

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian terkait pengaruh penerapan E-Samsat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak bukanlah yang pertama kali dilakukan, sebelumnya sudah ada beberapa peneliti yang melakukan kajian tentang ini di berbagai tempat maupun organisasi publik. Adapun 5 penelitian terdahulu yang terdiri sebagai berikut :

Penelitian pertama, berjudul *Analysis of Community Participation in Paying Motor Vehicles Tax through E-Samsat Service during Covid Pandemic at the Samsat Office in Jakarta Utara* oleh Totok Priyono, Fika Wulandari, Eka Rofiyanti, dan Dwi. *Ilomata International Journal of Tax & Accounting*, Volume 3, Issue 2 April 2022 Page No. 226-235 ISSN: 2714-9838 (print), ISSN: 2714-9846 (online) tahun 2022. *The method used in this research is descriptive qualitative to describe this research in-depth. The results of this study are public participation in the payment of Motor Vehicle Taxes through E-Samsat Services during the Covid Pandemic at the North Jakarta Samsat Office, judging from the six participation criteria presented by Mangkunegara, that has gone quite well. The community as taxpayers has participated in implementing the E-Samsat service system. However, unfortunately, not all people can access these services. The service procedure is quite long, and the people's digital literacy level is still low, causing the community not to be able to take full advantage of the service system.*

Penelitian kedua, berjudul *Pengaruh E-Samsat, Sosialisasi, dan Kemauan Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Singaraja)* oleh Ketut Oyen Dedy Kurniadi dan Gst. Ayu Ketut Rencana Sari Dewi. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha*, Vol: 12. No: 02 tahun 2021. ISSN: 2614-

1930. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh E-Samsat, sosialisasi, dan kemauan membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang dimana dalam pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner. Penelitian ini dilakukan pada instansi pemerintah yaitu Kantor Bersama Samsat singaraja. Penelitian ini menggunakan salah satu jenis *probability sampling* yaitu simple random sampling. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor dengan jumlah responden minimal 348 orang. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa E-Samsat memberikan sumbangan pengaruh signifikan dan juga positif pada rasa patuh berkeenaan dengan wajib pajak. Sosialisasi memberikan sumbangan pengaruh signifikan dan juga positif pada rasa patuh berkeenaan dengan wajib pajak. Kemauan membayar pajak memberikan sumbangan pengaruh signifikan dan juga positif pada rasa patuh berkeenaan dengan wajib pajak.

Penelitian ketiga, berjudul Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur. Hartanti, Rr Karina Alviani dan Ratiyah. Jurnal Online Insan Akuntan. Vol 5 No.1, 125-136 E-ISSN: 2528-0163 tahun 2020. Pajak kendaraan bermotor termasuk pajak daerah yang dikelola oleh pemerintah tingkat satu atau provinsi. Dalam mengelola pajak kendaraan bermotor, pemerintah daerah mendirikan Kantor Samsat dimana kantor tersebut memberikan bermacam-macam layanan seperti Samsat Keliling, Samsat *Drive Thru* dan E-Samsat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial maupun simultan Penerimaan Pajak dari Samsat keliling, Samsat *Drive Thru* dan E-Samsat terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Jakarta Timur. Metode analisis menggunakan metode Diskriptif Kuantitatif dan di analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial Samsat *Drive Thru* berpengaruh signifikan terhadap penerimaan

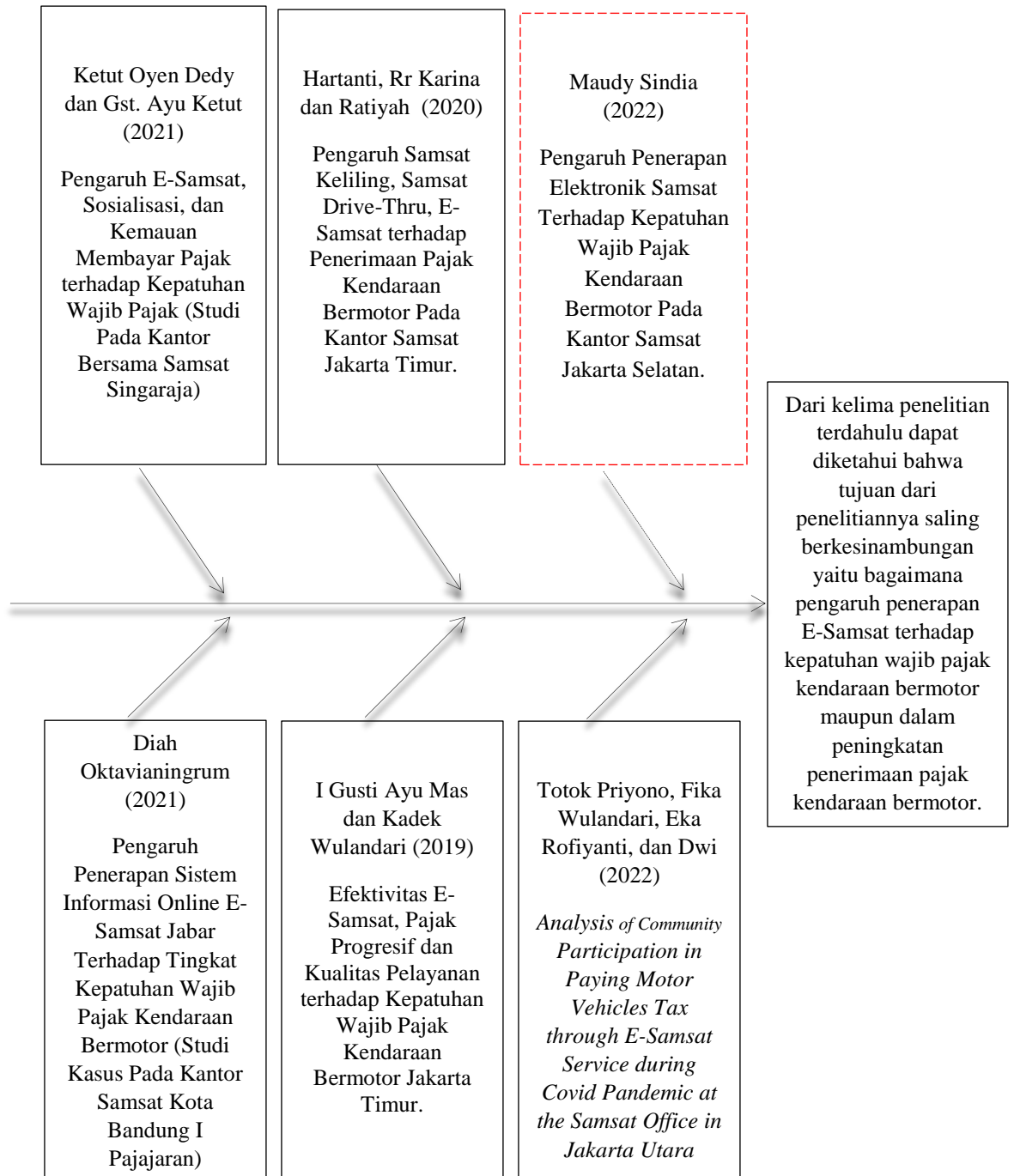
pajak kendaraan bermotor, sedangkan Samsat keliling dan E-Samsat secara parsial tidak berpengaruh terhadap penerimaan Pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Jakarta Timur. Secara Simultan Samsat Keliling, Samsat *Drive Thru*, E-Samsat berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Jakarta Timur.

Penelitian keempat, berjudul Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Online E-Samsat Jabar Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kota Bandung I Pajajaran) oleh Diah Oktavianingrum. *Indonesian Accounting Research Journal*. Vol. 1, No. 2, February 2021, ISSN: 244-252 (*print*). ISSN: 2747-1241 (*online*). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan sistem online E-Samsat Jabar terhadap tingkat kepatuhan WP di Kantor Samsat Bandung I Pajajaran. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini melakukan studi ke lapangan di Kantor Samsat Kota Bandung I Pajajaran untuk memperoleh data primer berupa pengisian kuesioner (angket). Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya pengaruh sistem informasi online E-Samsat Jabar terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dari hasil uji determinasi adalah 72,6% dan sistem informasi online E-Samsat Jabar pengaruh positif dan signifikan antara sistem informasi online E-Samsat Jabar terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian kelima, berjudul Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2019 oleh I Gusti Ayu Mas Rosita Dewi dan Kadek Wulandari Laksmi P. *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis*, Volume 4, No. 1, ISSN: 2528-2093 (*print*), ISSN: 2528-1216 (*online*) tahun 2019. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas E-Samsat, pajak progresif dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada tahun 2018, apakah

dengan menerapkan sistem dan peraturan tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dan data penerimaan yang didapat dari lokasi penelitian. Hasil penelitian menunjukkan penerapan E-Samsat dan pajak progresif serta kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar. Dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar akan meningkatkan juga pendapatan asli daerah Kota Denpasar, karena Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sumber pajak daerah yang tertinggi. Pada tahun 2018 dari bulan Januari hingga Oktober pendapatan yang diterima sebesar 84,41% tentu saja persentase tersebut terbilang cukup tinggi, ini berarti bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan kesadaran masyarakat di Kota Denpasar untuk melaksanakan kewajiban tinggi tiap tahunnya. UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar melakukan segala upaya agar masyarakat sadar dan patuh untuk membayar pajak, karena nantinya dana yang diperoleh akan direalisasikan untuk pembangunan daerah dan untuk kesejahteraan.

