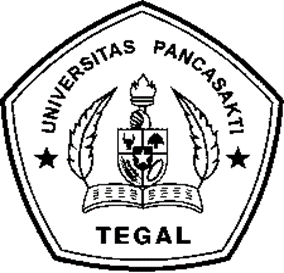
****

**PENGARUH PENERAPAN APLIKASI SISTEM KENDARAAN PAJAK ONLINE (NEW SAKPOLE), TINGKAT KEPATUHAN PEMBAYARAN DAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI NEW SAKPOLE TERHADAP PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

**DI KABUPATEN TEGAL**

**SKRIPSI**

Oleh :

**Dwi Anggi Safitri**

**NPM : 4320600054**

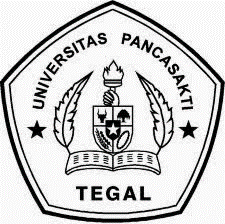
Diajukan Kepada :

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL**

**2024**



**PENGARUH PENERAPAN APLIKASI SISTEM KENDARAAN PAJAK ONLINE (NEW SAKPOLE), TINGKAT KEPATUHAN PEMBAYARAN DAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI NEW SAKPOLE TERHADAP PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

**DI KABUPATEN TEGAL**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyusun Skripsi pada

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal

Oleh :

**Dwi Anggi Safitri**

**NPM : 4320600054**

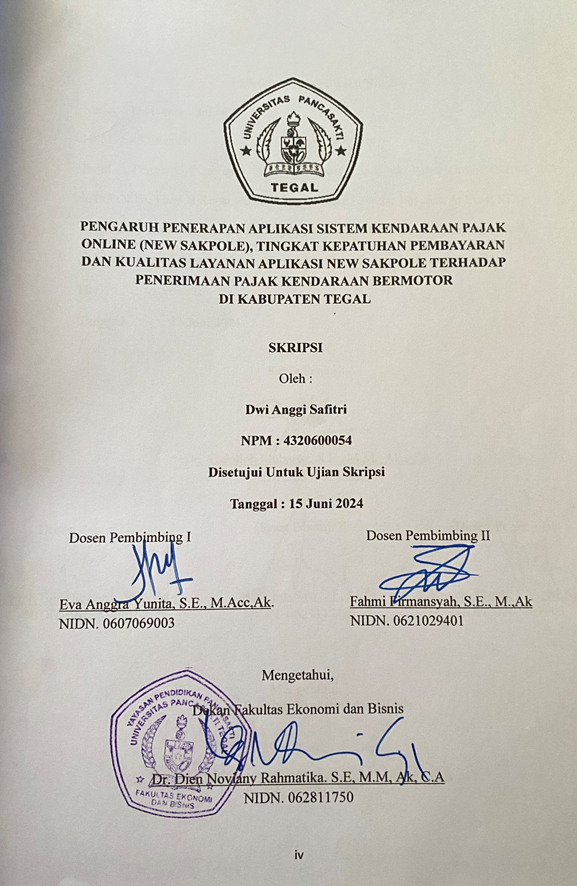
Diajukan Kepada :

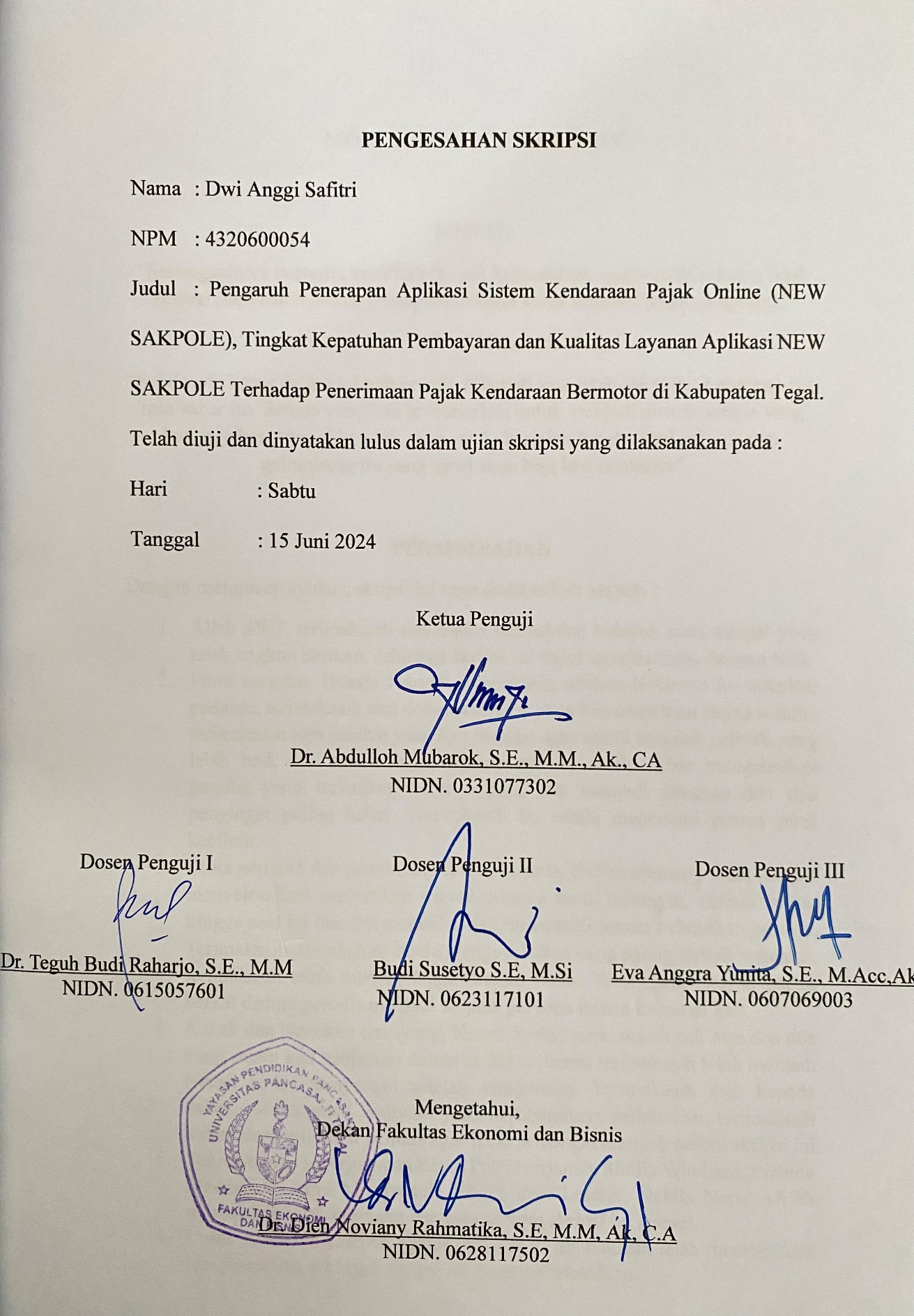
**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL**

**2024**

****

****

**MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**MOTTO**

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).”

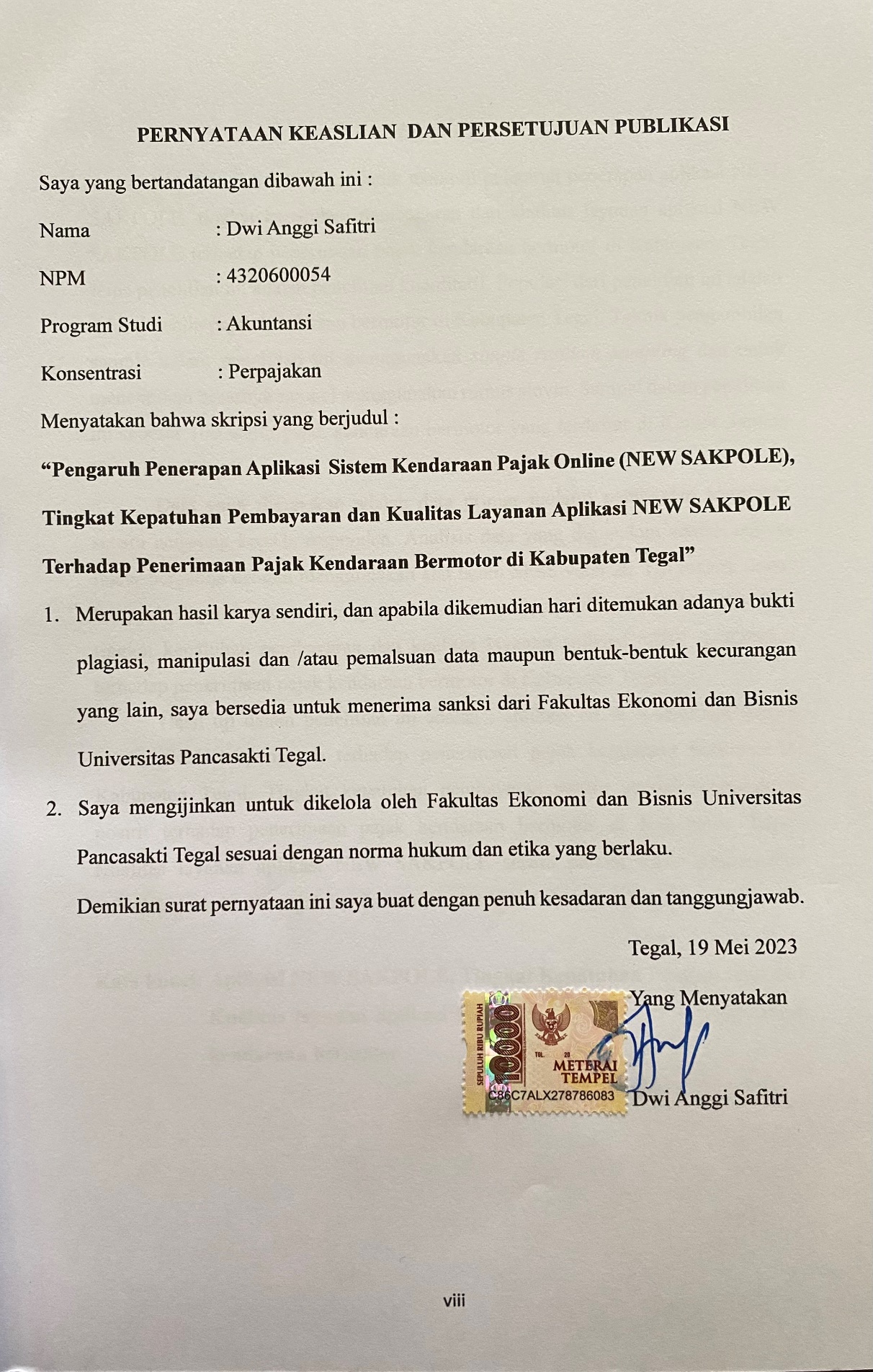
~ QS. Al-Insyirah : 6-7

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadi dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan”

**PERSEMBAHAN**

Dengan mengucap syukur, skripsi ini saya dedikasikan kepada :

1. Allah SWT, terimakasih atas segala rahmat dan hidayah serta nikmat yang telah engkau berikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Pintu surgaku, Ibunda Nuryati terimakasih sebesar-besarnya ku ucapkan padamu, terimakasih atas doa-doa terbaik yang kau panjatkan setiap waktu . terimakasih atas nasihat yang kau berikan agar selalu menjadi pribadi yang lebih baik dari sebelumnya. Terimakasih bu selalu sabar mengahadapi penulis yang terkadang keras kepala. Ibu menjadi penguat dan dan pengingat paling hebat. Terimakasih bu selalu menemani proses putri kecilmu.
3. Cinta pertama dan panutanku, Bapak Sarmin. Beliau memang tidak sempat menyelesaikan pendidikan karena adanya suatu halangan, namun beliau hingga saat ini mampu mendidik dan memenuhi semua kebutuhan penulis. Terimakasih pak engkau selalu mengusahakan yang paling terbaik untukku, terimakasih telah menyayangiku begitu besar. Terimaksih banyak bapak berkat dirimu penulis menjadi sarjana pertama dalam keluarga kita.
4. Kakak dan Nenekku tersayang, Nenek Sariah terimakasih nek atas doa doa yang selalu kau panjatkan dalam setiap sujudmu terimakasih telah menjadi rumah kedua ternyaman setelah orangtuaku. Terimakasih juga kepada kakaku Muhammad Wahyudi yang kesabarannya setipis tisu, terimakasih terkadang menghibur penulis agar lebih semangat menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan Rizka Putri Nurjanah, Shofia Windiani, Rizqina Marshanda, Arini Muzayanah, Alvina Dwi Lestary, Nabila Nurul Afifah terimakasih telah berjuang bersama sampai skripsi ini selesai.
6. Untuk Kantor SAMSAT Kabupaten Tegal, terimakasih telah memberikan izin penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih telah memberikan dukungan dan rasa semangat sehingga proses karya kecil ini terselesaikan.



