

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Undang-undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah menyatakan bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya dalam system dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam undang-undang disebutkan bahwa pengembangan otonomi pada daerah kabupaten dan Kota diselenggarakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemertaan, dan keadilan serta potensi adalah untuk mengurangi ketergantungan fiksial terhadap pemerintah pusat dan meningkatkan kemandirian daerah.

Sesuai dengan tujuan nasional yang tercantum di dalam UUD 1945 yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur salah satu cara mewujudkan tujuan tersebut yaitu dengan meningkatkan pembangunan nasional. Untuk mewujudkan pembangunan nasional pemerintah memerlukan sumber pendanaan, salah satunya yaitu dari sektor perpajakan. Sektor pajak diharapkan menjadi sumber pendanaan utama pembangunan nasional, oleh karena itu setiap tahunnya pemerintah selalu berusaha meningkatkan target jumlah penerimaan pajak (Simanjuntak, 2009). Menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat

memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Potensi yang ada di setiap daerah diharapkan mampu dalam memaksimalkan dengan baik, agar pemerintah daerah dapat meningkatkan pendapatan daerahnya. Memiliki Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang maksimal merupakan keinginan setiap daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi kemakmuran rakyat-rakyatnya. PAD yang banyak berkontribusi pada setiap daerah adalah pajak Daerah, pajak daerah dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu, pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Salah satunya yaitu pajak pada tingkat provinsi adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Bea Balik Nama Kendaraan bermotor (BBNKB). Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang digunakan dalam anggaran otonomi daerah.

Semakin pesatnya perkembangan jaman membuat seluruh masyarakat lebih memilih untuk dapat memenuhi segala kebutuhannya. Salah satunya yaitu kebutuhan alat transportasi seperti kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor tidak lagi menjadi barang mewah bagi masyarakat, melainkan menjadi salah satu kebutuhan pokok dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Oleh sebab itu tingkat beli dan jumlah kendaraan bermotorpun semakin bertambah sehingga menyebabkan jumlah wajib pajak kendaraan

bermotor meningkat. Salah satu usaha yang dapat ditempuh pemerintah Indonesia dalam mewujudkan kemandirinya yaitu dengan mengali sumber yang berasal dari dalam negeri yaitu berupa pajak. Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah (Waluyo, 2008).

Pajak Kendaraan Bermotor tidak pernah terlepas dari berbagai aktivitas yang terdapat pada kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor dan jalan raya merupakan salah satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Berdasarkan hal tersebut maka cukup wajar apabila masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor dibebankan secara wajib dari segi materiil oleh pemerintah sehingga alokasi pembebanan tersebut dapat digunakan untuk pembangunan, dan pemeliharaan jalan raya. Pada kenyataannya masih banyak terdapat wajib pajak yang belum melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Besarnya penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kantor UPTD SAMSAT Badung disebabkan karena kabupaten Badung merupakan kota yang padat penduduk, dan setiap masyarakat pasti memiliki kendaraan bermotor sebagai alat transportasi dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari, terlebih kendaraan roda dua. Sehingga jumlah kendaraan semakin meningkat dari tahun ketahun. Alasan teoritis pengenaan pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah penggunaan jalan raya yang menimbulkan biaya langsung dan tak langsung. Semakin tingginya jumlah kendaraan bermotor yang beredar di Kabupaten Badung menyebabkan jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor semakin meningkat.

Pelayanan pajak dan Restribusi Daerah Provinsi Bali di Badung mengukur Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor melalui unit kendaraan yang terealisasi pertahunnya. kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor juga berpengaruh terhadap Pendapatan Asli Daerah. Pendapatan dari pajak kendaraan bermotor merupakan pendapatan yang paling tinggi dari pada pendapatan pajak daerah lainnya. Pada tabel 1.1 menunjukan gambaran mengenai Realisasi Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Badung.

