

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sasaran utama dari kebijakan pemerintah terhadap keuangan negara adalah pada bidang penerimaan daerah yang digunakan untuk mendorong, menggali, dan mengembangkan sumber-sumber penerimaan dari daerah agar terjadi peningkatan pada jumlahnya sesuai dengan kebutuhan pembangunan. Salah satu sumber penting penerimaan negara adalah dari sektor pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009, pajak merupakan kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Oleh karena itu, pemerintah berupaya secara terus menerus untuk meningkatkan target penerimaan negara dari sektor pajak.

Kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak masih rendah dalam membayar pajak daerah, khususnya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya perbedaan jumlah kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak dibandingkan dengan jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar menurut data Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bangli tahun 2018-2021 disajikan dalam tabel 1:1 di bawah ini:

Tabel 1.1
Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kabupaten Bangli
Tahun 2018-2021

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	Jumlah Wajib Pajak Membayar PKB	Persentase Kepatuhan Wajib Pajak
2018	89.158	56.079	62,89%
2019	98.553	58.246	59,10%
2020	114.087	60.954	53,42%
2021	118.179	62.411	52,81%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali, (2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Bangli pada tiap tahunnya selalu mengalami penurunan. Dapat dilihat pada tahun 2018 persentase kepatuhan wajib pajak sebesar 62,89%. Selanjutnya pada tahun 2019 persentase kepatuhan wajib pajaknya sebesar 59,10%, itu artinya mengalami penurunan sebesar 03,79%. Selanjutnya di tahun 2020 persentase wajib pajak sebesar 53,42%, itu artinya mengalami penurunan sebesar 05,68%. Selanjutnya di tahun 2021 persentase wajib pajak sebesar 52,81%, itu berarti mengalami penurunan sebesar 00,61%.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak Provinsi terdiri dari lima jenis pajak yaitu: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak Provinsi atau Daerah yang menjadi sumber penerimaan terbesar bagi pendapatan daerah. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak Provinsi

yang memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan daerah di Bali. Dalam penerimaan Pajak kendaraan Bermotor (PKB) pastinya memiliki kendala tertentu seperti terjadinya perlambatan pertumbuhan Ekonomi Nasional yang berdampak pada menurunnya kemampuan daya beli masyarakat, sehingga berpengaruh pada tertundanya kemampuan daya beli masyarakat, dan berpengaruh juga pada tertundanya pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Kepatuhan wajib pajak merupakan kesadaran secara individu yang dapat mendorong wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketidakepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kurangnya kesadaran wajib pajak akan pentingnya pajak untuk sumber penerimaan negara. Menurut (Puspa Arum, 2017) pemahaman mengenai arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan oleh maraknya kasus yang sering terjadi khususnya di bidang pajak. Kondisi ini dapat berpengaruh terhadap kepatuhannya, karena wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan di salahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Hasil-hasil penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Purwati (2018), Apriani (2018), Kowel, dkk (2019), Brahmanti, dkk (2019), Akbar (2019), Sista (2019), Winasari (2020), Dewi, dkk (2021), Anggreni, dkk (2021), dan Juliantari, dkk (2021) menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Perbedaan hasil penelitian didapat dari penelitian Susanti (2018), Ratniati (2018), dan Suprpto (2018), yang menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta dilakukan secara terus menerus, sehingga mendorong wajib pajak dalam membayar kewajibannya (Nugroho, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Suprpto (2018), Ratnasari (2018), Apriani (2018), Mudiantari (2018) dan Dewi & Jati (2018) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Perbedaan hasil penelitian didapat dari penelitian Chandra (2018), Sista (2019), Juliantari, dkk (2021) dan Dewi, dkk (2021) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Menurut Juliantari, dkk (2021), sosialisasi pajak dilakukan untuk memberikan informasi yang baik dan benar sehingga wajib pajak dapat memiliki pengetahuan tentang pentingnya membayar pajak dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi pajak adalah upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat (Megantara, dkk., 2017) Penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Jati (2018), Akbar (2019), Wulandari (2019), Anggreni, dkk (2021) dan

