu kepatuhan wajib pajak. Semakin mudah sistemnya dan semakin menarik programnya, semakin tinggi probabilitas wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya.

Penelitian ini menggunakan TPB sebagai *grand theory* untuk mengkaji kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor khususnya dalam konteks layanan digital dan program pemutihan pajak di SAMSAT kota Tasikmalaya. TPB relevan menjadi landasan teori karena dalam penelitian terdahulu oleh (Nelawati & Utami, 2023) menggunakan TPB untuk menganalisis kepatuhan PBB dan menemukan bahwa sikap positif terhadap pajak, pengaruh norma sosial, dan

persepsi kontrol perilaku efektif memprediksi niat dan perilaku kepatuhan wajib pajak.

2.1.2. E-SAMSAT

2.1.2.1. Definisi SAMSAT

SAMSAT adalah forum kerjasama tiga instansi utama yang mengelola administrasi kendaraan bermotor, yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) yang mengurus registrasi dan identifikasi kendaraan, Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Provinsi yang mengurus penetapan dan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), serta PT Jasa Raharja (Persero) yang mengurus Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) (Maharani & Fanida, 2025).

2.1.2.2. Definisi E-SAMSAT

E-SAMSAT didefinisikan sebagai pengembangan SAMSAT konvensional menjadi layanan elektronik yang memungkinkan Wajib Pajak melakukan pembayaran PKB tahunan dan SWDKLLJ tanpa harus datang langsung ke Kantor SAMSAT (Rioni & Dearn, 2025). Inovasi ini mengintegrasikan database dan sistem pembayaran ketiga instansi (Kepolisian, Dispenda, dan Jasa Raharja) secara *real-time*. Proses pembayaran dilakukan melalui *e-channel* perbankan (ATM/Mobile Banking) atau platform digital lainnya, dengan bukti bayar sah yang kemudian dapat ditukar dengan pengesahan STNK di titik layanan yang disediakan. Implementasi E-SAMSAT adalah bukti nyata komitmen Reformasi Birokrasi dalam memudahkan Wajib

Pajak, sekaligus meningkatkan pengawasan dan akuntabilitas penerimaan daerah.

Layanan E-SAMSAT merupakan fasilitas pembayaran pajak kendaraan lewat perbankan dengan tujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak nya tanpa perlu datang secara langsung di kantor SAMSAT. Maulana & Septiani (2022)

Menurut (Rioni & Dearn, 2025) Fitur E-SAMSAT dapat dikelompokkan menjadi tiga tahapan utama, diantaranya:

1. Fitur Validasi Data dan Pengecekan Tagihan (*Inquiry*)

WP wajib mengakses aplikasi (seperti SAMBARA di Jawa Barat) atau e-channel yang terafiliasi untuk memasukkan data kendaraan (Nomor Polisi dan NIK). Sistem kemudian akan memproses data tersebut secara real-time untuk menampilkan detail tagihan PKB, SWDKLLJ, dan denda (jika ada).

2. Fitur Pembayaran dan Transaksi (*e-Payment*)

Setelah tagihan disetujui, sistem akan mengeluarkan Kode Bayar (Kode Billing) yang berlaku dalam waktu terbatas. WP kemudian dapat melakukan pembayaran menggunakan Kode Bayar tersebut melalui berbagai saluran e-channel perbankan (ATM, Mobile Banking, atau Internet Banking) atau layanan non-bank yang sudah bekerja sama. Fitur ini secara langsung mewujudkan konsep layanan 24/7 dan memotong birokrasi loket fisik.

3. Fitur Penerbitan Bukti Elektronik (*e-Validation*)

Setelah transaksi berhasil, sistem akan mengirimkan Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran (E-TBPKP) kepada WP melalui email atau

notifikasi aplikasi. Bukti elektronik ini diakui secara hukum sebagai pengganti lembar pengesahan STNK tahunan, meskipun pengesahan fisik pada STNK utama tetap diperlukan.

2.1.3. Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor

2.1.3.1. Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), pajak didefinisikan sebagai:

"Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, tanpa mendapatkan imbalan secara langsung, dan digunakan untuk keperluan negara guna sebesar-besarnya kemakmuran rakyat."

2.1.3.1.1. Fungsi Pajak

Menurut Rahayu (2020:32) Fungsi Pajak terdiri dari:

1. Fungsi *budgetair*

Fungsi *budgetair* merupakan fungsi utama pajak atau sebagai fungsi fiskal. Dimaknai bahwa pajak berfungsi sebagai alat untuk mengoptimalkan penerimaan negara dari rakyatnya tanpa timbal balik secara langsung berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2. Fungsi *Regulerend*

Fungsi *Regulerend* disebut juga fungsi mengatur, yaitu pajak merupakan alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu. Pajak berfungsi sebagai usaha pemerintah untuk ikut andil dalam hal mengatur perekonomian

masyarakat maupun tatanan sosial masyarakat dan bilamana perlu mengubah susunan pendapat dan kekayaan masyarakat.

3. Fungsi Retribusi Pendapatan

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar yang digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum dan untuk membiayai pembangunan. Pembiayaan pembangunan dapat membuka kesempatan kerja yang pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan masyarakat. Pembangunan yang memberikan perkembangan proses produksi akan membuat perubahan pada perkembangan teknologi produksi, seterusnya menuntut perubahan pola konsumsi masyarakat. Pasar akan berkembang dengan baik dan menjadikan perubahan sosial perekonomian masyarakat juga.

