

serta pajak air permukaan (Fitriandi, 2010). Salah satu jenis penerimaan pajak daerah diantaranya diperoleh melalui PKB. Pajak kendaraan bermotor atau PKB adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor (Suryani, 2012). Semakin bertambahnya jumlah penduduk, maka bertambah juga penerimaan Negara dan daerah dari sektor pajak. Instansi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (Samsat) yang merupakan kerjasama tiga instansi terkait, yaitu Dispenda Provinsi Bali, Kepolisian RI dan Asuransi Jasa Raharja.

Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbit STNK, dinas pendapatan provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan PT. Jasa Raharja mengelola sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ). Kantor bersama Samsat Denpasar merupakan tempat para wajib pajak kendaraan bermotor Denpasar untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya, sehingga instansi ini dapat diharapkan terus memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Menurut Putri (2013), pemungutan pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pemungutan yang sudah lama dilakukan pemerintah. Pajak ini sangat berpengaruh terhadap pendapatan asli daerah, yang berguna untuk membiayai pelaksanaan tugas rutin pemerintah daerah. Pertumbuhan jumlah kendaraan yang diperoleh dari daerah mengalami peningkatan yang cukup tinggi dari tahun ketahun. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor yaitu, kesadaran wajib pajak, tingkat pemahaman, sanksi pajak serta akuntabilitas pelayanan publik.

Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak (Yurline dan Merkusiwati, 2012). Kesadaran wajib pajak tentang pajak sangat mendukung kemandirian dalam memenuhi kebutuhan dana untuk kepentingan penyelenggaraan Negara, sehingga pajak memegang peran penting bagi penerimaan Negara.

Tingkat pemahaman dan pengetahuan wajib pajak atas perpajakan dapat diukur berdasarkan pemahaman wajib pajak pada kewajiban menghitung, membayar, dan melaporkan pajak terutang (Lestari, 2010) semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Pemahaman mengenai arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak. Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang secara ikhlas membayar pajak. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan dengan maraknya kasus yang sering terjadi khususnya bidang perpajakan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhannya, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalah gunakan oleh aparat pajak itu sendiri (Puspa Arum, 2012).

Sanksi pajak memiliki peran penting dalam memberikan pembelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan dan bisa menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotornya di Kantor Samsat Bersama Denpasar. Banyak wajib pajak yang

membayar lima tahun sekaligus atau tidak sama sekali. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih merugikannya (Jatmiko, 2006). Disini juga sangat dibutuhkan tingkat pemahaman wajib pajak akan pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor

Akuntabilitas Pelayanan Publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Sasongko, 2008). Akuntabilitas Pelayanan Publik menurut Susilawati (2013) adalah kemampuan Kantor Bersama SAMSAT dalam melayani wajib pajak untuk memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka.

Penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT Bersama Denpasar yang merupakan tempat para wajib pajak dalam membayar pajak untuk kendaraan bermotornya. Jumlah kendaraan bermotor di Kota Denpasar dari tahun ke tahun mengalami peningkatan sehingga menyebabkan semakin meningkatnya pula jumlah wajib pajak kendaraan bermotor. Tabel 1.1 memperlihatkan jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di Kota Denpasar tahun 2016-2020.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kendaraan Bermotor yang Terdaftar di Kantor SAMSAT Bersama Denpasar Tahun 2016-2020**

No.	Jenis Kendaraan	Tahun				
		2016	2017	2018	2019	2020
1.	Sedan	11.919	11.154	10.661	10.324	8.496
2.	Jeep	16.335	16.564	17.062	17.403	15.751
3.	Minibus	107.708	113.599	119.579	126.606	114.867
4.	Microbus	1.574	1.734	1.713	1.899	1.312
5.	Bus	518	527	516	581	447
6.	Pickup	22.858	22.863	22.935	23.071	20.449
7.	Light Truck	6.115	6.227	6.103	6.200	5.772
8.	Truck	2.029	2.092	1.991	2.116	1.832
9.	Sepeda Motor Roda Dua	578.341	576.872	586.094	608.186	527.091

10.	Sepeda Motor Roda Tiga		-	-	-	-
11.	Lain-Lain		-	-	-	-
Jumlah (unit)		<b>747.397</b>	<b>751.632</b>	<b>766.654</b>	<b>796.386</b>	<b>696.017</b>
Rata-rata pertumbuhan		-	<b>1%</b>	<b>1,02%</b>	<b>1,04%</b>	<b>-14,4%</b>

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali, 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Bersama Denpasar dari tahun 2016 mengalami peningkatan pada tahun 2017 sebesar 1%, pada tahun 2018 meningkat sebesar 1,02% ; 1,04% pada tahun 2019, dan yang terakhir pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar -14,4%.