**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan aplikasi NEW SAKPOLE, tingkat kepatuhan pembayaran dan kualitas layanan aplikasi NEW SAKPOLE terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal. Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling* dan untuk menentukan besarnya sampel menggunakan rumus slovin. Sampel dalam penelitian ini sebesar 100 wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Kabupaten Tegal.

Data yang digunakan adalah data primer melalui pembagian kuesioner secara langsung kepada responden. Analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 26. Uji regresi linear berganda digunakan untuk menguji hipotesis penerapan aplikasi NEW SAKPOLE, tingkat kepatuhan pembayaran dan kualitas layanan aplikasi NEW SAKPOLE terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal.

Hasil uji dalam penelitian ini adalah : aplikasi NEW SAKPOLE secara parsial tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal. Tingkat kepatuhan pembayaran secara parsial berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal. Kualitas layanan aplikasi NEW SAKPOLE secara parsial tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal.

**Kata kunci: Aplikasi NEW SAKPOLE, Tingkat Kepatuhan Pembayaran dan Kualitas layanan aplikasi NEW SAKPOLE, Penerimaan pajak kendaraan bermotor.**

**ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of the application of the NEW SAKPOLE application, the level of payment compliance and the quality of service of the NEW SAKPOLE application on motor vehicle tax revenue in Tegal Regency. This type of research is quantitative research. The population of this study were all motor vehicle taxpayers in Tegal Regency. The sampling technique in this study used simple random sampling and to determine the sample size using the Slovin formula. The sample in this study amounted to 100 motor vehicle taxpayers registered at the Tegal Regency Samsat Office.*

*The data used is primary data through the distribution of questionnaires directly to respondents. The data analysis used was multiple linear regression using SPSS version 26. Multiple linear regression tests were used to test the hypothesis of the application of the NEW SAKPOLE application, the level of payment compliance and the quality of service of the NEW SAKPOLE application on motor vehicle tax revenue in Tegal Regency.*

*The test results in this study are: NEW SAKPOLE application partially has no effect on motor vehicle tax revenue in Tegal Regency. The level of payment compliance partially has a positive effect on motor vehicle tax revenue in Tegal Regency. The service quality of the NEW SAKPOLE application partially has no effect on motor vehicle tax revenue in Tegal Regency.*

*Keywords: NEW SAKPOLE application, payment compliance level and service quality of NEW SAKPOLE application, motor vehicle tax revenue.*

**KATA PENGANTAR**

Puji **sy**ukur kepada Allah SWT, atas berkat Rahmat, Hidayah dan Karunia – Nya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian untuk skripsi dengan judul “**Pengaruh Penerapan Aplikasi Sistem Kendaraan Pajak Online (NEW SAKPOLE), Tingkat Kepatuhan Pembayaran dan Kualitas Layanan Aplikasi NEW SAKPOLE Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Tegal”**

Proposal penelitian untuk skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi pada Program Strata (S1) di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.

Peneliti menyadari dalam penyusunan proposal penelitian untuk skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini, kami mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Dien Noviany Rahmatika, S.E, M.M., Ak., C.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.
2. Dr. Abdullah Mubarok, S.E., M.M., Ak., C.A selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.
3. Eva Anggra Yunita, S.E., M., Acc, selaku Dosen Pembimbing I yang sudah membimbing, memberikan saran dan motivasi kepada peneliti.
4. Fahmi Firmansyah, S.E., M., Ak, selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memotivasi peneliti.

Penulis percaya bahwa untuk skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, maka penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Akhir kata, kurang lebihnya mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

Tegal, 15 Mei 2024

Dwi Anggi Safitri

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL………………………………………………………… ii

HALAMAN [PENGESAHAN SKRIPSI v](#_Toc167170671)

[MOTTO DAN PERSEMBAHAN vi](#_Toc167170672)

[PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI viii](#_Toc167170673)

[ABSTRAK ix](#_Toc167170674)

[KATA PENGANTAR x](#_Toc167170675)

[DAFTAR ISI xii](#_Toc167170676)

[DAFTAR TABEL xv](#_Toc167170677)

[DAFTAR GAMBAR xvi](#_Toc167170678)

[DAFTAR LAMPIRAN xvii](#_Toc167170679)

[**BAB I PENDAHULUAN 1**](#_Toc167170680)

[A. Latar Belakang 1](#_Toc167170681)

[B. Rumusan Masalah 6](#_Toc167170682)

[C. Tujuan Penelitian 7](#_Toc167170683)

[D. Manfaat Penelitian 7](#_Toc167170684)

[**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9**](#_Toc167170685)

[A. Landasan Teori 9](#_Toc167170686)

[B. Peneliti Terdahulu 34](#_Toc167170687)

[C. Kerangka Pemikiran 45](#_Toc167170688)

[D. Hipotesis 48](#_Toc167170689)

[**BAB III METODE PENELITIAN 50**](#_Toc167170690)

[A. Jenis Penelitian 50](#_Toc167170691)

[B. Populasi dan Sampel 51](#_Toc167170692)

[C. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel 53](#_Toc167170693)

[D. Metode Pengumpulan Data 59](#_Toc167170694)

[E. Uji Kualitas Data 60](#_Toc167170695)

[F. Metode Analisis Data 61](#_Toc167170696)

[**BAB IV**](#_Toc167170697)[**HASIL DAN PEMBAHASAN 67**](#_Toc167170698)

[A. Gambaran Umum Penelitian 67](#_Toc167170699)

[B. Hasil Penelitian 71](#_Toc167170700)

[C. Pembahasan 84](#_Toc167170701)

[**BAB V**](#_Toc167170702)[**KESIMPULAN DAN SARAN 89**](#_Toc167170703)

[A. Kesimpulan 89](#_Toc167170704)

[B. Saran 90](#_Toc167170705)

[**DAFTAR PUSTAKA 92**](#_Toc167170706)

[**LAMPIRAN 100**](#_Toc167170707)

**DAFTAR TABEL**

[Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan PKB di Kabupaten Tegal 5](#_Toc167134901)

[Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 39](#_Toc167134902)

[Tabel 3.1 Persebaran Data Responden Kuesioner 53](#_Toc167134903)

[Tabel 3.2 Operasional Variabel 55](#_Toc167134903)

[Tabel 3.3 Skala Likert 60](#_Toc167134903)

[Tabel 4.1 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin 68](#_Toc167134904)

[Tabel 4.2 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Alamat 70](#_Toc167134904)

[Tabel 4.3 Klasifikasi Berdasarkan Pekerjaan 70](#_Toc167134904)

[Tabel 4.4 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Pendidikan 71](#_Toc167134904)

[Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas 72](#_Toc167134905)

[Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas 73](#_Toc167134906)

[Tabel 4.8 Hasil Statistik Deskriptif 74](#_Toc167134907)

[Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas 76](#_Toc167134908)

[Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolonieritas 77](#_Toc167134909)

[Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 79](#_Toc167134910)

[Tabel 4.12 Hasil Uji Anova (Uji F) 81](#_Toc167134911)

[Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik t 82](#_Toc167134912)

[Tabel 4.14 Hasil Uji Koefesiensi Determinasi 83](#_Toc167134913)

**DAFTAR GAMBAR**

[Gambar 2.1 Pendaftaran Akun NEW SAKPOLE 2](#_Toc154676448)

[Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran 2](#_Toc154676449)

[Gambarl 4. 1 Hasil Uji Heterokedasititas 78](#_Toc167134909)

**DAFTAR LAMPIRAN**

[**Lampiran 1** Kuesioner Penelitian 101](#_Toc167131120)

[**Lampiran 2** Hasil Kuesioner Variabel Penelitian X1 108](#_Toc167131121)

[**Lampiran 3** Hasil Kuesioner Variabel Penelitian X2 111](#_Toc167131122)

[**Lampiran 4** Hasil Kuesioner Variabel Penelitian X3 114](#_Toc167131123)

[**Lampiran 5** Hasil Kuesioner Variabel Penelitian Y 117](#_Toc167131124)

[**Lampiran 6** Hasil Uji Validitas Penerapan Aplikasi NEW SAKPOLE (X1) 120](#_Toc167131125)

[**Lampiran 7** Hasil Uji Validitas Tingkat Kepatuhan Pembayaran (X2) 122](#_Toc167131126)

[**Lampiran 8** Hasil Uj Validitas Kualitas Layanan Aplikasi New Sakpole (X3) 124](#_Toc167131127)

[**Lampiran 9** Hasil Uji Validitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Y) 126](#_Toc167131128)

[**Lampiran 10** Hasil Uji Reabilitas Penelitian 128](#_Toc167131129)

[**Lampiran 11** Surat Ijin Penelitian dan Permintaan Data 129](#_Toc167131130)

[**Lampiran 12** Bukti Dokumentasi Penyebaran Kuesioner 130](#_Toc167131131)

**BAB I  
PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Diantara berbagai jenis pajak daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan penghasil lebih besar pendapatan dibanding jenis pajak daerah lainnya. Menurut Pasal 1 nomor 12 dan 13 *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009* mengenai Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan pajak yang dikenakan pada kendaraan yang dimiliki dan digunakan (Presiden Republik Indonesia, 2009). Di zaman sekarang, kepemilikan kendaraan bermotor telah menjadi kebutuhan esensial bagi setiap idividu dalam menjalankan rutinitas sehari-hari. Karena itu, tidak mengherankan apabila setiap keluarga memiliki lebih dari satu sepeda motor. Jumlah kendaraan di Jawa Tengah terus meningkat dari tahun ke tahun. Menurut data yang dikumpulkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Tengah, jumlah kendaraan bermotor di provinsi tersebut pada tahun 2021 mencapai 1.875.781 unit angka ini meningkat sebesar 10,31% dari tahun sebelumnya, yaitu 1.702.435 unit (Afrian, 2024).

Mengingat tingginya jumlah kendaraan bermotor, maka harus lebih diperhatikan karena hal ini menjadi salah satu faktor sumber pemasukan dan potensi ekonomi daerah. Menurut Megayani & Noviari, (2021) organisasi yang berwewenang dalam memfasilitasi pembayaran pajak kendaran bermotor adalah Badan Pendapatan Daerah sebagai intansi terkait yang bekerja sama dengan SAMSAT, atau Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) selama proses pemungutan pajak.

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak untuk memberikan kontribusi kepada pembangunan negara yang dalam pemenuhanya diharapkan secara sukarela (Agnys, 2017). Tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor penitng untuk ditingkatkan kembali, mengingat perannya sebagai salah satu sumber pendapatan utama bagi daerah.

NEW SAKPOLE sebagai layanan terobosan baru dalam menunaikan pajak kendaraan bermotor di Jawa Tengah, diprekdisikan mampu meningkatkan capaian target dan realisasi dalam mencapai penerimaan pajak kendaraan bermotor di berbagai daerah. Badan Koordinasi Samsat Jawa Tengah berupaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan meluncurkan sebuah aplikasi sistem administrasi pembayaran pajak online (NEW SAKPOLE) berbasis Android yang akan berdampak pada realisasi pajak kendaraan bermotor sehingga pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi lebih mudah khususnya di Jawa Tengah. Gubernur Jawa Tengah Ganjar mengungkapkan, selain kemudahan dan kepraktisan dalam pembayaran, melalui aplikasi NEW SAKPOLE dapat dilakukan secara fleksibel, kapan saja dan dimana pun, Aplikasi New SAKPOLE tersedia gratis di *Play Store* dengan memanfaatkan *smartphone* berbasis android sebagai media dalam pembayaran pajak kendaraan dan pengesahan STNK (Budiman & Astuti, 2021).

Di tengah kesibukan dan mobilitas masyrakat yang tinggi, NEW SAKPOLE memberikan solusi praktis untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak dapat menyelesaikan kewajibannya dengan mudah dan cepat, tanpa perlu khawatir denda jatuh tempo. Aplikasi New Sakpole menandakan era baru dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor, terobosan inovatif ini menghadirkan kemudahan bagi para wajib pajak untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan dalam menunaikan kewajibannya (Audrye & Suryarini, 2023).

Meningkatkan kualitas pelayanan pajak merupakan strategi yang diandalkan pemerintah untuk mendorong masyarakat lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Pebrina & Hidayatulloh, 2020). Jika layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan wajib pajak, maka meningkatkan kepuasan wajib pajak dan berpotensi bertambahnya pendapatan dari sektor pajak kendaraan bermotor disetiap daerah. Sebaliknya, jika wajib pajak merasa bahwa layanan yang diberikan belum optimal dalam memenuhi ekspestasi pengguna, mereka akan enggan untuk membayar pajak kendaraannya.

Kualitas layanan Aplikasi NEW SAKPOLE terus menerus diperbaiki dan ditingkatkan karena ternyata masih ada hambatan dan gangguan dalam proses pembayaran. Aplikasi NEW SAKPOLE ternyata masih belum diketahui banyak masyarakat sejak dirilis. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa masyarakat belum terbiasa untuk membayar pajak kendaraan melalui aplikasi online karena mereka tidak memahami internet dan fitur-fiturnya. Mereka memilih untuk membayar pajak kendaraan melalui samsat offline yang lebih disukai oleh wajib pajak karena ketidaktahuan mereka tentang internet (Hartanti et al., 2020). Dalam hal ini, sebagian besar masyarakat belum menggunakan aplikasi NEW SAKPOLE secara optimal. Namun, sejumlah individu telah membayar pajaknya melalui aplikasi NEW SAKPOLE. Oleh karena itu, pemerintah harus meningkatkan layanan terhadap wajib pajak, mengembangkan aplikasi baru, dan meningkatkan sumber daya manusia untuk mengoptimalkan pajak daerah.