Berikut diagram fishbone yang mencakup penelitian terdahulu dan penelitian yang telah dilakukan, untuk lebih mudah dipahami serta tujuan dari penelitian ini.



Gambar 2.1 Diagram Fishbone Penelitian Terdahulu

Sumber : Diolah Peneliti 2022

Beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas dapat ditemukan persamaannya yaitu, sebagian besar menggunakan metode kuantitatif dan fokus penelitiannya membahas tentang tingkat pengaruh E-Samsat. Perbedaan 5 penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah :

1. Pada penelitian pertama menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan penelitian secara mendalam. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif.
2. Pada penelitian kedua dan ketiga terdapat penelitian lain yang diukur dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak seperti variabel sosialisasi, kemauan membayar pajak, samsat keliling, dan samsat drive-thru. Sedangkan pada penelitian ini hanya berfokus kepada penerapan E-Samsat terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui perspektif kajian atau keilmuan administrasi publik khususnya dalam pengembangan teori sistem informasi manajemen dan administrasi perpajakan.
3. Pada penelitian keempat teknik pengumpulan data yang dilakukan hanyalah berupa pengisian kuesioner (angket). Sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode kuesioner, observasi dan dokumentasi.
4. Pada penelitian kelima membahas efektivitas E-Samsat, pajak progresif dan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Sedangkan pada penelitian ini membahas penerapan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif serta menggunakan teori sistem informasi manajemen oleh Mc Leod (Azhar Susanto, 2013) yaitu akurat (*accuracy*), relevan (*relevancy*), tepat waktu (*timeliness*), dan lengkap (*complete*) (X) dan teori kepatuhan wajib pajak oleh Simanjuntak dan Mukhlis (2012) yaitu aspek ketepatan

waktu, aspek *income* atau penghasilan wajib pajak, aspek *law enforcement* atau penerapan sanksi, dan aspek pelaporan sebagai variabel (Y).

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Pengertian Kebijakan Publik

Menurut Thomas R. Dye, dalam “*understanding public policy*”, 1987. Menyatakan bahwa kebijakan publik itu adalah apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Dengan kata lain, isi kebijakan publik itu tidak hanya pada apa saja yang dilakukan pemerintah, melainkan termasuk pula apa yang tidak dilakukan oleh pemerintah; termasuk misalnya “mengatur konflik”. Tegasnya, kebijakan publik itu adalah serangkaian Tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah yang bertujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu demi kepentingan seluruh masyarakat. Pengertian ini mengandung implikasi:

1. Bahwa kebijakan pemerintah itu dalam bentuk perdananya merupakan penetapan tindakan-tindakan pemerintah
2. Bahwa kebijakan pemerintah itu tidak cukup hanya dinyatakan, tetapi dilaksanakan dalam bentuknya yang nyata
3. Bahwa kebijakan pemerintah baik untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu itu mempunyai dan dilandasi maksud serta tujuan tertentu
4. Bahwa kebijakan pemerintah itu harus senantiasa ditujukan pada kepentingan seluruh anggota masyarakat.

Menurut Widodo (2002:190), kebijakan publik yang baik harus mengandung beberapa unsur. Unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1. Sebuah kebijakan selalu memiliki tujuan atau berorientasi kepada

sebuah tujuan tertentu.

2. Sebuah kebijakan akan berisi tindakan atau pola tindakan dari pejabat pemerintah.
3. Sebuah kebijakan adalah apa yang benar-benar dilakukan oleh pejabat pemerintah. Bukan sesuatu yang akan dilakukan.
4. Sebuah kebijakan publik akan bersifat positif atau “merupakan pemerintah perihal suatu masalah tertentu”. Juga bersifat negatif atau “keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan suatu tindakan tertentu”.
5. Kebijakan publik yang bersifat positif selalu berdasarkan pada peraturan perundangan tertentu. Peraturan tersebut bersifat memaksa atau otoritatif.

Menurut Zainal Abidin (2004:23), kebijakan publik adalah sesuatu yang tidak bersifat sempit dan spesifik. Akan tetapi, justru bersifat strategis dan luas. Oleh karena itu, kebijakan publik memiliki fungsi sebagai sebuah pedoman umum kebijakan. Serta memiliki keputusan khusus di bawahnya.

Dengan demikian kebijakan publik adalah produk dari pemerintah maupun aparatur pemerintah yang hakikatnya berupa pilihan-pilihan yang dianggap paling baik, untuk mengatasi persoalan-persoalan yang dihadapi publik dengan tujuan untuk dicarikan solusi pemecahannya secara tepat, cepat, dan akurat, sehingga benar adanya apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan pemerintah dapat saja dipandang sebagai sebuah pilihan kebijakan.

2.2.2 Proses Kebijakan Publik

Proses pembuatan kebijakan publik berlangsung dalam suatu lingkungan sosial dan politik dan kelembagaan dengan unsur yang kompleks, subjek, dan objek yang berbeda-beda, latar belakang yang bervariasi dan dengan kepentingan serta motif majemuk. Hal ini menurut (Mustopadidjaja, 2003:2) bisa terjadi karena proses pembuatan kebijakan

publik bukanlah semata-mata kegiatan teknis tetapi juga kegiatan sosio politik yang dinamis, dan berlangsung dalam sistem kelembagaan yang kompleks.

Menurut Howlett dan Ramesh, (1995:11) menyatakan bahwa proses kebijakan publik terdiri dari lima tahapan sebagai berikut:

1. Penyusunan Agenda, yaitu suatu proses agar suatu masalah bisa mendapatkan perhatian dari pemerintah.
2. Formulasi Kebijakan, yaitu proses perumusan pilihan-pilihan kebijakan oleh pemerintah.
3. Pembuatan Kebijakan, yaitu proses ketika pemerintah memilih untuk melakukan suatu Tindakan atau tidak melakukan tindakan.
4. Implementasi kebijakan, yaitu proses untuk melaksanakan kebijakan supaya mencapai hasil.
5. Evaluasi kebijakan, yaitu proses untuk memonitor dan menilai hasil atau kinerja kebijakan.

Sedangkan menurut Cochran dan Malone, (1999:39), proses pembuatan kebijakan publik terbagi dalam lima tahapan yaitu, identifikasi masalah, agenda setting, formulasi kebijakan, adopsi, implementasi kebijakan, dan evaluasi kebijakan. Para pakar kebijakan publik kemudian menyederhanakan proses kebijakan publik tersebut menjadi tiga tahapan. Menurut Mustopadidjaja (2002:3) dari sudut manajemen proses pembuatan kebijakan dapat dipandang merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi paling tidak kelompok kegiatan utama, yaitu formulasi kebijakan, pelaksanaan kebijakan dan evaluasi kebijakan.

2.2.3 Pelayanan Publik

Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitufungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya

dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan dalam Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25 tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ratminto dan Atik (2010:6) mendefinisikan Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, ada rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan dan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, maka penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik. Surjadi

(2009:12-13) menyebutkan dan menjelaskan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu :

1. Kepastian hukum, menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
2. Keterbukaan, pelayanan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
3. Partisipatif, peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi,kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Akuntabilitas, penyelenggaraan pelayanan publik yang bertanggungjawab.
5. Kepentingan umum, pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan golongan.
6. Profesionalisme, penyelenggra pelayanan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya.
7. Kesamaan hak, pelayanan publik tidak diskriminatif.
8. Keseimbangan hak, hak harus sebanding dengan kewajiban
9. yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

2.2.4 Konsep Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem informasi manajemen menurut Murdick dan Rose (Sunyoto, 2014) yaitu: “Proses komunikasi dimana informasi dimasukan (*input*) direkam, disimpan dan diperoleh kembali (*diproses*) bagi keputusan (*output*) mengenai perencanaan, pengoperasian dan pengawasan”. Dari sebuah alur proses masukan, proses, hingga hasil dari keluaran yang sudah dimasukan dan di proses sebelumnya menjadi sebuah informasi yang berguna untuk pihak manajemen dalam mengambil sebuah keputusan untuk

melakukan perencanaan, pengoperasian dan pengawasan kembali kedepannya.

