

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada umumnya suatu negara membutuhkan pendapatan yang besar untuk mensejahterakan kehidupan rakyatnya. Maka pemerintah perlu mendapatkan dana tersebut dengan melakukan suatu pungutan kepada masyarakat yang lebih dikenal dengan kata pajak. Pajak merupakan salah satu sektor pendukung bagi Pemerintah dalam mensejahterakan kehidupan rakyatnya. Demi tercapainya apa yang direncanakan maka pemerintah membentuk suatu badan yang bertugas untuk memungut pajak dari masyarakat. Pemungutan pajak adalah suatu fungsi yang harus dilaksanakan oleh negara sebagai salah satu cara untuk mendapatkan pendapatan. Dalam pemungutan pajak dari masyarakat masih kurang efektif dan banyak masalah yang dihadapi. Salah satunya adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

Salah satu faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak suatu negara adalah pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan ekonomi akan meningkatkan pendapatan masyarakat yang tentunya akan berpengaruh langsung terhadap kemampuan masyarakat secara finansial untuk membayar pajak. Pasal 2 Undang – Undang No 28 Tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah menyebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain: pajak kendaraan bermotor, pajak rokok, serta pajak air permukaan (Fitriandi,2010).

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang membiayai pembangunan daerah provinsi. Instansi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerja sama tiga instansi terkait yaitu Dispenda Provinsi Bali, Kepolisian RI dan Asuransi Jasa Raharja. Salah satu jenis penerimaan pajak daerah kendaraan bermotor.

Pemungutan pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pungutan yang sudah lama dilakukan oleh pemerintah, pajak ini sangat berpengaruh terhadap Pendapatan Asli Daerah, yang berguna untuk membiayai pelaksanaan tugas rutin pemerintahan daerah (Yunus, 2010). Pembangunan Daerah tiap Kabupaten/Kota salah satunya dibiayai melalui dana yang didapat dari pajak kendaraan bermotor, maka pemungutan penerimaan pajak ini perlu dioptimalkan sebaik mungkin. Ada beberapa faktor yang mendorong sehingga jumlah kendaraan bermotor meningkat setiap tahunnya, antara lain kemampuan masyarakat dalam membeli kendaraan bermotor yang tinggi, alat transportasi sudah menjadi kebutuhan primer masyarakat saat ini, serta syarat untuk memiliki kendaraan bermotor itu sendiri sangatlah mudah. Melihat realita ini diharapkan penerimaan pendapatan pemerintah yang bersumber dari pajak kendaraan bermotor dapat meningkat sejalan dengan meningkatnya jumlah pembelian kendaraan bermotor. Berikut merupakan data perkembangan jumlah kendaraan bermotor di Kota Denpasar tahun 2016 – 2020.

Tabel 1.1

**Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar Dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
Yang Tedaftar Pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar
Tahun 2016 – 2020**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	WP Yang Melakukan Kewajiban Pajak (Unit)	WP Yang Tidak Melakukan Kewajiban Pajak	Wajib Pajak Yang Patuh (%)
2016	809.825	747.407	62.418	92,29
2017	811.249	751.682	59.567	92,65
2018	822.827	766.654	56.173	93,17
2019	843.632	796.386	74.246	94,39
2020	841.101	696.041	145.060	82,75

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Denpasar

Dari tabel tersebut dapat menunjukkan bahwa di Kota Denpasar mengalami peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang cukup tinggi dari tahun ketahun yang menyebabkan wajib pajak kendaraan bermotor meningkat pula. Table diatas juga menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak kendaran bermotor yan telah melaksanakan kewajiban perpajakannya dari tahun 2016 – 2020 mengalami fluktuasi. Beberapa faktor yang dapat meningkatkan penerimaan wajib pajak diantaranya adalah kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan (Dewi, 2019) dan tarif pajak (Danarsi, 2017). Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara berdasarkan undang - undang yang bersifat memaksa berupa iuran yang dibayarkan untuk membiayai berbagai pengeluaran Negara dan tidak mendapatkan imbalan dari negara secara langsung. Berdasarkan atas kewenangan, pemungutan pajak dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah yang menjadi sumber pembiayaan pembangunan daerah (Nirajenani & Lely, 2018).