Di kabupaten Tegal, tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor mengalami penurunan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini disebabkan oleh dua faktor utama, yaitu minimnya sumber daya manusia (SDM) dalam penagihan pajak secara *door to door* (DTD) dan rendahnya tingkat kesadaran masyarakat. Kurangnya tenaga pajak ini menyebabkan proses penagihan pajak berjalan tidak optimal, sehingga wajib pajak akan terlambat atau tidak membayar pajak. Di sisi lain, kurangnya upaya edukasi dan sosialisasi dari pemerintah daerah mengakibatkan kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor, yang secara langsung berdampak pada Pendapatan Asli Daerah (PAD). Berikut tabel data yang diperoleh dari UPPD SAMSAT Kabupaten Tegal.

**Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Tegal**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tahun** | **Target (Rp)** | **Realisasi Penerimaan (Rp)** | **Presentase (%)** |
| 2019 | 100.491.000.000 | 214.959.358.277 | 100.34 |
| 2020 | 104.000.000.000 | 98.793.096.675 | 94.99 |
| 2021 | 113.435.000.000 | 103.272.649.000 | 91.04 |
| 2022 | 161.750.401.000 | 118.423.485.625 | 73.21 |
| 2023 | 178.563.413.000 | 118.334.543.000 | 66.27 |

Sumber : Sumber Informasi PAD SAMSAT KAB.TEGAL

Berdasarkan tabel 1.1 diatas memperlihatkan bahwa realisasi perolehan terbesar penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal yang mencapai target realisasi hanya di tahun 2019, tercapai sebesar Rp. 214.959.358.277 dengan presentase sebesar 100,34%. Sedangkan di tahun 2020,2021,2022, dan 2023 pencapaian target realisasi penerimaan pajak masih belum optimal 100%. Tercatat pada tahun 2020 target realisai baru mencapai 94,99%, tahun 2021 sebesar 91,04%, tahun 2022 lebih menurun menjadi 73,21% dan di tahun 2023 baru mencapai 66,27%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun jumlah kendaraan bermotor meningkat setiap tahun, realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor masih mengalami penurunan yang cukup signifikan beberapa tahun ini, terutama setelah pencapaian tertinggi pada tahun 2019.

Diharapkan keberadaan aplikasi NEW SAKPOLE dapat meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal setiap tahunnya melalui sistem yang *user-friendly* dan layanan berkualitas. Hal ini perlu disesuaikan dengan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pembayaran pajak, meskipun asas perpajakan tidak langsung dirasakan, namun penting untuk memotivasi ketaatan wajib pajak dalam melaksankan kewajiban mereka (Hardiningsih & Yulianawati, 2011).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, pembeda penelitian ini berfokus pada pengaruh aplikasi NEW SAKPOLE sebagai variabel bebas dan tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor sebagai variabel dependen. Belum ada penelitian yang dilakukan dengan fokus dan variabel yang serupa di Kabupaten Tegal hingga saat ini. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan dengan mengajukan penelitian dengan judul “**PENGARUH PENERAPAN APLIKASI SISTEM ADMINISTRASI PAJAK ONLINE (NEW SAKPOLE), TINGKAT KEPATUHAN PEMBAYARAN DAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI NEW SAKPOLE TERHADAP PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN TEGAL.**

**Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, dapat dikemukakan beberapa permasalahan :

1. Apakah pengaruh penerapan aplikasi Sistem Administrasi Pajak Online (NEW SAKPOLE) terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal?
2. Apakah pengaruh tingkat kepatuhan pembayaran terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal?
3. Apakah pengaruh kualitas layanan aplikasi NEW SAKPOLE terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal?

**Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah penerapan aplikasi Sistem Administrasi Pajak Online (NEW SAKPOLE) berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal.
2. Untuk mengetahui apakah tingkat kepatuhan pembayaran berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan aplikasi NEW SAKPOLE berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal.

**Manfaat Penelitian**

Berdasarkan uraian diatas, manfaat yang diberikan dalam penelitian ini sebagai berikut

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap kajian dan teori perpajakan serta peningkatan penelitian dan pemikiran tentang dampak pengaruh penerapan aplikasi sistem kendaraan pajak online (NEW SAKPOLE), tingkat kepatuhan pembayaran, dan kualitas layanan aplikasi NEW SAKPOLE terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

1. Manfaat Praktis
2. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian dapat menjadi sarana berguna untuk meningkatkan wawasan serta pengembangan ilmu pengetahuan peneliti dalam bidang akuntansi perpajakan dan dapat menganalisis sejauh mana pengaruh penerapan aplikasi sistem kendaraan pajak online (NEW SAKPOLE), tingkat kepatuhan pembayaran, dan kualitas layanan aplikasi NEW SAKPOLE terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

1. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Kantor Samsat Slawi Kabupaten Tegal dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerjanya sehingga akan berdampak pada peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan menambah wawasan untuk peneliti selanjutnya dengan menambahkan variable-variable lainnya seperti efektivitas aplikasi NEW SAKPOLE, kepuasan pengguna yang berkaitan dengan penerapan aplikasi sistem kendaraan pajak online (NEW SAKPOLE), tingkat kepatuhan pembayaran, dan kualitas layanan aplikasi NEW SAKPOLE terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

**BAB II  
TINJAUAN PUSTAKA**

**Landasan Teori**

***Theory of Planned Behavior***

*Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan teori yang dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA)menerangkan bahwa pada saat seseorang individu berperilaku maka dia tidak bebas berperilaku tanpa batas, melainkan ada hal lain yang mengendalikan(Icek, 1985:181). Menurut Icek Ajzen (dalam Saputra, 2019) *Theory of Planned Behavior* menunjukkan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat individu itu sendiri terhadap suatu perilaku tertentu.

Purwanto et al., (2022 : 15) menjelaskan *Theory of Planned Behavior* mampu memprekdisi perilaku manusia dengan asumsi bahwa manusia dapat berfikir secara rasional dan sistematis dalam memanfaatkan informasi yang tersedia bagi mereka dan seseorang akan mempertimbangkan implikasi dari tindakan mereka sebelum memutuskan untuk terlibat atau tidak dalam perilaku tersebut. Teori ini menyatakan bahwa perilaku sesorang ditentukan oleh keinginan individu untuk melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan tertentu,atau sebaliknya (Mahyarni, 2013). Teori ini menunjukkan bahwa manusia mempertimbangkan tiga hal sebelum bertindak :

1. Keyakinan perilaku (*Behavioral Beliefs*) yaitu individu akan mempertimbangkan kemungkinan hasil dari suatu
2. tindakan dan menilai dari sisi positif atau negatif hasil tersebut, penilaian ini dikombinasikan dengan kekuatan keyakinan yang akan menghasilkan sikap terhadap perilaku.
3. Keyakinan normatif (*Normative Beliefs*) yaitu individu akan mempertimbangkan ekspetasi orang lain terhadap tindakannya, motivasi akan muncul untuk memenuhi harapan karena menjadi faktor penting dalam menentukan perilaku.
4. Keyakinan kontrol (*Control Beliefs*) yaitu persepsi individu dalam mempertimbangkan faktor-faktor yang dapat mempermudah atau menghambat pelaksanaan suatu tindakan tersebut.

Teori perilaku terencana (*Theory of planned behavior*) relevan dengan penelitian kepatuhan pembayaran pajak karena niat menjadi faktor utama dalam perilaku patuh atau tidak patuhnya wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Lesmana et al., 2018). Berdasarkan teori ini dapat menunjukkan bahwa niat merupakan faktor penentu utama dalam kepatuhan pembayaran pajak, wajib pajak yang memiliki niat untuk patuh terhadap kewajibannya akan cenderung menunjukkan perilaku patuh dalam membayar pajaknya. Teori perilaku terencana tidak hanya relevan dengan penelitian tentang kepatuhan pembayaran pajak, tetapi juga relevan dengan variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan*,* keyakinan kontrol dapat mempengaruhi perilaku individu terhadap kemampuan mereka untuk memperoleh layanan yang berkualitas, baik dari aplikasi NEW SAKPOLE maupun petugas pajak itu sendiri.

**Teori Atribusi**

Teori atribusi menjelaskan tentang bagaimana individu mencari alasan atau sebab dibalik suatu kejadian, baik untuk perilaku mereka sendiri maupun orang lain (Dewayanti et al., 2022). Pada dasarnya, teori atribusi berfokus pada bagaimana individu menilai perilaku orang lain, ketika mengamati perilaku sesorang mereka akan berusaha menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan oleh faktor internal atau eksternal (Sumartik, 2019: 103)

Perilaku wajib pajak yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang berada pada tingkah laku pribadi seorang individu sendiri. Perilaku wajib pajak yang dipengaruhi oleh faktor eksternal merupakan pengaruh dari pihak luar yang secara tidak langsung atau memaksa individu untuk berperilaku tertentu dalam memenuhi kewajiban perpajaknnya (Purmaditya, 2015). Adapun 3 faktor internal atau eksternal yang mempengaruhi teori atribusi :

1. Kekhususan (*Distincitivens*) mengacu pada ketidakbiasaan perilaku individu dalam situasi tertentu. Perilaku yang biasa dilakukan cenderung dianggap sebagai sifat bawaan.
2. Konsesus (*Concensus*) menjelaskan tentang tingkat kesamaan reaksi orang lain terhadap situasi yang sama.
3. Konsistensi (*Consistency*) ini mengacu pada kekonsistenan perilaku individu dalam situasi serupa seiring waktu.

Teori atribusi dapat digunakan secara signifikan untuk menjelaskan berbagai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan peningkatan penerimaan pajak (Oliviandy et al., 2021). Teori ini relevan pada variabel terikatnya yaitu penerimaan pajak kendaraan bermotor karena teori ini dapat membantu memahami bagaimana individu membuat penilaian terhadap kewajiban perpajakannya yang pada akhirnya akan mempengaruhi tingkat penerimaan pajak serta kepatuhan wajib pajak, dimana teori ini menjelaskan maksud dari wajib pajak dalam membuat sebuah keputusan dalam membayarkan pajaknya apakah ditimbulkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Variabel yang sejalan dengan faktor eksternal pada teori ini adalah penerapan aplikasi NEW SAKPOLE yang sekarang banyak disebarluaskan oleh instansi pajak dijalan umum agar masyarakat mengetahui.

***Technologi Acceptance Model* (TAM)**

Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*) merupakan teori yang menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan suatu teknologi dapat dirasakan penggunanya, dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi oleh pengguna, suatu organisasi dapat merancang teknologi yang lebih baik dan dapat memastikan teknologi tersebut dapat diterima (Wicaksono, 2022:10).

Model dari *Technology Acceptance Model* atau teori TAM menyebutkan bahwa sistem informasi akan cenderung digunakan apabila penggunanya memperoleh kemudahan dan merasakan manfaat atas keberadaan sistem informasi ini. Teori ini menunjukkan bahwa reaksi dan persepsi pengguna terhadap teknologi dapat mempengaruhi sikap mereka dalam menerima dan menggunakan teknologi tersebut (Rahmatika & Fajar, 2019).

Menurut Wicaksono (2022 : 3) *Technology Acceptance Model* (TAM) dan TAM 2 merupakan pengembangan dari TAM mempertahankan dua variabel asli teori TAM, yaitu *perveceived uselfulness* (persepsi kegunaan) yang berkaitan dengan seberapa besar pengguna percaya bahwa penggunaan teknologi akan membantu mereka dalam mencapai tujuan bisnis atau kegiatan pribadi dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunann) berkaitan dengan seberapa mudah pengguna mempelajari dan menggunakan teknologi tersebut. Dalam penerimaan penggunaan teknologi baru seperti aplikasi NEW SAKPOLE yang digunakan untuk membayar pajak online tentunya setiap pengguna pasti akan berusaha beradaptasi dan persepsi pengguna mengenai teknologi pembayaran online ini berbeda-beda, ada yang merasakan kemudahan dan adapula yang merasakan kesulitan menggunakan aplikasi NEW SAKPOLE. Keberhasilan penggunaan sebuah sistem ini bergantung pada tiga faktor utama, yaitu persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness),* presepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi (*Perceived Ease of Use),* danminat keinginan perilaku pengguna teknologi *(Intention to Use)* (Tambun *et al*., 2020).

**Definisi Pajak**

Menurut Mardiasmo (2019:3) ada satu definisi pajak yang dikemukakan oleh Prof. Dr. Rochmat Soemitro,S.H., yang mendefinisikan pajak sebagai perpindahan kekayaan dari rakyat kepada kas negara. Perpindahan ini memiliki dua tujuan yaitu untuk membiyai pengeluaran rutin negara dan sebagai sumber dana investasi publik.