2.1.3.1.2. Pengelompokan Pajak dan Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Rahayu (2020:57) Pengelompokan Pajak dan Sistem Pemungutan Pajak diantaranya:

1. Menurut golongannya

- a. Pajak Langsung, beban pajak yang harus dibayarkan seseorang atau badan (*tax burden*) tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain (*no tax shifting*) maka pajak tersebut digolongkan sebagai pajak langsung. Karena Jenis pajak yang tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain maka tidak ada akibat yang ditimbulkan dari aktivitas pelimpahan tersebut (*Tax Incidence*).

- b. Pajak Tidak Langsung, beban pajak yang harus dibayarkan seseorang atau badan (*tax burden*) dapat dilimpahkan baik seluruhnya maupun sebagian kepada pihak lain (*no tax shifting*) maka pajak tersebut digolongkan sebagai pajak tidak langsung.

2. Menurut Kewenangan Pemungut

- a. Pajak pusat, pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk keperluan negara secara umum, seperti PPh, PPN, dan Bea Materai.
- b. Pajak daerah, pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah untuk membiayai kebutuhan dan pembangunan daerah, contohnya adalah Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Kendaraan Bermotor.

3. Menurut Sifatnya

- a. Pajak Pribadi, Pajak yang pemungutannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak nya.
- b. Pajak Kebendaan, pajak yang pemungutannya tanpa memperhatikan keadaan wajib pajak hanya objek pajak nya saja.

2.1.3.2. Pajak Daerah

2.1.3.2.1. Definisi Pajak Daerah

Pajak daerah diatur oleh UU No. 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, yang menggantikan UU No. 28 Tahun 2009 sebagai dasar hukum utama.

“Pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan, yang bersifat memaksa

berdasarkan Undang-Undang, tidak mendapatkan imbalan langsung, dan digunakan untuk keperluan daerah demi kemakmuran rakyat”

2.1.3.2.2. Ciri-Ciri Pajak Daerah

Menurut Hutagalung et al., (2023) pajak daerah mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

1. Dipungut oleh pemerintah daerah yang didasari oleh peraturan perundang-undangan.
2. Dipungut jika ada suatu keadaan, fenomena dan perbuatan yang menurut peraturan perundang-undangan dapat dikenakan pajak daerah.
3. Dapat dipaksakan, artinya apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban membayar pajak daerah, maka wajib pajak tersebut dapat dikenakan sanksi (pidana dan denda).
4. Tidak terdapat hubungan langsung antara pembayaran pajak daerah dengan imbalan/balas jasa perseorangan.
5. Hasil dari pendapatan pajak daerah disetorkan ke kas daerah.

2.1.3.3. Pajak Kendaraan Bermotor

2.1.3.3.1. Definisi Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut UU No. 1 Tahun 2022 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak daerah yang dipungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor yang wajib didaftarkan di wilayah administrasi provinsi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. PKB bersifat memaksa tanpa imbalan langsung dan digunakan untuk keperluan daerah guna sebesar-besarnya

kemakmuran rakyat. PKB bersifat memaksa tanpa imbalan langsung dan digunakan untuk keperluan daerah guna sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

2.1.3.3.2. Subjek dan Objek Pajak Kendaraan Bermotor

1. Subjek Pajak

Menurut Pasal 8 Undang-undang No 1 Tahun 2022, Subjek PKB adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor yang wajib didaftarkan di wilayah administrasi daerah sesuai ketentuan perundang-undangan. Wajib PKB adalah subjek pajak yang memiliki kewajiban membayar PKB. Dalam hal wajib PKB berbentuk badan, kewajiban perpajakan diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

2. Objek Pajak

Menurut Pasal 7 Undang-Undang No 1 Tahun 2022, tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah kepemilikan dan/atau penguasaan atas kendaraan bermotor yang wajib didaftarkan di wilayah provinsi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

a. Yang termasuk Objek PKB diantaranya:

- 1) Sepeda motor
- 2) Mobil
- 3) Bus
- 4) Truk
- 5) kendaraan khusus lainnya yang beroperasi di jalan dan di perairan

b. Pengecualian kendaraan yang tidak termasuk objek PKB antara lain:

- 1) Kereta api
- 2) Kendaraan bermotor yang digunakan khusus untuk pertahanan dan keamanan negara
- 3) Kendaraan bermotor kedutaan atau konsulat asing dengan asas timbal balik
- 4) Kendaraan berbasis energi terbarukan
- 5) Kendaraan yang ditetapkan dengan peraturan daerah

2.1.3.3.3. Dasar Pengenaan dan Tarif Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor

1. Dasar Pengenaan PKB

Dasar pengenaan PKB adalah hasil perkalian dari dua unsur pokok, yaitu:

- 1) Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB)
- 2) Bobot yang mencerminkan tingkat kerusakan jalan dan/atau dampak pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

NJKB ditentukan berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor. Harga pasaran umum adalah harga rata-rata yang diperoleh dari berbagai sumber data akurat, diantaranya Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) dan asosiasi penjualan kendaraan bermotor.