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah tekad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas (Saragih, Hendrawan, & Susilawati, 2019). Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan wajib pajak untuk memahami, menyetorkan dan melaporkan pajaknya sehingga penerimaan daerah dapat tercapai. Dengan meningkatnya kesadaran wajib pajak akan membawa dampak terhadap peningkatan kepatuhan. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak maka berdampak positif terhadap penerimaan pajak (Aswati & Nudi, 2018). Hal ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2021) dan Juliantari (2021) mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menandakan bahwa semakin meningkat tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak. Sementara hasil penelitian dari Raharjo, (2018) dan Susanti (2018) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menjelaskan bahwa adanya kesadaran wajib pajak tidak membuat wajib pajak kendaraan bermotor patuh untuk membayarkan pajaknya. Pemeriksaan pajak merupakan bagian dari fungsi pengawasan. Pemeriksaan pajak yang telah dilaksanakan dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan karena tujuan pemeriksaan adalah menguji kebenaran pajak tentang yang dilaporkan wajib pajak berdasarkan data, informasi, dan bukti pendukung.

Setiap wajib pajak yang memiliki kewajiban moral yang baik dengan cara pandang terhadap pajak sebagai suatu kewajiban yang positif maka ini juga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya (Layata, 2016). Kewajiban moral merupakan moral yang dimiliki setiap individu dan melekat dalam diri individu tersebut dan individu lain belum tentu memilikinya. Etika, prinsip hidup, perasaan bersalah adalah bagian dari kewajiban moral yang nantinya dapat dikaitkan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan seorang wajib pajak. Hal

ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2016), Aryandini (2016), Arta dan Setiawan (2016),Ruky,dkk (2018) yang mengungkapkan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat disimpulkan dalam penelitiannya jika wajib pajak memiliki kewajiban moral yang baik maka wajib pajak akan cenderung berperilaku jujur dan taat terhadap aturan yang telah diberikan sehingga hal ini berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan pajaknya. Sementara hasil penelitian dari Juliantari (2021),menayatakan bahwa kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menjelaskan bahwa adanya kewajiban moral tidak membuat wajib pajak kendaraan bermotor patuh untuk membayarkan pajaknya.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak selain kewajiban moral adalah memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus, sehingga dapat mendorong wajib pajak dalam membayar kewajibannya (Nugroho, 2017).

Kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Pelayanan prima kepada masyarakat akan terpenuhi bilamana SDM melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan. Pusat pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Denpasar terletak di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar di instansi inilah para wajib pajak kendaraan

bermotor membayar pajak kendaraan bermotornya. Oleh karena itu sudah seharusnya kantor SAMSAT Denpasar dapat memberikan pelayanan publik yang baik agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Suarjana (2020)), yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sementara hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2021) dan Juliantari (2021) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Demi terciptanya keteraturan dan ketertiban perpajakan, maka dibentuk suatu sanksi perpajakan bagi para pelanggar pajak. Sanksi pajak merupakan suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun tidak disengaja. Sanksi tersebut juga berfungsi sebagai dasar bagi pemerintah untuk menentukan wajib pajak yang melanggar peraturan, artinya, jika kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka akan ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi, baik sanksi berupa denda administrasi, hukuman karena tidak memenuhi kewajibannya (Darmayanti, 2016).

Sanksi Perpajakan yang diterima wajib pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Meskipun demikian, masih banyak terdapat wajib pajak yang lalai

dengan kewajibannya dalam membayar pajak. Sehingga pengenaan sanksi perpajakan dapat dibenahi, sanksi yang dikenakan dalam jumlah yang tinggi akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh terhadap kewajibannya (Wahyu, 2018). Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Sista (2019) dan Sabtihartini (2020) mengungkapkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sementara hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizal (2019) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menjelaskan bahwa adanya sanksi perpajakan tidak membuat wajib pajak kendaraan patuh dalam membayarkan pajaknya.

Salah satu hal yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan membayar pajak adalah tarif pajak. Tarif pajak merupakan faktor yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Danarsi (2017) dan Subtihartini (2020) dan Aprilliyana (2017) yang mengungkapkan bahwa tarif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sementara Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2016) menyatakan bahwa Tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tarif pajak didefinisikan sebagai suatu angka tertentu yang digunakan sebagai dasar perhitungan pajak. Dengan demikian dapat dipahami tarif pajak yaitu suatu presentase untuk mengukur atau menghitung besarnya tarif pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak.

Semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor yang beredar di Kota Denpasar menyebabkan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor semakin meningkat pula. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas dan melihat pentingnya faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sehingga

peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “ Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar”.