Menurut UU RI NO.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) mendefinisikan pajak sebagai kontribusi wajib kepada negara yang harus dibayarkan oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang – undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk mewujudkan kemakmuran dan kesejahteraan bersama (Presiden Republik Indonesia, 2007).

Dari definisi tersebut penulis menyimpulkan pajak adalah iuran yang diberikan warga negara atau masyarakat atas kesadaran sendiri dan dapat bersifat memaksa dalam memungutnya, hal ini digunakan untuk pemasukan negara berkaitan dengan kesejahteraan bersama serta memperoleh dan juga menikmati fasilitas didalamnya.

**Fungsi – fungsi Pajak**

Terdapat 4 fungsi pajak yang berlaku saat ini di Indonesia yaitu fungsi anggaran (fungsi *budgeter*), fungsi mengatur (fungsi regulasi), fungsi redistribusi pendapatan dan fungsi stabilisasi yang akan dijelaskan sebagai berikut (Direktorat Jenderal Pajak, 2022) :

1. Fungsi anggaran (Fungsi *Budgeter*)

Pajak menjadi sumber dana utama negara untuk membiayai program dan kegiatan yang bermanfaat bagi rakyat. Hal ini membantu mencapai keseimbangan antara pengeluaran dan pendapatan negara. Dana yang terkumpul digunakan untuk pembangunan nasional, seperti pembangunan infrastruktur dan penyediaan fasilitas kesehatan.

1. Fungsi Mengatur (Fungsi Regulasi)

Pajak merupakan instrumen penting bagi negara dalam melaksanakan dan mengatur kebijakan dibidang sosial dan ekonomi.

1. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pengumpulan pajak oleh pemerintah bertujuan untuk mendukung kepentingan umum, termasuk pembiayaan proyek pembangunan guna menciptakan peluang kerja, yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

1. Fungsi Stabilisasi

Pajak sebagai alat untuk menstabilkan kondisi dan keadaan perekonomian. Contohnya, pada saat inflasi terjadi, pemerintah dapat meningkatkan tarif pajak untuk mengurangi jumlah uang yang beredar di masyarakat dan sebaliknya pada saat deflasi pemerintah dapat menurunkan tarif pajak untuk mendorong daya beli masyarakat.

**Sistem Pemungutan Pajak**

Sistem pemungutan pajak didefinisikan sebagai proses dan mekanisme pengumpulan dana oleh pemerintah dari wajib pajak untuk membiayai pengeluaran publik dan proyek-proyek pembangunan. Sistem pemungutan pajak di Indonesia didasarkan pada undang-undang perpajakan yang berlaku. Menurut Mardiasmo (2018 : 11) sistem pemungutan pajak di Indonesia bertumpu pada 3 sistem utama yaitu :

1. *Official Assesment System*

Dalam sistem ini, fiskus atau petugas pajak memiliki wewenang penuh untuk menghitung dan menentukan besarnya pajak terutang berdasarkan peraturan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak tidak perlu menghitung pajaknya sendiri (bersifat pasif) mereka hanya perlu mengikuti arahan dan petunjuk dari fiskus terkait kewajiban perpajakannya.

1. *Self Assessment System*

Menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri adalah tanggung jawab wajib pajak pada sistem ini. Wajib pajak dituntut untuk aktif dan teliti dalam menghitung pajaknya sendiri.

1. *Withholding Assesment System*

Dalam *Withholding Assesment System,* pemotong pajak dilakukan oleh pihak ketiga (pemotong pajak) yang ditunjuk pemerintah, seperti perusahaan, atau bank sebelum penghasilan diterima oleh wajib pajak.

**Syarat Pemungutan Pajak**

Pemungutan pajak di Indonesia memiliki peranan krusial dalam mendukung pembiayaan berbagai program pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Mardiasmo (2019:5) proses pemungutan pajak harus dilakukan dengan cermat dan mempertimbangkan berbagai aspek agar tidak menimbulkan kesulitan dan perlawanan dari masyarakat maka harus memperhatikan syarat dalam pemungutan pajak :

1. Pemungutan Pajak Harus Adil (Syarat Keadilan)

Pajak harus diberlakukan secara umum dan merata kepada seluruh wajib pajak tanpa diskirminasi serta tarif pajak disesuaikan dengan kemampuan finansial masing-masing wajib pajak. Dalam proses penarikan pajak harus dilakukan secara keterbukaan dan akuntabilitas yang tepat sehingga masyarakat dapat melihat bagaimana pajak mereka digunakan.

1. Landasan hukum yang jelas (Syarat Yuridis)

Di Indonesia, pemungutan pajak memiliki landasan hukum yang kuat. Hal ini tercantum dalam UUD 1945 Pasal 23, yang menyatakan bahwa pajak dan pungutan lain bersifat obligatoris untuk kepentingan negara.

1. Mendukung perekonomian nasional (Syarat Ekonomis)

Pemungutan pajak dirancang dengan cermat dagar tidak menggangu kelancaran kegiatan produksi dan perdagangan karena hal ini penting untuk menjaga stabilitas dan pertumbuhan ekonomi nasional.

1. Efesiensi dan efektivitas biaya (Syarat Finansial)

berdasarkan fungsi *budgetair,*  biaya pemungutan pajak harus seminimal mungkin, hal ini bertujuan agar hasil pemungutan pajak lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan.

1. Kesederhanaan dan kemudahan akses

Sistem pemungutan yang mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat merupakan faktor penting dalam mendorong kepatuhan pajak. Hal ini telah diupayakan dalam undang-undang perpajakan terbaru, dengan penyederhanaan prosedur dan regulasi terkait hal tersebut.

**Jenis- Jenis Pajak**

Menurut Direktorat Jenderal Pajak di Indonesia, terdapat 2 (dua) kategori utama dalam penggolongan pajak berdasarkan lembaga pemungutnya yaitu pajak pusat dan pajak daerah (Ditjen Pajak RI, 2022).

1. Pajak Pusat

Pajak Pusat merupakan sumber pendapatan utama bagi pemerintah pusat dalam membiayai berbagai program pembangunan nasional, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Kementerian Keuangan bertanggung jawab atas pengelolaan pajak pusat. Hasil dari pemungutan pajak pusat akan digunakan untuk membiayai kegiatan pemerintah pusat seperti : pembangunan infrastruktur jalan, pembangunan sekolah, pembangunan puskesmas atau rumah sakit dan program-program kesejahteraan sosial lainnya. Pengadministrasian pajak pusat dilakukan oleh beberapa instansi, antara lain : Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (KP2KP) dan Kantor Pusat Direktoral Jenderal Pajak (Kantor Pusat DJP). Berikut kategori pajak pusat antara lain :

1. Pajak Penghasilan (PPh)
2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
3. Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM)
4. Bea Meterai
5. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Perkebunan, Perhutanan dan Pertambangan
6. Pajak Daerah

Pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan utama bagi pemerintah daerah dalam membiayai berbagai program pembangunan dan kesejahteraan masyarakat di wilayahnya. Hal ini disesuaikan dengan Undang-Undanng Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 mengatur tentang pajak daerah dan retribusi daerah, yang mendefinisikan pajak daerah sebagai kontribusi wajib pajak kepada daerah yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang. Pendapatan dari pengenaan pajak daerah digunakan untuk mendukung berbagai program dan kegiatan di wilayah tersebut, seperti: pembangunan infrastruktur daerah, pelayanan publik, peningkatan kualitas hidup masyarakat tentunya hal ini akan berkontribusi pada tercptanya daerah yang maju dan sejahteraan pada daerah tersebut. Berikut yang termasuk beberapa jenis pajak daerah :

1. Pajak yang dipungut oleh Pemerintah Provinsi, antara lain :
2. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
3. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)
4. Pajak Alat Berat (PAB)
5. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB)
6. Pajak Air Permukaan (PAP)
7. Pajak Rokok
8. Pajak yang dipungut oleh Pemerintah Kabupaten/Kota, antara lain :
9. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)
10. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)
11. Pajak Reklame
12. Pajak Air Tanah (PAT)
13. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB)
14. Pajak Hotel
15. Pajak Hiburan
16. Pajak Penerangan Jalan

**Aplikasi New Sakpole**

Menurut Manar & Martini (2019) Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online dirilis pada tahun 2017, dulunya aplikasi pajak online ini bernama SAKPOLE sekarang berubah menjadi NEW SAKPOLE merupakan sebuah usaha aplikasi untuk *pol-polan* atau istilah dalam bahasa Indonesia disebut dengan “penuh” arti kata penuh disini yaitu untuk melayani masyarakat secara penuh agar mudah membayar pajak kendaraan dari manapun dan kapanpun khususnya di Jawa Tengah.

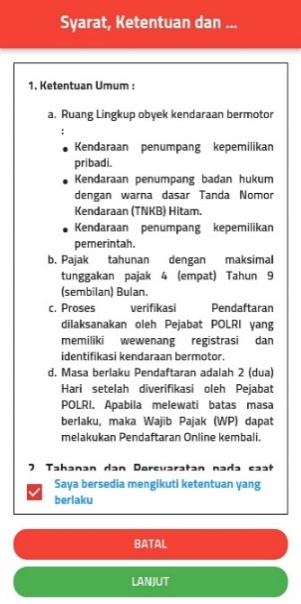
NEW SAKPOLE merupakan sebuah layanan e-samsat yang diselenggarakan pemerintah provinsi Jawa Tengah untuk mempermudah pelayanan terhadap masyarakat dalam mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor, pengesahan tahunan kendaraan bermotor dan pengesahan STNK yang dapat dilakukan masyarakat melalui sistem elektronik (Indriasih & Irkham, 2021).

Sistem administrasi kendaraan pajak online (NEW SAKPOLE) di Jawa Tengah diawasi oleh tiga instansi terkait, yaitu Badan Pengeloaan Pendapatan Daerah (BAPENDA), Kepolisian Daerah (POLDA) dan Jasa Raharja. NEW SAKPOLE bekerja sama dengan beberapa bank, seperti Bank Jateng, Bank BTN, Bank Mandiri, dan PT POS Indonesia, untuk memudahkan pembayaran pajak bagi wajib pajak yang memiliki rekening di bank-bank tersebut. Aplikasi pajak online ini memiliki landasan hukum yang kuat yaitu Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang pajak dan retribusi daerah khususnya pasal 9 tentang retribusi daerah, PERDA NO. 2 Tahun 2011 tentang pajak daerah provinsi Jawa Tengah, yang mengatur tentang besarnya pajak progresif. Menurut Oktavianingrum et al., (2021) terdapat beberapa indikator dari sistem adiministrasi perpajakan modern meliputi :

1. Adanya program aplikasi pembayaran pajak online prosesnya lebih cepat.
2. Pelayanan pembayaran pajak online lebih efektif dan efesien.
3. Terdapat fitur-fitur sistem aplikasi yang mudah digunakan.
4. Program e-samsat menghemat waktu pembayaran.
5. Sistem yang mudah digunakan oleh wajib pajak.
6. Prosedur pembayaran yang mudah banyak disosialisasikan.
7. Tata cara yang mudah dalam membayar pajak.
8. Kehadiran program e-samsat bisa mengurangi pungutan liar.
9. Program e-samsat memberikan rasa lebih aman dalam pembayaran PKB.

Adapun panduan untuk pendaftaran dan pembayaran pajak melalui aplikasi NEW SAKPOLE yang terdapat dilaman resmi website bapenda jateng sebagai berikut :

1. Mengunduh aplikasi NEW SAKPOLE di Play Store kemudian pilih menu “pendaftaran” atau “pembayaran”



**Gambar 2.1 Pendaftaran Akun NEW SAKPOLE**

1. Memahami persyaratan dan ketentuan

* Pastikan telah membaca dan memahami “persyaratan dan ketentuan” kemudian klik atau centang kotak pada “syarat dan ketentuan” setelah itu
* Klik tombol “lanjutkan” untuk memproses pembayaran.

