

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Tanggung jawab atas kewajiban pembayaran pajak, sebagai pencerminan kewajiban kenegaraan di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi kewajiban tersebut. Hal tersebut sesuai dengan sistem *self-assessment* yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia (www.pajak.go.id). Pemerintah provinsi Bali mengeluarkan kebijakan baru yakni kebijakan Pergub Bali Nomor 21 Tahun 2021 tentang Pembebasan Pokok Pajak Serta Penghapusan Sanksi Administratif Berupa Bunga Dan Denda Terhadap Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Pemutihan denda

PKB merupakan penghapusan denda bagi pemilik kendaraan bermotor yang telat membayar pajak kendaraannya. Perlu diingat, pemutihan denda tidak mengubah besaran nominal pajak kendaraan. Yang dihapuskan hanyalah sanksi administratif atau dendanya, bukan besaran jumlah pajaknya. Misalkan jika seorang wajib pajak telat membayar pajak kendaraannya melebihi tenggat waktu yang ditentukan, maka denda yang seharusnya dibayar sudah dibebaskan dan orang tersebut hanya perlu melunasi pajaknya (otomotif.kompas.com). Pada dasarnya kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak (Wardani dan Rumiya, 2017). Kepatuhan wajib pajak ini menjadi masalah yang sangat penting dalam penerimaan pajak, ketika pajak yang didapatkan oleh negara tidak sesuai dengan yang direalisasikan, maka akan menghambat pembangunan negara. Masalah lain yang dihadapi oleh wajib pajak adalah wajib pajak tidak mengetahui arah dari penggunaan uang pajak yang dibayarkan tersebut digunakan untuk apa saja.

Jenis pemungutannya, pajak dibagi menjadi dua bagian yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Berdasarkan pasal 1 ayat (6) Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 menjelaskan pajak daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang dan sifat memaksa berdasarkan undang-undang yang tidak memperoleh imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi kemakmuran rakyat. Menurut Peraturan Daerah Provinsi Bali No. 1 Tahun 2011, Pajak

Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan ataupun penguasaan kendaraan bermotor. Wajib PKB, yaitu orang pribadi, badan, ataupun instansi pemerintahan yang mempunyai kendaraan bermotor. Dasar untuk pengenaan PKB dapat dihitung dengan perkalian dari dua unsur pokok yaitu nilai jual kendaraan bermotor dan bobot yang menjelaskan secara relatif kadar kerusakan jalan ataupun pencemaran lingkungan yang diakibatkan oleh penggunaan kendaraan bermotor. Pembangunan disetiap daerah beda-beda dan dibiayai oleh pajak yang didapat dari pajak kendaraan bermotor jika tidak diimbangi oleh wajib pajak membayar pajak tepat waktu dapat menyebabkan tunggakan dan denda terhadap wajib pajak yang akhirnya pembangunan menjadi diundur karena wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya. Tunggakan tersebut terjadi pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Kabupaten Karangasem.

UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Kabupaten Karangasem merupakan tempat wajib pajak melakukan kewajibannya. Maka dari itu diharapkan UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Kabupaten Karangasem bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak yang berada di Kabupaten Karangasem. Makin berkembang pesat *dealer-dealer* yang ada di Karangasem dan bervariasi kendaraan motor yang ada mengakibatkan perputaran kendaraan bermotor semakin cepat. Berikut merupakan data jumlah tunggakan kendaraan bermotor di Kabupaten Karangasem tahun 2018-2020, yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1
Jumlah Tunggakan Kendaraan Bermotor di Kabupaten
Karangasem dari
Tahun 2018-2020

Tahun	Jumlah Tunggakan	Jumlah Tunggakan yang Terbayarkan	Presentase
2018	4.228.757.700	1.465.967.400	34,66%
2019	6.784.520.900	1.817.130.900	26,78%
2020	14.466.995.700	12.532.838.400	86,63%

Sumber : Data Kantor (UPTD) Unit Pelayanan Teknis Daerah (2023)

Berdasarkan Tabel 1.1 bisa dilihat jumlah tunggakan dari Tahun 2018 sampai 2020 masih belum terealisasi dengan baik dimana realisasi belum mencapai target yang diinginkan oleh UPTD Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah dimana tunggakan dari tahun 2018 sampai 2020 meningkat cukup pesat terutama dari Tahun 2019 sampai 2020 hal ini disebabkan karena adanya pandemi *Covid-19* yang menyebabkan banyak wajib pajak yang di PHK sehingga wajib pajak banyak menunggak pada saat pandemi *Covid-19* tersebut.