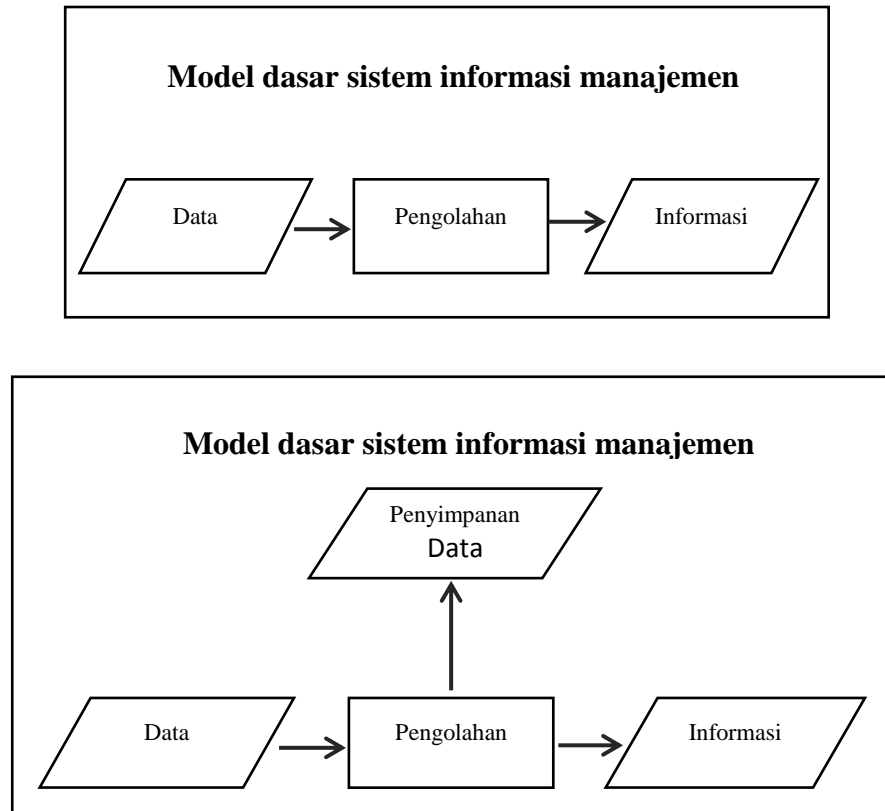
George M. Scott (2002:69) dalam bukunya Prinsip-Prinsip Sistem Informasi Manajemen mengemukakan pengertian Sistem Informasi Manajemen, yaitu :

Sistem Informasi Manajemen adalah sekumpulan sistem informasi yang saling berinteraksi, yang memberikan informasi baik untuk kepentingan operasi maupun manajerial.

Definisi lain mengenai Sistem Informasi Manajemen dikemukakan oleh Edhy Susanta (2003:19) dalam bukunya Sistem Informasi Manajemen, yaitu :

Sistem Informasi Manajemen dapat didefinisikan sebagai sekumpulan subsistem yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama dan membentuk satu kesatuan, saling berinteraksi dan bekerjasama antara bagian satu dengan yang lainnya dengan cara-cara tertentu untuk melakukan fungsi pengolahan data, menerima masukan (*input*) berupa data-data, kemudian mengolahnya (*processing*), dan menghasilkan keluaran (*output*) berupa informasi sebagai dasar bagi pengambilan keputusan yang berguna dan mempunyai nilai nyata yang dapat dirasakan akibatnya baik pada saat itu juga maupun di masa mendatang, mendukung kegiatan operasioanal, manajerial, dan strategis organisasi, dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada tersedia bagi fungsi tersebut guna mencapai tujuan.

Menurut Gordon B. Davis (1999:91) dalam bukunya Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian I, model dasar sistem informasi dapat disajikan pada Gambar 2.3 : Model Dasar Sistem Informasi



Gambar 2. Model Dasar Sistem Informasi

Sumber : Gordon B. Davis, 1999

Gambar 2.3 di atas menunjukkan sistem informasi menerima masukan data dan instruksi, mengolah data tersebut sesuai instruksi dan mengeluarkan hasilnya. Model dasar sistem terdiri dari masukan, pengolahan, dan keluaran yang cocok bagi sistem pengolahan informasi yang paling sederhana di mana semua masukan tiba pada saat bersamaan. Tetapi hal ini jarang terjadi. Fungsi pengolahan informasi sering membutuhkan data yang telah dikumpulkan dan diolah dalam periode waktu sebelumnya. Karena itu ditambahkan sebuah penyimpanan *datafile* (*datafile storage*) ke dalam model sistem informasi. Kegiatan pengolahan

tersedia baik bagi data baru maupun data yang telah dikumpulkan dan disimpan sebelumnya. Penyimpanan data setelah menjadi informasi bukan lagi hanya mengubah data menjadi informasi tetapi juga menyimpan data untuk peggunann kelak. Model dasar pengolahan informasi berguna dalam memahami bukan saja keseluruhan sisten pengolahan informasi, tetapi juga untuk penerapan pengolahan informasi secara tersendiri. Setiap penerapan dapat dianalisis menjadi masukan, penyimpanan, pengolahan, dan keluaran.

Memperjelas pelaksanaan suatu Sistem Informasi manajemen peneliti akan mengemukakan indikator-indikator yaitu pokok-pokok dari sebuah Sistem Informasi Manajemen yang mengukutip dari Gordon B. Davis (1999:15-16) dalam bukunya Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian I yang berupa elemen-elemen fisik, sebagai berikut :

1. Perangkat keras
2. Perangkat lunak
3. Data Base
4. Prosedur
5. Petugas pengoperasian

Penjelasan lebih lengkap dan jelas mengenai hal di atas diuraikan sebagai berikut :

1. Perangkat keras

Peralatan dalam bentuk fisik yang menjalankan sistem komputer yang digunakan sebagai media untuk mengumpulkan, memasukan, memproses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi.

2. Perangkat lunak

Kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer, sedangkan program merupakan

kumpulan dari perintah-perintah komputer yang tersusun secara sistematis.

3. Data Base

Sekumpulan data yang disimpan dengan cara-cara tertentu sehingga dapat digunakan kembali dengan mudah dan cepat membentuk suatu berkas.

4. Prosedur

Cara pengerjaan atau intruksi-intruksi menurut tingkatan-tingkatan yang ada pada sebuah sistem.

5. Petugas pengoperasian

Merupakan sumber daya yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi, pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem komputer.

Menurut McLeod dalam Azhar Susanto (2013:38) indikator-indikator Sistem Informasi Manajemen yaitu :

1. Akurat (*Accuracy*)
2. Relevan (*Relevancy*)
3. Tepat waktu (*Timeliness*)
4. Lengkap (*Complete*)

Adapun uraian mengenai pernyataan di atas diantaranya :

1. Akurat (*Accuracy*)

Informasi diharuskan akurat karena dari informasi yang tidak akurat akan banyak timbul gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut. Informasi yang diperoleh harus bebas

dari kesalahan-kesalahan dan tidak boleh menyesatkan serta harus mencerminkan suatu maksud.

2. Relevan (*Relevancy*)

Informasi tersebut harus bermanfaat bagi yang membutuhkannya, informasi yang disajikan harus mendukung suatu proses bisnis dan informasi harus dapat digunakan oleh pihak-pihak yang membutuhkannya.

3. Tepat Waktu (*Timeliness*)

Informasi yang sampai pada yang membutuhkan tidak boleh terlambat, informasi yang telah usang tidak akan mempunyai nilai, hal ini disebabkan karena informasi merupakan landasan dalam pengambilan keputusan, maka akan berakibat fatal pada suatu organisasi, instansi maupun perusahaan. Informasi yang sesuai dengan kebutuhan dalam suatu periode waktu tertentu.

4. Lengkap (*Complete*)

Informasi harus diberikan secara jelas, lengkap atau detail, dan mutakhir sesuai dengan yang diinginkan dan dibutuhkan.

Berdasarkan uraian di atas dari beberapa pengertian yang dikemukakan para ahli yang menyangkut Sistem Informasi Manajemen, maka dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen adalah kumpulan dari sistem-sistem informasi yang menghasilkan informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen.

Sistem Informasi Manajemen adalah sebuah pekerjaan besar yang mana penyelesaian sistem dasarnya biasanya akan memakan waktu beberapa tahun. Setelah selesai akan terdapat pula tambahan-tambahan ukuran dan kerumitan sistem menurut Sistem Informasi Manajemen agar

dirancang dan dikendalikan secara berhati-hati. Langkah pertama adalah membuat sebuah rencana perkembangan induk untuk Sistem Informasi Manajemen. Langkah ini menentukan struktur yang dikehendaki dan menetapkan sebuah jadwal perkembangan. Rencana ini direvisi secara berkala bersama perubahan prioritas dan timbulnya persyaratan baru.

Sistem Informasi Manajemen terdiri dari tiga kata yang berlainan arti yang masing-masing kata tersebut memiliki pengertian. Untuk dapat mengetahui pengertian dari ketiga kata tersebut peneliti akan sajikan penjelasan secara terperinci.

1. Definisi Sistem

Sistem menurut Azhar Susanto (2002:18) dalam bukunya Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya, mengemukakan bahwa sistem adalah kumpulan atau *group* dari sub sistem atau bagian atau komponen apapun baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk mencapai tujuan yang tertentu.