1. Masukan data kendaraan antara lain data nomor polisi, kemudian masukan nomor rangka yang terdiri dair 5 digit terakhir lalu dipastikan jika sudah benar klik atau pilih “proses” untuk menu selanjutnya
2. Cermati data kendaraan, apabila ada kesalahan lebih baik membatalkan proses pendaftaran. Jika sudah benar klik/ pilih “lanjut” untuk melakukan proses pendaftaran.
3. Proses selanjutnya yaitu memasukan data diri meliputi : NIK/NPWP, nomor HP dan alamat email. Kemudian pilih tombol “proses” untuk melanjutkan proses selanjutnya.
4. Unggah dokumen persyaratan seperti : foko KTP, foto STNK, foto diri Bersama KTP/ NPWP dan foto kendaraan tampak samping, depan dan belakang. Lalu, klik/pilih untuk melanjutkan proses selanjutnya.
5. Menunggu proses verifikasi data dengan estimasi waktu 10 - 15 menit
6. Akan muncul notifikasi verifikasi pada smartphone jika pendaftaran telah disetujui oleh pihak kepolisian dan tinjau rincian biaya wajib pajak yang harus dibayarkan. Klik tombol “lanjut” untuk mendapat kode pembayaran. Lalu pilih metode pembayaran yang diinginkan dari berbagai pilihan yang tersedia, ikuti instruksi yang diberikan untuk menyelesaikan pembayaran.
7. Silakan klik opsi “status pembayaran” untuk mendapatkan infromasi terkini mengenai pembayaran. Isilah kode bayar dan tekan tombol “ cari “. Status pembayaran akan ditampilkan dilayar.
8. Apabila anda memerlukan bukti pembayaran E-TBPKP, silakan klik tombol “unduh E-TBPKP” kemudian, masukan kembali kode bayar dan klik tombol “unduh”.
9. Klik tombol “E-Pengesahan” pada platform online. Kemudian akan diarahkan ke halaman E- pengesahan, masukkan kode bayar yang diterima. Klik tombol “proses” untuk melanjutkan. Jika sudah klik tombol “ lanjut” untuk menyelesaikan proses pengajuan. Permohonan akan diverifikasi oleh sistem, tunggu notifikasi berhasil (estimasi waktu verifikasi 30-60 menit). Setelah verifikasi berhasil, anda dapat melihat status permohonon “ E-Pengesahan” dan klik “proses”. Klik tombol unduh untuk menyimpan data e-pengesahan ke perangkat anda.
10. Wajib pajak yang ingin melakukan pengesahan secara offline diwajibkan untuk mengunjungi kantor samsat terdekat. Mereka diharuskan membawa dokumen-dokumen berikut : STNK, KTP, dan struk bukti pembayaran.

**Tingkat Kepatuhan Pembayaran**

Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak menjalankan semua kewajibannya terkait perpajakan (Putra, 2020). Menurut Wicaksari & Wulandari (2021) kepatuhan pembayaran pajak adalah suatu perilaku Wajib Pajak yang secara sukarela dan sadar memenuhi semua kewajiban perpajakan, mulai dari memahami peraturan perpajakan, mengisi formulir pajak, menghitung pajak terutang hingga membayar pajak tepat pada waktunya. Maka dapat ditarik kesimpulan kepatuhan wajib pajak ialah seseorang yang sadar secara penuh akan tangungjawab untuk membayarkan atau menyetorkan kewajiban perpajakannya. Menurut Nugraheni et al., (2020) kepatuhan pajak dibagi menjadi dua kategori, yaitu :

1. Kepatuhan Formal

Wajib pajak dianggap taat secara formal apabila telah menunaikan semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam undang-undang.

1. Kepatuhan Material

Kepatuhan material merujuk pada kondisi dimana wajib pajak telah mematuhi semua persyaratan substantif perpajakan secara menyeluruh atau esensial.

1. **Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan PMK 192/PMK.03/2007 Pasal (1) wajib pajak dikategorikan patuh apabila memenuhi persyaratan berikut (Menteri Keuangan, 2007) :

1. Mematuhi kewajiban mereka dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu.
2. Bebas dari tunggakan pajak pada semua jenis, terkecuali tunggakan yang telah disetujui untuk dicicil atau ditunda pembayarannya.
3. Menunjukkan laporan keuangan yang diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah secara berkelanjutan selama tiga tahun berturut-turut tanpa gagal lapor.
4. Tidak memiliki catatan kriminal di bidang perpajakan dalam lima tahun terakhir, yang diperkuat oleh putusan pengadilan yang sudah final dan mengikat.

Menurut Wardani & Rumiyatun (2017) terdapat indikator dari kepatuhan wajib pajak meliputi :

1. Menjalankan kewajiban atau tanggung jawab perpajakan
2. Melakukan pembayaran pajak sesuai dengan jadwal yang ditentukan
3. Melaporkan pembayaran pajak atas kesadaran pribadi
4. Tidak melanggar peraturan perpajakan yang berlaku
5. Mengetahui peraturan atau regulasi pajak yang berlaku saat ini
6. Tidak memiliki tunggakan pembayaran pajak kendaraan bermotor
7. Memenuhi semua persyaratan yang berlaku dalam proses pembayaran
8. Mengetahui tenggat waktu pembayaran pajak yang berlaku
9. Selalu menyiapkan alokasi dana untuk pembayaran pajak
10. Mengetahui sanksi yang diterima jika melanggar peraturan perpajakan

Pada pelaksanaanya petugas pajak dapat bersifat memaksa apabila wajib pajak tidak taat bahkan menyeleweng pada peraturan yang berlaku dalam membayarkan pajaknya khususnya pajak kendaraan bermotor.

**Kualitas Layanan Aplikasi NEW SAKPOLE**

1. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak menjadi salah satu faktor penentu dalam peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Kusuma & Yushita, 2017). Para wajib pajak akan bertanggung jawab untuk membayar pajak tergantung dengan bentuk pelayanan yang ditersedia pada petugas pajak apabila dalam melayani petugas pajak bersifat ramah WP akan merasa senang dan tidak sungkan membayar pajak. Oleh karena itu, penting bagi petugas pajak untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik guna mendorong kepatuhan pembayaran pajak dari para wajib pajak (Tabrani & Raharjo, 2019).

1. Kualitas Layanan Aplikasi NEW SAKPOLE

Sistem teknologi informasi memiliki peran penting telah memberikan dampak positif bagi suatu organisasi. Menurut DeLone dan McLean (dalam Rahman, 2020) kualitas suatu aplikasi didefinisikan sebagai karakteristik informasi yang melekat pada sistem aplikasi itu sendiri. Kualitas ini merujuk dalam hal kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur sistem aplikasi informasi dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna. Kualitas layanan aplikasi NEW SAKPOLE sendiri dapat dilihat tingkat keberhasilan aplikasi NEW SAKPOLE berdasarkan keandalan, fleksibilitas, kemudahan, Rating atau penilaian serta respontivitas aplikasi NEW SAKPOLE terhadap waktu saat digunakan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di Google *Play Store*, dapat disimpulkan bahwa kepuasan penilaian atau rating yang diberikan pengguna aplikasi NEW SAKPOLE tergolong masih rendah yaitu 3,9 dikarenakan aplikasi ini masih belum familiar atau dapat dikatakan banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi bayar pajak secara online melalui NEW SAKPOLE. Menurut Ardi Yuda salah satu pengguna aplikasi NEW SAKPOLE beliau memberikan rating bintang 5 (lima) dengan ulasan nya yaitu “ Mantap, mudah banget aplikasinya, tidak perlu ribet harus datang ke kantor bisa cetak sendiri di rumah” berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang disediakan tergolong baik dan dapat dimanfaatkan oleh pengguna aplikasi NEW SAKPOLE. Namun ditemukan juga yang memberikan rating bintang 2 (dua) dikarenakan dalam membayar pajaknya masih harus menunggu lama dan data yang sudah lengkap masih ditolak oleh aplikasi NEW SAKPOLE. Dalam hal ini membuktikan bahwa waktu respon dan jaringan internet masih belum optimal pada layanan berbasis online aplikasi NEW SAKPOLE (Suhaeman et al., 2022).

Adanya kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran non tunai mendorong berkembangnya aplikasi pembayaran pajak secara *online* yang lebih efisien dan ekonomis (Tarantang et al., 2019). Program aplikasi NEW SAKPOLE memberikan kemudahan di berbagai aspek kehidupan seperti membantu subjek pajak yang berdomisili di luar wilayah kota dapat membayarkan pajak kendaraan bermotor tanpa harus datang ke kantor Samsat. Menurut Bahrul (2015) indikator kualitas pelayanan program e samsat NEW SAKPOLE sebagai berikut :

1. Program e-samsat NEW SAKPOLE menyediakan kemudahan bagi wajib pajak
2. Prosedur pembayaran mudah dilaksanakan oleh wajib pajak
3. Pelayanan yang cepat dan akurat dalam proses pembayaran
4. Biaya pembayaran pajak kendaraan bermotor diperoleh secara jelas
5. Program E-Samsat NEW SAKPOLE memberikan informasi yang relevan sesuai kebutuhan user
6. Informasi yang ditampilkan pada laman NEW SAKPOLE akurat dan dapat dipercaya
7. Akses teknologi yang mudah pada e-samsat
8. Tampilan yang menarik dan user-friendly pada NEW SAKPOLE
9. Adanya kepuasan pengguna atau review pengguna program e-samsat
10. Adanya hambatan terkait gangguan teknis pada kualitas layanan sistem

**Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut Peraturan Jateng No. 7 Tahun 2017 Kendaraan Bermotor didefinisikan sebagai setiap alat transportasi darat beroda, beserta gandengannya, yang dioperasikan di berbagai jenis jalan. Kendaraan ini digerakkan oleh mesin atau peralatan lain yang mengubah sumber daya energi menjadi tenaga gerak meliputi alat berat dan kendaraan air yang tidak melekat permanen pada permukaan air (Badan Pemeriksa Keuangan, 2017).

Berdasarkan UU Nomor 28 Tahun 2009 mengenai Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor, dengan pengecualian tertentu seperti kereta api dan kendaraan bermotor yang digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara. Kepemilikan atas kendaraan bermotor dibuktikan oleh tersedianya pembuktian kepunyaan atau surat resmi termasuk Bukti Kepemilikian Kendaraan Bermotor (BPKB), sedangkan penguasaan yaitu pemakaian uang atau kepunyaan yang benar atas dasar peraturan perudangan yang berjalan (Widajantie & Anwar, 2020). Menurut Syafruddin et al., (2017) terdapat beberapa indikator penerimaan pajak kendaraan bermotor antara lain :

1. Wajib pajak yang berencana menambah jumlah kendaraan dalam waktu dekat.
2. Wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor lebih dari 1 unit.
3. Mengetahui jumlah kendaraan bermotor berpengaruh pada penerimaan PKB.
4. Penambahan jumlah WP akan berpengaruh terhadap penerimaan PKB.
5. Peningkatan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap penerimaan PKB.
6. Mengetahui besaran estimasi penerimaan PKB sesuai yang ditetapkan pemerintah.
7. Tarif pajak kendaraan dikenakan sesuai dengan jenis kepemilikan kendaraan wajib pajak.
8. Kenaikan jumlah penerimaan pajak sesuai dengan estimasi perhitungan pajak.
9. Keakuratan data dan informasi yang digunakan untuk menghitung estimasi penerimaan pajak dapat dipercaya.
10. Pelaporan penerimaan PKB dilakukan secara transaparan kepada publik.

Menurut Permendagri Nomor 1 Tahun 2021 pasal 2 Objek dan subyek pajak kendaraan bermotor merupakan dua elemen yang saling terkait erat dan tak terpisahkan (Badan Pemeriksa Keuangan, 2021).

1. Objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan kepemilikan dan/ atau penguasaan atas Kendaraan Bermotor. Adapun jenis-jenis kendaraan bermotor yang termasuk dalam ayat (1) meliputi :
2. Kendaraan Bermotor yang dioperasikan dijalur jalan darat dan
3. Kendaraan Bermotor yang dioperasikan di perairan.
4. Subjek yang wajib membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan orang pribadi atau badan yang memiliki dan/ atau menguasai Kendaraan Bermotor.
5. Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor

Ada beberapa faktor-faktor yang menjadi perhitungan dalam Pajak Kendaraan Bermotor antara lain :

1. Tekanan Gandar
2. Bahan bakar
3. Tahun pembuatan kendaraan
4. Jenis penggunaan
5. Bobot kendaraan

Pada umumnya perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dilakukan dengan mengalihkan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak sebagai berikut:

Pajak Terutang = Tarif Pajak x Dasar Pengenaan Pajak

= Tarif Pajak x (NJKB X Bobot)

Kendaraan bermotor yang dioperasikan diluar jalan umum, seperti alat berat dan alat besar, memiliki dasar penetapan pajak kendaraan bermotor (PKB) yang berbeda dengan kendaraan biasa. Dasar pengenaan PKB untuk jenis kendaraan ini adalah nilai jual kendaraan bermotor (NJKB).

1. Tarif pajak kendaraan bermotor

Berikut penetapan tarif pajak kendaraan bermotor di Jawa Tengah diantaranya (Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, 2009) :

* Tarif PKB 1,5% berlaku untuk kendaraan bermotor pribadi pada kepemilikan pertama
* Tarif PKB 1% berlaku pada kendaraan bermotor yang digunakan sebagai angkutan umum
* Tarif PKB 0,5% berlaku untuk kendaraaan jenis ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, pemerintah/TNI/Polri dan kendaraan lain yang ditetapkan sesuai Peraturan Daerah .
* Tarif PKB 0,2% berlaku pada kendaraan bermotor jenis alat-alat berat dan besar.