1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar?
2. Apakah kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar?
4. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar?
5. Apakah tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan pokok permasalahan diatas, maka adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.
2. Untuk mengetahui pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.
4. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.
5. Untuk mengetahui pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan, adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. dan dapat dijadikan bahan referensi bagi mahasiswa yang

melakukan penelitian, terutama yang berkaitan dengan Kepatuhan Wajib.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan bagi Kantor SAMSAT dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi suatu dukungan terhadap terciptanya kualitas kepatuhan wajib pajak yang lebih baik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of planned behaviour*

Teori yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu *Theory of Planned Behaviour*. *Theory of Planned Behaviour* merupakan teori yang dikembangkan oleh Ajzen (1991) yang merupakan penyempurnaan dari *reason action theory* yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen pada tahun 1980 (Burhan, 2015). *Theory of Planned Behaviour* secara tidak langsung menunjukkan kemungkinan bahwa tidak semua perilaku dilakukan secara penuh di bawah kendali individu atau kelompok, maka control perilaku yang dipersepsikan ditambahkan untuk mengatasi perilaku – perilaku tersebut. Kontrol perilaku yang dipersepsikan menunjukkan seberapa kuat hal hal yang lain dapat mendukung atau menghambat perilaku individu. Teori ini lebih menekankan pada pengaruh yang mungkin timbul akibat kontrol perilaku yang dipersepsikan dalam pencapaian tujuan perilakunya. *Theory of Planned Behaviour* (TPB) menunjukkan bahwa perilaku manusia diproksikan dari tiga jenis kepercayaan – kepercayaan berikut ini :

1. Kepercayaan – kepercayaan perilaku (*behavioral beliefs*) merupakan keyakinan individu terjadinya perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*). Hal ini disebut dengan sikap (*attitude*). Dalam hal ini variabel yang berkaitan tentang behavior believe yaitu kesadaran wajib pajak dan kewajiban moral.

2. Kepercayaan – kepercayaan normatif (*normative beliefs*) merupakan keyakinan akan timbulnya harapan normative akibat pengaruh orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs and motivation to comply*). Hal ini disebut sebagai norma – norma subyektif. Dalam hal ini variable yang berkaitan tentang normative beliefs yaitu Kualitas pelayanan.
3. Kepercayaan – kepercayaan control (*control beliefs*) merupakan keyakinan akan keberadaan faktor – faktor yang akan mendukung atau menentang perilaku. Di dalam teori yang sebelumnya yaitu TRA hal tersebut belum ada oleh itu, pada teori yang selanjutnya yaitu TPB ditambahkan *perceived behavioral control*. Dalam hal ini variable yang berkaitan dengan control beliefs yaitu sanksi pajak dan tarif pajak.

Dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of Planned Behaviour* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukan atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran dan kewajiban moral wajib pajak. Wajib pajak yang sadar akan kewajibannya membayar pajak serta memiliki moralitas yang baik, akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara, (*behavioral beliefs*).

Sanksi pajak berkaitan dengan *control beliefs*. Sanksi pajak dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak maupun mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak (Arum, 2012).

Behavioral beliefs, normative beliefs and control beliefs sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat tiga faktor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap *intention*, kemudian tahap terakhir adalah *behavior*. Tahap *intention* merupakan tahap seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku.

Behavior adalah tahap seseorang berperilaku (Mustikasari, 2008). Kesadaran wajib pajak dan kewajiban moral dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh pajak. Termotivasi oleh kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan tarif pajak maka wajib pajak akan memiliki niat untuk membayar pajak dan kemudian merealisasikan niat tersebut.

2.1.2 Kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran dan aturan. Kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku dalam suatu Negara (Rahayu, 2017) Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat dan begitu juga sebaliknya. Priambodo (2017) berpendapat bahwa Kepatuhan wajib pajak dalam hal ini dinilai dalam ketaatannya memenuhi kewajiban perpajakannya dari segi formal maupun materil. Misalnya kepatuhan dalam hal waktu, seorang wajib pajak mungkin selalu membayar pajak secara penuh, tetapi jika

kewajiban tersebut dibayar terlambat maka hal tersebut tidak dianggap patuh. Kepatuhan yang dikatakan oleh Norman D. Nowak merupakan “suatu iklim” kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi (Devano, 2006 dalam Supadmi, 2010) sebagai berikut:

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk, menghitung, membayar, dan melaporkan kewajibannya.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Sikap wajib pajak yang memiliki rasa tanggung jawab sebagai warga negara bukan hanya sekedar takut akan sanksi dari hukum pajak yang berlaku.