Sistem dapat terdiri dari sistem-sistem bagian (*subsystems*). Misalkan, sistem komputer dapat terdiri dari subsistem perangkat keras dan subsistem perangkat lunak. Masing-masing subsistem dapat terdiri dari subsistem-subsistem yang lebih kecil lagi atau terdiri dari komponen-komponen. Subsistem perangkat keras (*hardware*) dapat terdiri dari alat masukan, alat pemroses, alat keluaran dan simpanan luar. Subsistem-subsistem saling berinteraksi dan saling berhubungan membentuk satu kesatuan sehingga tujuan atau sasaran sistem tersebut dapat tercapai. Jadi suatu sistem meliputi bagian-bagian yang berinteraksi dan beroperasi untuk mencapai tujuan tertentu. Bagian-bagian atau subsistem-subsistem ini merupakan suatu kompleksitas tersendiri, tetapi dalam mencapai tujuan yang ditentukan subsistem yang satu dengan sub-sistem yang lain beroperasi secara harmonis.

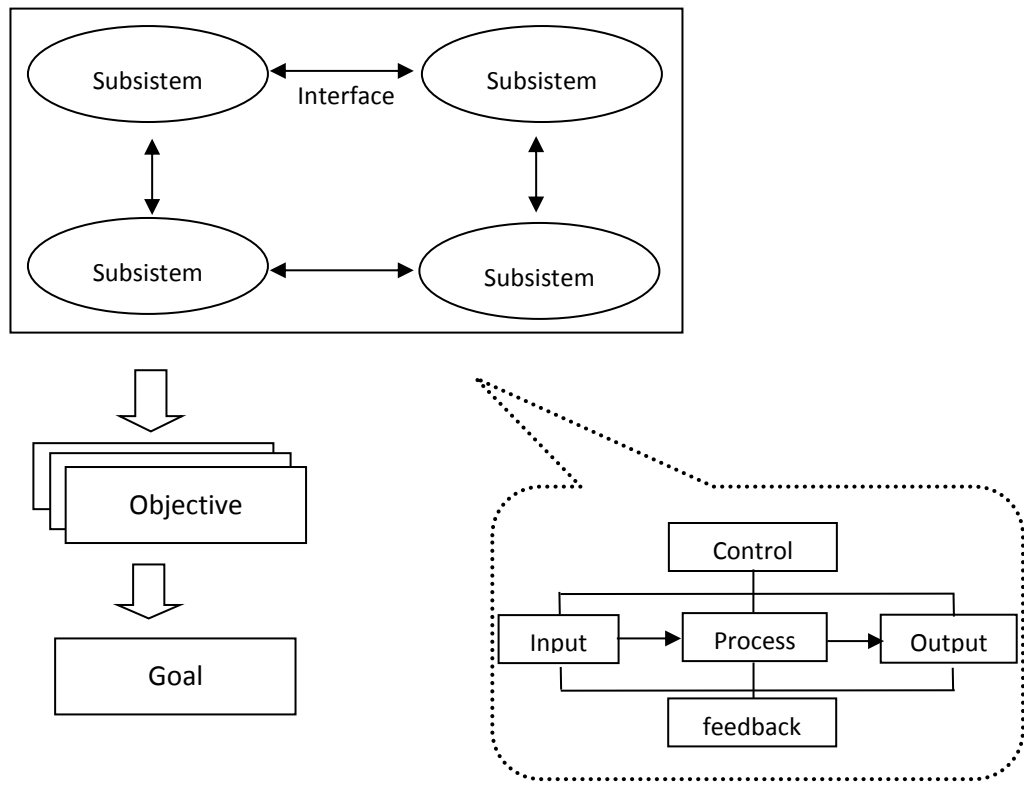
Edhy Sutanta (2003:4-6) dalam bukunya Sistem Informasi Manajemen, menyatakan karakteristik dari suatu sistem, sebagai berikut:

1. Mempunyai komponen (*components*). Komponen sistem adalah segala sesuatu yang menjadi bagian penyusun sistem. Komponen sistem dapat berupa benda nyata ataupun abstrak. Komponen sistem disebut sebagai subsistem, dapat berupa orang, benda, hal atau kejadian yang terlibat di dalam sistem.
2. Mempunyai batas (*boundry*). Batas sistem diperlukan untuk membedakan satu sistem dengan sistem yang lain. Tanpa adanya batas sistem, maka sangat sulit untuk menjelaskan suatu sistem. Batas sistem akan memberikan batasan *scope* tinjauan terhadap sistem.
3. Mempunyai lingkungan (*environments*). Lingkungan sistem adalah segala sesuatu yang berada di luar sistem. Lingkungan sistem dapat menguntungkan ataupun merugikan. Umumnya, lingkungan yang menguntungkan akan selalu dipertahankan untuk menjaga keberlangsungan sistem. Sedangkan lingkungan sistem yang merugikan akan diupayakan agar mempunyai pengaruh seminimal mungkin, bahkan jika mungkin ditiadakan.
4. Mempunyai penghubung/antar muka (*interface*) antar komponen. Penghubung/antar muka merupakan komponen sistem, yaitu segala sesuatu yang bertugas menjebatani hubungan antar komponen dalam sistem. Penghubung/antar muka merupakan sarana yang memungkinkan setiap komponen saling berinteraksi dan berkomunikasi dalam rangka menjalankan fungsi masing-masing komponen. Dalam dunia komputer, penghubung/antar muka dapat berupa berbagai macam tampilan dialog layar monitor yang memungkinkan seseorang dapat dengan mudah mengoperasikan sistem aplikasi komputer yang digunakan.

5. Mempunyai masukan (*input*). Masukan merupakan komponen sistem, yaitu segala sesuatu yang perlu dimasukkan ke dalam sistem sebagai bahan yang akan diolah lebih lanjut untuk menghasilkan keluaran yang akan diolah lebih lanjut untuk menghasilkan keluaran yang berguna. Dalam Sistem Informasi Manajemen, masukan di sebut sebagai data.
6. Mempunyai pengolahan (*processing*). Pengolahan merupakan komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya. Dalam Sistem Informasi Manajemen, pengolahan adalah berupa program aplikasi komputer yang dikembangkan untuk keperluan khusus. Program aplikasi tersebut mampu menerima masukan, mengolah masukan, dan menampilkan hasil olahan sesuai dengan kebutuhan para pemakai.
7. Mempunyai keluaran (*output*). Keluaran merupakan komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan. Dalam Sistem Informasi Manajemen, keluaran adalah informasi yang dihasilkan oleh program aplikasi yang akan digunakan oleh para pemakai sebagai bahan pengambilan keputusan.
8. Mempunyai sasaran (*objectives*) dan tujuan (*goal*). Setiap komponen dalam sistem perlu dijaga agar saling bekerja sama dengan harapan agar mampu mencapai sasaran dan tujuan sistem. Sasaran berbeda dengan tujuan. Sasaran sistem adalah apa yang ingin dicapai oleh sistem untuk jangka waktu yang relatif pendek. Sedangkan tujuan merupakan kondisi atau hasil akhir yang ingin dicapai oleh sistem untuk jangka waktu yang panjang. Dalam hal ini, sasaran merupakan hasil pada setiap tahapan yang mendukung upaya pencapaian tujuan.

9. Mempunyai kendali (*control*). Setiap komponen dalam sistem perlu selalu dijaga agar tetap bekerja sesuai dengan peran dan fungsinya masing-masing. Hal ini bisa dilakukan ada bagian yang berperan menjaganya, yaitu bagian kendali. Bagian kendali mempunyai peran utama menjaga agar proses dalam sistem dapat berlangsung secara normal sesuai batasan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam sistem Informasi Manajemen, kendali dapat berupa validasi proses, maupun validasi keluaran yang dapat dirancang dan dikembangkan secara terprogram.
10. Mempunyai umpan balik (*feed back*). Umpan balik diperlukan oleh bagian kendali (*control*) sistem untuk mengecek terjadinya penyimpangan proses dalam sistem dan mengembalikannya ke dalam kondisi normal.

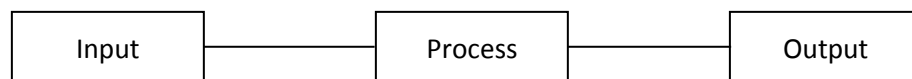
Keterkaitan antara komponen dan karakteristik suatu sistem akan ditunjukkan pada Gambar 2.3. Dalam gambar tersebut, suatu suatu subsistem berkaitan dengan subsistem lainnya dihubungkan oleh *interface*, membentuk satu kesatuan guna mencapai *objective*, dan pada akhirnya diharapkan akan mencapai goal. Suatu subsistem bisa jadi memuat komponen *input*, *process*, dan *output* yang dikendalikan oleh bagian *control* yang melakukan kendali berdasarkan *feedback*. Subsistem 1 dalam suatu sistem bisa juga berperan sebagai input bagi subsistem 2 yang berperan sebagai *process*



Gambar 2.3 Keterkaitan antara Komponen dan Karakteristik Suatu Sistem

Sumber : Edhy Susanta, 2003

Model umum suatu sistem adalah terdiri atas masukan (*input*), pengolah (*process*), dan keluaran (*output*), sebagaimana ditunjukkan pada gambar 2.4.