Juliantari, dkk (2021) menyatakan bahwa Sosialisasi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Perbedaan hasil penelitian didapat dari penelitian Susanti, (2018) dan Dewi, dkk (2021) menyatakan bahwa Sosialisasi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Demi mendorong terciptanya keteraturan dan ketertiban perpajakan, maka dibentuk suatu sanksi pajak bagi pelanggar pajak. Sanksi pajak merupakan tindakan yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun tidak disengaja. Sanksi tersebut berfungsi sebagai dasar bagi pemerintah untuk menentukan wajib pajak yang melanggar aturan. Banyak wajib pajak yang membayar pajak 5 tahun sekaligus atau tidak sama sekali, karena tidak diikuti dengan sanksi pajak yang menyebabkan masyarakat menganggap remeh kewajibannya dalam membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Jati (2018), Susanti (2018), Akbar (2019), Sista (2019), Yustina, dkk (2020), Winasari (2020), Anggreni, dkk (2021), Juliantari, dkk (2021) dan Dewi, dkk (2021) menyatakan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Perbedaan hasil didapat dari penelitian Chandra (2018) dan Brahmanti, dkk (2019) menyatakan bahwa Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Selain kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, dan sanksi pajak, wajib pajak juga perlu memiliki pengetahuan pajak. Pengetahuan wajib pajak adalah semua informasi yang dimiliki wajib pajak terkait dengan tata cara dan ketentuan perpajakan. Semakin tingginya pengetahuan wajib pajak maka semakin

tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2018), Kowel, dkk (2019), Akbar (2019) dan Winasari (2020) menyatakan bahwa Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Perbedaan hasil didapat dari penelitian Sari (2020) menyatakan bahwa Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, sanksi pajak, dan pengetahuan pajak tidak selalu berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB). Berdasarkan latar belakang adanya perbedaan hasil-hasil penelitian sebelumnya maka peneliti ingin meneliti kembali tentang Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), untuk membuktikan konsistensi dari variabel-variabel tersebut dan untuk mengetahui penyebab kesadaran wajib pajak yang masih sangat rendah yang dilihat dari jumlah penerimaan PKB yang menurun padahal jumlah kendaraan terus meningkat, yang tidak diimbangi dengan kesadaran wajib pajak terhadap pemenuhan kewajibannya dalam membayar pajak. Penelitian ini dilakukan terhadap wajib pajak yang berada di Kabupaten Bangli.

Berdasarkan uraian diatas yang membahas tentang permasalahan dan fenomena yang terjadi, penulis merasa tertarik untuk mengangkat fenomena tersebut untuk kemudian melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, dan Pengetahuan

Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Kabupaten Bangli “.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan kondisi yang telah dipaparkan diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah sanksi pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
5. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?



1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian dan rumusan masalah penelitian, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

3. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi pajak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
4. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
5. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung terkait didalamnya, adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

1. Mafaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pemahaman mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, sanksi pajak, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB). Selain itu bagi mahasiswa jurusan akuntansi penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi untuk menambah ilmu pengetahuan terkait dengan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) serta diharapkan juga dapat berkontribusi sebagai literature pertimbangan dalam penyusunan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat praktis bagi pihak-pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian ini, di antaranya:

a) Bagi instansi yang bersangkutan

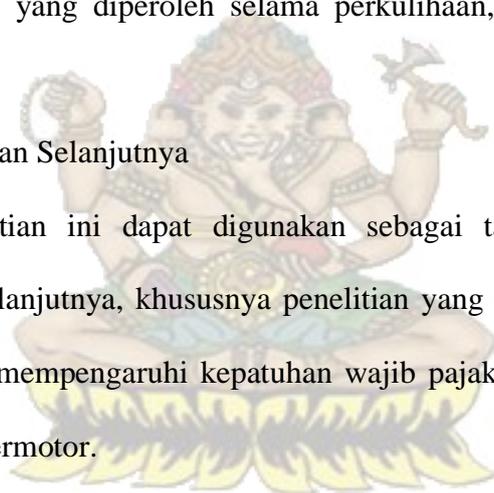
Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli guna meningkatkan penerimaan pajak.

b) Bagi penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya mata kuliah perpajakan.

c) Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya penelitian yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.