2. Tarif perhitungan PKB

Pasal 10 UU No. 1 Tahun 2022 mengatur tarif PKB sebagai berikut:

- 1) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor pertama, tarif PKB ditetapkan paling tinggi sebesar 1,2% dari dasar pengenaan pajak.

- 2) Untuk kendaraan kedua dan seterusnya, tarif dapat ditetapkan secara progresif paling tinggi sebesar 6%.
- 3) Untuk daerah khusus setingkat provinsi yang tidak terbagi dalam daerah kabupaten/kota, tarif pertama ditetapkan paling tinggi sebesar 2%, dan untuk kendaraan kedua dan seterusnya paling tinggi 10%.
- 4) Kendaraan bermotor yang digunakan untuk angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, lembaga sosial, dan pemerintah dikenakan tarif paling tinggi 0,5%.
- 5) Tarif PKB untuk badan usaha dipatok tetap 2% tanpa sistem progresif (Peraturan Daerah yang mengatur tarif dapat lebih lanjut menetapkan aturan detail).
- 6) Selain tarif pokok PKB, ada pungutan Opsen PKB yang merupakan pungutan tambahan yang dipungut oleh pemerintah kabupaten/kota sekitar 66% dari pokok PKB sebagai tambahan penerimaan daerah (Pasal 83 UU No. 1 Tahun 2022).
- 7) Besaran pokok PKB yang terutang dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

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

2.1.3.3.4. Prosedur Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor

- Secara umum, program pemutihan mencakup:
 1. Bebas denda PKB (penghapusan denda bagi yang terlambat membayar)

2. Bebas BBNKB II (pembebasan biaya balik nama kendaraan bermotor kedua dan seterusnya)
 3. Bebas tunggakan PKB tahun ke-5
 4. Bebas denda SWDKLLJ (penghapusan denda jasa raharja tahun-tahun lalu)
- Persyaratan dokumen untuk mengikuti program pemutihan pajak kendaraan bermotor (PKB), diantaranya:
1. STNK (Asli dan Fotocopy)
 2. KTP pemilik baru (Asli dan Fotocopy) sesuai wilayah Tasikmalaya
 3. BPKB (Asli dan Fotocopy)
 4. Bukti cek fisik (khusus untuk ganti flat atau balik nama)
 5. Kwitansi pembelian (jika sedang mengurus balik nama/BBNKB)

Tabel 2. 1

**Prosedur program pemutihan pajak kendaraan bermotor
di kantor SAMSAT kota Tasikmalaya**

No	Tahap	Aktivitas	Detail
1.	Cek Fisik	Pemeriksaan Kendaraan	Dilakukan jika wajib pajak sekaligus mengganti plat 5 tahunan atau balik nama.
2.	Pendaftaran	Penyerahan Dokumen	Mengambil nomor antrian dan menyerahkan berkas ke loket pendaftaran pemutihan.
3.	Verifikasi	Pengecekan Data	Petugas mengecek keabsahan dokumen dan menghitung nominal pajak (tanpa denda).
4.	Pembayaran	Loket kasir	Wajib pajak membayar nilai pokok pajak.
5.	Penyerahan	Cetak STNK	Pengambilan STNK yang sudah disahkan dan SKKP (surat ketetapan kewajiban pembayaran).

2.1.4. Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.4.1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2020:189) kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan perpajakan meliputi kepatuhan perpajakan Formal dan kepatuhan Perpajakan Material. Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tingkat dimana wajib pajak memenuhi kebutuhan perpajakannya sesuai dengan undang-undang yang berlaku, baik dalam bentuk pelaporan, pembayaran, maupun kepatuhan administrasi lainnya. Kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya, sesuai dengan aturan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku Maulana & Septiani (2022).

2.1.4.2. Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2020:190) Kepatuhan wajib pajak terbagi menjadi dua tipe, diantaranya:

1. Kepatuhan perpajakan Formal merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan. Ketentuan formal mencakup:
 - 1) Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP maupun untuk ditetapkan memperoleh NPPKP
 - 2) Tepat waktu dalam menyetorkan pajak yang terutang
 - 3) Tepat waktu dalam melaporkan pajak yang sudah dibayar dan melaporkan perhitungan perpajakannya.
2. Kepatuhan perpajakan Material merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan. Ketentuan material terdiri dari:

- 1) Tepat dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
- 2) Tepat dalam memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
- 3) Tepat dalam memotong maupun memungut pajak (wajib pajak sebagai pihak ketiga).

2.2 Kajian Empiris

Selain kajian teori yang telah diuraikan diatas, peneliti juga menggunakan kajian empiris sebagai bahan referensi untuk penelitian. Untuk kajian empiris, penulis menggunakan referensi dari penelitian sebelumnya sebagai bahan acuan dan sumber yang relevan untuk menulis usulan penelitian ini. Tinjauan penelitian sebelumnya dilakukan untuk membandingkan temuan, subjek, dan subjek penelitian ini dengan yang lain. Bahan referensi dari penelitian sebelumnya diuraikan sebagai berikut:

1. Penelitian oleh Maulana & Septiani (2022) dengan judul “Pengaruh penggunaan layanan samsat keliling, E-SAMSAT dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor” dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Secara simultan variabel layanan E-SAMSAT, samsat keliling, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
2. Penelitian oleh Ichlas F (2022) dengan judul “Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” menyimpulkan bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor yang dibarengi

peningkatan kualitas pelayanan oleh Samsat Keliling mampu mendorong masyarakat untuk taat terhadap kewajiban pajaknya. Hal tersebut terbukti dari meningkatnya jumlah pembayaran pajak selama masa program pemutihan berlangsung.