1. Tunggakan pajak kendaraan bermotor

Menurut Oktavia et al (2019) terdapat beberapa faktor yang menyebabkan munculnya tunggakan pajak kendaraan bermotor :

1. Kesadaran

Membayarkan pajak merupakan suatu perilaku partisipasi warga negara yang mencerminkan kesadaran berwarga negara dan moralitas perpajakan. Semakin tinggi kesadaran berwarga negara, semakin tingg pula tingkat kepatuhan dalam membayar pajak.

1. Pendapatan

Sistem pajak penghasilan didasarkan pada prinsip progresivitas. Artinya, semakin tinggi pendapatan sesorang, semakin tinggi juga presentase pajak yang harus dibayar. Hal ini dimaksudkan untuk menciptakan keadilan dan pemeretaan dalam sistem perpajakan.

1. Kelalaian

Kelalaian dalam perpajakan mengacu pada kegagalan atau keterlambatan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

1. Pelayanan

Pemerintah dan warga negara memiliki hubungan simbiosis mutualisme. Pemerintah menyediakan layanan publik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sebaliknya masyarakat membayar pajak kepada pemerintah sebagai bentuk kontribusi.

1. Pendidikan

Pemahaman seseorang akan mengambil sikap dipengaruhi oleh tingkat pendidikan yang dimilikinya.

Adapun sanksi yang dikenakan pada wajib pajak yang terlambat membayarkan pajak kendaraan bermotor yaitu (Winasari, 2020) :

1. Sanksi administrasi berupa denda 25% dari biaya pokok pajak bagi yang terlambat mendaftar melebihi batas waktu.
2. Bunga 2% per bulan dikenakan bagi yang terlambat membayar lebih dari 15 hari setelah jatuh tempo dengan batas waktu maksimal 24 bulan dihitung pada saat terutangnya pajak.

**Peneliti Terdahulu**

Penelitian yang terkait dengan Penerapan Aplikasi NEW SAKPOLE, Tingkat Kepatuhan Pembayaran dan Kualitas Layanan Aplikasi NEW SAKPOLE, Tingkat Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor telah dilakukan oleh beberapa penelitian terdahulu. Uraian berikut memaparkan penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian ini :

Penelitian yang dilaksanakan Putri Awalina dan Astri Dian Puspitasari, (2020) yang meneliti tentang Analisis Efektivitas Program Pemutihan, Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak, Dan Layanan Samsat Keliling Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan hasil penelitian, terlihat program pemutihan wajib pajak dianggap efektif dalam meningkatkan penerimaan PKB, karena program ini meringankan beban administrasi bagi wajib pajak yang terlambat membayar. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, semakin banyak PKB yang diterima. Namun, karena wajib pajak berada di lokasi yang jauh, pelayanan samsat keliling dianggap belum optimal dalam upaya meningkatkan penerimaan PKB.

Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Mulyono & Mochammad Riyanto, (2023) yang meneliti tentang Optimalisasi Aplikasi Administrasi Kendaraan Pajak Online (Sakpole) Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan. Hasil penelitian tersebut adalah sebagai upaya untuk mengoptimalkan aplikasi SAKPOLE para pemangku kepentingan harus memberi tahu orang lain tentang keunggulan dan kekurangan aplikasi SAKPOLE untuk memfasilitasi pembayaran administrasi kendaraan bermotor dan memberikan layanan yang lebih baik. Untuk membuat masyarakt senang dan mudah, sehingga mereka kan taat dan senang untuk membayar pajak kendaraan mereka.

Penelitian Supriyadi et al., (2020) yang meneliti Kepatuhan Wajib Pajak, Efektivitas sistem perpajakan dan pendapatan Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Kota Palangka Raya). Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya penerimaan PKB di SAMSAT Palangka Raya tidak dipengaruhi oleh pendapatan. Penelitian ini mendukung bahwa realisasi penerimaan pajak dapat yang berhasil tidak hanya bergantung pada pendapatan tetapi faktor lain seperti tingkat kepatuhan dan disiplin nasional yang terbilang tinggi, jaringan yang mudah diakses, dan komunikasi efektif. Penelitian ini juga menemukan bahwa rendahnya penerimaan PKB di SAMSAT Palangka Raya penerimaan PKB disebabkan oleh kurangnya jaringan dan komunikasi penyelenggara pemerintah, kepatuhan yang rendah dan disiplin nasional dari wajib pajak dalam membayar PKB.

Penelitian (Hartanti et al., 2020) meneliti tentang Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thrue, E Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur. Hasil penelitian tersebut adalah bahwa berbagai jenis layanan, seperti samsat keliling, memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor akan berdampak positif pada peningkatan jumlah penerimaan pajak tersebut. Pelayanan serupa dengan Samsat Drive Thru di Kantor Samsat Jakarta Timur mendapat respons positif dari para pemilik kendaraan bermotor. Kemudahan dan efisiensi layanan ini menjadi daya tarik utama, di mana para wajib pajak dapat menyelesaikan pembayaran pajak tanpa perlu turun dari kendaraan. Penerapan e-samsat tidak berdampak terhadap PKB di Kantor Samsat Jakarta Timur.

Penelitian Budiman & Astuti, (2021) meneliti tentang Inovasi “*NEW SAKPOLE* ” sebagai Strategi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* untuk Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Jawa Tengah. Hasil penelitian tersebut bahwa “NEW SAKPOLE” adalah inovasi yang dibuat oleh pemerintah untuk mendorong ketaatan dan disiplin dalam memenuhi pajak kendaraan bermotor. Masyarakat dapat melakukan pembayaran PKB dari mana pun tanpa harus berkunjung ke kantor samsat, sehingga menghemat waktu dan tenaga. Keberhasilan "New Sakpole menunjukkan bahwa inovasi dan kemudahan akses dapat menjadi kunci dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak.

Penelitian Savitri et al., (2022) yang mengkaji Pengaruh penggunaan aplikasi SAKPOLE dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian menunjukkan bahwa NEW SAKPOLE berdampak pada kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang. Hal ini memperlihatkan semakin baik kualitas aplikasi sakpole, semakin meningkat juga tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar PKB. Pengetahuan tentang pajak juga terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Rahman, (2020) yang berjudul Kualitas Pelayanan Aplikasi SAKPOLE dalam Upaya Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Hasil penelitian menjelaskan bahwa SAKPOLE menerima nilai 81.3 sebagai hasil pengukuran pelayanan berdasarkan komponen *Delone & Mclean Information System Succes Model.* Nilai indeks menunjukkan SAKPOLE berada pada kategori baik. Satu hal yang menarik tentang menggunakan SAKPOLE bahwa aplikasi ini pengembangannya berkelanjutan berdasarkan umpan balikpengguna. Sejak diluncurkan, ada beberapa perbaikan kali perbaikan telah dilakukan untuk membantu pengguna membayar pajak kendaraan di Provinsi Jawa Tengah.

Penelitian Oktaviani et al., (2023) yang meneliti tentang Penggunaan aplikasi sistem administrasi kendaraan pajak *online* (Sakpole) dalam pembayaran PKB tahunan di Samsat Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi SAKPOLE di SAMSAT Surakarta dalam membayarkan PKB tahunan adalah meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak dan mempercepat pelayanan pembayaran pajak. Dan perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat mengenai berbagai kemudahan yang diberikan aplikasi SAKPOLE agar diketahui seluruh masyarakat sehingga akan lebih banyak wajib pajak yang beralih menggunakan aplikasi. Wajib pajak perlu meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak dikarenakan adanya kemudahan melalui aplikasi SAKPOLE, sehingga wajib pajak dapat menghindari adanya keterlambatan dan denda pajak.

Penelitian Mesoino et al., (2020) yang meneliti Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Sebelum dan Sesudah Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Online Berbasis E-Samsat Di Provinsi Sulawesi Utara. Hasil penelitian memperlihatkan peningkatan pendapatan pajak kendaraan bermotor setelah berlakunya program e-samsat berjalan optimal untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, pemerintah daerah berharap, khususnya Badan Pendapatan Daerah dapat terus meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan pada wajib pajak.

Penelitian oleh Hamzah, (2018) yang meneliti tentang Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Makasar. Temuan peneltian ini selaras dengan pendapat yang menyatakan bahwa peran aktif wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak sangatlah penting. Tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi kunci utama dalam meningkatkan pendapatan pajak daerah. Hal ini sejalan dengan prinsip bahwa semakin tinggi tingkat kepatuhan, semakin besar pula potensi penerimaan pajak yang diperoleh.

Penelitian Zamzam et al., (2023) meneliti tentang Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Cilacap : Dampak aplikasi SAKPOLE, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan. Temuan penelitian pada penerapan Sakpole dan kualitas pelayanan tidak memiliki dampak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi oleh petugas SAMSAT agar lebih efektif dalam mencapai tujuan atau pelatihan penggunaan aplikasi Sakpole guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat ditingkatkan dengan sanksi perpajakan.

Penelitian Sanda et al., (2022) meneliti Analisis Sebelum dan Sesudah Penerapan E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Manado. Penerapan e-samsat di Kantor Samsat Manado terbukti efektif meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor, terlihat dari perbedaan signifikan antara data sebelum dan sesudah implementasi, mayoritas wajib pajak menyatakan bahwa e-samsat memudahkan proses pembayaran PKB. Mereka tidsk perlu antri lama, proses yang cepat dan menghemat waktu serta tenaga

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Judul Jurnal** | **Variabel** | **Nama Penulis** | **Hasil** |
| 1 | Analisis Efektivitas Program Pemutihan, Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak, dan Layanan Samsat Keliling Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor | X1 : Efektivitas Program Pemutihan  X2 : Tingkat Kepatuhan Pembayaran  X3 : Layanan Samsat Keliling  Y : Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor | (Awalina & Puspitasari, 2022) | 1. Efektivitas pemutihan berpengaruh   terhadap peningkatan penerimaan PKB,   1. Tingkat kepatuhan pembayaran memiliki pengaruh terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor. 2. Layanan samsat keliling tidak berpengaruh terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor. |
| 2 | Optimalisasi Aplikasi Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan | X1 : Aplikasi Administrasi Kendaraan Pajak Online (Sakpole)  Y : Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan | Dwi Mulyono & Mochammad Riyanto (2023) | Pemerintah daerah Provinsi Jawa Tengah meluncurkan aplikasi SAKPOLE untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibnnya. Inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu. Dengan SAKPOLE berbagai kemudahan akan diperoleh sepertiakses mudah dan nyaman serta proses pembayaran yang cepat dan aman. |
| 3 | Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Efektivitas sistem perpajakan dan Pendapatan Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Kota Palangka Raya) | X1 : Kepatuhan Wajib Pajak  X2 : Efektivitas Sistem Perpajakan  X3 : Pendapatan  Y : Penerimaan Pajak Kendaraan | Supriyadi et al., (2020) | 1. Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. 2. Efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap penerimaan PKB 3. Pendapatan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan. |
| 4 | Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thrue, E Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur | X1 : Samsat Keliling  X2: Samsat *Drive-Thrue*  X3 : E Samsat  Y : Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor | (Hartanti et al., 2020) | 1. Samsat Keliling tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Pajak Kendaraan Bermotor. 2. Samsat *Drive Thrue* memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di wiayah Jakarta Timur 3. E-Samsat tidak memiliki dampak signifikan terhadap pajak kendaraan bermotor. |
| 5 | Inovasi “*NEW SAKPOLE* ” sebagai Strategi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* untuk Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Jawa Tengah | X1 : New Sakpole  Y : Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor | (Budiman & Astuti, 2021) | Pemerintah Provinsi JATENG meluncurkan aplikasi “NEW SAKPOLE”untuk menghadirkan kemudahan bagi masyarakt dalam mengurus pajak kendaraan bermotor. Dengan memanfaatkan *smarthphone*, masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak, mendapatkan pengesahan dan informasi kendaraan bermotor secara online tanpa antri. |
| 6 | Pengaruh penggunaan aplikasi SAKPOLE dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | X1 : aplikasi SAKPOLE  X2 : Pengetahuan Pajak  Y : Kepatuhan Wajib Pajak | (Savitri et al., 2022) | 1. Aplikasi SAKPOLE memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. 2. Pengetahun pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. |
| 7 | Kualitas Pelayanan Aplikasi SAKPOLE dalam Upaya Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah | X1 : Kualitas Pelayanan Aplikasi SAKPOLE  Y : Upaya Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah | Rahman, (2020) | Indeks layanan aplikasi SAKPOLE dirancang untuk memastikan kelancaran dan ketepatan proses pembayaran PKB bagi para penggunaanya di Provinsi Jawa Tengah. Seiring dengan komitmen untuk memfasilitasi dan meningkatkan kenyamanan bagi wajib pajak, aplikasi SAKPOLE terus diperbrui dengan berbagai perbaikan. |
| 8 | Penggunaan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak *online* (Sakpole) dalam pembayaran PKB tahunan di Samsat Surakarta | X1 : penggunaan aplikasi Sakpole  Y : pembayaran PKB tahunan | (Oktaviani et al., 2023) | Wajib pajak perlu meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak dikarenakan adanya kemudahan aplikasi SAKPOLE, sehingga wajib pajak dapat menghindari adanya keterlambatan dan denda pajak apabila memiliki keterbatasan waktu. |
| 9 | Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Sebelum dan Sesudah Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Online Berbasis E-Samsat di Provinsi Sulawesi Utara | X : penerapan sistem pajak online berbasis e-samsat  Y : Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor | (Mesoino et al., 2020) | Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan penggunaan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online melalui e-samsat di Provinsi Sulawesi Utara menunjukkan perbedaan yang signifikan dalm hal penerimaan pajak sebelum dan sesudah penerapannya. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran PKB online memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan penerimaan PKB di wilayah tersebut. |
| 10 | Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Makasar | X : Kepatuhan Wajib Pajak  Y : Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor | (Hamzah, 2018) | Penelitian menunjukkan bahwa adanya korelasi yang signifikan antara kepatuhan wajib pajak dan jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Makassar. |
| 11 | Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Cilacap : Dampak aplikasi SAKPOLE, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan | X1 : Aplikasi SAKPOLE  X2 : Kualitas Pelayanan  X3 : Sanksi Perpajakan  Y : Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor | (Zamzam et al., 2023) | 1. Penerapan aplikasi SAKPOLE tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 2. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. |
| 12 | Analisis Sebelum dan Sesudah Penerapan E-Samsat terhadap Penerimaan pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Manado | X1 : Penerapan E-Samsat  Y : Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor | (Sanda et al., 2022) | Penerapan e-samsat menunjukkan perbedaan signifikan dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor dan terbukti efektif dalam mencapai target pajak. |

Penelitian ini merujuk pada studi penelitian Putri Awalina & Astri Dian Puspitasari, (2022) dengan perbedaan utama terletak pada variabel bebas kualitas layanan aplikasi NEW SAKPOLE dan variabel terikatnya yaitu tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor. Meskipun demikian, kemiripan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terletak pada penggunaan variabel aplikasi NEW SAKPOLE dan tingkat kepatuhan pembayaran.

**Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan landasan teoritis yang mendasari penelitian. Landasan ini disusun berdasarkan sintesis fakta-fakta, observasi dan kajian kepustakaan yang relevan dengan topik penenltian (Syahputri et al., 2023). Dalam kerangka pemikiran akan menjelaskaan lebih relevan mengenai fenomena atau permasalahan yang terkait pada variabel-variabelnya. Desain penelitian ini adalah bagaimana aplikasi NEW SAKPOLE, tingkat kepatuhan pembayaran, dan kualitas layanan aplikasi NEW SAKPOLE mempengaruhi tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor di kabupaten Tegal. Berdasarkan uraian diatas, kerangka pemikiran yang dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. **Pengaruh Aplikasi NEW SAKPOLE Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor**

NEW SAKPOLE (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online) merupakan aplikasi yang mendukung program Elektonifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) yang dicanangkan oleh Bank Indonesia (Sunny & Martanto, 2022). NEW SAKPOLE diluncurkan oleh Pemrov Jateng sebagai bentuk pelayanan pajak berbasis aplikasi *online*, aplikasi ini dapat digunakan untuk mengakses cek status kendaraan bermotor, jumlah pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar, bayar pajak kendaraan bermotor bahkan mencetak bukti pengesahan atas pembayaran PKB. Apabila wajib pajak berasumsi tidak kesulitan dalam memanfaatkan aplikasi NEW SAKPOLE maka program ini akan mempermudah dan membantu wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor karena apabila wajib pajak membayarkan PKB melalui aplikasi NEW SAKPOLE mereka tidak perlu mengantri dan dapat dibayarkan kapanpun dan dimanapun wajib pajak berada. Analisis yang dilakukan oleh (Budiman & Astuti, 2021), (Astutik, 2023) dan (Lubis & Harahap, 2022) memperoleh hasil bahwa program E-Samsat NEW SAKPOLE berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

1. **Pengaruh Tingkat Kepatuhan Pembayaran Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Tegal**

Menurut Suryadi & Subardjo, (2019) kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya adalah kunci untuk meningkatkan penerimaan pajak, wajib pajak yang patuh akan membayar pajak sesuai dengan kewajibannya. Wajib pajak diharuskan memenuhi pajaknya paling lambat satu bulan sebelum jatuh tempo atau 60 hari sebelum tanggal jatuh tempo pembayaran. Tingkat kepatuhan pembayaran ini harus dilakukan oleh wajib pajak sebab sangat erat kaitannya dengan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Patuhnya wajib pajak terhadap pemenuhan kewajiban PKB maka akan tercipta realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor yang akan meningkat setiap tahunnya, hal ini tentu membawa pengaruh positif terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Tegal. Berdasar penelitian (Hamzah, 2018), (Awalina & Puspitasari, 2022) dan (Monica & Andi, 2019) memperoleh hasil bahwa kepatuhan pembayaran wajib pajak memilki pengaruh positif terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

1. **Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi NEW SAKPOLE Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Tegal**

Kualitas layanan perpajakan merupakan serangkaian bantuan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak dalam rangka membantu mereka melaksanakan kewajiban perpajakannya (Arabella & Mangoting, 2013). Kualitas program E-Samsat terutama dalam menyediakan layanan aplikasi NEW SAKPOLE diperkuat oleh beberapa faktor-faktor seperti ketersediaan akses internet, kemudahan akses informasi, fleksibilitas apliksi NEW SAKPOLE dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi NEW SAKPOLE.

Kritik dan saran terus menjadi bahan evaluasi agar peningkatan terus dilakukan untuk memastikan Wajib Pajak merasakan manfaat aplikasi terbaru NEW SAKPOLE hal ini tercermin dari peningkatan rating hingga 3,9 di *googlee playstore,* dengan lebih dari 1.000.000 pengguna yang mengunduh aplikasi tersebut. Dengan memanfaatkan NEW SAKPOLE didukung dengan kualitas layanan yang diberikan pemerintah tentu hal ini memberikan dampak positif pada wajib pajak dalam membayar pajaknya dengan lebih praktis dan menghemat waktu pembayaran. Hal ini didukung oleh penelitian Rahman (2020), Bahrul, (2015) dan Usmani & Rahma, (2020) menjelaskan bahwa kualitas layanan aplikasi NEW SAKPOLE berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan penjabaran landasan teori, penelitian terdahulu, maka untuk merumuskan hipotesis penelitsian, berikut disajikan diagram sederhana hubungan antar tiga veriabel independen dan satu variabel dependen, berikut ini :

Aplikasi NEW SAKPOLE (X1)

Tingkat Kepatuhan Pembayaran (X2)

Kualitas Layanan NEW SAKPOLE (X3)

Penerimaan PKB (Y)

**Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran**

**Hipotesis**

Menurut Ridhahani (2020:47) hipotesis didefinisikan sebagai jawaban sementara atas suatu permasalahan penelitian. Peneliti perlu melakukan pengujian terhadap jawaban tersebut dengan menggunakan data yang dikumpulkan melalui penelitian untuk membuktikan kebenarannya. Berdasarkan gambar kerangka pemikiran yang telah disajikan dengan demikian, maka dapat ditarik hipotesis yang muncul sebagai berikut :

1. H1 : Diduga terdapat pengaruh positif dari aplikasi NEW SAKPOLE terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Tegal.
2. H2 : Diduga terdapat pengaruh positif dari tingkat kepatuhan pembayaran terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal.
3. H3 : Diduga terdapat pengaruh positif dari kualitas layanan aplikasi NEW SAKPOLE terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal.

**BAB III  
METODE PENELITIAN**

**Jenis Penelitian**

Penelitian dilakukan melalui pendekatan kuantitatif. Menurut Creswell, (2018:111) metode penelitian kuantitatif merupakan teknik yang digunakan untuk menguji hipotesis tertentu dengan memeriksa korelasi antara berbagai variabel. Pendekatan kuantitatif berorientasi dalam proses verifikasi teori melalui pengukuran variabel, penelitian melibatkan pengumpulan data secara kuantitatif dan analisi data yang mendalam dengan memanfaatkan teknik statistik (Paramita, 2015). Tujuan dari metode kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan berkaitan pada suatu fenomena objektif.

Jenis data yang diterapkan pada penelitian ini adalah penggunaan data primer melalui kuisioner. Menurut Sugiyono (2019 : 296) Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti. Sehingga data lebih akurat dan terpercaya, dalam konteks ini data diperoleh langsung dari sumbernya. Data primer dalam penelitian ini diambil secara langsung melalui penggunaan kuesioner yang disebarkan wajib pajak yang tercatat di kantor SAMSAT Kabupaten Tegal yang kemudian diambil sebagai sampel penelitian.

**Populasi dan Sampel**

1. **Populasi Penelitian**

Menurut Sugiyono (2019:126) populasi didefinisikan sebagai kumpulan objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan kuantitas tertentu yang ingin dipelajari dan dianalisis. Populasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah petugas di kantor SAMSAT Kabupaten Tegal dan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal penelitian ini berfokus pada pengaruh aplikasi NEW SAKPOLE, tingkat kepatuhan pembayaran dan kualitas layanan aplikasi NEW SAKPOLE terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal. Berdasarkan data yang diperoleh dari kantor SAMSAT Kabupaten Tegal diperoleh sebanyak 403.703 wajib pajak yang telah terdaftar sebagai wajib pajak kendaraan bermotor.

1. **Sampel Penelitian**

Sampel dapat diartikan sebagai pengambilan anggota yang terpilih dalam populasi untuk dijadikan penelitian. Menurut Sugiyono (2017 :127) sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang mewakili karakteristik keseluruhan populasi. Pemilihan anggota populasi dilakukan karena keterbatasan waktu,tenaga,serta biaya yang perlu dikeluarkan oleh peneliti, sehingga tidak semua wajib pajak dapat diambil sebagai sampel penelitian.

Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah pengambilan sampel secara acak sederhana. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2019 : 127). Penelitian ini menerapkan metode slovin untuk mengetahui seberapa banyak sampel yang akan diteliti, rumus slovin digunakan dalam penelitian :

Dimana

n = Skala sampel

N = Skala populasi

E2 = Margin toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Maka :

= 99,975 dibulatkan menjadi 100

Berdasarkan hasil perolehan rumus diatas, maka dipastikan hasil sebanyak 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Kabupaten Tegal menjadi jumlah sampel yang diperoleh untuk penelitian. Berikut disajikan tabel persebaran sampel yang akan diambil secara merata dari lima kecamatan yang ada di Kabupaten Tegal.

**Tabel 3.1 Persebaran Data Responden Kuesioner**

| **No** | **Wilayah (Kecamatan)** | **Jumlah** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Pagerbarang | 22 |
| 2. | Slawi | 17 |
| 3. | Adiwerna | 15 |
| 4. | Pangkah | 14 |
| 5. | Lebaksiu | 7 |
| 6. | Jatinegara | 12 |
| 7. | Dukuhturi | 11 |
| 8 | Talang | 1 |
| 9 | Margasari | 1 |
|  | **Total** | 100 |

**Definisi Konseptual dan Operasional Variabel**

1. **Definisi Konseptual**

Menurut Pasaribu et al., (2022 : 69) Definisi Konseptual merupakan sebuah uraian yang menggambarkan makna secara umum dan menyeluruh dari suatu konsep atau istilah. Untuk mempermudah pemahaman interprestasi teori pada penelitian, maka akan dijabarkan beberapa definisi konseptual yang terkait dengan teori-teori yang akan dikaji, sebagai berikut :

1. Variable Dependent ( Variabel Terikat)

Menurut Sugiyono (2019:67) Variabel Dependent merupakan variabel yang terpengaruh oleh atau menunjukkan hasil dari variabel independen. Pada konteks penelitian ini, variabel dependennya yaitu penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Penerimaan pajak kendaraan bermotor ialah sejumlah pendapatan yang diterima oleh pemerintah daerah dari pemilik kendaraan sebagai kontribusi pajak atas kepemilikian atau penggunaan kendaraan bermotor.

1. Variable Independent (Variabel Bebas )

Menurut Sugiyono (2017:67) variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang memiliki pengaruh atau menjadi penyebab tejadinya perubahan atau keberadaan variable dependen (terikat). Penggunaan variabel independen yang ada di penelitian ini antara lain :

1. Aplikasi NEW SAKPOLE

Layanan pembayaran online yang dikenal sebagai NEW SAKPOLE adalah hasil inovasi yang dibangun oleh tim pengelola Samsat Jawa Tengah. Tujuannya adalah untuk menyederhanakan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor bagi wajib pajak dengan lebih praktis dan nyaman.

1. Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak

Tingkat kepatuhan pembayaran ialah suatu tindakan wajib pajak berdasarkan kesadaran sendiri maupun adanya paksaan untuk melaksanakan tanggung jawabnya dalam membayar pajak sesuai dengan regulasi yang berlaku.