UNMAS DENPASAR

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), patuh berarti suka menurut pemerintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan berarti bersifat patuh, ketaatan, tunduk, patuh pada ajaran atau peraturan. Teori kepatuhan merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap peraturan atau aturan yang diberikan. Ketaatan yang sesuai dengan aturan kebijakan sesuai dengan aturan yang berlaku merupakan nilai kepatuhan (Suprianti, dkk, 2021). Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 yang menyatakan bahwa Kepatuhan Perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Kepatuhan wajib pajak menggambarkan keadaan dimana wajib pajak dapat melaksanakan semua kewajibannya dan memenuhi hak kaitannya dengan perpajakan (Bill, 2018). Teori ini relevan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang merupakan kewajibannya. Wajib pajak harus patuh dalam menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor sesuai dengan peraturan yang berlaku serta kebijakan pemerintah. Wajib pajak yang patuh untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan memberikan dampak besar bagi perekonomian negara

dan membantu bersama-sama pemerintah dalam hal memajukan bangsa dan negara.

2.1.2 Teori Atribusi (*Atribution Theory*)

Teori ini dicetuskan oleh Heider (1958), seorang psikolog bangsa Jerman. Menurut Heider, teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan penyebab perilaku dirinya sendiri maupun orang lain yang ditentukan apakah perilaku tersebut dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi.

Penentuan internal atau eksternal tergantung pada tiga faktor yaitu :

1. Kekhususan (kesendirian atau *distinctiveness*)
2. Consensus
3. Konsistensi

Kekhususan artinya seseorang akan mempersiapkan perilaku individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap suatu hal yang luar biasa, maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal terhadap perilaku tersebut. Sebaliknya jika hal itu dianggap hal yang biasa, maka akan dinilai atribusi internal.

Konsensus artinya jika semua orang memiliki kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi internal. Sebaliknya jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi eksternal. Faktor terakhir adalah konsistensi, yaitu jika seorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon sama dari waktu ke waktu.

Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal.

Relevansi teori atribusi dengan penelitian ini yaitu dimana seseorang dalam berperilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor tersebut yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sosialisasi pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak. Jadi teori atribusi sangat relevansi untuk menerangkan maksud tersebut.

2.1.3 Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang, yang dapat dipaksakan dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Soemitro, dikutip dalam Mardiasmo, 2019:3). Sedangkan menurut Sari (2020) Pajak adalah iuran wajib yang harus dibayarkan oleh rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang yang sifatnya memaksa dengan tidak mendapatkan balas jasa secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

2.1.4 Jenis Pajak

Penggolongan pajak berdasarkan lembaga pemungutannya di Indonesia dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu pajak pusat dan pajak daerah (Mardiasmo 2019:9). Pajak pusat adalah pajak-pajak yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak-Kementrian Keuangan. Sedangkan pajak daerah adalah pajak-pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah baik itu tingkat provinsi maupun kabupaten/kota. Pajak-pajak pusat yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak meliputi:

a. Pajak Penghasilan (PPh)

PPh adalah pajak yang dikenakan kepada orang pribadi atau badan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam suatu tahun pajak. Yang dimaksud dengan penghasilan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak baik yang berasal dari Indonesia maupun luar Indonesia yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan dengan nama dan dalam bentuk apapun.

b. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

PPN adalah pajak yang dikenakan atas konsumsi barang kena pajak atau jasa kena pajak didalam Daerah Pabean (dalam wilayah Indonesia). Orang pribadi, perusahaan, maupun pemerintah yang mengkonsumsi barang kena pajak atau jasa kena pajak dikenakan PPN.

c. Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM)