3. Penelitian oleh Abdi dan Faisol (2023) dengan judul “Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Samsat Keliling, E-SAMSAT, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” juga membuktikan bahwa gabungan layanan E-SAMSAT, program pemutihan, kualitas pelayanan, dan pemberian sanksi secara bersama-sama mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor secara signifikan di beberapa wilayah di Indonesia.
4. Pada penelitian terbaru oleh Setiawati (2025) yang berjudul “Efektivitas Program Pemutihan Pajak, Sanksi Pajak, Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” disimpulkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan, namun kesadaran dan program pemutihan memberikan dampak positif. Program pemutihan memberikan stimulus kognitif dan ekonomis sehingga wajib pajak lebih patuh melaksanakan kewajibannya.
5. Alghaviqi dan Ishak (2023) melakukan penelitian dengan judul “pengaruh penerapan sistem informasi E-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Garut”. Hasil penelitiannya menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan sistem E-SAMSAT terhadap kepatuhan

pajak sebesar 29,5%. Ini membuktikan sistem digitalisasi meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan signifikansi statistik yang kuat ($t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}}$).

6. Fauziah dan Ginting (2022) melakukan penelitiannya dengan judul “*The Effect of Motor Vehicle Taxpayer Knowledge, Tax Payment System (E-SAMSAT) and Taxpayer Awareness on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in The City of Bandung*” penelitian tersebut membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara penerapan E-SAMSAT dengan peningkatan kepatuhan. Penelitian ini mendukung gagasan bahwa inovasi pelayanan yang memanfaatkan teknologi, seperti E-SAMSAT yang mempermudah mekanisme pembayaran pajak melalui bank atau layanan e-banking, sangat efektif dalam mengurangi biaya kepatuhan (waktu dan tenaga) bagi wajib pajak, yang pada akhirnya menumbuhkan tingkat kepatuhan.
7. Irsan & Hasibuan (2025) melakukan penelitian dengan judul “*The effect of E-SAMSAT and mobile SAMSAT services on motor vehicle tax receipts at UPT SAMSAT LUBUK PAKAM*” Penelitian tersebut menghasilkan bahwa e-samsat berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor, serta pelayanan E-SAMSAT dan samsat keliling terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor pada UPT SAMSAT lubuk Pakam.
8. Winasari (2020) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan E-SAMSAT dan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Majalengka” ditemukan bahwa sistem E-SAMSAT dan faktor lainnya memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

9. Sarifudin et al. (2025) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang Menggunakan Aplikasi E-SAMSAT Delivery”. Penelitian *menunjukkan e-service quality* berpengaruh positif signifikan dengan nilai statistik sangat tinggi, memberikan dasar penting bagi peningkatan kepatuhan melalui layanan digital
10. Putri et al. (2024) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh E-SAMSAT dan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Sukabumi” hasil dari penelitian tersebut E-SAMSAT berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan koefisien determinasi 24,8%. Samsat Keliling tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan E-SAMSAT dan Samsat Keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
11. Haryanto dan Lingga (2024) meneliti pengaruh penerapan E-SAMSAT dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Pajak, dengan hasil bahwa E-SAMSAT berpengaruh signifikan sementara sanksi tidak berpengaruh parsial terhadap kepatuhan.
12. Dwinovita & Tobing (2025) melakukan penelitian dengan judul “hubungan layanan metode pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis E-SAMSAT dan sosialisasi pajak dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor” meneliti hubungan penerapan layanan metode pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis E-SAMSAT dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor UPT Samsat Medan Selatan. Hasil survei

pada 85 responden menunjukkan penerapan E-SAMSAT memiliki hubungan sedang dengan kepatuhan pajak, sedangkan sosialisasi pajak berhubungan kuat dengan kepatuhan wajib pajak

13. Nasution et al. (2025) mengkaji efektivitas E-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPTD dispenda Lubuk Pakam. Ditemukan bahwa efektivitas E-SAMSAT berpengaruh signifikan meningkatkan kepatuhan pajak, dengan peran penting dalam mempermudah pembayaran dan pendaftaran ulang kendaraan bermotor (Husaini, 2020).
14. Maharani dan Fanida (2025) menguji efektivitas layanan pajak berbasis E-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Daerah Karangasem. Hasil menegaskan peran layanan E-SAMSAT dalam meningkatkan kepatuhan pajak secara signifikan.
15. Suparman & Kusumastuti (2023) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan E-SAMSAT, Penerapan E-SAMSAT, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Penelitian ini menggunakan data kuesioner dari 260 wajib pajak yang memakai E-SAMSAT, dianalisis dengan SEM (AMOS). Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan E-Samsat dan penerapan E-Samsat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan, sementara sanksi pajak tidak berpengaruh.
16. Salsabila P (2025) “Pengaruh Penerapan E-SAMSAT, Kepuasan Wajib Pajak, dan Efisiensi Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor” (PPPDW Kabupaten Sukabumi I Cibadak, periode 2020–2023).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel wajib pajak, dan analisis regresi linier berganda. Ditemukan bahwa variabel E-SAMSAT, kepuasan wajib pajak, dan efisiensi pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan.

