

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Otonomi daerah memberikan kewenangan yang lebih besar bagi daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Pengembangan otonomi daerah dimaksudkan untuk meningkatkan kemandirian daerah yang diwujudkan salah satunya dengan memperhatikan potensi untuk mengurangi ketergantungan fiskal pada pemerintah pusat (Mahaputri & Noviani, 2016). Kemandirian daerah berkaitan dengan kemampuan daerah dalam memenuhi kebutuhan pembiayaan pemerintahan, dan pembangunan melalui Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pajak daerah dan retribusi daerah adalah sumber pendapatan asli daerah yang relevan guna membiayai pemerintahan dan pembangunan daerah dalam mewujudkan otonomi daerah yang nyata, dinamis, harmonis dan bertanggungjawab (Nahumury *et al.*, 2018).

Pajak daerah masih menjadi subkomponen terbesar dalam pencapaian realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Persentase pajak daerah dalam pencapaian realisasi Pendapatan Asli Daerah pada triwulan I tahun 2019 mencapai 91,40 persen. Realisasi penerimaan pajak daerah didominasi oleh Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Kondisi ini sejalan dengan karakteristik Provinsi Bali sebagai destinasi pariwisata yang mengakibatkan tingginya kebutuhan akan kendaraan bermotor sebagai sarana transportasi. Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut PKB adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak

Kendaraan Bermotor dibebankan kepada orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor.

Peran Pajak Kendaraan Bermotor sebagai bagian dari pajak daerah yang begitu penting bagi Pendapatan Asli Daerah, membuat pemerintah terus berupaya memaksimalkan penerimaan pajak tersebut. Peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor menjadi penting sejalan dengan bertambahnya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor (Danarsi *et al.*, 2017). Penerimaan pajak dapat dimaksimalkan dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mengingat pajak merupakan salah satu sumber pendapatan yang penting (Sukmawati, 2011). Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kondisi wajib pajak memenuhi kewajiban, dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku (Danarsi *et al.*, 2017).

Wajib pajak yang patuh cenderung melaksanakan kewajibannya secara sukarela, sehingga memudahkan pemerintah dalam melaksanakan pungutan pajak, dan pada akhirnya meningkatkan penerimaan pajak. Ketidapatuhan wajib pajak dapat memicu keinginan untuk melakukan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak, sehingga pada akhirnya akan menghambat pembangunan suatu daerah.

Pajak progresif merupakan pajak yang dibebankan kepada pemilik kendaraan bermotor, baik berupa mobil maupun sepeda motor. Pajak tersebut berlaku apabila kepemilikan kendaraannya lebih dari satu baik nama pribadi atau nama anggota keluarga yang tinggal di satu alamat. Dasar pengenaan pajak bagi kendaraan bermotor ini diatur dalam Undang-Undang No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah atas dasar kewenangan Menteri Dalam Negeri yang

memberlakukan kebijakan tarif pajak progresif pada kendaraan bermotor yang bertujuan untuk mengurangi tingkat kemacetan di daerah perkotaan.

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya didasari dengan adanya pengetahuan perpajakan yang baik. Sangat penting bagi seorang wajib pajak untuk memahami hukum, undang-undang, serta tata cara yang benar dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sebagai suatu dasar pemahaman akan perpajakan (Wardani & Rumiayatun, 2017). Pengetahuan perpajakan yang baik akan menumbuhkan kesadaran untuk membayar pajak, sehingga wajib pajak menjadi lebih patuh (Nurhayati *et al.*, 2015). Sebaliknya, kurangnya pengetahuan akan perpajakan berakibat pada rendahnya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak, karena beranggapan tidak ada insentif atau timbal balik secara langsung atas pembayaran pajak yang dilakukan (Ilhamsyah *et al.*, 2016). Mahaputri & Noviani (2016) menemukan bahwa pengetahuan perpajakan secara positif mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik pengetahuan perpajakan yang dimiliki, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Menurut Aryantha (2017) dalam membayar pajak, wajib pajak membutuhkan pelayanan yang baik, dapat memberikan informasi yang jelas dan tidak mempersulit proses pembayaran. Kualitas Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono). Danarsi *et al.*, 2017 menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif secara individu terhadap kepatuhan membayar pajak. Penelitian tersebut didukung oleh Sari & Susanti (2014) bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan

wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal serupa juga disebutkan dalam penelitian Nisa (2017) bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak maka dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian tersebut membuktikan bahwa pelayanan fiskus merupakan suatu indikator penting yang mempengaruhi kepatuhan pajak. Kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak, sehingga dapat meningkatkan kewajiban wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi,2010).