Selain dikenakan PPN, atas pengkonsumsian barang kena pajak tertentu yang tergolong mewah, juga dikenakan PPnBM. Yang dimaksud dengan barang kena pajak yang tergolong mewah adalah:

1. Barang tersebut dikonsumsi oleh masyarakat tertentu
2. Pada umumnya barang tersebut dikonsumsi oleh masyarakat berpenghasilan tinggi
3. Barang tersebut dikonsumsi untuk menunjukkan status
4. Apabila dikonsumsi dapat merusak kesehatan dan moral masyarakat, serta mengganggu ketertiban masyarakat.

d. Bea Materai

Bea materai adalah pajak yang dikenakan atas pemanfaatan dokumen, seperti surat perjanjian, akta notaris, serta kwitansi pembayaran, surat berharga, dan efek, yang memuat jumlah uang atau nominal diatas jumlah tertentu sesuai dengan ketentuan.

e. Pajak Bumi dan Bangunan

PBB adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau pemanfaatan tanah dan atau bangunan. PBB merupakan Pajak Pusat namun demikian hampir seluruh realisasi penerimaan PBB diserahkan kepada Pemerintah Daerah baik Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Mulai 1 Januari 2010, PBB Perdesaan dan perKotaan menjadi Pajak Daerah sepanjang Peraturan Daerah tentang PBB yang terkait dengan Perdesaan dan Perkotaan telah diterbitkan. Apabila dalam jangka waktu dari 1 Januari 2010 s.d Paling lambat 31 Desember 2013 Peraturan Daerah belum diterbitkan, maka PBB Perdesaan dan PerKotaan tersebut masih tetap dipungut oleh Pemerintah Pusat. Mulai 1 Januari 2014, PBB pedesaan dan PerKotaan merupakan pajak daerah. Untuk PBB Perkebunan, Perhutanan, Pertambangan masih tetap merupakan Pajak Pusat.

2.1.5 Wajib Pajak

Berdasarkan Pasal 1 ayat (2) UU No 16 tahun 2009, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Dalam hal wajib pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan itu

sendiri. Wajib pajak dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dan Wajib Pajak Badan (WPB). Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas penghasilan tidak kena pajak. Wajib Pajak Badan (WPB) yang memiliki kewajiban perpajakan sebagai pembayar pajak, pemotong dan atau pemungut pajak, termasuk bentuk usaha tetap dan kontraktor dan atau operator di bidang usaha hulu minyak dan gas bumi.

2.1.6 Manfaat Pajak

Penggunaan uang pajak meliputi mulai dari belanja pegawai sampai dengan pembiayaan berbagai proyek pembangunan. Pembangunan sarana umum seperti jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit/puskesmas, kantor polisi dibiayai dengan menggunakan uang yang berasal dari pajak. Uang pajak juga digunakan untuk pembiayaan dalam rangka memberikan rasa aman bagi seluruh lapisan masyarakat. Setiap warga negara mulai saat dilahirkan sampai dengan meninggal dunia, menikmati fasilitas atau pelayanan dari pemerintah yang semuanya dibiayai dengan uang yang berasal dari pajak. Pajak juga digunakan untuk mensubsidi barang-barang yang sangat dibutuhkan masyarakat dan juga membayar utang negara ke luar negeri. Sehingga pada akhirnya kesenjangan ekonomi dan sosial yang ada dalam masyarakat dapat dikurangi secara maksimal (Indrayani, 2020).

2.1.7 Fungsi Pajak

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang mempunyai dua fungsi (Mardiasmo 2016:4), yaitu

1. Fungsi anggaran (*budgetair*) sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Sebagai contoh dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi mengatur (*regulerend*) sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.

2.1.8 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut PKB adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Menurut Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 8 Tahun 2016 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah pasal 1 yang dimaksud dengan 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.

