

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat di tunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Bohari, 2012). Pajak juga merupakan sumber penerimaan negara disamping penerimaan dari migas dan non migas. Dengan posisi yang sedemikian itu pajak merupakan penerimaan strategi yang harus dikelola dengan baik oleh pemerintah. Dalam struktur keuangan Negara tugas dan fungsi penerimaan pajak dijalankan atau diperankan oleh Direktorat Jenderal Pajak dibawah Departemen Keuangan Republik Indonesia (Mardiasmo dan Djajadiningrat, 2013).

Pajak Kendaraan Bermotor adalah suatu jenis pajak daerah (Nurmantu, 2003:61). Pajak daerah adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah (baik pemerintah daerah TK.I maupun pemerintah daerah TK.II) dan hasil dipergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan daerah (Marsyahrul, 2004:5). Definisi Pajak Kendaraan Bermotor menurut undang-undang Nomor 28 tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor (Fitriandi, 2010:389).

Krisis ekonomi memicu menurunnya penerimaan pajak begitu pula pada Provinsi Bali. Data yang diterima per Januari 2021 sampai Februari 2022 terdapat 444.249 unit kendaraan yang belum menunaikan kewajiban

membayar pajak dengan total sekitar 223 milyar (www.baliprov.go.id). Sehingga gubernur Bali meluncurkan Peraturan Gubernur No. 14 Tahun 2022 tentang Penghapusan Sanksi Administrasi Berupa Bunga dan Denda terhadap Pajak Kendaraan Bermotor, dengan kebijakan relaksasi ini bagi masyarakat yang terlambat dan belum membayar pajak tidak perlu membayar bunga dan denda hanya wajib membayar pajaknya saja. Berikut adalah tabel tentang Jumlah Kendaraan Yang Terdaftar di Kabupaten Karangasem 2017-2021.

Tabel 1.1
Jumlah Kendaraan Yang Terdaftar di Kabupaten Karangasem
2017-2021

Jenis Kendaraan	2017	2018	2019	2020	2021
Sedan	408	445	434	437	437
Jeep	818	916	961	1.004	1.005
Minibus	9.792	10.824	12.125	12.125	12.338
Bus	209	237	239	239	236
Pickup	5.607	6.108	6.591	6.591	6.824
Truck	2.940	3.264	3.449	3.449	3.484
Sepeda Motor	157.055	176.109	187.976	187.976	192.319
Jumlah	176.829	197.903	205.849	211.821	216.643

(Sumber: Kantor Samsat Karangasem, 2022)

Bersadarkan dari Tabel 1.1 terdapat peningkatan jumlah kendaraan bermotor dalam kurun waktu lima tahun terakhir. Jumlah Kendaraan bermotor paling tinggi pada tahun 2021 sebanyak 216.643 unit, dengan jumlah sepeda motor tercatat paling banyak. Tabel 1.2 menunjukkan target dan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karangasem dari tahun 2017-2021

Tabel 1.2
Jumlah Target Dan Pendapatan Kendaraan Bermotor Yang Telah Membayar Pajak di Kabupaten Karangasem Tahun 2017- 2022

Tahun	Target	Pokok Penerimaan PKB (Rp)	Denda (Rp)	Jumlah Pendapatan (Rp)
2017	37.436.094.471	41.910.738.832	1.187.441.300	43.098.180.132
2018	45.143.070.554	50.609.456.000	1.945.589.207	52.555.045.207
2019	5 2.890.320.933	59.596.940.650	1.807.461.700	61.398.402.350
2020	58.976.366.213	65.390.722.765	2.021.655.400	67.412.378.165
2021	62.091.313.575	20.535.716.100	799.727.700	21.335.443.800

(Sumber: Kantor Samsat Karangasem, 2022)