Tabel 1.1

Target dan Realisasi Kendaraan Bermotor di Kabupaten Badung Pada Tahun 2016 - 2020

No	Tahun	Target	Unit	Realisasi	Presentase
1	2016	35.482.206.500	30.291	22.994.627.500	65%
2	2017	46.110.246.500	38.208	29.418.534.000	64%
3	2018	47.223.443.000	38.145	25.523.667.010	54%
4	2019	44.956.074.100	36.036	9.487.547.400	21%
5	2020	57.293.069.300	49.066	6.708.658.700	12%

Sumber Data: UPTD.PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Badung (2021)

Dari tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa realisasi dan target pajak kendaraan bermotor mengalami siklus penurunan setiap tahunnya dari target yang telah ditetapkan. Pada tahun 2016 sampai 2020 terus mengalami penurunan. Pada tahun 2016 target yang diberikan pemerintah sebesar

35.482.206.500 dan hanya terealisasi 22.994.627.500 atau dapat dipresentasikan senilai 65%. Tahun 2017 ditargetkan sebesar 46.110.246.500 dan hanya terealisasi sebesar 25.523.667.010 atau dapat dipresentasikan senilai 54%. Tahun 2018 ditargetkan sebesar 47.223.443.000 dan hanya terealisasi sebesar 25.523.667.010 atau dapat dipresentasikan senilai 54%. Pada Tahun 2019 ditargetkan sebesar 44.956.074.100 dan hanya terealisasi sebesar 0.487.547.400 atau dapat dipresentasikan senilai 21%. Dan terakhir pada tahun 2020 target yang diberikan pemerintah sebesar 57.293.069.300 dan hanya terealisasi sebesar 6.708.658.700 atau dapat dipresentasikan senilai 12%.

Ditengah Kondisi Pandemi Covid-19 yang masih berlanjut, Pemerintah Provinsi Bali kembali melakukan relaksasi pajak melalui Peraturan Gubernur Nomor 21 Tahun 2021 tentang Pembebasan Pokok Pajak serta penghapusan sanksi administratif berupa bunga dan denda terhadap Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, kebijakan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang menunggak pajak lebih dari dua tahun maka cukup pembayaran dua tahun sedangkan pajak tahun ketiga dan seterusnya dibebaskan. Kebijakan pajak ini dimulai dari tanggal 8 juni 2021 sampai 8 september 2021. Selanjutnya untuk kebijakan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II (BBNKB II) dimulai dari tanggal 4 September 2021 sampai 17 Desember 2021. BBNKB II diberikan kepada wajib pajak yang akan melakukan proses balik nama, mutasi lokal dan mutasi dari luar Bali. Sedangkan untuk kebijakan Pemutihan Pajak merupakan pembebasan Bunga dan Denda terhadap

pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II (BBNKB II), yang berlaku mulai tanggal 8 Juni 2021 sampai 17 Desember 2021. Dengan adanya relaksasi pajak dapat memberikan ruang dan kesempatan kepada masyarakat untuk menyelesaikan urusan pajak ditengah Pandemi Covid-19, selain itu relaksasi tersebut juga diharapkan dapat meningkatkan pendapatan Daerah. Pada dasarnya kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan yang sangat erat dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan wajib pajak meningkat maka penerimaan pendapatan Asli Daerah (PAD) juga meningkat dari sektor pajak.

Semakin tinggi kemampuan daerah dalam menghasilkan PAD, maka semakin besar pula kemampuan daerah untuk menggunakan PAD tersebut sesuai dengan aspirasi, kebutuhan, dan prioritas pembangunan daerah. Tentunya, jika tidak tercapainya Kepatuhan Wajib Pajak maka akan memberikan dampak negatif terhadap Pendapatan Daerah di Kabupaten Badung dari sektor penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan dilihat dari kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban untuk membayar pajak karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak dan pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak akan berkurang.

Kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan ketika wajib pajak mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain (Wardani & Rumiyantun, 2017). Kesadaran timbul dari dalam diri

wajib pajak itu sendiri, ketika wajib pajak mulai menyadari pentingnya pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya akan semakin besar. Hal ini didukung oleh penelitian Irianingsih (2015), Wahyu dan Jati (2016), Chasanah (2016), dan Faiza (2017) yang mengemukakan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian dari Susanti (2018) kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan 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). Hal ini didukung oleh penelitian Supadmi (2010), disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan yang baik akan memberikan kenyamanan bagi pajak. Keramahan petugas pajak dan kemudahan dalam system informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan pajak tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Mirawan (2017), hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Lestari (2016) dan Pranata (2016) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Pratiwi dan Setiawan (2014), dalam penelitiannya

menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak reklame di Dinas Pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Bersama SAMSAT tabanan.