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor berlaku sama dengan setiap Provinsi yang memuat pajak kendaraan bermotor. Tarif PKB ditetapkan dengan peraturan daerah Provinsi. Menurut Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pajak Daerah pasal 7 tarif PKB dibagi sesuai dengan jenis penguasaan kendaraan bermotor yaitu:

1. Tarif PKB pribadi ditetapkan dengan cara sebagai berikut:

Untuk kepemilikan kendaraan bermotor roda dua dan roda tiga dibawah 250 cc pertama sebesar 1,5 % (satu koma lima persen). Untuk kepemilikan Kendaraan

Bermotor roda dua dan roda tiga sebagaimana dimaksud pada angka 1, kedua dan seterusnya ditetapkan secara progresif yaitu: Kendaraan kepemilikan kedua sebesar 2% (dua persen), Kendaraan kepemilikan ketiga sebesar 2,5% (dua koma lima persen), Kendaraan kepemilikan keempat sebesar 3% (tiga persen), Kendaraan kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 3,5 % (tiga koma lima persen).

2. Tarif PKB angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, lembaga social keagamaan, pemerintah/pemerintah daerah, TNI, POLRI dan Instansi Pemerintah ditetapkan sebagai berikut:

- a. Kendaraan bermotor umum sebesar 1% (satu persen);dan
- b. Kendaraan Bermotor ambulans, Kendaraan Bermotor pemadam kebakaran, Kendaraan Bermotor lembaga sosial keagamaan dan Kendaraan Bermotor pemerintah/ pemerintah daerah, TNI, POLRI sebesar 0,5 % (nol koma lima persen).
- c. Dikecualikan terhadap kepemilikan kendaraan bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, lembaga sosial keagamaan, pemerintah/pemerintah daerah, TNI, POLRI dan Instansi Pemerintah tidak dikenakan pajak secara progresif.

3. Tarif PKB alat-alat besar ditetapkan 0,2 % (nol koma dua persen).

4. Syarat dan Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

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

2.1.9 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Wardani & Rumiya (2017) kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku. Wajib pajak dapat dikatakan patuh ketika wajib pajak tersebut taat dan patuh dalam membayar pajaknya, serta tidak terlambat dalam melaporkan pajaknya. Kepatuhan wajib pajak menjadi masalah yang sangat penting dalam penerimaan pajak. Ketika pajak yang didapatkan oleh negara tidak sesuai dengan direalisasikan, maka akan menghambat pembangunan negara (Anam, et al. 2018). Agustin dan Putra (2019) berpendapat, kepatuhan dalam hal perpajakan berarti keadaan dimana wajib pajak melaksanakan hak dan kewajibannya secara disiplin sesuai peraturan perundang-undangan dan tata cara yang berlaku serta tidak melanggar aturan perpajakan.

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah yang penting di seluruh dunia. Hal ini dikarenakan jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindak penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak. Sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor di Indonesia sendiri menganut *Official Assessment System*, dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada pemerintah. Dengan demikian kepatuhan sukarela dari wajib pajak menjadi tujuan dari sistem ini (Langgeng dan Krisdiyawati, 2017)

2.1.10 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Yunita (2018) Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengertian ini juga merupakan kesadaran dari diri

seseorang maupun kelompok. Jadi kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau program untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak. Menurut Wardani & Rumiya (2017) kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku (Erawati & Parera, 2017).

2.1.11 Kualitas Pelayanan

Menurut A. M. Siwi (2020) kualitas pelayanan adalah nilai berdasarkan yang diakui masyarakat, apakah merasa puas atau tidak puas mengenai pelayanan pajak yang diberikan. Dalam teori atribusi membahas tentang memahami penyebab perilaku seseorang atau diri kita sendiri, yang mana nantinya akan membentuk suatu kesan. Pelayanan yang terjadi melalui interaksi antara wajib pajak dengan karyawan/petugas pajak saat wajib pajak membayar pajak akan membentuk suatu kesan. Wajib pajak akan menganggap pelayanan itu berkualitas saat petugas pajak memberikan kesan yang baik seperti ramah, bersikap hormat, menjaga sopan santun, serta mempunyai pengetahuan untuk memberi informasi yang jelas terhadap wajib pajak.