Bersadarkan dari Tabel 1.2 diatas menunjukkan dari tahun 2017-2021 mengalami peningkatan dan penurunan jumlah pokok penerimaan, denda, dan jumlah pendapatan yang telah membayar pajak kendaraan bermotor. Pada tahun 2017 terlihat jumlah pendapatan yang diterima sebesar Rp. 43.098.180.132, selanjutnya tahun 2018 mengalami peningkatan pendapatan sebesar yang diterima Rp. 52.555.045.207, tahun 2019 mengalami peningkatan pendapatan sebesar yang diterima Rp. 61.398.402.350, selanjutnya tahun 2020 mengalami peningkatan pendapatan sebesar Rp. 67.412.378.165, pada tahun selanjutnya 2021 mengalami penurunan dengan jumlah pendapatan sebesar Rp. 21.335.443.800.

Pada tabel 1.2 terlihat masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karangasem. Hal ini memotivasi peneliti untuk memilih lokasi Kantor Samsat Karangasem sebagai tempat penelitian.

Rendahnya tingkat kepatuhan pajak diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, motivasi wajib pajak, tingkat

penghasilan dan sanksi pajak. Masing-masing faktor ini akan dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut. Kesadaran wajib pajak merupakan keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Maka dari itu kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak (Astana dan Iely, 2017). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kusumasari dan Suardana (2018) mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian berbeda yang dihasilkan oleh Rorong dkk (2017) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Faktor penting lainnya yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan yang diberikan instansi. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepatuhan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat. Maka dari itu pelayanan fiskus juga merupakan hal penting dalam menggali penerimaan negara dimana fiskus seharusnya melayani para wajib pajak dengan jujur, profesional, dan bertanggung jawab yang akan sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Oleh karena itu sudah seharusnya Kantor Samsat Karangasem dapat memberikan pelayanan publik yang baik agar dapat meningkatkan kepatuhan

wajib pajak. Memberikan pelayanan yang baik agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara sukarela. Kemauan wajib pajak untuk membayar pajak sebagian besar di pengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Lestari (2016) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan fiskus yang di berikan terhadap kepatuhan wajib pajak, apabila kualitas pelayanan fiskus mengalami kenaikan maka angka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan pula, begitupun sebaliknya. Hal ini juga di dukung oleh penelitian yang di lakukan oleh Susilawati dan Budiarta (2016) yang menyatakan bahwa sikap petugas Samsat sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, diantaranya bersikap sopan dan ramah terhadap wajib pajak, tidak memandang status sosial dari wajib pajak serta dapat memberikan informasi yang jelas sesuai dengan peraturan yang ada terhadap wajib pajak.

Hasil Serupa yang dinyatakan dalam penelitian yang dilakukan Pratiwi dan Setiawan (2017) dimana mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh wajib pajak dari petugas pajak akan membuat cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh darma dan Suardana (2015) mengenai kualitas pada pelayanan mendapatkan hasil bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajsk. Hal ini bersebrangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Masruroh dan Zulaikha (2015) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor selanjutnya adalah Motivasi wajib pajak. Motivasi wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk menumbuhkan motivasi, aparat pajak melakukan sosialisasi informasi perpajakan, dan dalam pelaksanaanya

disampaikan manfaatnya nyata dari pajak, serta dipaparkan pentingnya pajak untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat. Hal ini dilakukan agar dapat menumbuhkan kesadaran wajib pajak. (Ginting, Pontoh, 2017).

Penelitian Putri (2016) menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Pontoh (2017) menyatakan bahwa bahwa motivasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor lainnya adalah tingkat penghasilan, penghasilan adalah suatu pendapatan yang didapatkan oleh seseorang setelah melakukan pekerjaan. Tingkat penghasilan seseorang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang tersebut memiliki kesadaran dan kepatuhan akan ketentuan hukum dan kewajibannya dalam membayar pajak. Masyarakat yang penghasilannya kurang akan menemukan kesulitan untuk membayar pajak, kebanyakan mereka akan memenuhi kebutuhan hidup terlebih dahulu sebelum membayar pajak (Puteri, dan Sofyan, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh Langgeng dan Krisdiyanti (2017) menyimpulkan bahwa tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, namun hasil yang berbeda diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh Puteri (2019) dengan simpulan bahwa tingkat penghasilan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan masih belum adanya hasil yang konsisten.