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan sehingga dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (supadmi, 2009: 217) . Begitu juga dengan kepatuhan wajib pajak ditingkatkan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak baik dari keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan sistem informasi perpajakan yang termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Hal ini didukung oleh penelitian Ilhamsyah *et al.*, 2016 dan Meliani (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Penelitian ini didukung oleh Putri (2012), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kewajiban moral adalah moral yang berasal dari masing-masing individu yang kemungkinan orang lain tidak memilikinya (Ajzen, 2002). Menurut Wenzel (2005), moral wajib pajak, etika dan norma sosialnya sangat berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak.

Mengingat begitu pentingnya membayar pajak dan dengan adanya berbagai informasi terbaru mengenai perpajakan, diharapkan sosialisasi perpajakan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi pajak merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media komunikasi, baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun audio visual seperti radio atau televisi (Sulistyaningrum, 2009:3).

Sosialisasi melalui berbagai media seperti seminar pajak yang dilakukan Dirjen Pajak diharapkan dapat membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara dan bukan hanya dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan yang baru, tetapi juga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak sehingga otomatis penerimaan pajak juga akan meningkat sesuai dengan target penerimaan yang ditetapkan (Adiyati, 2009:3)

Permasalahan mengenai kepatuhan wajib pajak perlu mendapat perhatian serius dari pemerintah Provinsi Bali. Data yang diperoleh dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali menunjukkan adanya peningkatan jumlah wajib pajak terdaftar seiring meningkatnya pembelian kendaraan bermotor di masing-masing

kabupaten/kota. Peningkatan kendaraan terdaftar sayangnya belum diimbangi dengan kesediaan wajib pajak untuk patuh membayar pajak.

Tahun 2014 total kendaraan terdaftar mencapai 3.268.111 unit, sementara total kendaraan yang telah membayar pajak hanya sebanyak 2.209.897 unit, artinya tingkat kepatuhan pajak pada tahun 2014 sebesar 67,62 persen. Tahun 2015 tingkat kepatuhan wajib pajak menurun sebesar 3,32 persen menjadi 64,30 persen. Tahun 2016 persentase kepatuhan wajib pajak sebesar 60,35 persen atau 3,39 persen lebih rendah dari tahun sebelumnya. Penurunan berlanjut di tahun 2017 dan 2018 dengan persentase kepatuhan wajib pajak sebesar 58,26 persen pada tahun 2017, dan sebesar 57,29 persen pada tahun 2018. Persentase tingkat kepatuhan wajib pajak yang semakin menurun mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak di Provinsi Bali tergolong rendah (Ardiyanti,2020).

Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan dan Pajak Rokok. Peraturan Daerah Provinsi Bali No.1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah, pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan ataupun penguasaan kendaraan bermotor. Wajib pajak kendaraan bermotor yaitu orang pribadi, badan ataupun instansi pemerintahan yang mempunyai kendaraan bermotor. Pemungutan pajak kendaraan bermotor dapat dihitung dengan mempertimbangkan 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. Peraturan Daerah Provinsi Bali No.1 Tahun 2011 pasal 9 ayat 1 menyatakan pajak kendaraan bermotor yang terutang dipungut pada wilayah daerah tempat kendaraan bermotor tersebut terdaftar. Wajib pajak kendaraan bermotor yaitu orang pribadi, badan ataupun instansi pemerintahan yang mempunyai kendaraan bermotor.

Instansi yang menangani pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerja sama tiga instansi terkait, yaitu Bapenda, Kepolisian Republik Indonesia dan Asuransi Jasa Raharja. Selama 5 Tahun terakhir yaitu Tahun 2014-2018 Kota Denpasar memiliki peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang cukup signifikan dibandingkan dengan peningkatan jumlah kendaraan bermotor Kabupaten lain selama Tahun 2014-2018 di Provinsi Bali yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut.

Tabel 1.1
Jumlah Kendaraan Bermotor pada Masing-masing Kabupaten
di Provinsi Bali Tahun 2014-2018

Kabupaten / Kota	2014	2015	2016	2017	2018
Kab. Jembrana	162.061	173.678	183.416	191.778	200.932
Kab. Tabanan	329.266	351.829	370.487	386.821	404.804
Kab. Badung	663.708	713.479	755.706	796.567	844.680
Kab. Gianyar	341.530	367.057	388.365	408.582	432.012
Kab. Klungkung	96.956	105.569	113.242	120.692	128.680
Kab. Bangli	86.866	94.412	101.056	107.472	114.413
Kab. Karangasem	139.127	152.677	164.724	176.829	190.108
Kab. Buleleng	334.090	360.208	382.901	403.590	426.958
Kota Denpasar	1.114.508	1.187.075	1.243.145	1.292.618	1.353.577

Sumber : Badan Pendapatan Provinsi Bali, 2019.