Meningkatnya jumlah kendaraan dari tahun ke tahun tidak sejalan dengan kepatuhan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kepatuhan wajib pajak yang rendah dapat dilihat dari jumlah denda yang diterima oleh wajib pajak kendaraan bermotor yang diakibatkan karena ketidak tepat waktu mereka dalam membayar pajak. Pada Tabel 1.2 disajikan jumlah pokok penerimaan, objek kendaraan yang sudah melakukan kewajibannya dalam perpajakan, dan denda di Kantor SAMSAT Bersama Denpasar tahun 2016-2020.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Objek Kendaraan yang Sudah Melakukan Kewajiban Pajak, Pokok Penerimaan dan Denda di Kantor SAMSAT Bersama Denpasar Tahun 2016-2020**

No.	Tahun	Jumlah (Unit)	Pokok (Rp)	Denda (Rp)	Jumlah
1.	2016	747.397	418.320.976.354	13.477.744.906	431.798.721.260
2.	2017	751.632	505.925.516.908	23.446.695.354	529.372.212.262
3.	2018	766.654	550.767.947.550	19.427.718.000	570.195.655.550
4.	2019	796.386	590.106.941.464	20.469.774.275	610.596.715.739
5.	2020	696.017	530.027.287.150	9.251.076.662	539.278.363.612

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali, 2021

Berdasarkan Tabel 1.2, kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak diimbangi dengan pokok penerimaan pajak kendaraan semakin meningkat, hal tersebut terlihat pada jumlah denda yang mengalami fluktuasi dari tahun 2016 mengalami peningkatan pada tahun 2017 sebesar 74%, pada tahun 2018 menurun sebesar 17%, mengalami peningkatan 5% pada tahun 2019, dan yang terakhir pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 55% dikarenakan adanya penurunan unit pada tahun 2019 ke 2020 sebanyak 100.369 unit.

Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sudah banyak dilakukan dan saat ini semakin berkembang. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa peran wajib pajak sangatlah penting dalam mendukung program pemerintah dalam meningkatkan penerimaannya. Penelitian ini kembali dilakukan disebabkan terdapat perbedaan hasil-hasil penelitian sebelumnya seperti penelitian yang dilakukan Puspita dan Jati (2018) mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang diukur menggunakan empat variabel bebas yaitu pengaruh sosialisasi, kualitas pelayanan, sanksi dan biaya kepatuhan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa, variabel persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pramatama Klaten. Wajib pajak mengetahui dan menaati sanksi perpajakan yang diterapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku maka kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kegiatan perpajakannya akan meningkat (Mustika dan Lely, 2018). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Vivin Chayatiningsih (2018) membuktikan bahwa akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak,

sedangkan hasil yang berbeda dibuktikan oleh Dian Lestari (2018) membuktikan bahwa akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka peneliti tertarik meneliti tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pemahaman, Sanksi Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor Bersama Samsat Denpasar.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

- a. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama Samsat Denpasar ?
- b. Apakah tingkat pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama Samsat Denpasar ?
- c. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama Samsat Denpasar ?
- d. Apakah akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama Samsat Denpasar ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama Samsat Denpasar.
- b. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama Samsat Denpasar.
- c. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama Samsat Denpasar.
- d. Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama Samsat Denpasar.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

#### **a. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, tingkat pemahaman, sanksi pajak dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama Samsat Denpasar dan menambah daftar pustaka dalam lingkungan akademis.