Faktor lainnya adalah Sanksi Pajak. Sanksi pajak merupakan alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam ketentuan perpajakan sanksi perpajakan dikenal dengan dua macam yaitu sanksi administrasi dan sanksi

pidana. Suatu ancaman berupa pelanggaran norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan pidana. Penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2017) menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, namun hasil berbeda diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh Agustin dan Putra (2019) dengan simpulan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sehingga ada hasil yang belum konsisten.

Berdasarkan uraian diatas, maka keunggulan penelitian ini adalah penulis meneliti mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Karangasem salah satunya adalah faktor tingkat penghasilan. Didalam hal pemungutan pajak kepada seseorang tentu harus mempertimbangkan kemampuan wajib pajak yang dapat dilihat dari tingkat penghasilan seseorang. Tingkat penghasilan merupakan salah satu faktor yang relevan untuk melihat kepatuhan wajib pajak, karena dengan tingkat penghasilan yang diperoleh akan mempengaruhi perilaku seseorang untuk patuh atau tidak patuh dalam membayar kewajiban pajak. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengangkat penelitian dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Motivasi Wajib Pajak, Tingkat Penghasilan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat Karangasem”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Karangasem.
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor Samsat Karangasem.
3. Apakah motivasi wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Karangasem.
4. Apakah tingkat penghasilan wajib pajak berpengaruh pada Kantor Samsat Karangasem.
5. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor Kantor Samsat Karangasem.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah yang telah di uraikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Karangasem.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Karangasem
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Kantor Samsat Karangasem.
4. Untuk mengetahui pengaruh tingkat penghasilan wajib pajak pada Kantor Samsat Karangasem.
5. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Karangasem.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi, informasi dan wawasan serta memberikan pemahaman yang lebih luas berkaitan dengan pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, tingkat penghasilan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan masukan dalam penelitian sejenis guna menyempurnakan penelitian-penelitian terdahulu.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mahasiswa dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, tingkat penghasilan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

b. Bagi Universitas Mahasarwati

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai dokumen bahan referensi dan bahan bacaan di perpustakaan sekaligus dapat berfungsi sebagai bahan bandingan dan peloman penelitian sejenis.

c. Bagi Kantor Samsat Karangasem

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan terhadap operasional dan kebijaksanaan organisasi mengenai kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, tingkat penghasilan dan sanksi kepatuhan wajib pajak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan

Kepatuhan merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi semua ketentuan pajak yang berlaku (Rahayu, 2020:189). *Tax compliance* atau kepatuhan pajak adalah sikap mentaati undang-undang dan mempunyai keputusan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dan menaati peraturan-peraturan yang berkaitan dengan perpajakan (Syafitri dkk, 2021). Berdasarkan kondisi tersebut, kepatuhan pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dalam bentuk formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dalam dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dengan undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan misi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Studi tentang kepatuhan pajak telah dilakukan sejak tahun 60-an dan telah di pelajari secara menyeluruh oleh para akademis, professional, dan instansi pemerintah terutama di Amerika Serikat dan negara barat lainnya. Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan di berbagai bidang seperti akuntansi, ekonomi, hukum pidana, psikologi, dan sosiologi.