17. Laksmi P, et al. (2022) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan E-SAMSAT, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Denpasar”. Penelitian ini memakai data primer dari kuesioner wajib pajak di Denpasar dan analisis kuantitatif. Mereka menemukan bahwa penerapan E-SAMSAT, kualitas pelayanan fiskus, dan sosialisasi pajak semuanya berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan.
18. Audilla P, et al. (2024) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Implementasi E-SAMSAT dan Program Pemutihan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Penelitian ini mengumpulkan 105 responden dan menggunakan alat analisis SmartPLS dengan hasil dari penelitian tersebut implementasi E-SAMSAT berpengaruh positif signifikan tetapi program pemutihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
19. Jannah A, et al. (2024) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh kesadaran pajak, sanksi dan program pemutihan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor: studi kasus di Kabupaten Sleman” penelitian tersebut menghasilkan bahwa program pemutihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

20. Anggraeni Della A, et al. (2025) melakukan penelitian dengan judul “Transformasi digital dalam pelayanan publik: Studi literatur dampak E-SAMSAT terhadap wajib pajak di Provinsi Bali” penelitian ini dilakukan dengan metode studi literatur kualitatif dengan hasil penelitian bahwa E-SAMSAT berpengaruh positif dan signifikan dimana hasil tersebut dipengaruhi oleh faktor internal wajib pajak seperti kesadaran, moral, dan kondisi ekonomi.

Tabel 2. 2

Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Penulis

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Maulana & Septiani (2022), Kabupaten Cianjur	Fokus pada pengaruh layanan E-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	Tidak ada variabel program pemutihan pajak dan berbeda lokasi	Secara simultan variabel layanan E-SAMSAT, samsat keliling, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	<i>Jurnal Akuntansi</i> , Vol 14, No 2 (2022). ISSN: 2085-8698 e-ISSN: 25984977 PP: 2331-246
2.	Ichlas F. et al. (2022), Jawa Barat	pengaruh program pemutihan pajak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	Fokus pada peran pemutihan pajak dan Samsat Keliling, tempat penelitian di Jawa Barat	Pemutihan pajak dan Samsat Keliling berpengaruh positif signifikan	<i>Indonesian Accounting Research Journal</i> , Vol.3, No. 1, (2022). PP. 93-99, Politeknik Bandung
3.	Abdi dan Faisol (2023), Kabupaten Bangkalan	Pengaruh pemutihan pajak dan E-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	Menambahkan variabel kualitas pelayanan dan sanksi pajak	Kombinasi pengaruh program pemutihan, E-SAMSAT, kualitas pelayanan signifikan meningkatkan kepatuhan	<i>Neo-Bis</i> , Vol 12, No. 1 (2023) P-ISSN: 1978-5257 E-ISSN: 2460-836X

4.	Setiawati (2025), Mataram	Fokus pada efektivitas pemutihan pajak	Tidak meneliti penggunaan layanan E-SAMSAT	Pemutihan dan kesadaran pajak berpengaruh positif, sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan	<i>Jurnal Aplikasi Perpajakan</i> , Vol 6, No 1 (2024). P-ISSN: 2721-3277 E-ISSN: 2827-8712
5.	Alghaviqi dan Ishak (2023), Kantor SAMSAT Garut	meneliti pengaruh E-SAMSAT dan/atau pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.	Fokus pada pengaruh E-SAMSAT terhadap kepatuhan dan secara spesifik di Kabupaten Garut. Tidak mengkaji program pemutihan.	E-SAMSAT berpengaruh positif signifikan meningkatkan kepatuhan (29,5%). Penggunaan E-SAMSAT mempermudah dan mempercepat pembayaran pajak.	<i>Jurnal Riset Akuntansi</i> , Vol 15 No (2).
6.	Fauziah dan Ginting (2022), Bandung	fokus pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. dan meneliti peran E-Samsat sebagai faktor peningkat kepatuhan.	Tidak menggunakan variabel pemutihan pajak kendaraan bermotor	E-Samsat memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandung.	<i>Journal of Accounting Inaba</i> (2022) Vol 1 No. (2) 128-134 P-ISSN: 2829-7040 E-ISSN: 2829-5404
7.	Irsan & Hasibuan, S. (2025), UPT SAMSAT Lubuk Pakam	Meneliti layanan E-SAMSAT	Tidak menambahkan variabel program pemutihan pajak, tetapi menambahkan variabel SAMSAT keliling	Layanan E-SAMSAT dan SAMSAT keliling berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.	<i>Proceeding Internationa l Seminar of Islamic Studies (INSIS)</i> Vol. 6 No. 1 (2025) P-ISSN: 2722-7626 E-ISSN: 2722-7618
8.	Winasari (2020), Kabupaten Subang	Pengaruh positif E-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak sama	Menambahkan faktor pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak	Sistem E-SAMSAT, pengetahuan, dan sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan.	<i>Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)</i> , Vol 1 No. (1), 11–19
9.	Sarifudin et al. (2025)	Sama-sama meneliti mengenai E-SAMSAT dan kepatuhan wajib	penelitian ini meneliti E-Service Quality dan Tidak	E-Service Quality memiliki pengaruh positif signifikan dengan	<i>Jurnal Ilmu Ekonomi</i> (2025) Vol 8 No (4) 626-