Faktor-faktor yang diperkirakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak dan Insentif Pajak. Banyak penelitian telah dilakukan mengenai kepatuhan wajib pajak, faktor-faktor diatas merupakan faktor yang sangat dominan dikaitkan dengan kepatuhan wajib pajak, namun dengan hasil penelitian yang masih belum konsisten.

Faktor pertama yang berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak adalah Pelayanan Fiskus. Pelayanan pegawai pajak atau fiskus merupakan

pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan dan kebutuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dengan harapan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Wulandari, (2019). Menurut Supiawan (2020), kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan menurut Akbar (2019), kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Faktor yang kedua yang diduga berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak adalah sanksi pajak. Menurut Mardiasmo (2019:72), menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi/ditaati atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Penelitian menurut Mita (2019) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian menurut Widiana dan Putra (2020) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Faktor ketiga yang diduga mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Adalah Kesadaran Wajib Pajak. Kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan sukarela dan benar (Juliantari, 2021). Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dapat

diterima. Artinya, semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Penelitian menurut Sista (2019) dan Juliantari (2021) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, penelitian menurut Susanti (2018) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Faktor keempat yang diduga mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak adalah Sosialisasi Pajak. Sosialisasi perpajakan merupakan upaya memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan (Damayanti, 2019). Sosialisasi pajak dapat dilakukan dengan memberikan penyuluhan dan memberikan brosur terkait pajak kendaraan bermotor agar kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Penelitian menurut Supiawan (2020) dan Jelantik (2019), sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian menurut Rostyavisia (2021), sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Faktor kelima yang diduga mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak adalah Insentif Pajak. Insentif Pajak Kendaraan Bermotor adalah pembebasan atau penghapusan denda atas keterlambatan membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Insentif pajak digunakan untuk menarik individu atau badan tertentu agar mendukung program atau kegiatan pemerintah dengan cara mengurangi atau membebaskan pajak tertentu (Sitohang dan

Sinabutar, 2020). Dalam kehidupan sehari-hari, pembebasan atau penghapusan denda atas keterlambatan membayar Pajak Kendaraan Bermotor lebih dikenal dengan program pemutihan pajak. Kebijakan ini dikeluarkan oleh Pemerintah Provinsi namun jangka waktunya cukup singkat (Setiawan, 2017). Berdasarkan hal tersebut jika pemerintah memberikan insentif pajak kepada wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Penelitian menurut Solarianti (2018) memperoleh kesimpulan bahwa insentif pajak bea balik nama berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan fenomena dan penelitian sebelumnya, dilakukan penelitian tentang **“Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak dan Insentif Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Kabupaten Karangasem”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem?
- 2) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Daerah

(UPTD) Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem?

- 3) Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem?
- 4) Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem?
- 5) Apakah insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian antara lain :

- 1) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem.
- 2) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem.

- 3) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem.
- 4) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem.
- 5) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dalam penelitian ini adalah :

1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan agar digunakan sebagai alat ukur dalam hal Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak dan Insentif Pajak dengan membandingkan teori dengan kenyataan yang ada dilapangan, mengimplementasikan ilmu akuntansi khususnya bidang perpajakan yang diperoleh dalam perkuliahan

2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

- a) Bagi Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem memberikan informasi dan referensi dalam menyusun kebijakan penyuluhan perpajakan yang tepat untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan.
- b) Bagi peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan kelebihan dan kelemahan yang mungkin ditemukan dalam penelitian ini, apabila ke depan ingin melakukan penelitian sejenis