Kepatuhan wajib pajak memiliki peran penting dalam sistem pemungutan pajak di Indonesia, dengan tingkat kepatuhan yang tinggi dapat meningkatkan penerimaan pajak Negara Indonesia. Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia untuk pajak kendaraan saat ini adalah official assessment system. Menurut Mardiasmo (2018:9), official assessment system adalah suatu sistem pemungutan ini memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Official assessment system adalah suatu metode atau cara untuk menghitung besarnya pajak yang perlu dibayarkan oleh wajib pajak kepada negara. Pada sistem ini, fiskus atau petugas kantor pajak sebagai pemungut pajak memiliki wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang wajib pajak, dengan kata lain wajib pajak bersifat pasif. Tujuan dari sistem ini adalah agar masyarakat yang termasuk wajib pajak tidak dibebankan tanggung jawab dalam menghitung dan menetapkan besaran pajak terutang. Ciri-ciri dari official assessment system adalah sebagai berikut :

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

2.1.2 Wajib Pajak Patuh

Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang sadar pajak, paham hak dan melaksanakan kewajiban perpajakannya, dan diharapkan peduli pajak, yaitu melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan paham akan hak perpajakannya (Devano 2006:114)

Menurut peraturan Menteri Keuangan RI No. 74/pmk.03/2012 pasal 3 syarat-syarat menjadi wajib pajak patuh yaitu :

1. Yang dimaksud dengan tepat waktu dalam penyampaian surat pemberitahuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 huruf a meliputi :
 - a. Penyampaian surat pemberitahuan tahunan selama tiga tahun pajak terakhir wajib disampaikan sampai dengan akhir tahun sebelum penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu dilakukan tepat waktu.
 - b. Penyampaian surat pemberitahuan masa yang terlambat dalam tahun penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu untuk masa pajak januari sampai november tidak lebih dari tiga masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
 - c. Surat pemberitahuan masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada huruf (b) telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian surat pemberitahuan masa pajak berikutnya.
2. Yang dimaksud dengan tidak mempunyai tunggakan pajak sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 huruf (b) adalah keadaan wajib pajak pada tanggal 31 desember tahun sebelumnya penetapan sebagai wajib pajak dengan kriteria tertentu.
3. Yang dimaksud dengan laporan keuangan yang diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 2 huruf (c) adalah laporan keuangan yang dilampirkan dalam surat pemberitahuan tahun pajak penghasilan yang wajib disampaikan selama 3 (tiga) tahun berturut-turut sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu.

2.1.3 Pengertian Pajak

Pajak menurut pasal 1 angka 1 UU No. 6 tahun 1983 sebagaimana telah disempurnakan terakhir dengan UU No.28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Mardiasmo (2011:1), pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum, Definisi pajak sebagai berikut “pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang berlangsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah :

1. Pajak merupakan iuran masyarakat kepada negara
2. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya dapat dipaksakan
3. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukan secara langsung adanya timbal balik (kontraprestasi) individual oleh masyarakat
4. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah

5. Pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah.

2.1.4 Fungsi Pajak

Sebagaimana telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak terlihat adanya dua fungsi pajak (Mardiasmo 2013:1-2) yaitu :

1. Fungsi penerimaan (*budgetair*)

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2. Fungsi mengatur (*regulerend*)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Contoh : Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.

2.1.5 Jenis-Jenis Pajak

Pajak dapat di kelompokkan menjadi tiga kelompok adalah sebagai berikut:

1. Menurut golongan dibagi menjadi dua adalah sebagai berikut :
 - a. Pajak Langsung adalah pajak yang pembayarannya tidak dapat dilimpahkan pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung wajib pajak yang bersangkutan. Contoh : pajak penghasilan
 - b. Pajak tidak langsung adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan pihak lain. Contoh : Pajak pertambahan nilai.

2. Menurut Sifat

Pembagian pajak menurut sifat dimaksudkan pembedaan dan pembagiannya berdasarkan ciri-ciri prinsip adalah sebagai berikut :

- a. Pajak subjektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektif artinya memperhatikan keadaan dari wajib pajak. Contoh : pajak penghasilan
- b. Pajak Objektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya tanpa memperhatikan keadaan dari wajib pajak . Contoh : pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah.

3. Menurut Pemungutan dan Pengelolannya

- a. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. Contoh : pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, dan pajak penjualan atas barang mewah.
- b. Pajak daerah yaitu pajak yang dipungut oleh daerah seperti provinsi, kabupaten maupun kota berdasarkan peraturan daerah masing-masing dan hasilnya digunakan untuk pembiayaan rumah tangga daerah masing-masing. Pajak daerah terdiri dari :

- Pajak daerah tingkat I (Provinsi)

Contoh : Pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok.