Gambar 2.4 Model Umum Suatu Sistem

Sumber : Edhy Susanta, 2003

Beberapa pengertian yang di kemukakan oleh beberapa ahli maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa yang dimaksud dengan sistem adalah satu

kesatuan atau suatu kumpulan dari komponen atau sub sistem-sub sistem yang saling berinteraksi dalam rangka pencapaian suatu tujuan tertentu.

2. Definisi Informasi

Informasi saat ini sudah menjadi sebuah komoditi yang sangat penting. Kemampuan untuk mengakses dan menyediakan informasi secara cepat dan akurat menjadi sangat esensial bagi sebuah organisasi, baik yang berupa organisasi komersial (perusahaan), perguruan tinggi, lembaga pemerintahan, maupun individual. Informasi di dalam sebuah perusahaan sangat penting untuk mendukung kelangsungan perkembangannya, sehingga terdapat alasan bahwa informasi sangat dibutuhkan bagi sebuah perusahaan. Apabila perusahaan kurang mendapatkan informasi akan membuat perusahaan mengalami ketidakmampuan mengontrol sumberdaya dalam waktu tertentu, sehingga dalam mengambil keputusan-keputusan strategis sangat terganggu, yang pada akhirnya akan mengalami kekalahan dalam bersaing dengan lingkungan pesaingnya.

Menurut Azhar Susanto (2013:38) informasi sebagai berikut :

“Informasi adalah hasil dari pengolahan data-data yang memberikan arti dan manfaat”.

McLeod dalam Yakub (2012:8) mengemukakan bahwa :

“Informasi (*information*) adalah data yang diolah menjadi bentuk lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya.”

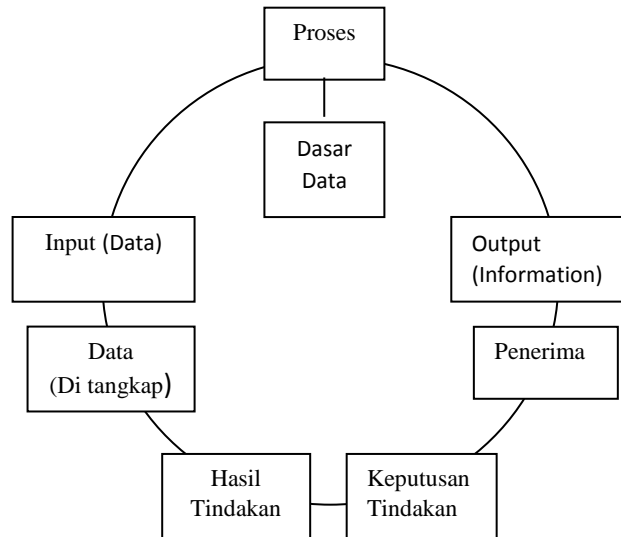
Gordon B. Davis dalam Kusrini dan Andri Koniyo (2007:289) menyatakan bahwa :

Informasi adalah data yang sudah diproses menjadi bentuk yang berguna bagi pemakai, dan mempunyai nilai pikir yang nyata bagi

pembuatan keputusan pada saat sedang berjalan atau untuk propek masa depan.

Berdasarkan beberapa pengertian informasi di atas, dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang memberikan arti bagi pihak yang menerima serta memberikan manfaat dalam pembuatan keputusan pada saat ini atau pada masa yang akan datang.

Berikut ini gambaran mengenai siklus informasi dimana data melalui suatu model menjadi informasi, penerima kemudian menerima informasi tersebut, membuat suatu keputusan dan melakukan tindakan, yang berarti menghasilkan suatu tindakan yang lain yang akan membuat sejumlah data kembali. Data tersebut akan ditangkap sebagai input, diproses kembali lewat suatu model dan seterusnya membentuk suatu siklus. Siklus ini oleh Jonh Bruch disebut dengan siklus informasi (*information cycle*) yang dikutip oleh Jogiyanto Hartono (2000:695) dalam bukunya Pengenalan Komputer, untuk lebih jelas peneliti sajikan pada gambar 2.5 :



Gambar 2.5 Siklus Informasi

Sumber : Edhy Susanta, 2003

3. Definisi Manajemen

Azhar Susanto (2002:68) dalam bukunya Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya, mengenai manajemen, yaitu :

Manajemen dipandang sebagai upaya atau proses pencapaian tujuan dengan menggunakan orang lain.

Ulbert Silalahi (1999:137) yang mengutip pendapat Sondang P.Siagian yang mengemukakan definisi mengenai manajemen sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Edhy Susanta (2003:17) dalam bukunya Sistem Informasi Manajemen mengemukakan pengertian lain mengenai manajemen, yaitu sebagai proses memanfaatkan berbagai sumberdaya yang tersedia untuk mencapai suatu tujuan.

Definisi di atas mencakup sekaligus fungsi-fungsi fundamental dalam bentuk tindakan-tindakan yang harus dilakukan untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan itu. Tindakan-tindakan tersebut untuk umum dikenal sebagai “P.O.A.C”, yang di kemukakan oleh Goerge Terry dalam bukunya *Principles Of Management* yang dikutip oleh Soewarno Handayadiningrat (1996:18) dalam bukunya Pengantar Studi Administrasi dan Manajemen, sebagai singkatan dari :

1. Perencanaan (*Planning*). Keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang dari pada hal hal yang akan di kerjakan dimasa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.
2. Pengorganisasian (*Organization*). Keseluruhan proses pengelompokan orang orang, alat alat, tugas tugas, tanggung jawab dan wewenag sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakan sebagai satu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.
3. Pergerakan (*Actuating*). Keseluruhan proses pemberian motif bekerja pada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.
4. Pengawasan (*Controlling*). Proses pengamatan dari pada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang di lakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan, bahwa manajemen merupakan proses kegiatan seorang manajer dengan

menggunakan pemikiran baik secara ilmiah maupun praktis untuk mencapai tujuan melalui adanya suatu jalinan hubungan kerja sama dengan orang lain sebagai sumber tenaga kerja serta dapat memberikan memanfaatkan sumber-sumber yang lainnya dan waktu yang tersedia dengan cara yang setepat-tepatnya.

Sistem Informasi digunakan untuk mendukung operasi-operasi manajemen yang dilakukan oleh suatu organisasi. Menurut Rusdian dan Irfan (2014:169) operasi-operasi manajemen terdiri atas beberapa tahapan, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian.

1. Tahap perencanaan adalah tahap awal dari suatu operasi dalam manajemen organisasi. Dalam tahap ini, organisasi tersebut merumuskan segala sesuatu tentang operasi yang akan dilakukannya, di antaranya nama operasi, jenis operasi, tujuan operasi, metode operasi, dan lain-lain.
2. Tahap pengorganisasian. Dalam tahap ini, organisasi merencanakan teknis pelaksanaan operasi yang akan dilakukan, pembiayaan, sumber daya yang dibutuhkan, penjadwalan, dan lain-lain. Dalam beberapa literatur, tahap pengorganisasian ini dimasukkan dalam tahap perencanaan.
3. Tahap pelaksanaan. Dalam tahap ini semua rencana operasi dan pengorganisasian yang telah direncanakan dapat dilaksanakan. Semua kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan operasi dicatat, disimpan, dan diorganisasikan untuk keperluan evaluasi hasil operasi.
4. Tahap pengendalian. Dalam tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan operasi, apakah operasi yang berjalan sesuai dengan rencana atau tidak. Hasil pelaksanaan

operasi dilaporkan untuk keperluan evaluasi dan pengambilan keputusan berikutnya.

Dari keterangan di atas jenis sistem secara umum terdiri dari sistem terbuka dan sistem tertutup (*Open-loop* dan *Closed-loop system*). Sistem terbuka adalah sistem yang tidak memiliki sasaran, pengendalian mekanis, dan umpan balik. Sedangkan sistem yang tertutup yaitu sebuah sistem yang memiliki sasaran, pengendalian mekanis, dan umpan balik (Raymond McLeod, Jr, 2001 dalam Hertiwi, 2020). Berikut merupakan gambar sistem terbuka:



Gambar 2.6 Sistem Terbuka (*Open-loop System*)

Sumber : Raymond McLeod, Jr, 2021

Peran sistem informasi dalam mendukung operasi dalam suatu organisasi adalah untuk mencatat, menyimpan, dan mengorganisasikan semua data yang berkaitan dengan operasi tersebut, serta mengolah data-data tersebut menjadi informasi yang dapat dilaporkan pada pihak-pihak yang membutuhkannya.

2.2.5 Pajak

2.2.5.1 Definisi Pajak

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang selalu mengalami peningkatan pendapatannya dari tahun ke tahun. Pajak juga dapat diartikan sebagai sumber dana pembiayaan dari sebuah negara yang berfungsi mengatasi masalah-masalah seperti masalah sosial, peningkatan kesejahteraan masyarakat, kemakmuran serta menjadi penghubung pemerintah dengan warga negaranya. Banyak para ahli yang telah

mengemukakan mengenai pengertian dari pajak, satu sama lain pada dasarnya memiliki tujuan yang sama yaitu merumuskan pengertian pajak agar mudah dipahami.