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Kota Denpasar secara terus menerus selama lima tahun terakhir yaitu Tahun 2014 sampai Tahun 2018 tidak diikuti dengan jumlah peningkatan realisasi penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor, yang dapat dilihat pada Tabel 1.2 sebagai berikut.

Tabel 1.2
Unit yang Terealisasi dan yang Menunggak di Kantor Bersama
SAMSAT Kota Denpasar Tahun 2015-2020

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Menunggak (Unit)	Terealisasi (Unit)	Persentase (%)
2015	Rp 365.000.000.000	Rp 370.631.380.600	765.726	421.349	55
2016	Rp 406.212.955.989	Rp 418.320.976.354	748.113	495.032	66
2017	Rp 473.113.914.784	Rp 505.925.516.908	739.312	553.306	75
2018	Rp 513.810.428.114	Rp 550.767.937.550	713.601	639.976	90
2019	Rp 545.051.445.677	Rp 590.106.941.464	753.248	766.554	102
2020	Rp 620.975.575.061	Rp 742.610.423.512	799.047	820.047	117

Sumber : Badan Pendapatan Provinsi Bali, 2021.

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang signifikan setiap tahun di Kota Denpasar diikuti dengan peningkatan jumlah unit yang menunggak sehingga penelitian dengan topik kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar dilakukan untuk diteliti kembali. Penggunaan kendaraan bermotor yang bertambah perlu didukung oleh pembangunan infrastruktur seperti jalan raya dan marka-marka jalan yang dibuat oleh pemerintah dengan dananya yang tidak sedikit. Oleh karena itu pemerintah menetapkan pemungutan pajak kepada pemilik kendaraan bermotor. Penelitian ini dikembangkan untuk memahami kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak terutama pada pajak kendaraan bermotor sebagai akibat adanya pemberlakuan tarif pajak progresif.

Dari uraian-uraian tersebut maka penulis mengangkat topik penelitian pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Bersama di Kota Denpasar. Karena terjadi penurunan kepatuhan wajib pajak, sehingga dilakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi. Adapun faktor tersebut yaitu Pajak Progresif, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kewajiban Moral, Sosialisasi Perpajakan.

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Apakah pajak progresif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Denpasar ?
- 2) Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Denpasar?
- 3) Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Denpasar?
- 4) Apakah kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Denpasar?
- 5) Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh pajak progresif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Denpasar.
- 2) Untuk mengetahui pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Denpasar
- 3) Untuk mengetahui kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Denpasar.
- 4) Untuk mengetahui kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Denpasar.
- 5) Untuk mengetahui sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Denpasar.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- 1) Manfaat Teoritis

Bagi Peneliti dapat melatih berpikir dengan disiplin ilmu di bangku perkuliahan. Bagi Pembaca dan Akademi dapat menambah ilmu pengetahuan akuntansi tentang pengaruh pajak progresif, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan fiskus, kewajiban moral, sosialisasi perpajakan

terhadap wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar dan untuk referensi penelitian selanjutnya.

2) Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat akan pentingnya kesadaran perpajakan dan kegunaan dari pajak itu sendiri serta memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan

Menurut Warsadi (2015) patuh adalah menurut perintah, taat pada perintah dan aturan. Sedangkan kepatuhan adalah perilaku sesuai aturan dan berdisiplin. Seseorang dikatakan patuh ketika wajib pajak datang ke kantor bersama SAMSAT Denpasar sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya serta mau melaksanakan apa yang dianjurkan oleh petugas. Teori Kepatuhan Wajib Pajak Kepatuhan merupakan suatu keadaan dimana seseorang mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajibannya tanpa harus diperingatkan ataupun dilakukan pemeriksaan terlebih dahulu. Dasar-dasar kepatuhan adalah :

1) *Indoctrination*

Sebab pertama mengapa warga masyarakat mematuhi kaedah-kaedah adalah arenadiindoktinir untuk berbuat demikian. Sejak kecil manusia telah dididik melalui proses sosialisasi agar mengenal dan mematuhi kaedah-kaedah yang berlaku dalam masyarakat.

2) *Habituation*

Oleh karena sejak kecil mengalami proses sosialisasi, maka lama kelamaan menjadi suatu kebiasaan menjadi suatu kebiasaan untuk mematuhi kaedah-kaedah yang berlaku. Memang pada awalnya sukar sekali mematuhi kaedah-kaedah tersebut, tetapi apabila hal tersebut sering ditemui maka akan menjadi suatu kebiasaan untuk mematuhinya.