Menurut Sapriadi, dan Setiawan (2014), kewajiban moral adalah moral yang berasal dari masing-masing individu yang kemungkinan orang lain tidak memilikinya. 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). Hal ini didukung oleh penelitian Ismail (2017), Putra dan Jati (2017) menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan memiliki pesan penting guna untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar Wajib Pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Petugas kepolisian tidak tegas untuk menindak langsung para wajib pajak yang tidak membayar pajak tahunan kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT di kabupaten Badung. Banyak yang membayar 5 Tahun sekaligus atau tidak sama sekali. Karena tidak diikuti dengan sanksi perpajakan menyebabkan masyarakat menganggap remeh kewajiban. Mereka yang gagal untuk mematuhi perpajakan baik sengaja maupun tidak sengaja, akan dianggap telah melakukan suatu pelanggaran (Roshidi, 2003). 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 (Mardiasmo, 2011:59). Hal ini didukung oleh penelitian dari Putra (2017), Apriliyana (2017), yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan Fatmawati (2016) menyatakan bahwa Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut (Lumumba, 2010) faktor lain yang menentukan tinggi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak adalah biaya kepatuhan Total biaya yang dikeluarkan seseorang untuk membayar pajak juga meliputi biaya-biaya dalam rangka pemenuhan kewajiban pajaknya (Devano, 2006:109). Idealnya, biaya-biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak tidak memberatkan wajib pajak dan tidak menghambat Wajib Pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajak. Ketika biaya kepatuhan dirasa tidak menghambat maka wajib pajak cenderung akan patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya, adalah hal ini kepatuhan pelaporan wajib pajak (peasetyo, 2009). Dari penelitian sebelumnya menurut Sudartini (2014) dan Warsadi (2015) hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya kepatuhan wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Menurut meliani (2017) biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil dari beberapa peneliti terdahulu inilah yang menjadi alasan peneliti untuk mengangkat kembali topik yang sama yaitu mengenai kepatuhan wajib pajak khususnya pajak kendaraan bermotor (PKB) karena peneliti ingin mengetahui apakah ada perbedaan hasil

penelitian yang pernah dilakukan terdahulu dengan penelitian yang dilakukan saat ini, dan berdasarkan uraian dari latar belakang di atas pula yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul

“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor UPTD SAMSAT Badung”

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor UPTD SAMSAT Badung?
- 2) Apakah kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor UPTD SAMSAT Badung?
- 3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan pada Kantor UPTD SAMSAT Badung?
- 4) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor UPTD SAMSAT Badung?

- 5) Apakah biaya kepatuhan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor UPTD SAMSAT Badung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor UPTD SAMSAT Badung.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan berotor pada Kantor UPTD SAMSAT Badung.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor UPTD SAMSAT Badung.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor UPTD SAMSAT Badung.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor UPTD SAMSAT Badung.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian tentunya diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Untuk itu, manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah:

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang terkait dengan kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi peneliti lainnya yang mengadakan penelitian dalam ruang lingkup yang sama mengenai penelitian ini. Selain itu juga dapat memberikan informasi, menambah wawasan ilmu serta pengetahuan di bidang perpajakan dan bukti empiris terkait kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor UPTD SAMSAT Badung.

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi sehingga dapat memberikan wawasan kepada wajib pajak, masyarakat dan Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Badung terkait pemahaman masalah kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada UPTD SAMSAT Badung bahwa sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan dalam hal perpajakan agar pembangunan dapat berjalan dengan lancar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi (*Artibution Theory*)

Teori artibusi merupakan teori yang mempelajari proses bagaimana seseorang menginterpretasikan suatu peristiwa, alasan atau sebab perilakunya, perilaku seseorang ditentukan oleh presepsi yang dimiliki. Presepsi seseorang dalam menentukan tingkat penilaian mengenai perilaku orang lain dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal yang dimiliki orang tersebut. Teori artibusi ini relevan untuk menganalisis timbulnya perilaku untuk tidak mematuhi peraturan perpajakan yang timbul dari factor internal dan factor eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendari pribadi individu itu sendiri, seperti wajib pajak yang memang memiliki kebiasaan untuk tidak mematuhi peraturan perpajakan atau sikap malas untuk melaporkan sendiri pajaknya karena menganggap prosesnya berbelit-belit. Sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi, seperti kondisi yang menyebabkan wajib pajak tidak bisa membayar pajaknya (Oka, 2017).