**b. Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan, sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan agar dapat menjadi bahan evaluasi di masa yang akan datang oleh pihak pembuat kebijakan perpajakan, khususnya yang berhubungan dengan Pajak Kendaraan Bermotor.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Atribusi**

Menurut Fritz Heider sebagai pencetus teori atribusi, teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori atribusi menjelaskan mengenai proses bagaimana kita menentukan penyebab dan motif tentang perilaku seseorang. Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal misalnya sifat, karakter, sikap, dll ataupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu (Luthans, 2005).

Teori atribusi mengasumsikan bahwa orang mencoba untuk menentukan mengapa orang melakukan apa yang mereka lakukan, yaitu atribusi menyebabkan perilaku (Oktaviani et al, 2017). Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal ataupun eksternal yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu (Nisa & Umar, 2019). Atribusi internal adalah kekuatan internal atau disposisi (unsur psikologis yang mendahului tingkah laku) yang merubah tingkah laku seseorang (Darwati, 2015). Atribusi internal adalah tingkah laku seseorang yang disebabkan secara internal yaitu perilaku yang disebabkan oleh kendali individu itu sendiri. Atribusi eksternal adalah kekuatan-kekuatan lingkungan yang merubah tingkah laku seseorang (Darwati, 2015). Teori atribusi dalam penelitian ini relevan untuk

dijadikan teori pendukung karena teori atribusi menjelaskan tingkah laku wajib pajak yang disebabkan oleh atribusi internal (tingkat pemahaman dan kesadaran wajib pajak) dan atribusi eksternal (akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan) yang merubah sikap seseorang, yaitu sikap untuk membayar pajak kendaraan bermotornya. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan wajib pajak dimana wajib pajak memenuhi semua hal yang menjadi kewajiban-kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak-hak pajak yang didapat oleh wajib pajak (Alfiansyah, 2013).

### **2.1.2 Teori Kepatuhan**

Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya di bidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu (Saleh, 2004). Dalam kepatuhan yang dinilai adalah ketaatan semua aktivitas sesuai dengan kebijakan, aturan, ketentuan dan undang-undang yang berlaku. Sedangkan kepatuhan lebih pada keluhuran budi pimpinan dalam mengambil keputusan. Jika melanggar kepatutan belum tentu melanggar kepatuhan. Selain itu, kepatuhan menentukan apakah pihak yang diaudit telah mengikuti prosedur, standar, dan aturan tertentu yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Hal ini bertujuan untuk menentukan apakah yang diperiksa sesuai dengan kondisi, peraturan dan undang-undang tertentu.

Seperti yang dikemukakan oleh Saleh (2004), terdapat dua perspektif dasar kepatuhan pada hukum, yang instrumental dan normatif. Perspektif instrumental berarti individu dengan kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan yang berhubungan dengan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan

dengan moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi. Seseorang lebih cenderung patuh pada hukum yang dianggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma mereka. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti patuh pada hukum karena hukum dianggap suatu keharusan, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) berarti patuh pada peraturan karena otoritas penyusun hukum yang memiliki hak untuk mendikte perilaku (Sulistyo, 2010).

Menurut Lunenburg (2012) teori kepatuhan adalah sebuah pendekatan terhadap struktur organisasi yang mengintegrasikan ide-ide dari model klasik dan partisipasi manajemen. Sedangkan menurut H.C Kelman dalam Anggraeni dan Kiswaran (2011) *compliance* diartikan sebagai suatu kepatuhan yang didasarkan pada harapan akan suatu imbalan dan usaha untuk menghindarkan diri dari hukuman yang mungkin dijatuhkan.

### **2.1.3 Pengertian Pajak**

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, pajak adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Menurut Aristani Widyaningsih (2011), “pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan dengan tiada mendapat balas jasa secara langsung”. Menurut Prof. Dr. P. J. A. Adriani dikutip dari buku Perpajakan Indonesia karangan Dr. Waluyo, M.Sc., Ak (2011:2), “Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut

peraturan-peraturan umum (Undang-Undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara menyelenggarakan pemerintahan”.

Dari berbagai pendapat diatas maka dapat disimpulkan pajak adalah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan secara langsung yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara menyelenggarakan pemerintahan.

#### **2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak kendaraan bermotor diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011. Peraturan ini menyebutkan bahwa wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dikenakan sanksi kenaikan sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari pokok pajak.

Menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang pajak daerah bahwa pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor alat berat dan alat berat yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang atau barang di jalan umum. Selain pengertian pajak kendaraan bermotor ada beberapa istilah teknis penting lainnya yang telah diatur pengertiannya dalam Undang-Undang diantaranya :

- a. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di jalan umum, dan digerakkan oleh perangkat teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan tidak termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar.

- b. Kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran.
- c. Mobil penumpang adalah kendaraan bermotor yang dilengkapi sebanyak-banyaknya 8 (delapan) tempat duduk tidak termasuk tempat duduk pengemudi baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi.
- d. Jenis kendaraan bermotor adalah isi ruang yang berbentuk bulat terek pada mesin kendaraan bermotor yang ikut menentukan besarnya kekuatan mesin.
- e. Isi silinder adalah isi ruang yang berbentuk bulat terek pada mesin kendaraan bermotor yang ikut menentukan besarnya kekuatan mesin.
- f. Tenaga kuda (*horse power*) adalah ukuran daya kemampuan mesin.
- g. Tahun pembuatan adalah tahun perakitan.
- h. Nilai jual adalah nilai jual kendaraan bermotor yang berlaku.
- i. Peningkatan kendaraan bermotor yang selanjutnya peningkatan pajak kendaraan bermotor adalah tanda lunas pajak kendaraan bermotor.
- j. Tanda pelunasan dan pengesahan kendaraan bermotor (PPKB) adalah bukti pelunasan pembayaran pajak dan pengesahan kendaraan bermotor.
- k. Pemilik adalah hubungan hukum antara orang atau badan dengan kendaraan bermotor yang namanya tercantum dalam Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).

### **2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku (Pandapotan, 2011), dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak mengetahui dan mengerti perihal pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Dharma dan Suardana, 2014). Kesadaran wajib pajak tentang pajak sangat mendukung kemandirian dalam memenuhi kebutuhan dana untuk kepentingan penyelenggaraan Negara, sehingga pajak memegang peran penting bagi penerimaan Negara. Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan Negara untuk membiayai pembangunan.

#### **2.1.6 Tingkat Pemahaman**

Pemahaman wajib pajak adalah semua hal tentang perpajakan yang dimengerti dengan baik dan benar oleh wajib pajak. Wajib pajak hendaknya memahami pemahaman tentang perpajakan, khususnya tentang arti penting pajak dalam pembiayaan pembangunan Negara. Wajib pajak harus memiliki pemahaman mengenai pajak dan peraturan perpajakan yang berhubungan dengan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakannya.

Rendahnya pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan membuat masih banyak wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak serta memahami manfaat dari penerimaan pajak. Sosialisasi peraturan perpajakan juga masih belum menyeluruh ke setiap wajib pajak yang juga menyebabkan minimnya pengetahuan wajib pajak tentang informasi perpajakan (Burhan, 2015). Tingkat pemahaman dan pengetahuan wajib pajak atas perpajakan dapat diukur berdasarkan pemahaman wajib pajak pada kewajiban menghitung,

membayar dan melaporkan pajak terutang (Lestari, 2010), semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Pemahaman mengenai arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak. Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang secara ikhlas membayar pajak. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan dengan maraknya kasus yang sering terjadi khususnya bidang perpajakan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhannya, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri (Puspa Arum, 2012).

#### **2.1.7 Sanksi Pajak**

Menurut Mardiasmo (2011), “sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Semakin banyak sisa tunggakan pokok yang harus dibayar wajib pajak, maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasina, dan keterlambatan dalam melunasinya akan dikenai denda. Dengan adanya sanksi perpajakan maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Sanksi pajak berdasarkan pasal 7 UU KUP No.28 Tahun 2007 dikenakan apabila wajib pajak tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dengan jangka waktu penyampaian SPT atau batas waktu perpanjangan surat pemberitahuan dimana jangka waktu tersebut adalah sesuai dengan pasal 3 ayat 3

dan pasal 3 ayat 4 Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan No.28 Tahun 2007 masing-masing yang berbunyi :

- a. Untuk Surat Pemberitahuan Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak.
- b. Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak orang pribadi, paling lama 3 bulan setelah akhir tahun pajak.
- c. Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak penghasilan wajib pajak badan, paling lama 4 bulan setelah akhir tahun pajak. Wajib pajak dapat memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan sebagaimana dimaksud pada ayat 3 dan untuk paling lama 2 bulan dengan cara menyampaikan pemberitahuan secara tertulis atau dengan cara lain kepada Direktur Jendral Pajak yang ketentuannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.