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) dicetuskan pertama kali oleh Martin Fishbein tahun 1975. Pada teori ini dijelaskan *Theory of Planned Behavior* merupakan teori mengenai perilaku individu yang dipengaruhi oleh niat individu terhadap perilaku tertentu. Niat seseorang ditentukan oleh sikap (*Behavioral belief*), norma subjektif (*Normatif belief*), dan kontrol perilaku (Sulistiyani dan Harwiki, 2016). Menurut teori ini, perilaku individu dalam masyarakat berada di bawah pengaruh faktor-faktor tertentu yang berasal dari alasan tertentu dan muncul dengan cara yang terencana. Teori ini mempelajari perilaku manusia terutama terkait minat seseorang, menyediakan suatu kerangka untuk mempelajari sikap individu terhadap perilaku serta dapat memprediksi berbagai jenis perilaku dengan akurasi tinggi melalui norma subjektif, kontrol perilaku, dan sikap (Ghoury, dkk 2016). *Theory of Planned Behavior* ini memiliki tiga hal yang mempengaruhi niat individu yaitu *Behavioral Belief* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku (*outcome belief*) dan evaluasi terhadap hasil dari keyakinan tersebut. *Normative Belief* merupakan keyakinan tentang harapan normatif individu dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. *Normative belief* mengacu pada tekanan sosial yang dihadapi oleh individu untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Kontrol perilaku (*Control belief*) mengacu pada

tingkatan kontrol atas pandangan individu untuk melakukan suatu tindakan. Secara spesifik, kontrol perilaku mengacu pada keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku seseorang dan persepsi tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut.

2.1.2 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan (*compliance theory*) dicetuskan oleh Stanley Milgram (1963). Pada teori ini dijelaskan mengenai suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang telah ditetapkan. Adapun dua perspektif dalam literasi sosiologi mengenai kepatuhan terhadap hukum yaitu : Perspektif Instrumental dan Perspektif Normatif. Perspektif instrumental mengasumsikan individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan-tanggapan terhadap perubahan insentif, yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi mereka. Kepatuhan juga dapat diartikan sebagai suatu perubahan perilaku dari perilaku yang tidak menaati peraturan ke perilaku menaati peraturan (Damayanti, 2019). Sebuah sistem dapat dimaknai sebagai seperangkat aturan, tata tertib, bahkan budaya dalam organisasi yang memberikan petunjuk serta arahan bertindak dan berperilaku bagi anggota organisasi. Efektivitas peraturan dalam suatu sistem organisasi juga tidak terlepas dari faktor ketaatan atau kepatuhan dari tiap anggota organisasi terhadap aturan yang ada.

2.1.3 Pengertian Pajak

1) Pengertian pajak

Secara umum pengertian pajak dapat diartikan sebagai iuran atau pungutan yang dilakukan oleh pemerintah dari masyarakat berdasarkan undang-undang dan hasilnya digunakan demi pembiayaan pengeluaran umum pemerintah dengan tanpa balas jasa yang ditunjuk secara langsung. Sedangkan pengertian pajak menurut pasal 1, undang-undang no 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan UU, dimana dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Salah satu bentuk dari penerimaan negara adalah penerimaan pajak. Penerimaan pajak merupakan kontribusi wajib dari orang atau badan kepada negara yang terutang dan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsungserta digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sumber penerimaan pajak dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah.

2) Pajak pusat

Pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, pajak ini dipungut oleh pemerintah pusat. Pajak pusat di antaranya seperti pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai

barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah (PPN; PPnBM), pajak bumi dan bangunan (PBB), bea materai, bea masuk, cukai dan pajak ekspor.

3) Pajak daerah

Pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah, pajak ini dipungut oleh pemerintah daerah. Dari segi kewenangan, pajak daerah dibagi menjadi pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Berdasarkan Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang No.28 Tahun 2009, pajak provinsi terdiri atas Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, Pajak Rokok. Sedangkan Pasal 2 ayat (2), jenis pajak kabupaten/kota terdiri atas pajak hotel dan restoran (PHR), 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, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB).