2.1.2 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Kepatuhan berasal dari kata patuh, menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, patuh artinya suka dan taat kepada pemerintah atau aturan, dan berdisiplin. Dalam kepatuhan yang dinilai adalah ketaatan semua aktivitas sesuai dengan kebijakan, aturan, ketentuan dan Undang-Undang yang berlaku. Sedangkan kepatuhan lebih pada keseluruhan budi pimpinan dalam mengambil keputusan. Selain itu, kepatuhan menentukan apakah pihak yang berkaitan telah mengikuti prosedur, standar, dan aturan tertentu yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang.

Teori kepatuhan (*compliance theory*) dapat mendorong seseorang lebih mematuhi peraturan yang berlaku, sama halnya dengan wajib pajak yang berusaha untuk memenuhi kewajibannya yaitu membayar pajak secara tepat waktu. Pembayaran pajak yang dilakukan dengan tepat waktu akan menguntungkan bagi wajib pajak sendiri karena tidak akan dikenakan sanksi perpajakan akibat keterlambatan membayar pajak dan juga akan membantu negara dalam memenuhi kewajibannya yaitu meningkatkan pembangunan infrastruktur untuk mendukung pelayanan publik. (Adiputra dan Wirama, 2017).

Menurut Warsadi (2015) patuh adalah suka menurut pemerintah, taat pada pemerintah dan aturan. Sedangkan kepatuhan adalah perilaku sesuai aturan dan berdisiplin. Seseorang dikatakan patuh ketika wajib pajak datang ke Kantor bersama SAMSAT Badung sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya serta mau melaksanakan apa yang dianjurkan oleh petugas. Teori Kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu keadaan dimana seseorang

mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban tanpa harus diperingatkan ataupun dilakukan pemeriksaan terlebih dahulu.

Hal ini bertujuan untuk menentukan apakah yang diperiksa sesuai dengan Kondisi, Peraturan, dan Undang-Undang tertentu. Seperti yang dikemukakan Tyler (Susilowati, 1998, 2003, 2004 dalam Saleh, 2004) terdapat dua perspektif dasar kepatuhan pada hukum, yaitu instrumental dan normatif. Perspektif instrumental berarti individu dengan kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan dengan moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi. Seseorang cenderung patuh pada hukum yang dianggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma mereka.

2.1.2 Pengertian Pajak

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

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 (Mardiasmo, 2018). Pajak adalah sebuah prestasi pemerintah yang terhutang melalui norma-norma dan dapat

dipaksakan tanpa adanya suatu kontra prestasi dari setiap individual. Maksudnya ialah membiayai pengeluaran pemerintah atau negaranya (Smeeths, 2015)

Pajak merupakan kewajiban untuk memberikan sebagian harta kekayaan kepada Negara karena kejadian, keadaan juga perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu dimana pungutan itu bukanlah sebuah hukuman, namun kewajiban berdasarkan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan pemerintah dan bisa dipaksakan. Tujuannya tetap untuk memelihara kesejahteraan masyarakat pada umumnya. (Meliani, 2017).

Pemahaman ini memberikan gambaran bahwa adanya pajak menyebabkan dua situasi menjadi berubah. Pertama, berkurangnya kemampuan individu dalam menguasai sumber daya untuk kepentingan penguasaan barang dan jasa. Kedua, bertambahnya kemampuan keuangan Negara dalam penyediaan barang dan jasa public yang merupakan kebutuhan masyarakat.

Sementara pemahaman pajak dari perspektif hukum menurut Soemitro merupakan suatu berikatan yang timbul karena adanya Undang-Undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada Negara, Negara mempunyai kekuatan untuk memaksa dan uang pajak tersebut harus dipergunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan. Dari pendekatan hukum ini memperlihatkan bahwa pajak yang dipungut harus berdasarkan Undang-Undang sehingga menjamin adanya kepastian hukum, baik bagi fiskus sebagai pengumpul maupun wajib pajak sebagai pembayar pajak.

Dari defenisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan Undang-Undang
Pajak dipungut berdasarkan atas dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaanya
- 2) Iuran dari rakyat kepada Negara
 - a. Yang berhak memungut pajak hanyalah Negara. Iuran tersebut berupa uang (nukan barang).
 - b. Tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari Negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjuk adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- 3) Digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.
- 4) Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain budgeter, yaitu mengatur.