3) *Utility*

Pada dasarnya manusia mempunyai kecenderungan untuk hidup pantas dan teratur, tetapi apa yang pantas dan teratur untuk seseorang belum tentu pantas untuk orang lain. Oleh karena itu diperlukan suatu pedoman tentang tingkah laku yang dinamakan kaedah. Manusia menyadari bahwa dia hendak hidup pantas dan teratur maka diperlukan kaedah-kaedah.

4) *Group Identification*

Salah satu sebab mengapa seseorang patuh pada kaedah adalah karena kepatuhan merupakan salah satu sarana untuk mengadakan identifikasi dengan kelompok. Seseorang mematuhi kaedah-kaedah yang berlaku dalam kelompoknya bukan karena ia menganggap kelompoknya lebih dominan daripada kelompok-kelompok yang lainnya, akan tetapi justru karena ingin mengadakan identifikasi dengan kelompoknya tadi.

2.1.2 **Theory Planned Behavior**

Pada tahun 1991 Ajzen, mengembangkan *Theory of Reasoned Action* menjadi sebuah teori lain, yaitu *Theory of Planned Behavior* dan memperlihatkan hubungan dari perilaku-perilaku yang dimunculkan oleh individu untuk menanggapi sesuatu. *Theory of Planned Behavior* menyatakan bahwa selain sikap terhadap tingkah laku dan norma-norma subjektif, individu juga mempertimbangkan kontrol tingkah laku yang dipersepsikan yaitu kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut (Kurniawati dan Arianto, 2014).

Teori ini, menggambarkan pola perilaku yang mempengaruhi niat seseorang untuk melakukan suatu hal dalam mengambil tindakan. Sama halnya dengan kepatuhan akan membayar pajak seseorang akan taat membayar pajak dengan adanya hal-hal atau faktor yang mempengaruhi pandangan dalam sisi yang positif ataupun negatif. Faktor inilah yang akan menimbulkan sebuah persepsi dimana subjek pajak akan menentukan pilihannya antara taat untuk membayar pajak atau sebaliknya.

Teori ini menjelaskan bahwa adanya niat untuk berperilaku yang dapat menimbulkan perilaku yang ditampilkan oleh individu. *Theory of Planned Behavior* membagi tiga macam alasan yang dapat mempengaruhi tindakan yang diambil oleh individu, yaitu *behavioral belief*, yaitu keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atau penilaian terhadap hasil perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi atau penilaian terhadap hasil dari suatu perilaku tersebut kemudian akan membentuk variabel sikap (*attitude*). Kedua adalah *normative belief*, yaitu keyakinan individu terhadap harapan normatif individu atau orang lain yang menjadi referensi seperti keluarga, teman, atasan, atau konsultan pajak untuk menyetujui atau menolak melakukan suatu perilaku yang diberikan. Hal ini akan membentuk variabel norma subjektif (*subjective norm*). Ketiga adalah *control belief*, yaitu keyakinan individu yang didasarkan pada pengalaman masa lalu dengan perilaku, serta faktor atau hal-hal yang mendukung atau menghambat persepsinya atas perilaku. Keyakinan ini membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*) (Kurniawati dan Arianto, 2014). Faktor utama dalam teori ini adalah niat seseorang untuk melaksanakan perilaku dimana niat diindikasikan dengan seberapa kuat keinginan seseorang

untuk mencoba atau seberapa besar usaha yang dilakukan untuk melaksanakan perilaku tersebut. Umumnya, semakin besar niat seseorang untuk berperilaku, semakin besar kemungkinan perilaku tersebut dicapai atau dilaksanakan.

2.1.3 Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Perpajakan No. 16 Tahun 2009 Pasal 1 pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa dengan tidak mendapatkan imbalan. Pajak ialah iuran rakyat kepada negaranya berdasarkan Undang-Undang atau peralihan kekayaan dari sektor swasta kepada sektor publik yang bisa dipaksakan dan yang langsung dapat ditunjuk serta digunakan untuk membiayai kebutuhan atau kepentingan umum (Meliani, 2017).

2.1.3.1 Fungsi Pajak

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan (Iiyas dan Burton, 2007:10). Berdasarkan hal diatas maka pajak mempunyai beberapa fungsi yaitu :

1) Fungsi anggaran (*budgetair*)

Dimana pajak berfungsi sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya (Mardiasmo, 2011:1). Untuk menjalankan tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, Negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak.

2) Fungsi mengatur (*regulerend*)

Dimana pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (Mardiasmo, 2011:2).Misalnya pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras di masyarakat, tarif pajak yang tinggi dikenakan pada barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif. Serta tarif 0 persen dikenakan pada ekspor untuk meningkatkan ekspor produk dalam negeri.

3) Fungsi demokrasi

Fungsi demokrasi dari pajak adalah suatu fungsi yang merupakan salah satu penjelmaan atau wujud sistem gotong-royong , termasuk kegiatan pemerintah dan penggunaan demi kesejahteraan masyarakat.