- Pajak daerah tingkat II (Kabupaten/Kota)

Contoh : Pajak hotel, Pajak restaurant, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung wallet, pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Jatmiko (2008), menjelaskan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti. Irianto (2008), dalam Widayanti dan Nurlis (2010), menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan meenyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang di lakukan. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena 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. Ketiga, 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.

Menurut Jatmiko (2008) dan Sumarso (2007), kesadaran perpajakan masyarakat yang rendahkan seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarang. Masih dalam Jatmiko (2008), Larche (2007), juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Menurut Suyatmin (2008) dalam Jatmiko, menyatakan bahwa secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka makin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.1.7 Pelayanan Fiskus

Hal ini mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selain kesadaran perpajakan dan adalah pelayanan fiskus. Hingga saat ini, masih banyak masyarakat yang berpandangan negatif terhadap fiskus (Amanda dkk, 2014). Oleh karena itu pelayanan fiskus harus ditingkatkan lebih baik lagi untuk menghilangkan stigma negatif terhadap fiskus dan supaya wajib pajak lebih nyaman didalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Masnambow (2003), pelayanan adalah cara seseorang dalam membantu seseorang mengurus segala keperluan yang dibutuhkan orang tersebut, sedangkan fiskus merupakan petugas pajak, sehingga pelayanan fiskus dapat didefinisikan sebagai hal-hal yang dilakukan oleh petugas pajak dalam membantu wajib pajak mengurus segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak dalam memenuhi kebutuhan perpajakannya. Siregar, Saryadi, dan Listyorini (2012) mengatakan bahwa fiskus merupakan

sumber daya manusia yang membentuk kepuasan wajib pajak akan pelayanan yang diberikannya. Oleh karena itu pelayanan fiskus harus diterapkan secara efektif dan efisien. Jika pelayanan fiskus yang diberikan maksimal, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

Terdapat lima dimensi yang digunakan sebagai indikator atau ukuran kualitas pelayanan. Menurut Zeithalm, Bitner Gremler dalam Albari (2009:2) lima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah :

- a. Keandalan (*reliability*), berupa kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya
- b. Kepastian/Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
- c. Responsif (*responsiveness*), adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat
- d. Empati (*empathy*), berupa kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya
- e. Berwujud/Bukti fisik (*tangible*), berupa penampilan fisis, peralatan, personil dan media komunikasi.

2.1.8 Motivasi Wajib Pajak

Motivasi (*motivation*) yang berarti menggerakkan (*to move*). Winardi (2009) menyatakan bahwa motivasi mewakili proses- proses psikologi yang menyebabkan timbulnya, diarahkannya, dan terjadi persistensi kegiatan- kegiatan sukarela (*volunteer*) yang diarahkan ke arah tujuan tertentu.

Pengertian dasar motivasi adalah internal organisme baik manusia ataupun hewan yang mendorongnya untuk berbuat sesuatu. Dalam pengertian ini motivasi berarti pemasok daya (*energizer*) untuk bertingkah laku secara terarah (Syah, 2014:136).

Motivasi dapat pula dinyatakan sebagai proses psikologi yang terjadi karena intraksi antara sikap, kebutuhan, persepsi, dan pemecahan persoalan. Motivasi adalah kekuatan potensial yang ada dalam diri seorang manusia yang dapat dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara positif atau negatif. Masalah motivasi yang berkaitan dengan perpajakan adalah bagaimana merangsang sekelompok orang yang masing-masing memiliki kebutuhan mereka yang khas untuk bekerja sama menuju pencapaian sasaran pembangunan ekonomi di suatu negara. Motivasi penyebab perilaku. Perilaku di sebabkan atau dipengaruhi oleh upaya manusia untuk mencapai suatu kondisi hidup tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Tujuan masing-masing individu/obyek yang memotivasi bersifat *static* dalam arti bahwa ia terus-menerus memotivasi sekalian hal tersebut telah tercapai (Winardi, 2009:29).