4) Pelayanan Fiskus

Pelayanan Fiskus merupakan pelayanan yang diberikan oleh petugas fiskus kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi dan melakukan kewajiban perpajakannya (Puspanita dkk, 2020), menurut Ayu dan Sari (2017) pelayanan fiskus merupakan pelayanan yang dilakukan petugas pajak untuk membantu wajib pajak. Kualitas pelayanan adalah tingkat

keunggulan yang disediakan guna memenuhi keinginan wajib pajak. Menurut Putri (2020) pelayanan fiskus merupakan salah satu cara yang diberikan oleh petugas pajak untuk mempermudah dan memperlancar urusan dan keperluan yang dibutuhkan wajib pajak guna memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan fiskus menurut Mareti dan Dwimulyani (2019) merupakan proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi wajib pajak dengan cara membandingkan pelayanan yang sebenarnya mereka terima dengan pelayanan yang diinginkan.

5) Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela, Mintje (2016). Lebih lanjut, Wajib pajak yang sadar pajak, akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara (*behavioral beliefs*). Kesadaran perpajakan adalah suatu sikap sadar terhadap fungsi pajak, berupa korelasi komponen kognitif, afektif dan konatif, yang berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak, Mahdi dan Ardiati (2017)

6) Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh sebab itu, sangat penting bagi wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang mereka lakukan ataupun tidak dilakukan. Sanksi pajak terdiri dari dua jenis yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi pidana merupakan siksaan yang dijadikan alat terakhir oleh fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Menurut Rahayu (2017:170) definisi sanksi perpajakan adalah sebagai berikut: Sanksi perpajakan ialah sebagai kontrol atau pengawasan dari pemerintah untuk menjamin ditaatinya peraturan-peraturan oleh warga negara agar tidak terjadi pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak. Wahyu (2017:5) mendefinisikan sanksi perpajakan adalah: Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan perpajakan. Sanksi akan diberikan pada wajib pajak yang tidak patuh dengan aturan yang berlaku. Berdasarkan

pengertian sanksi perpajakan di atas, dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan adalah jaminan oleh pemerintah untuk mencegah pelanggaran aturan perpajakan, pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak yang tidak patuh.

7) Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan adalah aktivitas menyalurkan informasi yang tepat dengan tujuan untuk menambah pengetahuan tentang arti pentingnya membayar pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi Wardani dan Wati (2018). Begitupun bagi pajak badan utamanya UMKM. Ditambah dengan fenomena akhir-akhir ini yaitu perubahan peraturan perpajakan yang merubah tarif pajak, sosialisasi memang sangat diperlukan. Semakin banyak intensitas sosialisasi pajak yang dilaksanakan akan meningkatkan pemahaman dan pengetahuan perpajakan bagi Wajib Pajak sehingga dapat memahami peraturan perpajakan dan berdampak padapeningkatan kesadaran wajib pajak sehingga wajib pajak secara sukarela menjalankan kewajiban pajaknya Wijayanto (2016).

8) Insentif Pajak

Menurut Latief et al (2020) Insentif pajak merupakan sikap keberpihakan pemerintah terhadap wajib pajak dengan tujuan untuk kepentingan nasional. Penghasilan yang diterima pegawai wajib dipotong Page 16 25 sesuai ketentuan PPh Pasal 21 oleh pemberi kerja, dan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan

Nomor 44/PMK. Macam insentif pajak diantaranya adalah pembebasan pajak (*tax holiday*) dan pemotongan pajak (*tax allowance*). Insentif pajak berguna untuk mengatasi ketidakstabilan ekonomi yang diakibatkan wabah virus Corona yang sedang terjadi sebagaimana tercantum dalam PMK 23/2020 dan telah diubah dengan PMK 44/2020 adalah pajak penghasilan (PPh) Pasal 21 ditanggung pemerintah (DTP), pembebasan PPh Pasal 22 impor selama 6 bulan, percepatan restitusi pajak pertambahan nilai (PPN), serta peringanan PPh Pasal 25 sebanyak 30%. Beberapa negara berkembang memberikan penawaran insentif pajak yang bertujuan untuk meningkatkan kegiatan investasi atau penanaman modal. Insentif tersebut sebagian besar ditujukan untuk menarik investasi asing dalam bentuk aktivitas produksi dan bukan investasi dalam bentuk aset keuangan. (Latief et al., 2020)

9) Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, Arisandy (2017) dan Ilhamsyah dkk (2016). Kepatuhan wajib pajak membutuhkan pemahaman perpajakan kepada wajib pajak itu sendiri, agar mereka tetap menjaga kewajiban perpajakannya dan membayar pajaknya sesuai dengan peraturan dan ketentuan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai

dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku, Wardani dan Rumiya (2017). Kepatuhan dalam hal perpajakan merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan dilaksanakan menurut peraturan perundang-undangan perpajakan, Mutia (2014). Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak, Brata dkk (2017).