4) Fungsi retribusi

Fungsi retribusi yaitu fungsi yang lebih menekankan pada unsur pemerataan dan keadilan masyarakat.

2.1.4 Kepatuhan Perpajakan

Definisi wajib pajak menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah adalah orang pribadi atau badan , meliputi membayar pajak, memotong pajak, memungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak merupakan orang atau badan yang memenuhi syarat-syarat subjektif dan syarat-syarat objektif. Orang atau badan yang memenuhi syarat subjektif merupakan subjek pajak, tetapi belum tentu wajib pajak. Subjek pajak tersebut harus memenuhi syarat-syarat objektif yaitu mempunyai kendaraan bermotor.

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (Devano, 2006:110). Kepatuhan dalam 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 perundang-undangan perpajakan. Ada dua macam kepatuhan (Supadmi, 2009:216) yaitu :

1) Kepatuhan formal

Keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

2) Kepatuhan material

Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Kepatuhan pajak dalam hal sederhana berarti memenuhi persyaratan pelaporan pajak (Abdul, 2008). Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat diukur dengan indikator adalah :

- 1) Wajib pajak mengisi Surat Permohonan Penerbitan STNK baru dengan benar.
- 2) Wajib pajak melakukan pelaporan tepat waktu.
- 3) Wajib pajak melakukan pembayaran dengan benar dan tepat waktu.

Sistem pemungutan pajak menurut Waluyo (2013) dapat dibagi menjadi:

1) *Official Assessment System*

Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

Ciri-ciri *Official Assessment System* adalah sebagai berikut:

- (1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
- (2) Wajib Pajak bersifat pasif.
- (3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2) *Self Assessment System*

Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3) *Withholding System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia adalah *Self Assessment System*, sistem ini memudahkan seseorang untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, di mana *Self Assessment System* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Sistem ini juga mengharuskan Wajib Pajak berperan aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sehingga, dalam sistem ini mengandung pengertian bahwa Wajib Pajak mempunyai kewajiban untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak terutang. Sesuai dengan *Self Assessment System*, maka Wajib Pajak juga mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau kedudukan Wajib Pajak untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Menurut pasal 1 ayat (6) UU KUP, NPWP adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenalan diri atau identitas diri Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan dapat diartikan sebagai ketaatan dalam pelaksanaan *self assessment system* oleh wajib pajak sesuai dengan prinsip pemungutan pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Ghoni, 2012)

2.1.5 Ketentuan Mengenai Kewajiban Membayar Pajak

Pajak menurut UU No. 28 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dalam pasal 10 berbunyi :

- 1) Wajib pajak wajib membayar atau menyetor pajak yang terutang di kas negara melalui Kantor Pos atau Bank Badan Usaha Milik Negara atau Bank Badan Usaha Milik Daerah atau tempat pembayaran lain yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan.
- 2) Tata cara pembayaran, penyetoran pajak dan pelaporan serta tata cara mengangsur dan menunda pembayaran pajak diatur dengan keputusan Menteri Keuangan.

2.1.6 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak terhadap kepemilikan ataupun penguasaan kendaraan bermotor baik kendaraan bermotor roda dua atau lebih dan beserta gandengannya yang dipergunakan pada seluruh jenis jalan darat serta digerakkan oleh peralatan teknik yang berupa motor atau peralatan yang lain yang berfungsi merubah sumber daya energi menjadi sebuah tenaga gerak pada kendaraan bermotor yg bersangkutan, termasuk juga alat alat besar yang bisa bergerak. Undang-undang No. 28 Tahun 2009 menjelaskan beberapa hal penting berikut ini :

- 1) Pasal 1 butir 13 bahwa kendaraan bermotor 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.
- 2) Pasal 3 butir 1 bahwa objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.
- 3) Pasal 3 butir 2 termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor Lima *Gross Tonnage* (GT5) sampai dengan Tujuh *Gross Tonnage* (GT7).

- 4) Pasal 4 butir 1 bahwa subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor.
- 5) Pasal 4 butir 2 bahwa wajib pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.

2.1.6.1. Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor tidak termasuk kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan alat-alat berat dan alat-alat besar seperti buldozer, excavator, dan atau barang di jalan umum. Dikecualikan dari objek pajak yaitu kendaraan bermotor yang dimiliki atau dikuasai oleh:

- 1) Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara.
- 2) Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah.
- 3) Kendaraan bermotor yang disegel atau disita oleh Negara atau tersangkut perkara pidana.