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat memotivasi para wajib pajak dengan memahami kebutuhan-kebutuhan sosial mereka senang serta penting bagi pelaksanaan pembangunan. Dari berbagai pendapat yang dikemukakan sebelumnya mengenai motivasi, pada dasarnya semua memiliki pandangan yang sama yaitu motivasi merupakan dorongan dari dalam manusia yang menjadi pangsang seseorang untuk melakukan tindakan.

Menurut Syah (2010:36), motivasi dapat dibagi menjadi dua yaitu :

1. Motivasi Intrinsik adalah motif yang menjadi aktif atau berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar
2. Motivasi Ekstrinsik adalah motif yang menjadi aktif karena adanya rangsangan dari luar.

Apabila motivasi masyarakat tinggi dalam memenuhi kewajiban pajaknya maka secara tidak langsung pembangunan di Indonesia diharapkan akan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Tetapi, jika motivasi masyarakat rendah dalam memenuhi kewajiban pajaknya maka diperkirakan perjalanan pembangunan akan terhambat.

2.1.9 Tingkat Penghasilan

Tingkat penghasilan wajib pajak disesuaikan dengan beban pajak yang harus dibayarkannya. Jika wajib pajak berpenghasilan cukup maka wajib pajak dalam pemenuhan pajak akan dilakukan setelah kebutuhan lainnya sudah terpenuhi, apabila penghasilan wajib pajak tinggi maka wajib pajak akan segera membayar pajaknya dengan tepat waktu. Dapat disimpulkan bahwa setiap wajib pajak mempunyai beban pajak yang secara setara dengan seberapa banyak penghasilan yang mereka peroleh (Saputro, Marsiwi, dan Wafirotn, 2018).

Apabila nilai pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak lebih tinggi daripada penghasilan yang mereka peroleh maka akan terjadi kesulitan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Faktor ekonomi memang sangat mempengaruhi wajib pajak dalam kepatuhan dalam perpajakan. Dengan begitu wajib pajak yang memiliki kebutuhan ekonomi yang banyak tetapi penghasilan

yang rendah maka mereka tidak akan patuh akan kewajibannya untuk membayarkan pajaknya (Fatmawati, 2016).

2.1.10 Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2008) dalam Muliari dan Setiawan (2010), 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 yang tidak dilakukan. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dan hukum yang berlaku, sehingga dapat dikatakan sanksi denda adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang.

Undang-undang dan peraturan secara garis besar berisikan hak dan kewajiban, tentang yang diperkenankan oleh masyarakat. Suyatmin (2004) mengemukakan bahwa agar undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya dengan hukum pajak. Deden Saefudin (2008) 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 publik ataupun piagam penghargaan. Walaupun wajib pajak tidak mendapatkan penghargaan atas kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban

perpajakan, wajib pajak akan dikenakan banyak hukuman apabila sengaja tidak melaksanakan kewajiban perpajakan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dilakukan Yurline dan Merkusyawati (2012). Mereka melakukan penelitian mengenai “Kesadaran Wajib Pajak “ Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Pelapor Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan “. Variabel Independen yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, motivasi pajak, tingkat penghasilan, sanksi pajak. Variabel Dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian Yurline dan Merkusyawati (2012), adalah bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, motivasi wajib pajak, tingkat penghasilan, sanksi pajak secara persial terhadap kepatuhan terhadap wajib pajak.