2.1.3 Fungsi Pajak

Pajak mempunyai beberapa fungsi sebagai berikut (Ilyas dan Burton, 2007:10).

- 1) Fungsi anggaran (*budgetair*)

Dimana pajak berfungsi sebagai sumber Dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluarannya (Mardiasmo, 2011:1). Untuk menjalankan tugas rutin Negara dan melaksanakan pembagunan, Negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperolwh dari penerimaan pajak.

- 2) Fungsi mengatur (*regulerend*)

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

3) Fungsi Demokrasi

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

4) Fungsi Restribusi

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

2.1.4 Syarat Pemungutan Pajak

Mardiasmo (2018), agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat berikut:

1. Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yaitu mencapai keadilan, undang-undang maupun pelaksanaan pemungutan pajak harus adil, adil dalam perundang-undangan di antaranya mengenakan pajak secara umum merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing, sedangkan adil dalam pelaksanaannya, yakni dengan memberikan hak

bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran, dan mengajukan banding kepada pengadilan pajak.

2. Pemungutan Pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Yuridis)
Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 Pasal 23 Ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.
3. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)
Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.
4. Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)
Sesuai dengan Budgetin, biaya pemungutan pajak harus lebih rendah dari hasil pemungutannya. Sistem pemungutan pajak harus sederhana yang akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.15 Pengelompokan Pajak

Pada dasarnya pajak dikelompokkan karena setiap pajak yang dipungut memiliki kriteria sifat dan kegunaan yang berbeda-beda. Pajak dapat dikelompokkan menjadi tiga sebagai berikut (Mardiasmo, 2018)

- 1) Menurut Golongannya
 - a. Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.
Contohnya: Pajak Penghasilan

- b. Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: pajak pertambahan nilai.

2) Menurut Sifatnya

- a. Pajak subjektif (bersifat perorangan) adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak.
- b. Pajak Obyektif (bersifat kebendaan) adalah pajak yang berpangkal pada objek, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

3) Menurut Lembaga Pemungutnya

- a. Pajak Negara (pajak pusat), adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat pada umumnya dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Bea Materai.
- b. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri dari:
 - 1) Pajak Provinsi, contoh : Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
 - 2) Pajak Kabupaten atau Kota, contoh : Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan.

2.1.6 Pengertian Pajak Daerah

Berdasarkan UU No 28 tahun 2009 tentang pajak dan restitusi Daerah, Pajak Daerah yang selanjutnya disebut pajak, adalah kontribusi

wajib kepada yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Sesuai UU 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah, berikut 2 jenis Pajak Daerah:

- a. Jenis Pajak Provinsi terdiri dari.
 - 1) Pajak Kendaraan Bermotor.
 - 2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
 - 3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
 - 4) Pajak Air Permukaan.
 - 5) Pajak Rokok.
- b. Jenis Pajak Kabupaten/ Kota terdiri atas.
 - 1) Pajak Hotel.
 - 2) Pajak Restoran.
 - 3) Pajak Hiburan.
 - 4) Pajak Reklame.
 - 5) Pajak Penerangan Jalan.
 - 6) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan.
 - 7) Pajak Parkir
 - 8) Pajak Air Tanah.
 - 9) Pajak Sarang Burung Walet.
 - 10) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.
 - 11) Bea Perhotelan Hak atas Tanah dan Bangunan.

2.1.7 Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah:

- 1) Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut PKB adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.
- 2) Kendaraan Bermotor adalah semua Kendaraan berroda beserta gandengnya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan di gerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energy tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat yang besar dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.
- 3) Kendaraan Bermotor Umum adalah setiap kendaraan bermotor yang di pergunakan untuk pelayanan angkutan umum baik penumpang maupun barang yang pungut bayaran.
- 4) Kendaraan Bermotor Pribadi adalah kendaraan bermotor yang dimiliki/ dikuasai baik orang pribadi atau badan yang di pergunakan untuk kepentingan pribadi atau badan dengan menggunakan tanda Nomor Kendaraan Bermotor plat dasar hitam serta huruf angka putih.
- 5) Kendaraan Bermotor alat-alat berat atau alat-alat besar adalah alat-alat yang dapat bergerak berpindah tempat dan tidak melekat secara permanen.