2.1.6.2. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut peraturan Gubernur Bali Nomor 28 Tahun 2005, Pasal 5, menyebutkan subjek pajak kendaraan bermotor adalah :

- 1) Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor.
- 2) Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.
- 3) Yang bertanggung jawab atas pembayaran pajak adalah :
 - Untuk orang pribadi adalah orang yang bersangkutan, kuasanya atau ahli warisnya
 - Untuk badan adalah penguasa atau kuasanya.

2.1.6.3. Ketentuan Mengenai Masa Pajak Kendaraan Bermotor

Ketentuan mengenai masa pajak kendaraan bermotor menurut Perda Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2004 tentang pajak kendaraan bermotor dalam pasal 11 sebagai berikut :

- 1) Masa pajak adalah 12 bulan berturut-turut yang merupakan tahun pajak dimulai dari saat pendaftaran kendaraan bermotor.
- 2) Pajak yang karena suatu dan lain hal masa pajaknya tidak sampai 12 bulan maka dapat dilakukan restitusi.
- 3) Bagian dari bulan yang melebihi 15 hari dihitung satu bulan penuh.

2.1.6.4. Masa Pajak dan Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Adapun ketentuan mengenai masa pajak kendaraan bermotor menurut Perda Provinsi Bali No. 1 Tahun 2004 tentang pajak kendaraan bermotor dalam Pasal 11 yang berbunyi:

- 1) Masa pajak adalah 12 (dua belas) bulan berturut-turut yang merupakan tahun pajak dimulai dari saat pendaftaran kendaraan bermotor.
- 2) Pajak yang karena suatu dan lain hal masa pajaknya tidak sampai 12(dua belas) bulan maka dapat dilakukan restitusi.
- 3) Bagian dari bulan yang melebihi 15 (lima belas) hari dihitung satu bulan penuh.

Tarif pajak yang berlaku pada pajak kendaraan bermotor adalah tarif sebanding proporsional yaitu suatu tarif berupa persentase yang tetap terhadap berapapun jumlah yang dikenakan pajak yang terutang sehingga besarnya pajak yang terutang proporsional terhadap nilai yang dikenakan pajak. Peraturan Gubernur Bali Nomor 31 Tahun 2006 menyatakan bahwa perhitungan dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor berdasarkan perkalian nilai jual kendaraan bermotor dan bobot yang mencerminkan serta relatif kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor. Bobot untuk menghitung dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor dihitung berdasarkan faktor-faktor yang meliputi :

- 1) Tekanan gandar
- 2) Jenis bahan bakar kendaraan bermotor
- 3) Jenis, penggunaan, tahun pembuatan, dan ciri-ciri mesin dari kendaraan bermotor.

Bobot sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan sebagai berikut :

- 1) Sedan, Sedan Station, Jeep Station Wagon, Minibus, Microbus, Bus, Sepeda Motor, dan sejenisnya serta alat-alat berat dan alat-alat besar, sebesar 1.00.
- 2) Mobil Barang Beban, sebesar 1.30

Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor untuk kendaraan umum ditetapkan 40 persen (empat puluh persen) sampai 60 persen (enam puluh persen) dari dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor.

2.1.7 Tarif Pajak Progresif Kendaraan Bermotor

Pajak progresif adalah pajak tambahan yang dibayarkan wajib pajak terhadap kendaraan kedua dan seterusnya dari wajib pajak tersebut. Dalam sistem perpajakan di Indonesia paling tidak terdapat dua jenis pajak yang menerapkan sistem pajak progresif diantaranya ialah pajak kendaraan bermotor ini. Kebijakan tarif pajak progresif terhadap kendaraan bermotor diarahkan untuk mengurangi tingkat pertumbuhan kendaraan bermotor yang melaju pesat rata-rata sekitar 14persen per tahun, sementara tingkat pertumbuhan jalan raya hanya 4persen per tahun. Pajak progresif juga diarahkan untuk mengurangi tingkat kemacetan di daerah perkotaan dengan memberikan kewenangan daerah menetapkan tarif pajak progresif untuk kepemilikan kendaraan kedua dan seterusnya. Pada beberapa peraturan daerah dijelaskan bahwa wajib dari pajak progresif terhadap pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi yang memiliki kendaraan bermotor. Pasal 6 ayat (1b) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menjelaskan bahwa untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2 persen dan paling besar 10 persen ."

Dengan demikian, pajak progresif dikenakan terhadap kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan atas nama dan atau alamat yang sama. Pajak progresif untuk kepemilikan kedua dan seterusnya dibedakan menjadi kendaraan roda kurang dari empat dan kendaraan roda empat atau lebih.