Kualitas pelayanan yang baik tidak dipungkiri dapat mendorong minat wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor mereka. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Kualitas adalah suatu kondisi dimana yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Prayanti, 2020). Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia, (Kusuma, 2016).

2.1.12 Sosialisasi Pajak

Sosialisasi perpajakan menurut Megantara, dkk (2017) adalah upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat. Setelah masyarakat memperoleh pemahaman diharapkan akan memotivasi dan kemudian dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Indikator sosialisasi oleh Dirjen Pajak antara lain penyuluhan, diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat, penyampaian informasi dari petugas pajak, pemasangan billboard, dan pembuatan website. Penyuluhan adalah bentuk sosialisasi yang dilakukan melalui berbagai media baik elektronik maupun cetak.

Informasi langsung dari petugas pajak ke wajib pajak merupakan bentuk penyampaian informasi langsung yang diterima wajib pajak dari petugas pajak mengenai perpajakan. Selanjutnya sosialisasi dengan pemasangan *billboard*, dilakukan dengan memasang spanduk di pinggir jalan atau di tempat-tempat strategis yang berisi pesan singkat, pernyataan, kutipan perkataan, maupun slogan yang menarik sehingga mampu untuk menyampaikan tujuan dengan baik. Website Dirjen Pajak dibuat untuk menyampaikan informasi yang dapat diakses setiap saat, lengkap, dan terkini mengenai perpajakan dan perundangannya.

2.1.13 Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2019:62), 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. Dalam perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat berupa bunga, denda, dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana dapat hukuman kurungan dan penjara (Lestari, et al. 2018).

2.1.14 Pengetahuan Pajak

Menurut Wardani & Rumiya (2017) adalah pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, dan tata cara perpajakan yang benar. Melalui pendidikan formal dan pendidikan non formal dapat meningkatkan pengetahuan perpajakan. Pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar yang wajib diketahui oleh wajib pajak. Karena semakin banyak pengetahuan perpajakan yang didapat, maka akan menambah tingkat kepatuhan dan kesadaran wajib pajak untuk membayarkan pajak kendaraan bermotornya dengan tepat pada waktunya.

2.2 Pembahasan Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB). Penelitian terdahulu ini menjadi penguat atau sebagai referensi pada penelitian ini, diantaranya adalah:

Penelitian yang dilakukan oleh Brahmanti, dkk (Tahun 2019) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, pengetahuan pajak, tingkat penghasilan wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib

pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Denpasar. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, pengetahuan pajak, tingkat penghasilan wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan mendapatkan hasil yaitu kesadaran wajib pajak, tingkat penghasilan wajib pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Denpasar, sedangkan kewajiban moral, pengetahuan pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar.

Penelitian yang dilakukan oleh Anggreni, dkk (Tahun 2021) tentang kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Desa Abiansemal Pada Masa Covid'19. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan sanksi pajak. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *accidental sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu dengan teknik analisis linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Badung. Sedangkan

pelayanan fiskus tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh Chandra (Tahun 2018) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Surakarta. Variabel bebas dalam penelitian ini antara lain kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan kewajiban moral. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *accidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kewajiban moral memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Jati (Tahun 2018) tentang pengaruh sosialisasi, kualitas pelayanan, sanksi dan biaya kepatuhan pada tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan biaya kepatuhan. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode pendekatan kuantitatif berbentuk asosiatif. Hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa sosialisasi, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, namun variabel biaya kepatuhan

memiliki pengaruh negatif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh Susanti (Tahun 2018) tentang pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan penerapan *e-Samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu pengetahuan pajak, sosialisasi pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan penerapan *e-Samsat*. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis statistika deskriptif, uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi berganda, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman. Sedangkan sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan penerapan *e-samsat* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman.

Penelitian yang dilakukan oleh Suprpto (Tahun 2018) tentang pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kepuasan wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Samsat Gresik. Variabel bebas dalam penelitian ini antara lain pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kepuasan wajib pajak, dan sanksi pajak. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak. Metode yang dalam penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling*.

Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan, namun kesadaran wajib pajak serta sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh Purwati (Tahun 2018) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Samsat Surabaya Barat. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi administrasi pajak. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan yaitu metode *survey* dengan memberikan kuisioner. Penentuan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sanksi administrasi pajak tersebut tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Kowel, dkk (Tahun 2019) tentang pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Minahasa Selatan. Variabel bebas dalam penelitian ini antara lain pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan modernisasi administrasi perpajakan. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode pendekatan kuantitatif. Pemilihan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh Winasari (Tahun 2020) tentang pengaruh pengetahuan, kesadaran, sanksi, dan sistem *e-Samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Subang. Variabel bebas dalam penelitian ini antara lain pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi paajak, dan sistem *e-Samsat*. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan *e-Samsat* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari (Tahun 2020) tentang pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, tingkat penghasilan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kulonprogo. Variabel bebas dalam penelitian ini antara lain pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, tingkat penghasilan, dan sanksi perpajakan. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner. Hasil penelitian menyatakan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan kesadaran wajib pajak, tingkat penghasilan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh Juliantari, dkk (Tahun 2021) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar. Variabel bebas dalam penelitian ini antara lain kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*. Hasil penelitian menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar. Sedangkan kualitas pelayan dan kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi, dkk (Tahun 2021) tentang pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, sosialisasi dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Denpasar. Variabel bebas dalam penelitian ini antara lain pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, sosialisasi dan sanksi perpajakan. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode metode *accidental sampling*. Teknik analisis data yaitu Teknik analisis linier berganda. Hasil penelitian menyatakan bahwa pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar. Sedangkan kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar.

Penelitian yang dilakukan oleh Sista (Tahun 2019) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar. Variabel bebas dalam penelitian ini antara lain kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral dan sanksi pajak. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Pengumpulan data dilakukan dengan metode survey melalui kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Penelitian ini dihitung berdasarkan rumus slovin, dan menggunakan metode *accidental sampling*. Hasil penelitian menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan kualitas pelayanan pajak dan kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Yustina, dkk (Tahun 2020) tentang pengaruh tingkat pendidikan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Buleleng. Variabel bebas dalam penelitian ini antara lain pengaruh tingkat pendidikan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Metode penarikan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling*. Data penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang kemudian diolah dengan menggunakan uji regresi linear berganda. Hasil penelitian menyatakan bahwa tingkat pendidikan, kewajiban moral, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Akbar (Tahun 2019) tentang pengaruh sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan sanksi pajak dan kesadaran

pajak terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman. Variabel bebas dalam penelitian ini antara lain sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan sanksi pajak dan kesadaran pajak. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang dihitung berdasarkan rumus Slovin dengan metode penentuan sampel adalah metode *simple random*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi pajak, kualitas pelayanan pengetahuan pajak, sanksi pajak dan kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman.

Penelitian yang dilakukan oleh Ratniati (Tahun 2018) tentang pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan, moral wajib pajak, dan kesadaran wajib pajak pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Klungkung. Variabel bebas dalam penelitian ini antara lain kualitas pelayanan sanksi perpajakan, biaya kepatuhan, moral wajib pajak dan kesadaran wajib pajak. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan, dan moral wajib pajak berpengaruh positif sedangkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh Apriani (Tahun 2018) tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Tabanan. Variabel bebas dalam

penelitian ini antara lain kesadaran wajib pajak, tingkat pemahaman, sanksi pajak, kualitas pelayanan, dan biaya kepatuhan. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif sedangkan tingkat pemahaman, sanksi pajak, biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh Mudiantari (Tahun 2018) tentang pengaruh kewajiban moral, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Karangasem. Variabel bebas dalam penelitian ini antara lain kewajiban moral, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif sedangkan biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (Tahun 2019) tentang pengaruh penerapan sistem *e-samsat*, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Klungkung. Variabel bebas dalam penelitian ini antara lain penerapan *e-Samsat*, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus. Sedangkan variabel terikat

dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Samsat*, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