- 6) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut BBNKB adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua belah pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan kedalam badan usaha.
- 7) Kepemilikan adalah hubungan hukum antara orang pribadi dan atau badan dengan kendaraan bermotor yang namanya tercantum di dalam bukti kepemilikan atau dokumen yang sah termasuk buku pemilikan kendaraan bermotor.
- 8) Penugasan adalah penggunaan dan atau penugasab disik kendaraan bermotor oleh orang pribadi dan atau badan dengan bukti penugasan yang sah menurut ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 9) Penyerahan Kendaraan Bermotor adalah pengalihan hal milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibay yang termasuk hibah wasiat, dan hadiah, warisan atau pemasukan kedalam beban badan usaha.
- 10) Pajak kendaraan bermotor yang selanjutnya disebut PBBKB adalah pajak atas penggunaan Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.

Persyaratan untuk membayar pajak kendaraan bermotor adalah:

- a) Mengisi formulir Surat pendaftaran dan pendapatan Kendaraan Bermotor (SPPKB) yang sekaligus berfungsi sebagai pernyataan tidak terjadi perubahan spesifik kendaraan bermotor.
- b) Membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli dan fotocopy.

- c) Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) asli dan fotocopy.
- d) Bukti Pemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) asli dan foto copy
- e) Bukti peluntur dalam penasan PKB atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).

Menurut Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 pasal 12 ayat 3 sanksi Pajak Kendaraan Bermotor adalah Sanksi Kenaikan sebesar 25% dari pokok pajak.

2.1.8 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (2008:1240). Kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti, dan merasa yang mana kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut factor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai dan ditaati (Dewita dan Syafruddin, 2012). Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut (Ritongga, 2011 dalam Prana Yanthi, 2018). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran disertai kecenderungan yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut. Wajib pajak harus melaksanakan

aturan itu dengan benar dan sukarela. Jadi dapat didefinisikan, kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Terdapat tiga bentuk kesadaran utama terkait pembayaran pajak, yaitu:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menguang pembanguan 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 didasari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan mutlak setiap warga Negara.

Kesadaran wajib pajak 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. Rendahnya kesadaran wajib pajak

mempengaruhi tindakan untuk melakukan penghindaran pajak baik secara legal (Tax Avoidance) yang tidak melanggar Undang-Undang maupun Ilegal (Tax Evasion) yang melanggar Undang-Undang seperti menggelapkan pajak (Arahman, 2008).

Menurut Jtmiko (2008), menyatakan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti. Bila seseorang hanya sampai mengetahui berarti kesadaran hukumnya masih rendah. Menurut Jatmiko (2008) dan sumarso (2007), memberi pernyataan kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarang. Sehingga kesadaran pajak seringkali menjadi kendala dalam pengumpulan pajak dari masyarakat idealnya untuk mewujudkan sadar dan peduli pajak, masyarakat harus terus diajak untuk mengetahui, mengakui, menghagai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku.

2.1.9 Kewajiban Moral

Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan, moral adalah integritas. Menyatakan bahwa integritas dan martabat pribadi yang dimiliki oleh manusia. Putri (2013) menyatakan bahwa kewajiban moral adalah moral individu yang dimiliki oleh seseorang, namun keyakinan tidak dimiliki oleh orang lain. Dalam hal ini yang dimaksud adalah wajib pajak. Seperti misalnya etika, prinsip hidup, perasaan bersalah, melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar yang nantinya di kaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan untuk kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Handayani (2009) menyatakan, kewajiban moral wajib pajak dapat tercermin dari situasi di bawah ini.

1. Wajib pajak memiliki rasa tanggung jawab dalam pembiayaan pemeliharaan Negara.
2. Wajib pajak merasa cemas jika tidak melaksanakan kewajiban pajak sebagaimana mestinya.
3. Wajib pajak memiliki perasaan bersalah jika tidak melaksanakan kewajiban pajak dengan benar.

1.2.10 Kualitas Pelayanan

Menurut Sunarto (2006:244) kualitas pelayanan sebagai lambing dimana konsumen mengevaluasi kinerja menyeluruh dari jasa. Penegertian pelayanan merupakan suatu prose bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Dharma, 2014). Sementara itu pelayanan yaitu segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam membantu, membimbing atau menyiapkan segala keperluan kebutuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Emielia Mareta 2014).