Pemerintah Provinsi Bali melalui Badan Pendapatan Provinsi Bali menerapkan pajak progresif yang mengacu pada peraturan daerah Nomor 1 Tahun 2011 dan disempurnakan dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 yang memiliki ketentuan umum sebagai berikut :

1) Tarif kendaran dengan fungsi pribadi ditetapkan sebagai berikut :

- (1) Tarif kepemilikan kendaran bermotor roda dua dan roda tiga fungsi pribadi dibawah 250 cc yaitu: kepemilikan pertama sebesar 1,5 persen, kepemilikan kedua sebesar 2 persen, kepemilikan ketiga sebesar 2,5 persen, kepemilikan keempat sebesar 3 persen, kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 3,5 persen.
- (2) Tarif kepemilikan kendaraan bermotor roda dua dan roda tiga fungsi pribadi 250 cc ke atas yaitu: kepemilikan pertama sebesar 1,75 persen, kepemilikan kedua sebesar 3 persen, kepemilikan ketiga sebesar 4,5 persen, kepemilikan keempat sebesar 5 persen, kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 7,5 persen.
- (3) Tarif kepemilikan kendaraan bermotor roda empat atau lebih fungsi pribadi yaitu: kepemilikan pertama sebesar 1,75 persen, kepemilikan kedua sebesar 3 persen, kepemilikan ketiga sebesar 4,5 persen, kepemilikan keempat sebesar 5 persen, kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 7,5 persen.

- 2) Kepemilikan kendaraan bermotor tersebut didasarkan atas nama dan alamat yang sama sesuai dengan identitas diri yang ditunjukkan dengan Kartu Tanda Penduduk.
- 3) Kepemilikan kendaraan bermotor seperti angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, lembaga sosial keagamaan, konsulat, pemerintah atau pemerintah daerah, BUMN atau BUMD. TNI dan POLRI tidak dikenakan pajak secara progresif.
- 4) Tarif Pajak BBNKB atas penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor pertama ditetapkan sebesar 15 persen.
- 5) Tarif Pajak BBNKB atas penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan selanjutnya ditetapkan sebesar 1 persen.

2.1.8 Pengetahuan Pajak

Pengetahuan perpajakan berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Oladipupo & Obazee, 2016). Wajib pajak dengan pengetahuan perpajakan yang baik memiliki kesadaran yang lebih tinggi akan pentingnya pajak dalam kehidupan bernegara, sehingga kewajiban perpajakan akan dijalankan secara sukarela. Wajib pajak yang tidak memahami perpajakan dengan baik cenderung memiliki kesadaran yang lebih rendah, sehingga wajib pajak cenderung menjalankan kewajiban perpajakan atas dasar keterpaksaan karena adanya undang-undang tanpa memahami esensi yang terkandung di dalamnya. Hal yang lebih serius adalah bahwa pengetahuan perpajakan yang rendah seringkali menjadi penyebab wajib pajak tidak menjalankan kewajiban perpajakannya.

Wijayanti & Sukartha, (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan mempengaruhi patuh tidaknya wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya secara positif dan signifikan. Pernyataan tersebut bermakna bahwa wajib pajak akan semakin patuh sejalan dengan semakin tingginya pengetahuan perpajakan yang dimiliki.

Temuan serupa juga diungkapkan dalam penelitian, Chusaeri *et al.*, (2017), serta Tresnayani & Jati, (2018) bahwa patuh tidaknya wajib pajak dipengaruhi oleh adanya pengetahuan perpajakan. Berdasarkan pembahasan teori dan hasil penelitian sebelumnya dapat dinyatakan bahwa semakin baik pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

2.1.9 Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini adalah wajib pajak) (Jatmiko, 2006). Pelayanan Fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung-jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Supadmi, 2009).

Di dalam penelitian Chairunnisa (2017) tentang pelayanan fiskus tersebut diukur dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Fasilitas yang diterima Wajib Pajak.
- 2) Petugas pajak telah menguasai teknologi yang digunakan.
- 3) Pelayanan fiskus yang ramah terhadap Wajib Pajak.

Menurut Lestari (2016), hakekat pelayanan publik yang dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa pada dasarnya hakikat pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan
 - (1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - (2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab
 - (3) Memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - (4) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian Waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- 4) Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan Proses dan pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung Jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8) Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Pelayanan fiskus yang meliputi kemampuan kompetensi yaitu memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi, dan perundang-undangan perpajakan serta motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (Siregar dkk, 2012).

Kepuasan wajib pajak tentang pelayanan fiskus dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Kepuasan wajib pajak atas kualitas pelayanan yang diberikan fiskus biasanya memberikan respon positif berupa kepatuhan dalam pembayaran pajak. Jika ketentuan perpajakan dibuat sederhana dan mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan fiskus atas hak dan kewajiban kepada wajib pajak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien (Siregar dkk, 2012).