Rahmadian (2013), melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan fiskus, Motivasi wajib pajak, Tingkat penghasilan dan Sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Kembangan. Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Rika Rahmadian (2013), adalah Kesadaran wajib pajak, Pelayanan fiskus, Motivasi wajib pajak, Tingkat penghasilan, Sanksi wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Supadmi dan Andryani (2012), melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan fiskus, Motivasi wajib pajak, Tingkat penghasilan dan Sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada wilayah

Kantor KPP Pratama Denpasar Timur”. Variabel Independen yang digunakan adalah Kesadaran wajib pajak, Motivasi wajib pajak, tingkat penghasilan, dan Sanski pajak. Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Supadmi dan Andryani (2012), Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan fiskus, Motivasi wajib pajak, Tingkat penghasilan, dan sanski wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap wajib Kepatuhan wajib pajak pada wilayah KPP Pratama Denpasar Timur.

Putri dan Jati (2013), melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Motivasi Wajib Pajak, Tingkat Penghasilan, dan Sanski Wajib Pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Denpasar”. Variabel Independen yang digunakan adalah Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan fiskus, Motivasi Wajib Pajak, Sanski wajib pajak. Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Putri dan Jati (2013), Kesadaran wajib pajak, Pelayanan fiskus, Motivasi wajib pajak, dan Sanski pajak terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar.

Susilawati dan Budiarta (2013), melakukan penelitian mengenai “Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan fiskus, Motivasi wajib pajak, Tingkat Penghasilan, Sanski pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Singaraja. Variabel Independen yang digunakan adalah Kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, sanski pajak dan akuntabilitas pelayanan public. Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Sulawati dan Budiatha (2013), Kesadaran wajib pajak, Pengetahuan

pajak, sanksi pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik berpengaruh positif positif pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Karangasem.

Pratiwi dan Setiawan (2014), melakukan penelitian mengenai “Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas pelayanan, kondisi keuangan perusahaan dan persepsi tentang sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame. Variabel Independen yang digunakan adalah Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan perusahaan dan persepsi tentang sanksi perpajakan. Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak Reklame. Hasil penelitian Pratiwi dan Setiawan (2014) Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas pelayanan, Kondisi keuangan perusahaan dan persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame.

Irianingsih (2015), melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan fiskus, dan Sanksi administrasi pajak terhadap wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Sleman”. Variabel Independen yang digunakan adalah Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan fiskus dan sanksi administrasi pajak. Variabel Dependen yang digunakan adalah Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil penelitian Irianingsih (2015) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak namun pelayanan fiskus dan sanksi administrasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Mustika (2012), melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sanksi Pajak dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kantor Bersama Samsat Tabanan”. Variabel Independen yang digunakan adalah

Kualitas Pelayanan Sanksi Pajak dan Biaya Kepatuhan. Variabel Dependen yang digunakan Kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Mustika (2012), Kualitas Pelayanan Sanksi Pajak dan Biaya Kepatuhan berpengaruh positif dan signifikan pada Kepatuhan wajib pajak namun Biaya Kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Tabanan.

Iriawan (2010), melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Pelayanan Prima yang terdiri atas kelima dimensi *Service Quality* dan Audit Administrasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Variabel Independen yang digunakan adalah Pelayanan prima yang terdiri atas kelima *service quality* dan audit administrasi. Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Her Ovita Trianggono Irawadi (2010), Pelayanan Prima yang terdiri atas kelima dimensi *service quality* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak namun Audit Administrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Agustini (2008), melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Norma Subyektif, Kewajiban Moral, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelapor Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Denpasar Barat”. Variabel Independen yang digunakan adalah norma subyektif, dan kualitas pelayanan. Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada KPP Pratama Denpasar Barat. Hasil penelitian Agustini (2008), Norma Subjektif, Kewajiban Moral, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Pelapor Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Denpasar Barat.

Agustini (2009), melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Tabanan”. Variabel Independen yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan. Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil penelitian Agustini (2009), Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Handayani (2009), melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Tanggung Jawab Moral dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Barat”. Variabel Independen yang digunakan adalah Tanggung Jawab Moral dan Kualitas Pelayanan. Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Barat. Hasil penelitian Handayani (2009), Tanggung jawab moral dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelapor wajib pajak badan pada kantor pelayanan wajib pajak Denpasar Barat.