Pajak adalah iuran wajib rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung didapat, ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum dan membiayai rumah tangga negara yang mana bermanfaat bagi masyarakat luas (Mardiasmo, 2018).

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Sesuai dengan Pasal 1 Ayat 1 pengertian pajak yaitu :

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Dari beberapa pengertian mengenai perpajakan di atas, dapat di simpulkan bahwa pajak adalah iuran wajib yang dibebankan oleh seluruh masyarakat yang menjadi Wajib Pajak yang pungutannya bersifat memaksa dan digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan rakyat. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa ada beberapa ciri yang melekat pada pajak, yakni :

1. Iuran wajib dari rakyat kepada Negara
2. Dipungut oleh pemerintah berdasarkan dengan undang-undang yang berlaku dan sifatnya memaksa
3. Tanpa jasa timbal balik atau kontra-prestasi dari Negara secara langsung dapat dituntut

4. Digunakan untuk membiayai pengeluaran umum Negara yang bertujuan untuk kesejahteraan rakyat.

2.2.5.2 Fungsi Pajak

Sebagaimana telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak dari berbagai definisi, terdapat dua fungsi pajak yang sangat melekat dalam sistem perpajakan yaitu :

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*) sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.
2. Fungsi Mengatur (*Reguler*) berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

Selain dua fungsi pajak yang dikemukakan oleh Waluyo, Menurut Nurdin Hidayat dan Dedi Purwana dalam bukunya terdapat dua fungsi pajak yang lain yaitu:

1. Fungsi Pendistribusian Pendapatan (*Redistribusi*). Fungsi ini menekankan pada tujuan untuk membuat masyarakat sejahtera. Fungsi ini dilakukan dengan membuat berbagai kegiatan yang dapat membuat masyarakat memiliki penghasilan atas pekerjaannya.
2. Fungsi Stabilitas lebih menitikberatkan pada upaya untuk membuat kestabilan negara. Kestabilan ini berkaitan dengan mengurangi keresahan yang dialami oleh masyarakat. salah satu cara untuk kestabilan negara, dapat dilakukan dengan pengalokasian pembiayaan kepada daerah melalui alokasi khusus daerah. Secara umum fungsi pajak yang selama ini diterapkan ialah memang untuk penerimaan (*budgeter*) dan pengatur (*reguler*). Selain kedua fungsi utama tersebut sesungguhnya pajak juga berfungsi sebagai stabilitator yakni untuk menstabilkan keadaan perekonomian suatu negara dan

pendistribusian, artinya pajak yang telah diterima tersebut bisa digunakan untuk tujuan pemerataan bagi kesejahteraan rakyat. Dua fungsi pajak ini merupakan perluasan dari dua fungsi utama yang selama ini diketahui oleh masyarakat umum.

2.2.5.3 Jenis Pajak

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

1. Menurut Golongan Pajak
 - a. Pajak langsung merupakan pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain.
 - b. Pajak tidak langsung merupakan pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga.
2. Menurut Sifat Pajak
 - a. Pajak subjektif merupakan pajak yang pengenaannya memerhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memerhatikan keadaan subjeknya.
 - b. Pajak objektif adalah pajak yang pengenaannya memerhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memerhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (Wajib Pajak) maupun tempat tinggal.
3. Menurut Lembaga Pemungut
 - a. Pajak pusat merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Adapun pajak pusat yang dikelola oleh Dirjend Pajak, yaitu sebagai berikut :

1. Pajak Penghasilan (PPh), pajak yang dikenakan kepada orang pribadi atau badan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam suatu tahun pajak.
 2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN), pajak yang dikenakan atas konsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak di dalam Daerah Pabean (dalam wilayah Indonesia).
 3. Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM), selain dikenakan PPN, atas pengkonsumsian Barang Kena Pajak tertentu yang tergolong mewah, juga dikenakan PPnBM misalnya mobil mewah dan tas bermerek.
 4. Bea Materai, pajak yang dikenakan atas pemanfaatan dokumen, seperti surat perjanjian, akta notaris.
 5. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau pemanfaatan tanah dan atau bangunan.
- b. Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Adapun pajak daerah yang dikelola oleh Pemerintah Daerah atau Kabupaten/Kota, yaitu sebagai berikut :
1. Pajak Provinsi yang meliputi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bernotor, dan Pajak Rokok.
 2. Pajak Kabupaten/Kota yang meliputi Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan, Pajak

Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan/atau Bangunan.

2.2.5.4 Tata Cara Pemungutan Pajak

Sistem Pemungutan Pajak Hingga saat ini ada tiga sistem yang diaplikasikan dalam pemungutan pajak, yaitu:

1. *Official Assesment System* Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparaturnya perpajakan untuk menentukan sendiri pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.
2. *Self Assesment System* Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.
3. *With Holding System* Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan.

Asas Pemungutan Pajak Dalam penerapannya terdapat tiga asas pemungutan pajak yaitu:

1. Asas Domisili, Asas bahwa pajak dibebankan pada pihak yang tinggal dan berada di wilayah suatu negara tanpa memperhatikan sumber atau asal objek pajak yang diperoleh atau diterima Wajib Pajak

2. Asas Sumber, Asas bahwa pembebanan pajak oleh negara hanya terdapat objek pajak yang bersumber atau berasal dari wilayah teritorialnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak.
3. Asas Kebangsaan, Asas bahwa status kewarganegaraan seseorang menentukan pembebanan pajak terhadapnya. Perlakuan perpajakan antara Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing itu berbeda.

2.2.5.5 Tarif Pajak

Pungutan pajak tidak terlepas dari keadilan. Dengan keadilan dapat menciptakan keseimbangan sosial yang sangat penting untuk kesejahteraan masyarakat. dalam penetapan tarif harus mendasarkan pada keadilan. Dalam perhitungan pajak yang terutang digunakan tarif pajak. Tarif pajak adalah tarif untuk menghitung besarnya pajak terutang (pajak yang harus dibayar). Besarnya tarif pajak dapat dinyatakan dalam presentase. Secara umum, dikenal empat jenis tarif perpajakan, yaitu:

1. Tarif Proporsional, Tarif berupa presentase yang tetap, terhadap berapapun jumlah yang dikenai pajak sehingga besarnya pajak yang tertuang proporsional terhadap besarnya nilai yang dikenai pajak. Contoh : Untuk penyerahan Barang Kena Pajak di dalam daerah pabean akan dikenakan Pajak Pertambahan Nilai sebesar 10%.
2. Tarif Tetap, Tarif berupa jumlah yang tetap (sama) terhadap berapapun jumlah yang dikenai pajak sehingga besarnya pajak tertuang tetap. Contoh: besarnya tarif Bea Materai untuk cek dan bilyet giro dengan nilai normal berapapun adalah Rp. 1.000,00. Dalam peraturan terbaru mengenai tarif pajak pada pasal 17 Undang-Undang tentang Pajak Penghasilan. Wajib Pajak badan dalam negeri dan bentuk usaha tetap adalah sebesar 28% (dua puluh

persen). Artinya besaran pajak penghasilan untuk badan ialah tetap persentasenya sebesar 28% dalam lapisan penghasilan kena pajak berapapun.

3. Tarif progresif Tarif ini berupa presentase yang meningkat apabila jumlah yang dikenai pajak juga meningkat. Menurut kenaikan presentase tarifnya, tarif progresif dibagi :
 - a. Tarif progresif progresif : kenaikan presentase semakin besar.
 - b. Tarif progresif tetap : kenaikan presentase tetap
 - c. Tarif progresif degresif : kenaikan presentase semakin kecil
4. Tarif Degresif Tarif pajak degresif adalah presentase tarif yang digunakan semakin kecil bila jumlah yang dikenai pajak semakin besar.

2.2.5.6 Hambatan Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2013) hambatan terhadap pemungutan pajak dibedakan menjadi 2 yaitu :

Perlawanan pasif dimana masyarakat enggan atau pasif membayar pajak, yang dapat disebabkan oleh perkembangan intelektual dan moral masyarakat, sistem perpajakan yang mungkin sulit dipahami masyarakat, dan sistem kontrol tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik

Perlawanan aktif meliputi semua usaha dan perbuatan yang secara langsung ditunjukkan kepada fiskus dengan tujuan untuk menghindari pajak. Bentuknya antara lain *tax avoidance* yang merupakan usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar undang-undang dan *tax evasion* yang merupakan usaha meringankan beban pajak dengan cara melanggar undang-undang (menggelapkan pajak).

2.2.6 Kepatuhan Wajib Pajak

2.2.6.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (2008), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak yang patuh dalam melaksanakan hak dan kewajiban dalam membayar pajaknya, dengan mematuhi peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan yang berlaku dan tidak melanggarnya. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya perlu ditingkatkan demi tercapainya target penerimaan pajak yang diinginkan (Elfa Ruky et al., 2018).