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

- 1) Wardani dan Rumiya (2017). Penelitiannya bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, denda pajak kendaraan bermotor, dan sistem samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dari hasil kuisisioner. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Untuk memberi gambaran mengenai variabel yang diteliti digunakan statistik deskriptif. Untuk menguji kualitas data digunakan uji validitas dan realibilitas. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

- 2) Putra dan Jati (2017) menganalisis faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama Samsat Tabanan. Jenis penelitian yaitu pendekatan Kuantitatif dengan jumlah responden 100. Dari hasil analisis diperoleh simpulan bahwa kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, pengetahuan pajak dan persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan.
- 3) Wardani dan Asis (2017). Penelitiannya bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan program samsat *corner* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dari hasil kuisioner. Responden dalam penelitian ini pembayar pajak kendaraan bermotor di samsat Pojok Galleria Yogyakarta. Metode pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi linear berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan

bermotor, program samsat *corner* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

- 4) Jenni dan Sukrisno (2019) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jakarta barat. Kuisisioner 9 dibagikan kepada 100 responden. Populasi yang digunakan adalah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jakarta barat. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- 5) Olaoye, dkk (2017). Penelitiannya bertujuan untuk menguji dari dampak informasi pajak, administrasi dan pengetahuan pada kepatuhan wajib pajak di Ekiti State, Nigeria. Penelitiannya menggunakan desain penelitian survei, data yang diperoleh dari hasil kuisisioner dianalisis menggunakan metode regresi kuadrat terkecil biasa. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa informasi dan pengetahuan pajak memiliki dampak positif terhadap kepatuhan pajak.

- 6) Sania dan Yudianto (2018) Penelitiannya bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan faktor kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, dan kualitas layanan. Kuisisioner digunakan sebagai instrumen penelitian dalam pengumpulan data, responden dalam penelitian ini adalah pelaku bisnis *e-commerce* yang menggunakan pasar online. Regresi linier berganda dengan program SPSS versi 23 digunakan untuk analisis data. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian pengujian parsial menghasilkan kesadaran wajib pajak, dan kualitas layanan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kewajiban moral tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 7) Indriyani dan Jayanto (2020) membahas tentang. Peneliti memiliki tujuan untuk menganalisis dan mendapat bukti empiris mengenai pengaruh variabel sosialisasi, pemahaman, kesadaran, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pelaku usaha *e-commerce* di Kota Semarang pada platform online marketplace Blibli.com. Sebagai metode penelitian digunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan data melalui kuesioner. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku usaha *e-commerce* dalam memenuhi

kewajiban perpajakan. Sedangkan variabel lain yaitu pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif serta sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaku *e-commerce* dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

- 8) Puspita dan Jati (2018) melakukan penelitian tentang pengaruh sosialisasi, kualitas pelayanan, sanksi dan biaya kepatuhan pada tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini mendapatkan kesimpulan bahwa sosialisasi, kualitas pelayanan dan sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 9) Permadi (2017) melakukan penelitian tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat (Survei Pada Kantor Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap Samsat 4 CPDPD Provinsi Wilayah Bandung III Soekarno Hatta) dengan menggunakan teknik analisis data regresi linier berganda, analisis korelasi, serta analisis koefisien determinasi. Dengan kesimpulan hasil penelitian variabel kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di samsat 4 CPDPD Provinsi Wilayah Bandung III Soekarno Hatta.
- 10) Soliarianti (2018) melakukan penelitian tentang pengaruh insentif pajak Bea balik nama kendaraan bermotor dan kualitas pelayanan

terhadap jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kabupaten Jombang (di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang). Penelitian ini memperoleh kesimpulan bahwa insentif pajak bea balik nama berpengaruh positif terhadap Jumlah wajib pajak.