Kualitas pelayanan adalah dimana kemampuan UPT SAMSAT badung dalam melayanai wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan memenuhi segala keperluan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibanya secara transparan dan terbuka. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kemampuan, kesopaan dan sikap

dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pemerintah UPT SAMSAT badung. Disamping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang baik, dan pegawai yang cukup cakap dalam tugasnya, Putri (2017). Apabila UPT SAMSAT badung bisa memberikan pelayanan secara transparan dan terbuka, ini tersebut dapat mempengaruhi sumber potensi penerimaan pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor.

Hakikat pelayanan umum adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas sistem dan tata laksana instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengaktifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat secara lebih berguna,
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Kantor UPT SAMSAT badung merupakan ujung tombak pelayanan PKB di kabupaten badung karena pada instansi inilah wajib pajak PKB kabupaten badung melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, maka kepercayaan merupakan suatu yang diharapkan dari kejujuran dari perilaku kooperatif yang berdasarkan saling berbagi norma-norma dan nilai yang sama. Dalam hal ini kepercayaan terhadap pemerintah, kepercayaan terhadap pemungut pajak kendaraan bermotor salah satu pendorong dalam melaksanakan kewajiban, penelitian yang dilakukan wijayanti (2017) menyatakan bahwa tingkat kepercayaan terhadap pemerintah tidak

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2.1.11 Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya.

Menurut Mardiasmo (2016:57) sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Norma perpajakan) akan dituruti/ dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar Norma perpajakan.

Dalam Mardiasmo (2016, 57) undang-undang perpajakan dikenal dengan dua macam sanksi, yaitu sanksi pidana dan sanksi administrasi. Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan, suatu alat pencegah atau banteng hukum yang digunakan fiskus agar Norma perpajakan dipatuhi. Sedangkan sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada Negara khususnya yang berupa bunga dan kenaikan.

Undang-undang dan peraturan secara garis besar berisikan hak dan kewajiban tentang yang diperkenankan oleh masyarakat. Yenti (2017) mengemukakan bahwa agar undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya dengan hukum pajak. Apriliyana (2017) mengemukakan bahwa undang-undang pajak dan peraturan pelaksanaannya tidak memuat jenis penghargaan

bagi wajib pajak yang taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan baik berupa prioritas untuk mendapatkan pelayanan public ataupun penghargaan.

Berikut merupakan salah satu sanksi pajak apabila tidak membayar pajak kendaraan bermotor:

1. Nomor Kendaraan Diblokir

Penunggakan pajak kendaraan bermotor yang terjdading razia tidak diberikan sanksi berupa penilangan, tetapi mereka diminta melunasi tunggakan pajak mereka langsung dilokasi razia. Jika tidak mereka diminta membuat Surat pernyataan bahwa melunasi utang pajak dalam waktu 3 hari kedepan. Namun apabila dalam waktu 3 hari tidak datang ke Kantor samsat untuk membayar kewajibannya maka dilakukan pemblokiran nomor kendaraan dan secara otomatis surat kendaraan bermotor akan tidak aktif.

2. Sanksi Pidana dan Denda

Seluruh pemilik kendaraan bermotor wajib membayar pajak SAMSAT setiap tahun. Tanggal dan besarnya pajak yang harus dibayar sudah tertera di Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK). Jika melebihi waktu tanggal yang telah ditentukan, wajib pajak kendaraan bermotor akan dikenakan sanksi administrasi sebesar 25% sanksi mengenai keterlambatan pajak kendaraan bermotor tersebut sesuai dengan peraturan daerah provinsi bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang pajak daerah pada pasal 12 ayat 3 yang menyatakan setiap wajib pajak

kendaraan bermotor yang terlambat mendaftarkan kendaraanya dikenakan sanksi administrasi sebesar 25% dari pokok pajak.

2.1.12 Biaya Kepatuhan

Biaya kepatuhan pajak adalah biaya yang harus ditanggung oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya diluar pajak terutang. Biaya kepatuhan Pajak (Devano, 2006:122) dibagi menjadi 3 yaitu sebagai berikut:

1) Biaya Uang Tunai (*direct money cost*)

Biaya-biaya uang tunai (cash money) yang dikeluarkan wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak yang diluar pajak yang terutang. Durect money cost diukur dengan indicator biaya pembuatan Surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor (SPPKB), biaya administrasi, dan biaya jasa rahaja, biaya yang dikeluarkan untuk biaya pelengkap dalam pengisian formulir SPPKB (biaya fotocopy, materai, dan biaya lainnya) dan biaya yang dikeluarkan untuk biaya perjalanan membayar dan melaporkan pajak kendaraan bermotor.