Menurut Wardani & Rumiyatun (2017), kepatuhan wajib pajak yaitu dengan memenuhi kewajiban wajib pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, membayar pajaknya tepat pada waktunya, wajib pajak memenuhi persyaratan untuk membayar pajaknya dan wajib pajak mengetahui jatuh tempo pembayaran. Kepatuhan wajib pajak juga merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak mengetahui, taat dan patuh atas hukum dan undang-undang mengenai kewajiban perpajakan. dengan begitu ketaatan yang dimaksud yaitu wajib pajak mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan melaksanakan kewajiban dalam membayar pajaknya (Gustaviana, 2020).

Menurut penjelasan dari berbeda sumber, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak adalah dimana wajib pajak membayarkan pajak yang ditanggungnya dengan ikhlas tanpa rasa terbebani sesuai dengan batas

waktu yang diberikan karena merupakan suatu kewajiban bagi wajib pajak agar kepatuhan pajak semakin meningkat.

2.2.6.2 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK. 03/2012 pasal 2 untuk dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak Kriteria Tertentu, Wajib Pajak harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan : SPT Tahunan tepat waktu 3 tahun berturut-turut, SPT Masa telat tidak lebih dari 3 kali dan tidak berturut-turut serta tidak melewati batas masa berikutnya, seluruh SPT Masa disampaikan pada bulan Januari-November.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapatan Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.2.6.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Terdapat 3 faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak agar mempunyai kesadaran untuk pentingnya membayar pajak (Suyono, 2016) :

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Dengan adanya undang-undang perpajakan yang telah diatur, maka wajib pajak dapat dikatakan dipaksa untuk melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak. Apabila wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak dengan baik, maka wajib pajak tersebut dapat dikenakan sanksi ataupun denda sesuai dengan pelanggaran yang telah dilakukan oleh wajib pajak tersebut yang telah diatur oleh undang-undang perpajakan.

2.2.6.4 Indikator-indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Sebagai wajib pajak tertib yang tanpa dipaksa saat pembayaran pajak mampu diketahui dari indikator-indikator yang melingkupinya. Seperti yang terangkum dalam pendapat Nasucha yang dikutip Rahayu (2010:139) dimana indikator dari kepatuhan sebagai berikut:

1. Wajib pajak patuh untuk mendaftarkan diri.
2. Patuh dalam hal mengumpulkan kembali SPT.
3. Patuh dalam hal menjumlah dan pelunasan pajak yang terutang, dan
4. Patuh perihal melunasi utang pajak yang ada.

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

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

Menurut Yusdita (2017) indikator kepatuhan perpajakan adalah antara lain :

1. Kepatuhan wajib pajak untuk estimasi pajak.
2. Kepatuhan wajib pajak untuk kesalahan pajak.
3. Kepatuhan wajib pajak untuk perlakuan pajak, Kepatuhan wajib pajak untuk penyampaian SPT Masa.
4. Wajib pajak patuh untuk menyerahkan SPT Tahunan.
5. Wajib pajak patuh untuk melunasi pajak, dan

6. Wajib Pajak menghadapi kekurangan pembayaran pajak. Beberapa pendapat tentang indikator ketertiban wajib pajak tersebut.

Dan indikator kepatuhan pajak menurut Simanjuntak dan Mukhlis (2012:103) antara lain dapat dilihat dari:

1. Aspek ketepatan waktu, sebagai indikator kepatuhan adalah persentase pelaporan SPT yang disampaikan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Aspek *income* atau penghasilan Wajib Pajak, sebagai indikator kepatuhan adalah kesediaan membayar kewajiban angsuran PPh sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Aspek *law enforcement* atau peneraan sanksi, sebagai indikator kepatuhan adalah pembayaran tunggakan pajak yang ditetapkan berdasarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo.
4. Aspek Pelaporan sebagai indikator kepatuhan adalah memasukan surat SPT dan melaporkan semua penghasilan secara akurat.

Dapat disimpulkan bahwa teori yang dikemukakan oleh Mc Leod (Azhar Susanto, 2013) dapat dilihat sebagai teori yang paling tepat untuk menggambarkan pengaruh penerapan elektronik samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Jakarta Selatan. Hal ini disebabkan teori atau proses sistem informasi manajemen sebagaimana dimaksud menyediakan indikator-indikator seperti akurat (*accuracy*), relevan (*relevancy*), tepat waktu (*timeliness*), dan lengkap (*complete*) yang nyata terhadap penerapan elektronik samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Jakarta Selatan. Selanjutnya, indikator kepatuhan wajib pajak yang dikemukakan oleh Simanjuntak dan Mukhlis (2012) sebagai teori yang tepat untuk menggambarkan kepatuhan wajib pajak. Sebab disebutkan indikator-indikator seperti aspek ketepatan waktu, aspek *income* atau penghasilan

wajib pajak, aspek *law enforcement* atau penerapan sanksi dan aspek pelaporan.

2.2.7 Pajak Kendaraan Bermotor

Kendaraan bermotor menurut Samudra (2015) adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Sedangkan pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor. Subyek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau institusi yang memiliki kendaraan bermotor. Sedangkan objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan atas kendaraan bermotor. Besarnya pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar dapat dihitung dengan cara :

1. Untuk wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor pertama akan dikenakan paling rendah 1% dan paling tinggi 2%.
2. Untuk wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor kedua dan seterusnya maka akan dikenakan paling rendah 2% dan paling tinggi 10%.
3. Untuk pajak kendaraan bermotor seperti angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, dan kendaraan lainnya yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah maka akan dikenakan paling rendah 0,5% dan paling tinggi sebesar 1%.
4. Untuk pajak kendaraan bermotor seperti alat-alat berat dan alat-alat besar akan dikenakan paling rendah 0,1% dan paling tinggi 0,2%.

Pajak kendaraan bermotor akan dikenakan Masa Pajak 12 (dua belas) bulan atau 1 (satu) tahun secara berturut-turut terhitung mulai dari pendaftaran kendaraan bermotor dan pajaknya dibayar di muka.

2.2.8 Penerapan Elektronik Samsat

2.2.8.1 Pengertian E-Samsat

E-Samsat adalah alternatif layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ/Asuransi Jasa Raharja), serta Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Tahunan secara elektronik melalui *Channel Bank* (Anjungan Tunai Mandiri/ATM, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*). Untuk pengesahan secara elektronik dan pengambilan STNK asli dapat ditukarkan dengan struk ATM ke kantor-kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Latar belakang pembuatan E-Samsat adalah Peraturan Presiden Nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. (Sumber: <https://jakarta.go.id/E-Samsat>)

E-Samsat (Elektronik Samsat) merupakan alat untuk memproses pembayaran pajak yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja sesuai dengan tempat pembayaran yang sudah tertera dan dapat dipilih salah satu juga batas tanggal masa berlaku pajak kendaraan bermotor (Dewi & P, 2019). Dengan menggunakan sistem E-Samsat, proses pembayaran pajak kendaraan bermotor semakin mudah karena wajib pajak tidak perlu mendatangi kantor Samsat sehingga dapat mempermudah dan menghemat waktu juga biaya (Winasari, 2020).

Penerapan E-Samsat dapat memberikan manfaat untuk pemerintah daerah karena dapat membantu menyediakan data yang lebih valid dan tepat waktu mengenai penerimaan pajak kendaraan bermotor (Winasari, 2020). Dengan sistem baru ini juga diharapkan mampu meningkatkan

pendapatan pajak dan lebih beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang dapat mempermudah seluruh aktivitas, dengan membayar menggunakan non tunai yang lebih aman dan praktis dari pada menggunakan cash atau uang tunai.

E-Samsat merupakan sistem untuk proses pembayaran pajak kendaraan bermotor yang bersifat online. Pengguna E-Samsat diperkirakan akan terus meningkat. Inovasi ini semakin diminati oleh wajib pajak, karena penggunaannya yang sangat mudah, cepat dan praktis serta dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Wajib pajak tidak perlu menghitung berapa jumlah pajak yang harus di bayarkan karena pemungutan pajak kendaraan bermotor menggunakan *Official Assessment System*, yaitu sistem dalam pemungutan pajak memberikan wewenang kepada pemerintah untuk menentukan jumlah besarnya pajak terhutang wajib pajak (Dewi & P, 2019).

E-Samsat ini merupakan bagian dari upaya optimalisasi pembayaran pajak yang dilakukan oleh Pemprov DKI Jakarta, Polda Metro Jaya, bersama dengan Bank DKI sebagai penyedia sistem pembayaran. Awalnya pembayaran ini memang hanya bisa dilakukan via Bank DKI, tapi sekarang Bank DKI sudah menggandeng tiga bank lainnya untuk ikut serta dalam E-Samsat DKI. Bank tersebut adalah BNI, BTN dan Bank Bukopin. Dengan adanya layanan elektronik samsat ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor, serta menghindari adanya pungutan liar (pungli). Berdasarkan Peraturan Gubernur No. 204 Tahun 2014 tentang Sistem Penerimaan Pajak Daerah Secara Elektronik. Melalui E-Samsat, wajib pajak dapat melakukan pembayaran melalui mesin ATM Bank DKI.