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Aparat Pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Siregar dkk, (2012) memperoleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

2.1.10 Kewajiban Moral

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia moral adalah integritas dan martabat pribadi yang dimiliki manusia. Kewajiban moral adalah moral individu yang dimiliki dalam seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain (Ajzen. 2002). Menurut Wenzel (2005), moral wajib pajak, etika dan normal sosialnya sangat berpengaruh terhadap perilaku dari wajib pajak. Mustikasari (2007), menyatakan bahwa kewajiban moral merupakan norma individu yang dimiliki oleh seseorang, namun tidak dimiliki orang lain.

Sedangkan moral adalah perbuatan atau tindakan seseorang yang terkait dengan nilai-nilai yang baik dan buruk. Dalam konteks perpajakan menganut self Handayani (2009) menyatakan, bahwa seseorang dikatakan memiliki tanggung jawab moral dalam konteks perpajakan apabila :

- 1) Memiliki tanggung jawab atas pembiayaan pemeliharaan Negara.
- 2) Merasa cemas apabila tidak melaksanakan kewajiban perpajakan sebagaimana mestinya.
- 3) Memiliki perasaan bersalah jika melakukan penggelapan pajak dan tidak membayar pajak.
- 4) Menghitung, membayar, serta melaporkan pajaknya dengan benar dan sukarela.

Wajib pajak yang lebih menggunakan prinsip moral dalam pengambilan keputusan pembayaran pajak akan lebih patuh dibandingkan dengan wajib pajak lainnya.

Aspek moral dalam bidang dalam bidang perpajakan menyangkut dua hal, yaitu:

- 1) Kewajiban perpajakan merupakan kewajiban moral harus ditaati oleh setiap wajib pajak
- 2) Menyangkut kesadaran moral terkait dengan alokasi atau distribusi dari penerima pajak (Troutman dalam Salman dan Farid).

Assessment dimana menuntut peran aktif dari wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya sehingga dalam hal ini pemerintah memberikan kepercayaan penuh terhadap wajib pajak untuk menghitung sendiri kewajibannya. Kewajiban moral cenderung kepada niat wajib pajak untuk berperilaku patuh.

2.1.11 Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi pajak merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media komunikasi, baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun audio visual seperti radio atau televisi (Sulistyaningrum,2009:3). Sosialisasi melalui berbagai media serta berbagai seminar pajak yang dilakukan Dirjen Pajak diharapkan dapat membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara dan bukan hanya dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan yang baru, tetapi juga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak sehingga otomatis penerimaan pajak juga akan meningkat sesuai dengan target penerimaan yang ditetapkan (Adiyati,2009:3)

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan Pengaruh Pajak Progresif, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kewajiban Moral, Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

- 1) Chasanah (2016) melakukan penelitian tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan Biaya Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Klaten. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan bermotor.
- 2) Fatmawati (2016) melakukan Penelitian Dengan Judul Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT di Daerah Istimewa Yogyakarta. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sosialisasi, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan

berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor SAMSAT Daerah Istimewa Yogyakarta.

- 3) Ilhamsyah, Endang, Dewantara (2016) meneliti tentang Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Malang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang.
- 4) Abryantha (2017) meneliti tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.
- 5) Nur Wachida Cinitya Lestari (2016) meneliti Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Kabupaten Kepulauan Selayar). Variabel dependen : kepatuhan wajib pajak dalam membayar

pajak kendaraan bermotor. Variabel independen : kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan bersama sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

- 6) Indah Chairun Nisa (2017) meneliti Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak, Pelayanan Fiskus dan Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Layanan Drive Thru Sebagai Variabel Moderating (studi pada Kantor SAMSAT Gowa). Sistem pemungutan pajak, pelayanan fiskus berpengaruh signifikan sedangkan efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh signifikan. Drive thru memoderasi sistem pemungutan pajak dan efektifitas sistem perpajakan sedangkan pelayanan fiskus tidak.
- 7) Meliani (2017) meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Klungkung. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan mempunyai pengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Klungkung.
- 8) Ni Putu Sutami Putri (2018) meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan

Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak sedangkan kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan berpengaruh positif dan signifikan pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

- 9) Anastasia Jeany Ratnasari (2018) meneliti tentang Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Biaya Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Tabanan. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan biaya kepatuhan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
- 10) Wijayanti dan Sukartha (2018) meneliti tentang Pengaruh Tarif Progresif, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menemukan bahwa tarif progresif berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan tentang perpajakan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yaitu terdapat pada variabelnya, di penelitian sebelumnya tidak disebutkan variabel pajak progresif, kualitas pelayanan fiskus, pengetahuan pajak, kewajiban moral dan sosialisasi perpajakan. Persamaan penelitian ini dengan tahun sebelumnya terdapat pada lokasi penelitian, yaitu pada Kantor SAMSAT Denpasar.