		pajak	menambahkan variabel program pemutihan pajak kendaraan bermotor	nilai statistik yang sangat tinggi. Dan layanan digital dengan kualitas baik terbukti meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara substansial.	635 E-ISSN: 2622-6383
10.	Putri et al. (2024), Kota Sukabumi	Fokus pada pengaruh layanan digital E-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	Melibatkan samsat keliling sebagai variabel tambahan di samping E-SAMSAT	E-SAMSAT berpengaruh positif signifikan, samsat keliling tidak berpengaruh signifikan	<i>AKUNTANSI</i> 1'45, Vol 5 No. (1), 524-544. P-ISSN: 2828-2715 E-ISSN: 2747-2647
11.	Haryanto dan Lingga (2024), Kantor Pajakaran	Fokus pada pengaruh E-SAMSAT terhadap kepatuhan yang konsisten	Membandingkan pengaruh E-SAMSAT dan sanksi perpajakan secara parsial	E-SAMSAT berpengaruh signifikan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh parsial terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor.	<i>Jurnal Riset Akuntansi Politika</i> . Vol 7, No. 1 (2024). Universitas Maranantha Bandung E-ISSN: 2807-243X
12.	Dwinovita & Tobing (2025), Medan Selatan	Fokus pada pengaruh layanan E-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak	Menambahkan variabel sosialisasi pajak	Penerapan E-SAMSAT berhubungan sedang, sosialisasi pajak berhubungan kuat dengan kepatuhan wajib pajak	<i>Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi</i> , Vol 2, No. (9), 511-520. ISSN: 3025-9495
13.	Nasution et al. (2025), UPTD Penda Lubuk Pakam	Pengaruh signifikan efektivitas E-SAMSAT pada kepatuhan wajib pajak	Fokus pada efektivitas layanan E-SAMSAT tidak menambahkan variabel program pemutihan pajak	Efektivitas E-SAMSAT berpengaruh signifikan meningkatkan kepatuhan wajib pajak	<i>Indonesian journal for the economics, management and technology</i> . Vol 9 (2025) ISSN: 1627-1632 Universitas Muslim Nusantara Medan
14.	Maharani dan Fanida 2025, Karangasem	Fokus pada efektivitas layanan E-SAMSAT untuk kepatuhan Wajib Pajak	Fokus wilayah Karangasem	Layanan E-SAMSAT efektif signifikan meningkatkan kepatuhan wajib	<i>Jurnal Ilmu Sosial</i> . Vol 3, No. 1, 2025. E-ISSN:

				pajak kendaraan bermotor	3025-6704 Universitas Negara Surabaya
15.	Suparman & Kusumastuti (2023)	Meneliti layanan E-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak	Tidak menggunakan variabel pemutihan pajak tetapi memasukan variabel sanksi pajak	Kualitas layanan E-SAMSAT dan penerapan E-SAMSAT berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan; sanksi pajak tidak signifikan.	<i>Mufakat: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi</i> , (2023) Vol 2 No. (5) 48-58 E-ISSN: 2986-609X
16.	Salsabila P (2025), Kabupaten Sukabumi I Cibadak Periode 2020–2023	Mengukur aspek <i>pelayanan / efisiensi pelayanan</i> E-SAMSAT dan Menguji kepatuhan pajak kendaraan bermotor	Fokus tidak pada pemutihan pajak, lebih Menekankan kepuasan wajib pajak dan efisiensi pelayanan, bukan program insentif fiskal	E-SAMSAT, kepuasan wajib pajak, dan efisiensi layanan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor.	<i>Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah</i> (2025) Vol. 10 No. (4) ISSN: 2527-6344 E-ISSN: 2580-5800
17.	Audilla P, et al. (2024), Kota Cimahi	Meneliti implementasi E-SAMSAT dan program pemutihan terhadap kepatuhan wajib pajak	Menggunakan alat analisis SmartPLS Fokus wilayah yang berbeda	Implementasi E-SAMSAT berpengaruh positif signifikan tetapi program pemutihan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	<i>Jurnal Riset Akuntansi</i> , Vol 14 no (1), 29-36. e-ISSN 2789-6438 p-ISSN 2808-3083
18.	Sutisna, et al. (2023), Kota Bandung	Melakukan penelitian mengenai penerapan E-SAMSAT dan terhadap kepatuhan wajib pajak	Tidak ada variabel pemutihan pajak, dan objek yang berbeda	Efektivitas E-SAMSAT, tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.	<i>Jurnal Unpad</i> (2023) Vol 3 No. (1).
19.	Jannah, et al. (2024), Kabupaten Sleman	Meneliti program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	Tidak meneliti kesadaran dan sanksi pajak, dan fokus wilayah berbeda	Program pemutihan pajak tidak berpengaruh positif signifikan	<i>Jurnal kajian ekonomi dan Bisnis Islam</i> , Vol 5 No (6). p-ISSN 2620-295 e-ISSN 2747-0490

20.	Anggraeni Della A, et al. (2025), Provinsi Bali	Meneliti dampak layanan E-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak	Metode penelitian kualitatif dan Fokus wilayah yang berbeda	E-SAMSAT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak	<i>Socio-political communication and policy review</i> , Vol 2 No (2). ISSN 3046-5141
-----	---	---	---	--	---