2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada Negara dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh kepada meningkatnya kepatuhan wajib pajak yang lebih baik lagi (Rahayu, 2017). Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor sangat

diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, (Fatmawati, 2016).Irianto (2015) menguraikan beberapa bentuk kesadaran yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak yaitu:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realita dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Angkoso (2010) menyatakan terdapat 3 indikator kesadaran wajib pajak antara lain :

1. Dorongan Diri Sendiri

Wajib pajak melaksanakan kewajibannya atas dasar dorongan diri sendiri tanpa dipengaruhi oleh pihak manapun.

2. Kepercayaan masyarakat

Wajib pajak percaya terhadap aparat, bahwa pajak yang dibayarkan betul – betul digunakan demi kepentingan negara

3. Hak dan Kewajiban

Mengetahui hak dan kewajiban sebagai seorang wajib pajak

2.1.4 Kewajiban Moral

Kewajiban moral adalah moral individu yang dimiliki oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain. Dengan moral yang sehat dan kejujuran yang terbebas dari pengaruh negatif, wajib pajak dapat memenuhi kewajiban dalam perpajakannya (Rahayu, 2016). Kewajiban Moral merupakan moral individu yang dimiliki oleh seseorang seperti etika, prinsip hidup, dan perasaan bersalah. Dalam hal ini, dengan melaksanakan kewajiban perpajakan yang dilakukan secara sukarela dan benar sesuai aturan, dimana belum tentu orang lain dapat melakukan hal yang sama karena orang yang satu dengan yang lainnya bisa saja berbeda, karena itulah apabila wajib pajak menyadari atau memiliki kewajiban moral yang baik diharapkan dapat diikuti dengan pembayaran pajak yang baik pula (Ruky et al., 2018). Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert, indikator – indikator yang digunakan untuk mengukur kewajiban moral antara lain :

1. Tanggung jawab pembiayaan pemeliharaan negara merupakan tanggung jawab kita bersama
2. Ada perasaan cemas apabila tidak melaksanakan kewajiban pajak sebagaimana mestinya
3. Ada perasaan bersalah dalam diri jika ada melakukan penggelapan pajak

2.1.5 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Menurut Hasibuan (2018) pelayanan berkualitas adalah pelayanan dengan standar kualitas tinggi yang senantiasa mengikuti perkembangan kebutuhan secara konsisten dan handal serta berorientasi pada kepuasan pelanggan. Kemampuan suatu perusahaan/ instansi dalam menunjukan eksistensinya kepada pelanggan. Penampilan pegawai dan kemampuan sarana komunikasi dan prasarana fisik perusahaan adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa (petugas) untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Apabila jasa dari suatu instansi tidak memenuhi harapan pelanggan berarti jasa pelayanannya tidak berkualitas dan apabila pelayanannya tidak memenuhi harapan pelanggan seperti berbelit – belit berarti mutu pelayanan nya kurang maksimal . Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu apabila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan semakin mendekati ukuran mutu.

Lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa pelayanan, sebagaimana dikemukakan Parasuraman (Fany,2002) adalah sebagai berikut :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Kendala (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

3. Daya Tangkap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu – raguan
5. Empati (*empathy*), Meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi, hubungan yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

2.1.6 Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar. Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*prevenitif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Madiasmo, 2018). Sanksi pajak berdasarkan Pasal 7 UU KUP No. 28 Tahun 2007 dikenakan apabila wajib pajak tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dalam jangka waktu penyampaian SPT dimana jangka waktu tersebut sesuai dengan pasal 3 ayat (3) atau batas waktu perpanjangan penyampaian SPT sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (4), dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp 500.000,00 (Lima Ratus Ribu Rupiah) untuk surat pemberitahuan masa Pajak Pertambahan Nilai sebesar Rp 100.000,00

(Seratus Ribu Rupiah) untuk surat pemberitahuan Masa lainnya sebesar Rp 1.000.000,00 (Satu Juta Rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak badan sebesar Rp 100.000,00 (Seratus Ribu Rupiah) untuk surat pemberitahuan Tahunan Penghasilan wajib pajak orang pribadi.