2) Waktu (*time cost*)

Waktu yang terpakai oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakanya, mulai dari waktu untuk membaca formulir Surat pemberitahuan dan buku petunjuknya, waktu yang terpakai untuk pergi ke Kantor pajak, serta waktu untuk menyetorkan laporan pajak. Dalam penelitian ini time cost diukur dengan indicator lamanya waktu untuk proses pengisian formulir SPPKB dan waktu yang diperlukan lamanya perjalanan membayar dan melaporkan pajak SPPKB.

3) Fisik (*physic or psychological cost*)

Kecemasan karena telah melakukan pengelapan pajak (tax evasion) juga rasa cemas dan rasa keingintahuan wajib pajak timbul pada saat menunggu hasil pemeriksaan atau hasil pengajuan keberatan dan banding.

2.1.13 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2010:138), iatilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran dan aturan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayaran pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan didalam pemenuhanya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek memngigat sistem perpajakan indonesia menganut siste self assesment di mana dalam prosesnya multak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibanya.

Kepatuhan wajib pajak menurut Novak (2006) didefinisikan sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercemin dalam situasi dimana.

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan
- b. Mengisi formulir dengan lengkap dan jelas

- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian yang dilakukan oleh Utama (2016) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor samsat Tabanan”. Teknik analisis yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor bersama samsat Tabanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Cahyadi dan Jati (2016) yang berjudul “pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanana public dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar”. Teori yang digunakan adalah teori Legitimasi. Teknik Analisis data yang digunakan adalah Analisis Linear Berganda. Berdasarkan hasil analisis maka kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanana public dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

Penelitian ini dilakukan oleh Widayani dan Suardana (2016) yang berjudul “pengaruh sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, biaya

kepatuhan dan persepsi membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT tabanan”. Pengumpulan data dilakukan dengan metode survey melalui instrument kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan dan persepsi tentang akuntabilitas pelayanan public berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Tabanan.

Penelitian ini dilakukan oleh Ilhamsyah, dkk (2016) yang berjudul “pengaruh pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Malang”. Teknik Analisis yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Malang.

Penelitian yang dilakukan oleh Diatnyani (2017) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor KPP Denpasar Barat” Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear bergana. Hasil penelitian ini menunjukkan Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif sedangkan Biaya Kepatuhan Pajak berpengaruh secara negatif pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Jati (2017) yang berjudul “pengaruh kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, pengetahuan pajak dan persepsi tentang sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Tabanan”. Teknik yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, pengetahuan pajak, dan persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT tabanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rusmayani dan Supadmi (2017) yang berjudul “pengaruh sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor”. Teknik yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda . Berdasarkan hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ismail (2017) yang berjudul “ factor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam upaya membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT di Kota Makasar”. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan memberikan sejumlah kuisisioner kepada wajib pajak yang terdaftar pada Kantor SAMSAT di Kota Makasar. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 100 responden dari keseluruhan populasi. Metode pemilihan sampel dalam penelitian ini

adalah menggunakan teknik probability sampling, dengan jenis Simple Random Sampling. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor SAMSAT Kota Makasar.

Penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Rumiyatun (2017) yang berjudul “pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan kendaraan bermotor dan system samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor”. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor roda empat. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik metode Accidental Sampling. Penelitian ini menggunakan kuisisioner yang diberikan kepada wajib pajak yang ditemui di Kantor SAMSAT drive thru bantul. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan system samsat drive thru berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan pengetahuan wajib pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh Tresnalyani dan Jati (2018) yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, dan biaya kepatuhan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor bersama SAMSAT Kota Denpasar”. Sampel yang digunakan sejumlah 100

responden wajib pajak yang terdaftar di Kantor bersama SAMSAT di Kota Denpasar yang dihitung dengan rumus solvin. Teknik yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh Aswati (2018) yang berjudul “pengaruh kesadaran wajib pajak, Pengetahuan pajak dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPTB samsat kabupaten muna”. Penelitian ini menggunakan data primer sebanyak 90 sampel. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sample accidental sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak kendaraan bermotor, namun akuntabilitas pelayanan public berpengaruh negative terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPTB samsat kabupaten muna.