1. Kualitas Layanan Aplikasi NEW SAKPOLE

Kualitas layanan Aplikasi NEW SAKPOLE merupakan indikator penting bagi karakteristik informasi yang melekat pada sistem yang menunjukkan tingkat kepercayaan dan kepuasan penggunanya. Kualitas aplikasi sistem diukur berdasarkan kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dalam memenuhi kebutuhan pennguna

1. **Operasional Variabel**

**Tabel 3.2 Operasional Variabel**

| **Variabel** | **Dimensi** | **Indikator** | **Skala** | **Sumber** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Aplikasi New  SAKPOLE (X1) | Kecepatan aplikasi  Keefesienan dan keefektifan aplikasi | 1. Program layanan membayar pajak kendaraan bemotor melalui aplikasi NEW SAKPOLE prosesnya lebih cepat. 2. Pelayanan yang efektif dan efesien. 3. Fitur-fitur sistem aplikasi mudah digunakan. | Interval | (Oktavianingrum et al., 2021) | |
|  | menghemat waktu  Kemudahan pada aplikasi  Tata cara yang mudah | 1. Adanya program e-samsat menghemat waktu. 2. Sistem yang mudah digunakan wajib pajak. 3. Prosedur pembayaran yang mudah telah disosialisasikan. 4. Tata cara yang mudah dalam membayar pajak. |  |  | |
|  | Keamanan | 1. Kehadiran program e-samsat bisa mengurangi praktik pungli. 2. Program e-samsat memberikan rasa lebih aman dalam pembayaran PKB. |  |  | |
| Tingkat Kepatuhan Pembayaran (X2) | Kepatuhan Formal  Kepatuhan Material | 1. Melaksanakan tanggung jawab pajak sesuai peraturan yang berlaku. 2. Melakukan pembayaran pajak sesuai jadwal yang ditentukan. 3. Melaporkan pembayaran pajak atas kesadaran pribadi. 4. Tidak melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. 5. Mengetahui peraturan perpajakan yang berlaku. 6. Tidak memiliki tunggakan pajak kendaraan bermotor oleh wajib pajak 7. Mematuhi persyaratan untuk membayar pajak. 8. Mengetahui tenggat waktu pembayaran pajak. 9. Selalu menyiapkan alokasi dana untuk pembayaran pajak. 10. Mengetahui sanksi yang diterima jika melanggar aturan perpajakan. | Interval | (Wardani & Rumiyatun, 2017) | |
| Kualitas Layanan  Aplikasi New  SAKPOLE Z(X3) | Kesederhaan  Kejelasan dan kepastian  Akurasi  Kenyamanan dan  Hambatan | 1. Program e-samsat NEW SAKPOLE menyediakan kemudahan bagi para Wajib Pajak. 2. Prosedur pembayaran mudah untuk dipahami dan dilaksanakan. 3. Pelayanan yang akurat dan cepat. 4. Biaya pembayaran PKB yang jelas. 5. New sakpole memberikan informasi yang relevan sesuai kebutuhan *user*. 6. Informasi yang ditampilkan new sakpole akurat dan dapat dipercaya. 7. Akses teknologi yang mudah 8. Tampilan yang menarik dan *user-friendly* pada new sakpole. 9. Adanya kepuasan pengguna atau review pengguna sakpole 10. Hambatan terkait gangguan teknis. | Interval | (Bahrul, 2015) | |
| Penerimaan Pajak  Kendaraan  Bermotor | Jumlah kendaraan pajak  Penambahan jumlah wajib pajak  Kenaikan jumlah penerimaan pajak atau tarif pajak sudah sesuai dengan estimasi perhitungan pajak yang ditentukan  Penerimaan pajak dari masyarakat selalu dilaporkan pada publik | 1. Wajib pajak berencana untuk menambah jumlah kendaraan dalam waktu dekat. 2. Wajib pajak memiliki kendaraan bermotor lebih dari 1 unit. 3. Mengetahui jumlah kendaraan bermotor berpengaruh terhadap penerimaan PKB 4. Penambahan jumlah WP berpengaruh terhadap penerimaan PKB. 5. peningkatan kualitas layanan publik selalu berkaitan dengan penerimaan. 6. Estimasi penerimaan PKB yang ditetapkan pemerintah sudah sesuai. 7. Tarif pajak yang dikenakan sesuai dengan jenis kendaraan WP. 8. Keakuratan data dan informasi yang digunakan menghitung estimasi penerimaan pajak 9. Kepercayaan pelaporan penerimaan PKB kepada publik. 10. Tingkat transaparansi pelaporan PKB. | Interval | (Syafruddin et al., 2017) | |
|  | |

**Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan proses dan bagaimana cara peneliti untuk mendapatkan informasi yang akurat dan valid dari sample yang telah ditetapkan sebelumnya. Berikut beberapa teknik pengambilan data yang diterapkan dalam penelitian :

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan alat pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun informasi dari responden dalam skala besar (Ismail & AlBahri, 2019). Output yang dihasilkan adalah jawaban yang telah diisi sesuai dengan fakta yang sebenarnya. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung melalui responden dalam penelitian ini yaitu wajib pajak yang tercatat di kantor SAMSAT Kabupaten Tegal.

Skala likert digunakan sebagai skala penilaian responden dalam memberi nilai terhadap suatu fenomena (Nempung *et al*., 2015). Skala *likert* digunakan melalui sejumlah pertanyaan untuk menilai perilaku individu dengan penggolongan sebagai berikut :

**Tabel 3.3 Skala Likert**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **JAWABAN** | **KODE** | **SKOR** |
| Sangat Setuju | SS | 5 |
| Setuju | S | 4 |
| Netral | N | 3 |
| Tidak Setuju | TS | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | STS | 1 |

**Uji Kualitas Data**

Pada penelitian ini, beberapa pengujian dilaksanakan untuk menentukan kualitas dan keandalan data suatu hipotes pada penelitian sebagai berikut:

1. **Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk memastikan validitas instrumen, teknik atau proses yang dipakai dalam menilai suatu konsep benar-benar mencerminkan konsep tersebut (Sekaran & Bougie, 2017: 203). Validitas merupakan syarat utama suatu instrumen atau kuesinoner untuk dapat digunakan dalam penelitian. Instrumen yang tepat dapat mengukur ciri, keadaan atau fakta sebenarnya dari objek ukur. Pada penelitian ini digunakan uji korelasi *bivariate product moment Pearson* dilaksanakan dengan mengkorelasikan skor setiap item dibandingkan dengan skor total dari isntrumen yang ada. Dalam menilai validitas suatu kuesioner, terdapat kriteria pengujian yaitu apabila pada suatu instrumen atau pertanyaan nilai r hitung > r tabel pada tingkat signifikan (α = 0,05) maka instrumen tersebut dianggap valid. Sebaliknya, jika nilai r hitung < r tabel, maka instrumen atau pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

1. **Uji Reabilitas**

Uji reabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil *score* pada setiap item yang terdapat dalam kuesioner penelitian (Budiastuti & Bandur, 2018:210). Tujuan dari uji reabilitas adalah untuk memastikan bahwa jika pengukutan dilakukan ulang dengan menggunakan indikator yang serupa, tidak terjadi perubahan yang signifikan pada hasilnya. Dalam penelitian ini, dilakukan metode *Cronbach’ Alpha* dengan nilai >0,60 menggunakan perangkat lunak SPSSuntuk mengevaluasi reabilitas suatu instrumen. Jika nilai koefesien *Alpa* yang diperoleh melebihi 0,60 maka instrumen penelitian ini dianggap memiliki reliabel yang memadai.

**Metode Analisis Data**

1. **Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif merujuk pada metode yang digunakan untuk meringkas dan deskripsi umum terhadap data, termasuk menghitung nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi(Sugiyono, 2017:102). Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang fenomena yang berhubungan dengan variabel penelitian dengan menggunakan analisis data yang telah terkumpul. Penelitian ini, analisis dilakukan untuk mengevaluasi tanggapan responden tekait pengaruh aplikasi NEW SAKPOLE, tingkat kepatuhan pembayaran dan kualitas layanan aplikasi NEW SAKPOLE terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Tegal.

1. **Uji Asumsi Klasik**

Berikut adalah beberapa uji asumsi klasik yang akan diuji dalam penelitian ini :

1. **Uji Normalitas**

Ghozali (2018:161) menjelaskan bahwa uji normalitas digunakan untuk mengevaluasi apakah residual dalam model regresi, variabel penganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Artinya dalam penelitian, data dikatakan memiliki distribusi normal jika data mengikuti pola distribusi yang sesuai dengan distribusi normal. Penelitian ini menggunakan uji normalitas dengan *Kolmogorov Smirno.* Kriteria mendasar untuk menentukan apakah suatu data dapat dianggap normal atau tidak sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikansi (sig) > dari (0,05) maka dapat dinyatakan bahwa data memiliki distribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi (sig) < dari (0,05) maka dapat dinyatakan tidak memiliki distribusi secara normal.
3. **Uji Multikolonieritas**

Uji multikolonieritas dimaksudkan untuk mengevaluasi apakah ada hubungan yang tinggi atau kuat di antara variabel dalam suatu model regresi (Ghozali, 2018:107). Suatu model regresi yang baik tidak seharusnya menunjukkan korelasi yang tinggi antara variabel independen atau variabel independenya bersifat ortogonal. Adanya hubungan korelasi yang tinggi antar variabel bebas menunjukkan kemungkinan terjadinya multikolonieritas dalam penelitian. Pengujian dapat dilaksanakan dengan mengamati nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, yaitu jika nilai VIF < 10 atau nilai *Tolerance* > 0,01, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas.

1. **Uji Heterokedastisitas**

Uji heterokedastistitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Purba et al., 2021). Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka terdapat homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas.

Pengujian heterokedastisitas dapat dilakukan dengan menggunkan grafik *Scatterplot* atau nilai prediksi varibel terikat yaitu SPRESID dengan resdidual error yaitu ZPRED. Dengan pengambilan keputusan jika pola membentuk seperti titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka terjadi heterokedastisitas. Jika tidak terdapat pola yang jelas titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

1. **Analisis Regresi Linier Berganda**

Regresi linier berganda merupakan metode statistik yang dipergunakan untuk menelusuri pola hubungan satu variabel dependen dengan dua atau lebih variabel bebas. Uji regresi linier berganda bertujuan untuk menentukan nilai variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas yang telah diketahui. Dengan melakukan analisis regresi linear berganda, dapat dipahami sejauh mana dan dalam arah apa variabel independen mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2018:95).

Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu aplikasi NEW SAKPOLE (X1), Tingkat Kepatuhan Pembayaran (X2), Kualitas Layanan Aplikasi NEW SAKPOLE (X3) dan variabel terikatnya yaitu Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Untuk menguji hubungan antara variabel dependen dan independen maka digunakan regresi linear berganda sebagai berikut :

Y = a + β1X1 + β2X2 + β3X3 + e

Keterangan :

Y = Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

A = Konstanta

Β1 - β3 = Koefesien Regresi

X1 = Aplikasi NEW SAKPOLE

X2 = Tingkat Kepatuhan Pembayaran

X3 = Kualitas Layanan Aplikasi NEW SAKPOLE

E = Variabel Penganggu (*Error*)

1. **Uji Hipotesis**
2. **Uji Kelayakan Model (Uji F)**

Uji Kelayakan Model bertujuan untuk menilai apakah model regresi yang dibangun layak digunakan dalam penelitian atau tidak dengan memanfaatkan tabel anova (Yunita & Amin, 2023). Penelitian ini dilakukan untuk menguji variabel aplikasi NEW SAKPOLE, tingkat kepatuhan pembayaran, kualitas layanan aplikasi NEW SAKPOLE terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal. Berikut adalah beberapa langkah dalam melakukan uji F (Ghozali,2016:116) :

1. Variabel independent terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel dependen, jika nilai signifikan F < 0,05.
2. Variabel independent terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel dependen, jika nilai signifikan F > 0,05.
3. **Uji Signifikansi Parameter Individual ( Uji Statistik t )**

Uji t dimaksudkan untuk menguji variabel independen apakah terdapat pengaruh atau tidak terhadap variabel dependen secara individual. Uji t dilakukan pada penelitian yang melibatkan satu atau lebih variabel independen. Menurut Ghozali (2018:145) terdapat kriteria yang digunakan berdasarkan uji statistik t sebagai berikut :

1. Apabila nilai signifikansi uji t > 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak. Dalam arti variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.
2. Apabila nilai signifikansi uji t < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima. Dalam arti variabel independen tidak memilki pengaruh terhadap variabel dependen.
3. **Koefisiensi Determinasi**

Koefisiensi determinasi digunakan untuk menilai seberapa besar variabel bebas (independen) mampu menjelaskan variabel terikatnya (dependen) (Ghozali, 2018:97). Kriteria uji koefisiensi determinasi dapat dilihat dengan nilai *adjusted* R2 memiliki nilai 0 hinga 1. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi dari variabel bebas (X), semakin kuat kemampuan variabel tersebut dalam menjelaskan variabel teriktanya (Y). Rumus untuk menghitung koefisien determinasi dalam penelitian :

***Kd***= r2 x 100%

Keterangan

Kd = Koefisiensi Determinasi

r2 = nilai koefesien korelasi