2.1.7 Tarif Pajak

Tarif pajak didefinisikan sebagai suatu angka tertentu yang digunakan sebagai dasar perhitungan pajak (Sirait dan Suartikanti, 2021). Tarif pajak adalah Dalam pemungutan pajak harus ditetapkan terlebih dahulu jenis tarif yang dipergunakan, karena tarif ini berhubungan erat dengan fungsi pajak, yaitu fungsi budget dan fungsi mengatur.(Prasetyono,2012).Tarif pajak adalah suatu angka tertentu yang digunakan sebagai dasar perhitungan pajak. Menurut Tjahjono (2005) tarif pajak merupakan angka atau persentase yang digunakan untuk menghitung jumlah pajak terutang. Sedangkan menurut Waluyo (2011:17) tarif pajak adalah tarif untuk menghitung besarnya pajak terutang.

Menurut Pasal 6 ayat (1) dan (3) Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah adalah:

1. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor pribadi ditetapkan sebagai berikut:
 - a. Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor pertama paling rendah sebesar 1% (satu persen) dan paling tinggi sebesar 2% (dua persen).
 - b. Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% (dua persen) dan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).

2. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah/TNI/POLRI, Pemerintah Daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah, ditetapkan paling rendah sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dan paling tinggi sebesar 1% (satu persen).

Tarif pajak terdiri dari beberapa jenis yaitu :

1. Tarif Pajak Tarif pajak adalah tarif berupa angka yang tetap, berapapun dasar pengenaan pajaknya (Ratnawati & Hermawati, 2015:12).
2. Tarif Proporsional Tarif proporsional adalah tarif yang berupa presentase tertentu yang sifatnya tetap terhadap berapapun dasar pengenaan pajaknya. Sehingga berapapun dasar pengenaan pajaknya, besarnya utang pajak akan sebanding dengan dasar pengenaan pajak (Ratnawati & Hermawati, 2015:12).
3. Tarif Progresif Tarif progresif adalah tarif yang berupa presentase tertentu yang semakin meningkat seiring dengan meningkatnya dasar pengenaan pajak (Ratnawati & Hermawati, 2015:12).
4. Tarif Degresif Persentase tarif yang digunakan semakin kecil bila jumlah yang dikenai pajak semakin besar (Ma rdiasmo, 2016:13).

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian yang dilakukan oleh Kadir, dkk (2021) berjudul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Samsat, Kesadaran Wajib Pajak Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” hasil dari penelitian ini kesadaran wajib pajak dan kualitas

pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan Saputri (2020) berjudul “ Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Bandar Lampung” hasil dari penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan

Penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari,(2019) berjudul Pengaruh Kesadaran wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Palembang. Hasil penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak, tarif pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Penelitian yang dilakukan oleh Gustiari (2018) berjudul Sosialisasi perpajakan Memoderasi Pengaruh Kewajiban Moral dan kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil penelitian ini yaitu Kewajiban moral, kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak bermotor dan sosialisasi perpajakan tidak terbukti memoderasi pengaruh kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Penelitian yang dilakukan oleh Ruky,dkk (2018) yang berjudul Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Kewajiban moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi Empiris pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Jambi). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak,

akuntabilitas pelayanan public dan kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Kota Jambi

Penelitian yang dilakukan oleh Khusna (2018) yang berjudul Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Kantor Bersama SAMSAT Teratai Jember). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran wajib pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan tingkat penghasilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT teratai Jember

Penelitian yang dilakukan oleh Aprilliyana (2017) yang berjudul Pengaruh Tarif Pajak, Kesadaran Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Studi Pada Wpop Samsat Kota Surakarta. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Tarif Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Studi Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Surakarta

Penelitian yang dilakukan oleh Wardani (2017) yang berjudul Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sedangkan Kesadaran Wajib Pajak dan Program SAMSAT corner berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Ilhamsyah,dkk (2016) Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). Hasil penelitian yang diperoleh yaitu 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

Penelitian yang dilakukan Oleh Lestari (2016) yang berjudul Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Kabupaten Kepulauan Selayar).Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran wajib pajak berpengaruh, Kualitas pelayanan, Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Secara umum persamaan dari penelitian ini dari pada penelitian sebelumnya terletak pada variabel independen dan variabel dependen.Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak dan variabel independen yang digunakan yaitu kesadaran wajib pajak,kewajiban moral,kualitas pelayanan,sanksi pajak,dan tarif pajak. Dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada tahun penelitian serta lokasi penelitian yang digunakan juga berbeda dan penelitian sebelumnya hanya terdapat sedikit yang menggunakan tarif pajak.