Dengan diterapkannya sistem aplikasi E-Samsat diharapkan dapat menambah tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam

membayarkan kewajiban pajaknya. Karena dengan memanfaatkan teknologi dan merasakan kepuasan maka akan membantu wajib pajak untuk lebih mudah dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Hal ini didukung oleh teori *Task Technology Fit* (TTF) yang dikembangkan oleh Goodhue & Thompson, bahwa TTF menjelaskan sejauh mana teknologi membantu individu dalam mengerjakan tugasnya, atau lebih spesifiknya TTF adalah hubungan antara kebutuhan tugas, kemampuan individu dan *functional* teknologi.

2.2.8.2 Manfaat E-Samsat

Adanya sistem E-Samsat dapat bermanfaat bagi banyak pihak antara lain:

1. Sistem E-Samsat dapat menyajikan data lebih valid dan terbaru, sehingga dapat dilihat antara realisasi dan penerimaan pajak.
2. Sistem E-Samsat membantu wajib pajak untuk lebih mudah dalam proses pembayaran pajak, dapat dilakukan kapan pun dan dimana pun, tanpa harus mengantri. Wajib pajak juga lebih merasa aman karena pembayarannya yang dapat dilakukan secara non tunai. Dan juga wajib pajak dapat mengikuti perkembangan zaman dengan memanfaatkan teknologi.
3. Sederhana, yaitu prosedur pelayanan bisa diakses dengan mesin ATM maupun *channel* bank yang telah bekerja sama untuk menerima pembayaran E-Samsat.
4. Cepat, yaitu ada kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan.
5. Berkualitas, dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik.
6. Aman, yaitu proses dan produk pelayanan memberikan perlindungan, rasa aman, serta kepastian hukum.

7. Efisien, yaitu Wajib Pajak tidak perlu antri dan hadir di kantor Samsat.

(Sumber: <https://jakarta.go.id/E-Samsat>)

2.2.8.3 Ketentuan dan Syarat Bertransaksi Melalui E-Samsat

Ketentuan pembayaran melalui E-Samsat hanya ditujukan untuk pengesahan tahunan dan bukan untuk perpanjangan setiap masa 5 tahun. Nomor polisi hanya dapat diperpanjang setelah 40 hari sebelum jatuh tempo.

Persyaratan bertransaksi melalui E-Samsat adalah ialah sebagai berikut :

1. Wajib Pajak dengan data kepemilikan kendaraan yang sesuai dengan data yang ada dalam Server Samsat dan Data Nasabah di Bank. (NIK di KTP = NIK di Samsat).
2. Kendaraan tidak dalam status blokir polisi atau blokir data kepemilikan (jual beli)
3. Wajib pajak memiliki nomor rekening dan fasilitas ATM Bank yang identitasnya sama dengan identitas pemilik kendaraan yang akan dibayar pajaknya.
4. Berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan tahunan dan pengesahan STNK tahunan.
5. Kendaraan yang tidak memiliki tunggakan 1 tahun atau lebih.
6. Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan yang bersamaan dengan penggantian STNK 5 tahun.
7. Masa pajak yang dapat dibayarkan adalah 60 hari sebelum masa jatuh tempo.

(Sumber: <https://jakarta.go.id/E-Samsat>)

2.2.8.4 Tata Cara Penggunaan Sistem Aplikasi E-Samsat

Tata cara dalam penggunaan sistem aplikasi E-Samsat ialah sebagai berikut :

1. Mengunduh aplikasi
2. Membuka aplikasi
3. Pilih menu pembayaran
4. Masukkan nomor polisi
5. Informasi tagihan tersaji
6. Tekan YA untuk melanjutkan
7. Masukkan 6 digit terakhir nomor rangka
8. Muncul kode bayar
9. Pembayaran bisa dilakukan melalui ATM, M-Banking atau teller sesuai pilihan pada aplikasi E-Samsat. Kemudian pengambilan SKPD dengan membawa bukti pembayaran dan membawa STNK asli ke kantor pelayanan Samsat.

2.2.8.5 Keuntungan Penggunaan E-Samsat

Ada beberapa keuntungan dengan diterapkannya sistem aplikasi E-Samsat ini antara lain:

1. Dengan sistem aplikasi E-Samsat ini proses pembayaran pajak menjadi lebih cepat dan dapat dilakukan di mana saja.
2. Proses pembayaran yang lebih mudah hanya dengan mengakses aplikasi, memilih metode pembayaran, lalu memasukkan nomor polisi dan nomor rangka, kemudian akan mendapatkan kode bayar.
3. Dapat mengurangi penggunaan kertas, karena dalam proses pembayaran tidak lagi membutuhkan fotocopy STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dan KTP (Kartu Tanda Penduduk).
4. Memperoleh tingkat keamanan yang lebih baik karena pembayaran yang dilakukan secara non tunai.

5. Dapat mengurangi keterlambatan wajib pajak dalam membayar pajak.
6. Dapat mengecek dan mengetahui informasi tentang NJKB (Nilai Jual Kendaraan Bermotor).

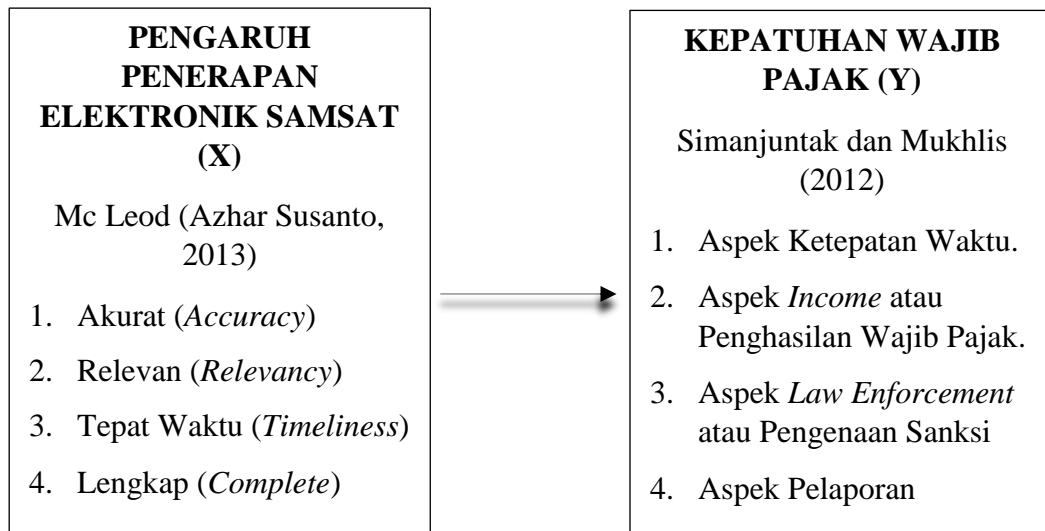
2.3 Kerangka Berpikir

Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan utama negara yang digunakan untuk pembiayaan dan pembangunan. Pajak daerah menjadi salah satu penerimaan utama bagi pemerintah daerah sekarang ini. Salah satu komponen terbesar dari pajak daerah ialah pajak kendaraan bermotor, pajak yang dibayarkan setiap tahun oleh wajib pajak, kendaraan bermotor ini merupakan penyumbang terbesar dalam penerimaan pajak daerah.

Sistem informasi manajemen merupakan sebuah sistem manusia atau mesin yang terpadu (*integrated*) untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Dan E-Samsat merupakan sebuah aplikasi atau program yang diterapkan oleh pemerintah guna untuk mengoptimalkan tingkat kepatuhan agar lebih memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Dan kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu penentu apakah penerapan E-Samsat adalah langkah yang tepat untuk meningkatkan penerimaan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Jakarta Selatan.

Pada penelitian ini digunakan variabel (X) Penerapan E-Samsat, (Y) Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel (X) Pengaruh penerapan E-Samsat dapat dilihat menurut McLeod (Azhar Susanto, 2013) penerapan dapat dilihat berdasarkan indikator, seperti seperti akurat (*accuracy*), relevan (*relevancy*), tepat waktu (*timeliness*), dan lengkap (*complete*). Kemudian indikator variabel (Y) dapat dilihat menurut Simanjuntak dan Mukhlis (2012) yaitu sebagai berikut: Aspek Ketepatan Waktu, Aspek *Income* atau Penghasilan Wajib Pajak, Aspek *Law Enforcement* atau Pengenaan Sanksi dan Aspek Pelaporan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat di rumuskan paradigma penelitian mengenai Pengaruh Penerapan Elektronik Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Selatan yaitu berupa :



Gambar 2.7 Kerangka Berfikir

Sumber : Diolah Peneliti 2022

2.4 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2011) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah peneliti, dimana rumusan masalah peneliti telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Jadi, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Berdasarkan penjelasan pada kerangka teori dan pengertian-pengertian yang sudah dikemukakan di atas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H1 : Terdapat Pengaruh Penerapan Elektronik Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada kantor Samsat Jakarta Selatan.

H0 : Tidak Terdapat Pengaruh Penerapan Elektronik Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada kantor Samsat Jakarta Selatan.