DE RINA NURALIFAH (2026) (223403243)

Pengaruh penggunaan layanan E-SAMSAT dan program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi Kasus Kantor SAMSAT kota tasikmalaya)

2.3 Kerangka Pemikiran

Pajak kendaran bermotor merupakan bagian penting dalam meningkatkan PAD dan mendukung pembangunan infrastruktur di Indonesia, termasuk di Kota Tasikmalaya. Di era digital, pemerintah telah meluncurkan inovasi layanan pembayaran PKB secara daring melalui E-SAMSAT untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pembayaran pajak oleh masyarakat. Di sisi lain, program pemutihan pajak kendaraan bermotor juga menjadi strategi penting yang diterapkan untuk mendorong wajib pajak yang menunggak agar kembali patuh tanpa dibebani sanksi administrasi. Dalam penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* (TPB) digunakan sebagai *grand theory* dimana TPB ini terdiri dari 3 faktor utama yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward the behavior*) yaitu evaluasi positif atau negatif terhadap kepatuhan pajak, norma subjektif (*subjective norm*) yaitu tekanan sosial dari keluarga, teman, atau masyarakat untuk patuh, dan kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) yaitu persepsi kemampuan individu untuk melaksanakan kepatuhan. Teori ini sangat efektif dalam menjelaskan perilaku yang disengaja dan terencana,

yang dimana kepatuhan pajak termasuk di dalamnya. Terdapat faktor persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) yang dapat digunakan mengukur seberapa jauh kemudahan/kesulitan layanan E--SAMSAT dan faktor sikap terhadap perilaku (*attitude toward the behavior*) program pemutihan pajak mempengaruhi niat dan kepatuhan wajib pajak.

Penggunaan layanan E-SAMSAT merupakan inovasi teknologi dalam layanan publik berbasis *e-Government* yang memudahkan wajib pajak untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara online tanpa harus datang langsung ke kantor SAMSAT. Layanan E-SAMSAT sebagai inovasi berbasis teknologi digital memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan fleksibilitas saluran pembayaran. Ketika wajib pajak mempersepsikan bahwa hambatan teknis dalam membayar pajak telah dihilangkan oleh keberadaan E-SAMSAT, maka control perilaku mereka akan meningkat. Kemudahan yang dirasakan ini secara psikologis mendorong individu untuk berniat dan segera melakukan tindakan patuh (membayar pajak) karena prosedur tersebut tidak lagi dianggap sebagai beban yang menyita waktu dan tenaga. Berbagai penelitian empiris telah menunjukkan bahwa penggunaan E-SAMSAT memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Alghaviqi dan Ishak (2023) karena layanan ini mengurangi beban waktu dan biaya serta meningkatkan aksesibilitas pembayaran pajak. Oleh karena itu, variabel penggunaan layanan E-SAMSAT diyakini dapat meningkatkan kepatuhan pajak sesuai hipotesis penelitian ini.

Program pemutihan pajak kendaraan bermotor merupakan kebijakan fiskal yang memberikan insentif penghapusan denda kepada wajib pajak yang menunggak pajak. Penghapusan denda administratif menciptakan sikap positif dalam diri wajib pajak. Wajib pajak melihat program tersebut sebagai “keuntungan” atau keringanan

finansial. Adanya sosialisasi yang massif mengenai manfaat ekonomi ini mendorong wajib pajak yang sebelumnya menunggak untuk kembali patuh membayar pajak. Penelitian empiris dari berbagai daerah juga menunjukkan bahwa program pemutihan pajak secara positif dan signifikan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Laksmi (2022) ; Fauziah dan Ginting (2022) dan Leo et al. (2022). Meskipun ada beberapa studi yang menemukan bahwa pengaruh pemutihan tidak selalu signifikan secara parsial, menunjukkan adanya perbedaan dalam respon wajib pajak tergantung konteks sosial dan ekonomi lokal (Ahmad dan Devyanthi (2025) ; Sasana et al. (2021).

Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku sukarela dalam memenuhi kewajiban perpajakan tepat waktu dan sesuai aturan yang berlaku. Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) jika kontrol perilaku (melalui E-SAMSAT) sudah tinggi dan sikap (melalui program pemutihan) maka akan terbentuk niat yang kuat. Niat inilah yang menjadi faktor utama terjadinya perilaku nyata, yaitu kepatuhan wajib pajak. Semakin mudah sistemnya dan semakin menarik programnya, semakin tinggi probabilitas wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Studi empiris menunjukkan bahwa kombinasi sikap positif terhadap kemudahan layanan dan insentif fiskal memperkuat niat dan perilaku kepatuhan (Dinasti, 2025 dan Susanty& Hidayat, 2023).

Penggunaan layanan E-SAMSAT dan program pemutihan pajak kendaraan bermotor ini diharapkan dapat menyokong masyarakat di Kota Tasikmalaya khususnya agar dapat secara sukarela membayar pajaknya dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga penerimaan pajak juga akan meningkatkan khususnya di Kota Tasikmalaya. Kepatuhan maksimal akan tercipta jika fasilitasnya mudah (E-SAMSAT) dan biayanya ringan (Program pemutihan).