#### **2.1.8 Akuntabilitas Pelayanan Publik**

Menurut Mardiasmo (2009:20), “Akuntabilitas Publik adalah kewajiban pihak pemegang amanah (agent) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (principal) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.”

Definisi akuntabilitas publik menurut Penny Kusumastuti (2014:2), “Akuntabilitas adalah bentuk kewajiban penyedia penyelenggaraan kegiatan publik untuk dapat menjelaskan dan menjawab segala hal menyangkut langkah dari seluruh keputusan dan proses yang dilakukan, serta pertanggungjawaban terhadap hasil kinerjanya.”

Berdasarkan dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas itu sendiri mengandung kewajiban menurut undang-undang untuk melayani atau memfasilitasi pengamat independen yang memiliki hak untuk melaporkan temuan atau informasi mengenai administrasi keuangan. Dengan kata lain, akuntabilitas dalam dunia birokrasi suatu instansi pemerintah diwajibkan untuk menyajikan dan melaporkan serta dapat mempertanggungjawabkan segala kegiatannya terutama dibidang administrasi keuangan agar dapat diketahui pertanggungjawabannya kepada publik.

### **2.1.9 Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Rahayu (2010:138) yang dikutip dari Kamus Besar Bahasa Indonesia istilah Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment* dimana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

Pada tahun 2008 dikeluarkan SE-02/PJ/2008 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu sebagai turunan dari Peraturan Menteri Keuangan No.192/PMK.03/2007 sebagai berikut :

- a. Tepat waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dalam 3 tahun terakhir.
- b. Penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk masa pajak dari Januari sampai November tidak lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.

Kepatuhan wajib pajak mengarah pada James, *et al* dalam Arum (2012) yang menjelaskan bahwa kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administratif. Semakin banyak wajib pajak yang dapat memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya, maka wajib pajak dapat dikatakan patuh terhadap peraturan perpajakan. Penerimaan dan pendapatan pajak Negara akan meningkatkan meningkat jika tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tinggi (Tiraada, 2013).

## **2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya**

Penelitian yang dilakukan oleh Puspita dan Jati (2018) berjudul “Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Biaya Kepatuhan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Teknis analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dai penelitian ini adalah sosialiasi, kualitas pelayanan, sanksi dan biaya kepatuhan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh Nirajenani dan Lely (2018) berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor”. Teknis analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemahaman peraturan, sanksi perpajakan dan sosialiasi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh Mustika dan Lely (2018) yang berjudul “Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Gianyar”. Teknis analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah *good governance*, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh Susanti dan Setiawan (2019) yang berjudul, “Pengaruh Layanan Samsat Corner, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Teknis analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah layanan samsat corner, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh Widnyana dan Wijana (2019) yang berjudul. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Teknis analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bersama Kota Denpasar.

Penelitian yang dilakukan oleh Widiastini dan Supadmi (2020) yang berjudul, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Teknis analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini

adalah kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh Surya dan Astika (2021) yang berjudul, “Kondisi Keuangan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Teknis analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah kondisi keuangan wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Badan Pendapatan Provinsi Bali.

Penelitian yang dilakukan oleh Chandra (2018) yang berjudul, “Pengaruh Tingkat Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Publik, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di DKI Jakarta (Studi Kasus Pengendara Ojek Online)”. Teknis analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah tingkat pemahaman pajak, kualitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh Rizky (2016) yang berjudul, “Pengaruh Pengenaan Sanksi Administrasi dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Teknis analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah sanksi administrasi dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh Krisnadeva dan Lely (2020) yang berjudul, “Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar”. Teknis analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah tingkat pendapatan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar.

Penelitian yang dilakukan oleh Dian (2018) yang berjudul, “Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam”. Teknis analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah akuntabilitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Vivin (2018) yang berjudul, “Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Kediri”. Teknis analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Awaloedin, Indriyanto dan Meldiyani (2020) yang berjudul, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Teknis analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, tarif pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