Jika hanya ada E-SAMSAT tanpa pemutihan, wajib pajak yang memiliki denda besar mungkin tetap tidak patuh karena terkendala biaya. Sebaliknya jika ada program pemutihan tapi sistem bayarnya harus antre berjam-jam, wajib pajak mungkin enggan mengurusnya. E-SAMSAT menyediakan “jalan” yang mudah sementara program pemutihan pajak memberikan “alasan/motivasi” yang kuat. Jika sarana pembayaran pajak kendaraan bermotor mudah diakses namun beban denda tetap memberatkan, atau jika denda sudah dihapus tetapi pembayarannya sangat birokratis, maka tingkat kepatuhan tidak akan mencapai titik maksimal. Oleh karena itu, kombinasi secara simultan kedua variabel ini akan memperkuat dorongan wajib pajak untuk memenuhi kepatuhan kewajiban perpajakannya.

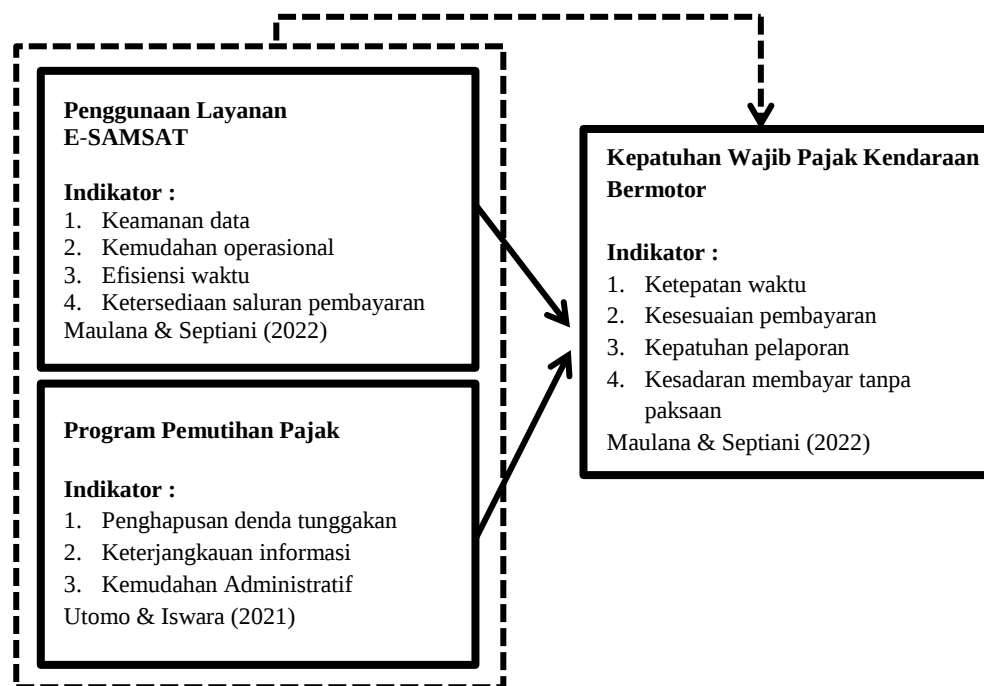
Meskipun kedua variabel saling berkaitan dalam operasional SAMSAT, kedua variabel tersebut memiliki karakteristik yang berbeda. Variabel E-SAMSAT diposisikan sebagai variabel teknologi yang mengukur keandalan sistem dan infrastruktur digital. Sedangkan program pemutihan pajak diposisikan sebagai variabel kebijakan yang mengukur aspek hukum, dan kemanfaatan finansial. Karena indikator penyusunannya berbeda maka secara statistik kedua variabel tersebut memiliki karakteristik yang berbeda. Selama pengujian asumsi klasik menunjukkan nilai *variance inflation factor* (VIF) < 10 dan *tolerance* $> 0,10$, maka korelasi diantara keduanya dianggap tidak mengganggu model regresi. Dengan demikian, pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat diukur secara akurat dan objektif tanpa ada tumpang tindih secara statistik.

Penelitian yang menguji pengaruh simultan antara penggunaan layanan E-SAMSAT dan program pemutihan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menunjukkan bahwa kedua variabel ini memiliki efek sinergis yang signifikan dalam meningkatkan kepatuhan (Buchori, 2024). Kombinasi kemudahan

pembayaran digital dan insentif pengurangan denda secara bersama-sama memberikan motivasi yang lebih kuat kepada wajib pajak dibanding pengaruh parsial masing-masing variabel Abdi dan Faisol (2023).

Kerangka berfikir menurut Uma Sekaran dalam bukunya *business research* dalam (Sugiyono 2023:95) adalah model konseptual yang menjelaskan bagaimana teori berinteraksi dengan berbagai dengan berbagai faktor yang sudah diidentifikasi sebagai masalah penting. Menurut Sapto Haryoko dalam (Sugiyono 2021:95) kerangka kerja penelitian harus dibuat, jika ada dua variabel atau lebih dalam suatu penelitian.

Berdasarkan uraian diatas peneliti menggambarkan kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Keterangan = ----- = Simultan
 —————> = Parsial

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

1. Penggunaan Layanan E-SAMSAT secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Tasikmalaya.
2. Program Pemutihan Pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Tasikmalaya.
3. Penggunaan Layanan E-SAMSAT dan Program Pemutihan Pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Tasikmalaya.